REKLAMAČNÝ PORIADOK

Pre jazykové vzdelávanie, IT kurzy, školenia, workshopy a prekladateľské a tlmočnícke služby
Poskytovateľ: IJAV edu s.r.o. | Sídlo: Pekárska 7489/40A, 917 01 Trnava | IČO: 51410877 | Kontakt: trnava@ijav.sk

I. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje uplatňovanie reklamácií jazykového vzdelávania, IT kurzov, školení, workshopov a prekladateľských a tlmočníckych služieb poskytovaných spoločnosťou IJAV edu s.r.o.

Reklamačný poriadok dopĺňa všeobecné obchodné podmienky (VOP). Zákonné práva zákazníkov, najmä spotrebiteľov, zostávajú nedotknuté.

II. Čo možno reklamovať

Reklamovať možno nedostatky poskytnutej služby, najmä nesúlad s dohodnutým rozsahom, obsahom, termínom alebo kvalitou služby.

Samotná neúčasť účastníka na riadne uskutočnenej skupinovej lekcii nie je vadou služby. Zameškané skupinové lekcie sa nenahrádzajú; účastníkovi sa poskytnú materiály podľa VOP.

Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady služby podľa tohto reklamačného poriadku je nezávislé od zákonného práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a od zmluvných storno podmienok uvedených vo VOP.

Dobrovoľné zrušenie kurzu a rušenie jednotlivých individuálnych lekcií sa riadi storno pravidlami VOP, nie reklamačným poriadkom.

Ak poskytovateľ alebo lektor zruší dohodnutú individuálnu či skupinovú lekciu, lekcia sa nepovažuje za vyčerpanú. Poskytovateľ ponúkne náhradný termín alebo inú primeranú nápravu podľa VOP.

Ak online výučbu znemožní technický problém na strane poskytovateľa, poskytovateľ ponúkne náhradný termín alebo inú primeranú nápravu. Technický problém na strane účastníka spravidla nie je vadou služby, ak boli potrebné technické požiadavky vopred riadne oznámené a poskytovateľ svoje povinnosti splnil.

Ak je účastníkom kurzu maloletá osoba, reklamáciu môže uplatniť klient alebo osoba oprávnená konať za neho, najmä jeho zákonný zástupca. Organizačné pravidlá účasti maloletých upravujú VOP.

III. Uplatnenie reklamácie

Reklamáciu možno podať e-mailom na trnava@ijav.sk, písomne na adrese Pekárska 7489/40A, 917 01 Trnava alebo osobne na Pekárska 7489/40A, Trnava.

Zákazník podľa možností uvedie svoje kontaktné údaje, označenie služby, opis nedostatku a požadovaný spôsob nápravy. Chýbajúci nepodstatný údaj sám osebe nebráni uplatneniu reklamácie.

IV. Vybavenie reklamácie

Poskytovateľ spotrebiteľovi bezodkladne poskytne písomné potvrdenie o vytknutí vady a uvedie lehotu na jej odstránenie v súlade s právnymi predpismi.

Ak poskytovateľ zodpovednosť za vadu odmietne, dôvody odmietnutia spotrebiteľovi písomne oznámi.

V. Spôsob nápravy

Podľa povahy zisteného nedostatku a zákonných práv zákazníka môže náprava zahŕňať najmä:

- opravu alebo doplnenie poskytnutej služby,
- náhradné poskytnutie služby alebo jej časti,
- primeranú zľavu alebo vrátenie príslušnej časti ceny.

Konkrétny spôsob nápravy sa posudzuje podľa okolností a príslušných právnych predpisov.

VI. Alternatívne riešenie sporov

Spotrebiteľ môže poskytovateľa požiadať o nápravu. Ak poskytovateľ odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní, môže sa spotrebiteľ za zákonných podmienok obrátiť na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, napríklad Slovenskú obchodnú inšpekciu.

Informácie o alternatívnom riešení sporov: https://www.soi.sk/

VII. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je účinný od 30.10.2026. Je dostupný spolu so VOP. V prípade rozporu majú prednosť kogentné právne predpisy.