

REKLAMAČNÝ PORIADOK

INŠTITÚT SOCIÁLNYCH A ZDRAVOTNÝCH VIED, S.R.O.

Inštitút sociálnych a zdravotných vied, s.r.o. (ďalej len „ISZV“) poskytuje vzdelávacie služby a služby supervízie s dôrazom na kvalitu, profesionalitu a etiku. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a lehoty na vybavovanie reklamácií, týkajúcich sa služieb poskytovaných zo strany ISZV, v súlade s platnou legislatívou Slovenskej republiky. Cieľom je zabezpečiť transparentný, spravodlivý a zákonný postup riešenia reklamácií, aby sa zachovala dôvera klientov, partnerov a odbornej verejnosti.

Právny základ

Tento reklamačný poriadok je vypracovaný na základe:

- Zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, ktorý ustanovuje práva a povinnosti pri poskytovaní služieb a ochranu spotrebiteľa pri reklamáciách;
- Zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorý dáva spotrebiteľovi možnosť riešiť spor s poskytovateľom služby mimosúdne;
- Občianskeho zákonníka – Zákon č. 40/1964 Zb. v platnom znení, ktorý rieši zodpovednosť poskytovateľa za vady a práva objednávateľa, keď sa služba neposkytne riadne alebo včas;
- Obchodného zákonníka – Zákon č. 513/1991 Zb. v platnom znení, ktorý upravuje záväzkové vzťahy medzi poskytovateľom služby a obchodnými partnermi, ktorými sú právnické osoby alebo fyzické osoby – podnikatelia;
- Zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov – pri riešení reklamácií sa spracúvajú osobné údaje len v nevyhnutnom rozsahu, dôverne a v súlade s platnými predpismi;
- iných relevantných právnych predpisov podľa charakteru a rozsahu poskytovaných služieb.

POSTUP PODANIA A VYBAVENIA REKLAMÁCIE

1. Predmet reklamácie

Reklamáciu je možné podať v prípade:

- nesplnenia alebo nedostatočnej kvality poskytnutej služby (vzdelávacie kurzy a služby supervízie),
- nesprávneho alebo neúplného plnenia podľa zmluvy,
- iných závažných dôvodov súvisiacich s poskytovanými službami.

2. Podmienky podania reklamácie

- Reklamáciu môže podať klient/ účastník služby ISZV, ktorý je priamo dotknutý kvalitou alebo plnením služby.
- Reklamáciu je potrebné podať písomne, a to e-mailom alebo poštou.
- Reklamácia musí obsahovať:
 - meno a kontaktné údaje podávateľa reklamácie,
 - popis dôvodu reklamácie,
 - dátum a miesto poskytovania služby,
 - prípadné dôkazy (napr. objednávka, doklady, svedectvá).

3. Lehota na podanie reklamácie

Poškodený je povinný v súlade s príslušnou legislatívou podať reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení vady alebo nedostatku služby.

4. Spôsob a lehota vybavenia reklamácie

- Po doručení reklamácie ISZV potvrdí jej prijatie najneskôr do 5 pracovných dní.
- V prípade potreby môže ISZV žiadať doplnenie informácií od podávateľa reklamácie.
- ISZV je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch **najneskôr do 30 dní odo dňa podania reklamácie.**

5. Výsledok vybavenia reklamácie

- Ak sa reklamácia preukáže ako oprávnená, ISZV zabezpečí nápravu, a to napríklad opätovným poskytnutím služby, zľavou, vrátením platby alebo iným vhodným spôsobom podľa dohody.
- Ak reklamácia nebude uznaná, ISZV to písomne zdôvodní.

6. Postup pri nespokojnosti s vybavením reklamácie

6.1. Ak klient nie je spokojný so spôsobom, akým bola reklamácia vybavená, má právo požiadať ISZV o opätovné prešetrenie prípadu. Žiadosť musí byť podaná písomne do 15 dní od doručenia odpovede na reklamáciu.

6.2. Ak je klient spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti), môže sa obrátiť na:

- Slovenskú obchodnú inšpekciu (SOI) – príslušný inšpektorát podľa sídla ISZV,
- subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov,
- postupovať ďalej podľa Zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

6.3. Ak je klient fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, môže sa domáhať svojich práv:

- rokovaním s ISZV a dohodou,
- uplatnením nárokov na súde podľa príslušných ustanovení Občianskeho alebo Obchodného zákonníka.

6.4. ISZV odporúča všetky spory riešiť prednostne zmiernou a otvorenou komunikáciou.

7. Kontaktné údaje ISZV

Inštitút sociálnych a zdravotných vied, s.r.o.

Sídlo: Zbehy 773, 951 42 Zbehy

Kontakty:

Konateľ: prof. PhDr. ThDr. Andrej Máteľ, PhD.

Tel.: +421 911 565 136

Tajomníčka: Mgr. Ing. Zuzana Boleková

Tel.: +421 911 886 136

E-mail: iszvsro@gmail.com