

# Reklamačný poriadok autoškoly

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatňovania reklamácií na služby poskytované autoškolou „**Anton Sklárčik – Zuzana Sklárčiková – právny nástupca**“ (ďalej len „Autoškola Sklárčik“) v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka.

## 1. Predmet reklamácie

Žiak (spotrebiteľ) má právo reklamovať kvalitu a rozsah poskytovaných služieb, ak:

- výcvik neprebieha v súlade so schválenými učebnými osnovami (chýbajúce hodiny teórie alebo jász),
- technický stav výcvikového vozidla neumožňuje riadne vykonanie jazdy,
- správanie inštruktora je v rozpore s etickými normami alebo dohodnutými podmienkami,
- neboli dodržané dohodnuté termíny skúšok alebo jász zavinením autoškoly.

## 2. Spôsob a miesto uplatnenia reklamácie

1. Žiak uplatňuje reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku, najneskôr však do ukončenia kurzu.
2. Reklamáciu je možné podať:
  - **Písomne** na adresu sídla autoškoly: Veselovského 11, 917 01 Trnava,
  - **E-mailom** na adresu: autoskola@sklarcik.sk,
  - **Osobne** v kancelárii autoškoly, kde bude spísaný reklamačný protokol.
3. V reklamácií musí byť uvedené meno žiaka, popis vady (čo konkrétne reklamuje) a navrhovaný spôsob nápravy.

## 3. Vybavenie reklamácie

1. Autoškola je povinná po doručení reklamácie vydať žiakovi potvrdenie o jej uplatnení.
2. O spôsobe vybavenia reklamácie rozhodne autoškola ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní.
3. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako **30 dní** odo dňa jej uplatnenia. Po uplynutí tejto lehoty má žiak rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť (napr. právo na odstúpenie od zmluvy).

## 4. Nároky z reklamácie (Spôsob nápravy)

V prípade oprávnenej reklamácie má žiak právo na:

- **Bezplatné odstránenie vady** (napr. náhradná jazda za neuskutočnenú alebo prerušenú jazdu),

- **Primeranú zľavu** z ceny kurzu (ak vady nie je možné úplne odstrániť, ale nebránia dokončeniu kurzu),
- **Výmenu inštruktora** (ak je to v kapacitných možnostiach autoškoly),
- **Odstúpenie od zmluvy** a vrátenie pomernej časti školného (ak sú vady neodstrániteľné a bránia riadnemu ukončeniu výcviku).

## 5. Odstúpenie od zmluvy a storno podmienky

1. Žiak môže od zmluvy odstúpiť kedykoľvek počas kurzu aj bez udania dôvodu.
2. V takom prípade má autoškola nárok na úhradu skutočne vynaložených nákladov (odjazdené hodiny, absolvovaná teória).

## 6. Alternatívne riešenie sporov (ARS)

Ak žiak nie je spokojný so spôsobom, akým autoškola vybavila jeho reklamáciu, má právo obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov (napr. Slovenská obchodná inšpekcia – SOI) podľa zákona č. 391/2015 Z. z.