

Reklamačný poriadok

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1. Reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) upravuje a stanovuje podmienky, za ktorých spoločnosť IVORSK s. r. o., sídlo: Slowackého 5494/5A, 821 04 Bratislava – Mestská časť Ružinov, IČO: 52 236 951, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava III, oddiel: Sro, vložka: 135246/B (ďalej len „Poskytovateľ“), poskytuje produkty a služby formou odborného školenia, odborných seminárov, odborných workshopov, konferencií a akreditovaného a neakreditovaného vzdelávania, profesného vzdelávania (ďalej len „Produkty a služby“).

1.2. RP zároveň upravuje práva a povinnosti užívateľov produktov a služieb (ďalej len „Užívateľ“) a stanovuje podmienky, za ktorých im Poskytovateľ poskytuje produkty.

1.3. Poskytovanie služieb týchto produktov a služieb podlieha dozoru a dohľadu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“), ktorá ako všeobecný orgán trhového dozoru v ochrane spotrebiteľa, je prostredníctvom svojich inšpektorátov oprávnená vykonávať štátny dozor a dohľad. Sídлом SOI – ústredný inšpektorát je: Prievozska 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika.

ÚVODNÉ USTANOVENIA

2.1. Poskytovateľ je poskytovateľom vzdelávacích služieb Užívateľovi vo forme odborných školení, odborných seminárov, workshopov, konferencií, akreditovaného a neakreditovaného vzdelávania, profesného vzdelávania

2.2. Užívateľom služby je fyzická alebo právnická osoba, ktorá využíva služby poskytované Poskytovateľom.

2.3. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej a obchodnej činnosti.

2.4. Vzťahy medzi Poskytovateľom a Užívateľom sa riadia zmluvou o poskytovaní služby uzavretej na diaľku. RP tvorí podľa ustanovenia § 273 zákona č. 513/1991 Z.Z., Obchodného zákonníka, neoddeliteľnú súčasť každej takejto zmluvy, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Ak je Užívateľ aj spotrebiteľom, podľa každej zmluvy o poskytovaní služby uzavretej so spotrebiteľom, tvorí RP neoddeliteľnú súčasť každej zmluvy a to podľa zákona č. 102/2016 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, ak nie je dohodnuté inak. Zmluva a RP sú vyhotovené v slovenskom jazyku a Poskytovateľ archivuje zmluvy (objednávky a vyplnené prihlášky) po celú dobu trvania záväzkového vzťahu a najmenej 4 roky po jeho skončení.

2.5. Užívateľ je povinný pred začatím využívania služieb – prihlásením sa na vzdelávacie podujatie vyplnením a odoslaním prihlášky, oboznámiť sa s RP a vysloviť s nimi výslovný súhlas.

2.6. Informácie o cenách služieb, organizačných, dodacích a storno podmienkach sa nachádzajú v RP Poskytovateľa.

2.7. Informácie o postupoch pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií, o práve odstúpiť od zmluvy, o zániku práva odstúpiť od zmluvy sú zverejnené na webovom sídle Poskytovateľa a nachádzajú sa v RP Poskytovateľa.

2.8. Ďalšou dôležitou súčasťou tohto RP sú informácie pre všetkých Užívateľov – spotrebiteľov, o možnosti a podmienkach alternatívneho riešenia sporov medzi Poskytovateľom a Spotrebiteľom v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z.

Poskytovateľ týmto informuje všetkých svojich spotrebiteľov, že pokiaľ Spotrebiteľ usúdi, že jeho spotrebiteľské práva boli porušené, spory s Poskytovateľom môže riešiť prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov a to nasledovne:

– prostredníctvom európskej platformy alebo

– obrátiť sa na príslušné slovenské orgány podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov.

Postup pre spotrebiteľa je nasledovný – ako prvý krok sa Spotrebiteľ obráti na Poskytovateľa písomnou formou. Ak do 30 dní od odoslania žiadosti o nápravu Spotrebiteľ od Poskytovateľa neobdrží odpoveď, alebo ak odpoveď bude zamietavá, Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Tento návrh môže Spotrebiteľ podať do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede od Poskytovateľa alebo odo dňa uplynutia 30 dňovej lehoty, ktorú mal na odpoveď Poskytovateľ.

Príslušným orgánom na riešenie podnetov je Slovenská obchodná inšpekcia (viď podmienky a platformu ARS na <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>), alebo subjekty alternatívneho riešenia sporov, ktoré Spotrebiteľ nájde v zozname Ministerstva hospodárstva na ich webovej stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1?csrt=10477723656476769487>

Spotrebiteľ môže návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podať aj prostredníctvom európskej platformy riešenia sporov online na webovej stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

OBJEDNÁVANIE SLUŽIEB A UZATVORENIE KÚPNEJ ZMLUVY

3.1. K uzatvoreniu kúpnej zmluvy dochádza v prípade, kedy Užívateľ – záujemca o vzdelávacie podujatie vyplní prihlášku a odošle ju emailom na adresu office@ivorsk.sk , alebo poštou na adresu IVORSK s. r. o., sídlo: Slowackého 5494/5A, 821 04 Bratislava – Mestská časť Ružinov. Do prihlášky doplní všetky požadované identifikačné údaje: Meno a priezvisko, trvalé bydlisko, emailovú adresu a telefónne číslo a vyjadrí súhlas so znením RP ako obsahovo neoddeliteľnou súčasťou uzatvárajúcej zmluvy. Odoslaním vyplnenej prihlášky Užívateľ potvrdzuje, že akceptuje výšku ceny za poskytovanú službu podľa aktuálneho cenníka a ponuky a že sa v čase odoslania oboznámi s RP, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

3.2. K uzatvoreniu kúpnej zmluvy dochádza aj v prípade, kedy Užívateľ vyplní elektronický formulár „Prihláška na seminár“ umiestnený na webovej stránke www.ivorsk.sk a odošle ju v súlade s postupom.

Pravidlá pre reklamácie a vybavenie reklamácií:

Reklamáciu je možné uplatniť písomne na adrese sídla poskytovateľa, príp. emailom na office@ivorsk.sk

Reklamáciu je potrebné podať bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 2 mesiacov od zistenia vady/služby.

Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu do 30 dní od jej doručenia, ak zákon neustanovuje inak.

O výsledku reklamácie bude Užívateľ informovaný písomne alebo emailom.

Oprávnené reklamácie budú odstránené bezodkladne, maximálne v zákonnej lehote.

Aktualizované: 01.07.2025, Bratislava