REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len **„RP“**) upravuje postup pri uplatňovaní a vybavovaní zodpovednosti za vady služieb (ďalej len **„reklamácia“**) poskytovaných spoločnosťami uvedenými v tabuľke nižšie:

Obchodné meno	Sídlo	IČO	DIČ / IČ DPH
Business & Management Consulting, s.r.o.	Slowackého 5494/5A, 821 04 Bratislava	50 762 745	DIČ: 2120461877 (Neplatiteľ DPH)
IVORSK s. r. o.	Slowackého 5494/5A, 821 04 Bratislava	52 236 951	DIČ: 2120971886 / IČ DPH: SK2120971886
Business Education Institute s. r. o.	Slowackého 5494/5A, 821 04 Bratislava	55 172 679	DIČ: 2121892069 (Neplatiteľ DPH)
Inštitút vzdelávania a osobnostného rozvoja, s. r. o.	Slowackého 5494/5A, 821 04 Bratislava	54 146 623	DIČ: 2121592198 / IČ DPH: SK2121592198
Business & Co., s. r. o.	Slowackého 5494/5A, 821 04 Bratislava	55 820 484	DIČ: 2122101718 (Neplatiteľ DPH)
Business Solutions & Education, s. r. o.	Slowackého 5494/5A, 821 04 Bratislava	54 390 010	DIČ: 2121652929 (Neplatiteľ DPH)
Inštitút realitného vzdelávania, s. r. o.	Slowackého 5494/5A, 821 04 Bratislava	53 906 233	DIČ: 2121525362 / IČ DPH: SK2121525362
Asociácia MBA a profesijného vzdelávania	Borzagoš 1930/63A, 951 31 Močenok	54 583 691	DIČ: 2121955891 / IČ DPH: SK2121955891
Broker IN s. r. o.	Slowackého 5494/5A, 821 04 Bratislava	56 184 689	DIČ: 2122229912 / IČ DPH: SK2122229912
insuria consulting cz s.r.o.	Vinohradská 2828/151, Žižkov 130 00 Praha	09 730 711	

*(každá zo spoločností samostatne ďalej len **„Poskytovateľ“**).*

1.2. Pod pojmom „**Poskytovateľ**“ sa v konkrétnom zmluvnom vzťahu rozumie tá spoločnosť z tabuľky v bode 1.1, u ktorej si Užívateľ Službu objednal, s ktorou uzatvoril zmluvu a ktorá mu za Službu vystavila faktúru (daňový doklad). Práva a povinnosti z tohto RP vznikajú vždy len vo vzťahu k tomuto konkrétnemu Poskytovateľovi.

1.3. Tento RP sa vzťahuje na produkty a služby formou odborného školenia, odborných seminárov, workshopov, konferencií, akreditovaného a neakreditovaného vzdelávania a profesného vzdelávania (ďalej len „**Služby**“).

1.4. Užívateľom je fyzická alebo právnická osoba, ktorá s Poskytovateľom uzatvorila zmluvu o poskytnutí Služby.

1.5. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Ak Užívateľ nie je spotrebiteľom (napr. objednáva školenie na firmu / IČO), vzťahy sa riadia Obchodným zákonníkom a článok 4 (Alternatívne riešenie sporov) sa naňho nevzťahuje.

1.6. Orgánom dozoru nad ochranou spotrebiteľa je **Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)**, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, so sídlom: Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava (pre subjekty so sídlom v Bratislave) a Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj, so sídlom: Staničná 9, P. O. BOX 49A, 950 50 Nitra (pre subjekty so sídlom v Močenku).

2. ZODPOVEDNOSŤ POSKYTOVATEĽA ZA VADY (REKLAMAČNÉ PODMIENKY)

2.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služba má v čase jej poskytnutia požadované vlastnosti, kvalitu, bola vykonaná v súlade so zmluvou, popisom Služby a v dohodnutom čase.

2.2. Za vadu Služby sa považuje najmä:

- neuskutočnenie vzdelávacieho podujatia v dohodnutom termíne bez adekvátnej náhrady,
- nesplnenie avizovaného obsahu alebo programu školenia,
- neúčasť lektora bez zabezpečenia plnohodnotnej náhrady,
- zlyhanie technického zabezpečenia na strane Poskytovateľa (napr. pri online seminároch), ktoré znemožnilo Užívateľovi Službu riadne čerpať.

2.3. Za vadu Služby sa **nepovažuje**, ak Užívateľ nespĺňal minimálne technické predpoklady pre online vzdelávanie zverejnené pred podujatím, alebo ak sa podujatia nezúčastnil z vlastných dôvodov.

3. POSTUP PRI UPLATNENÍ A VYBAVENÍ REKLAMÁCIE

3.1. Užívateľ má právo vytknúť vadu (uplatniť reklamáciu) bezodkladne po tom, ako vadu zistil, najneskôr však v zákonných lehotách určených Občianskym zákonníkom.

3.2. Reklamáciu je možné uplatniť:

- **Písomne** na adresu sídla konkrétneho Poskytovateľa,
- **Elektronickou poštou (e-mailom)** na adresu: office@ivorsk.sk (prípadne na e-mailovú adresu konkrétneho Poskytovateľa, z ktorej bola zaslaná potvrdená prihláška).

3.3. V reklamácii je Užívateľ povinný uviesť:

- svoje identifikačné údaje (meno, priezvisko, adresu, kontakt),
- označenie Služby (názov a dátum školenia/seminára),
- popis vady (v čom presne spočíval nedostatok Služby),
- aký konkrétny nárok z vytknutej vady si uplatňuje.

3.4. Potvrdenie o vytknutí vady: Poskytovateľ poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady ihneď po jej uplatnení (e-mailom), v ktorom uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni.

3.5. Lehota na vybavenie: Poskytovateľ posúdi reklamáciu a vybaví ju najneskôr **do 30 dní** odo dňa jej uplatnenia.

3.6. Práva Užívateľa (Spotrebiteľa) z vady Služby:

- Ak ide o vadu, ktorú je možné odstrániť (napr. poskytnutie dodatočného záznamu zo školenia, dodatočné dodanie študijných materiálov), má spotrebiteľ právo na **odstránenie vady** alebo na **primeranú zľavu** z ceny Služby.
- Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bránila riadnemu využitiu Služby (napr. úplné neuskutočnenie seminára), má spotrebiteľ právo na **odstúpenie od zmluvy** a vrátenie plnej ceny Služby, alebo na **primeranú zľavu**.

4. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV (ARS)

4.1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu (e-mailom na office@ivorsk.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva.

4.2. Ak Poskytovateľ na túto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie **do 30 dní** od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

4.3. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Poskytovateľom je Slovenská obchodná inšpekcia (vyplnením formulára na webovom sídle www.soi.sk), alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (zoznam je dostupný na www.mhsr.sk).

4.4. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť aj platformu pre riešenie sporov on-line (RSO) dostupnú na webovej stránke Európskej komisie: https://ec.europa.eu/consumers/odr/

5. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

5.1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho zverejnenia.

5.2. Poskytovatelia si vyhradzujú právo na zmeny tohto RP. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v RP je splnená umiestnením upraveného znenia na webovom sídle www.ivorsk.sk.

V Bratislave, dňa 02.08. 2024