

Reklamačný poriadok

vzdelávacej inštitúcie SALÓN MONI, s.r.o., r.s.p.

1. Úvodné ustanovenia

- Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a lehoty na uplatnenie reklamácie služieb poskytovaných vzdelávacou inštitúciou SALÓN MONI, s.r.o., r.s.p.
- Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s platnou legislatívou Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 40/1964 Zb.(Občiansky zákonník) a zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.
- Zákazník(účastník kurzu) potvrdením objednávky alebo uzatvorením zmluvy potvrdzuje, že sa s týmto reklamačným poriadkom oboznámi a súhlasí s jeho znením.

2. Vymedzenie pojmov

- **Poskytovateľ** - SALÓN MONI, s.r.o., r.s.p., ktorá zabezpečuje vzdelávacie služby.
- **Zákazník(účastník)** - fyzická alebo právnická osoba, ktorá si objednala vzdelávacie služby.
- **Vzdelávacia služba** - akreditované alebo neakreditované vzdelávanie.
- **Reklamácia** - uplatnenie práva zákazníka na nápravu vady vzdelávacej služby.

3. Predmet reklamácie

Reklamáciou sa rozumie:

- nedodržanie dohodnutého rozsahu alebo obsahu vzdelávacej služby,
- neodborné vedenie kurzu alebo nekompetentnosť lektora,
- technické alebo organizačné nedostatky,
- neposkytnutie materiálov zahrnutých v cene kurzu,
- neuskutočnenie kurzu v stanovenom termíne bez adekvátnej náhrady.

4. Postup pri uplatnení reklamácie

- Reklamáciu je potrebné uplatniť **bez zbytočného odkladu**, najneskôr do **30 dní od ukončenia služby**, písomne(e-mailom alebo poštou).
- Reklamácia musí obsahovať:
 - meno a priezvisko zákazníka,
 - názov kurzu a termín konania,
 - popis vady/služby, ktorá je predmetom reklamácie,
 - návrh zákazníka na riešenie.
- Reklamáciu je možné podať:
 - elektronicky na e-mail: monika@salon-moni.sk
 - písomne na adresu: Salón Moni, s.r.o., r.s.p., Andreja Kmeťa 17, 03601 Martin

5. Lehoty na vybavenie reklamácie

- Poskytovateľ je povinný potvrdiť prijatie reklamácie do **3 pracovných dní** od jej doručenia.
- Reklamácia bude vybavená najneskôr do **30 dní** od jej doručenia.
- O výsledku vybavenia reklamácie bude zákazník informovaný písomne.

6. Možné spôsoby riešenia reklamácie

- odstránenie vady služby,
- zľava z ceny kurzu,
- vrátenie pomernej časti zaplatenej sumy,
- výmena kurzu za iný,
- iné individuálne dohodnuté riešenie.

7. Storno podmienky a neúčast' na školení

- Zákazník má právo zrušiť svoju účasť na vzdelávacom kurze pred jeho začatím, a to písomnou formou na mail: monika@salon-moni.sk
- **Storno poplatky:**
 - zrušenie účasti viac ako **7 kalendárnych dní** pred začiatkom kurzu - **bez poplatku**,
 - zrušenie účasti **6 - 3 dni** pred začiatkom kurzu - **storno poplatok 50 %** z ceny kurzu,
 - zrušenie účasti **2 dni** pred začiatkom kurzu - **storno poplatok 100 %** z ceny kurzu,
 - **nedostavenie sa na kurz bez predchádzajúceho oznámenia** - **storno 100 %**, účastník nemá nárok na vrátenie zaplatenej sumy ani náhradný termín.
- V prípade neúčasti z vážnych dôvodov môže poskytovateľ po individuálnom posúdení ponúknuť náhradný termín alebo vrátenie časti poplatku. Zákazník musí takúto situáciu oznámiť čo najskôr.
- Náhradník môže byť na kurz prijatý namiesto pôvodného účastníka po dohode s poskytovateľom.

8. Záverečné ustanovenia

- Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.1.2025
- Poskytovateľ si vyhradzuje právo tento reklamačný poriadok kedykoľvek meniť, pričom platné znenie bude vždy zverejnené na webovej stránke www.salon-moni.sk
- V prípadoch neupravených týmto poriadkom sa postupuje podľa príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Bc. Monika Kašáková

V Martine 1.1.2025