REKLAMAČNÝ PORIADOK

jazykové kurzy a vzdelávacie služby

Poskytovateľ	emolea s. r. o.
IČO	50 492 951
Sídlo	Ulica mieru 9, 984 01 Lučenec
Kontakt pre reklamácie	office@lingua-academia.com · +421 910 661 661

Verzia 1.0 · účinnosť od 1. októbra 2026. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady jazykových kurzov a iných vzdelávacích služieb poskytovaných Spoločnosťou. Dopĺňa Všeobecné obchodné podmienky; ak je Objednávateľ spotrebiteľom, týmto dokumentom nemožno obmedziť práva, ktoré mu priznávajú kogentné právne predpisy.

1. Kedy možno vytknúť vadu služby

1.1 Služba má vadu najmä vtedy, ak nie je poskytnutá v dohodnutom rozsahu, kvalite, termíne alebo forme, alebo ak nezodpovedá vlastnostiam a podmienkam, ktoré boli dohodnuté pri uzavretí zmluvy.

1.2 Reklamovať možno najmä neuskutočnenú výučbu bez zabezpečenia náhrady, nesprávne poskytnutý rozsah kurzu, podstatný nesúlad medzi objednanou a poskytnutou službou alebo inú vadu, za ktorú Spoločnosť zodpovedá.

1.3 Za vadu služby sa sama osebe nepovažuje neúčasť Študenta na riadne uskutočnenej hodine, nesplnenie technických podmienok online výučby na strane Študenta ani subjektívna nespokojnosť s výsledkom učenia, ak bola služba poskytnutá riadne podľa zmluvy. Tým nie sú dotknuté zákonné práva Spotrebiteľa.

1.4 Reklamácia nie je náhradou za odstúpenie od zmluvy, výpoveď alebo odhlásenie z kurzu. Tieto situácie sa riadia VOP a príslušnými právnymi predpismi.

2. Ako reklamáciu uplatniť

2.1 Vadu služby možno vytknúť osobne v prevádzkarni Spoločnosti, písomne na adresu sídla Spoločnosti alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie, najmä e-mailom na office@lingua-academia.com.

2.2 Na rýchle vybavenie odporúčame uviesť meno Objednávateľa a Študenta, označenie kurzu, dátum alebo obdobie, ktorého sa reklamácia týka, stručný opis vady, prípadné podklady a požadovaný spôsob nápravy. Neuvedenie niektorej z týchto informácií samo osebe nespôsobuje zánik zákonných práv.

2.3 Ak Spotrebiteľ vytkne vadu služby, Spoločnosť mu bezodkladne poskytne písomné potvrdenie o vytknutí vady a uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby.

2.4 Ak Spoločnosť odmietne zodpovednosť za vytknutú vadu služby, dôvody odmietnutia oznámi Spotrebiteľovi písomne.

3. Posúdenie a vybavenie reklamácie

3.1 Spoločnosť reklamáciu posúdi podľa obsahu zmluvy, VOP, údajov uvedených pri registrácii, priebehu poskytovania služby a príslušných právnych predpisov.

3.2 Ak je reklamácia oprávnená, Spoločnosť odstráni vadu primeraným spôsobom podľa jej povahy, najmä zabezpečením náhradného plnenia, doplnením chýbajúceho plnenia, opravou evidencie alebo iným spôsobom, ktorý obnoví súlad služby so zmluvou. Ak náprava nie je možná alebo zákon priznáva Spotrebiteľovi iné právo, postupuje sa podľa príslušných právnych predpisov.

3.3 Reklamácia sa posudzuje vo vzťahu ku konkrétnej vytknutej vade. Samotné uplatnenie reklamácie nezbavuje Objednávateľa povinnosti plniť ostatné nesporné záväzky zo zmluvy, najmä uhrádzať splatné platby, ktoré sa netýkajú oprávnene reklamovaného plnenia.

3.4 Ak sa reklamácia týka jednej vyučovacej hodiny alebo časti služby, nemá sama osebe za následok zánik zmluvy na celý kurz ani zánik záväzkov týkajúcich sa ostatného riadne poskytovaného plnenia.

4. Osobitosti online výučby

4.1 Ak sa online hodina neuskutoční z dôvodu technického zlyhania na strane Spoločnosti a služba nebola riadne poskytnutá, Spoločnosť zabezpečí primeranú náhradu.

4.2 Výpadok internetu, nefunkčné zariadenie, nesprávne nastavenie alebo nemožnosť pripojenia na strane Študenta sa nepovažujú za vadu služby, ak Spoločnosť bola pripravená hodinu riadne poskytnúť.

5. Náklady a súčinnosť

5.1 Uplatnenie reklamácie a jej vybavenie Spoločnosť nespoplatňuje.

5.2 Objednávateľ alebo Študent poskytne v primeranom rozsahu súčinnosť potrebnú na preverenie reklamácie. Spoločnosť nebude požadovať údaje alebo podklady, ktoré nie sú na posúdenie reklamácie primerane potrebné.

6. Žiadosť o nápravu a alternatívne riešenie sporu

6.1 Ak je Spotrebiteľ nespokojný so spôsobom vybavenia svojho nároku alebo sa domnieva, že Spoločnosť porušila jeho práva, môže Spoločnosti zaslať žiadosť o nápravu.

6.2 Ak Spoločnosť na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, Spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z.

6.3 Reziduálnym subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, e-mail ars@soi.sk alebo adr@soi.sk. Právo obrátiť sa na súd tým nie je dotknuté.

7. Záverečné ustanovenia

7.1 Práva Spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady služby sa riadia najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, vždy v platnom a účinnom znení.

7.2 Tento reklamačný poriadok tvorí doplnok k VOP Spoločnosti. V prípade rozporu s kogentným ustanovením právneho predpisu sa použije právny predpis.

7.3 Spoločnosť môže reklamačný poriadok meniť do budúcnosti. Na reklamáciu sa pri posudzovaní zmluvného vzťahu prihliada na znenie zmluvných podmienok platné pre konkrétnu zmluvu; neskoršia zmena nesmie spätne obmedziť už vzniknuté práva Spotrebiteľa.

7.4 Tento reklamačný poriadok vo verzii 1.0 nadobúda účinnosť 1. októbra 2026.