

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Slovenského inštitútu logoterapie



Slovenský inštitút logoterapie

Čl. 1

Všeobecné ustanovenia

Slovenský inštitút logoterapie (ďalej „SILOE“) poskytuje vzdelávacie služby a služby supervízie s dôrazom na kvalitu, profesionalitu a etiku. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a lehoty na vybavovanie reklamácií, týkajúcich sa služieb poskytovaných zo strany SILOE, v súlade s platnou legislatívou Slovenskej republiky. Cieľom je zabezpečiť transparentný, spravodlivý a zákonný postup riešenia reklamácií, aby sa zachovala dôvera klientov, partnerov a odbornej verejnosti.

Čl. 2

Právny základ

Tento reklamačný poriadok je vypracovaný na základe:

- Zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, ktorý ustanovuje práva a povinnosti pri poskytovaní služieb a ochranu spotrebiteľa pri reklamáciách;
- Zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorý dáva spotrebiteľovi možnosť riešiť spor s poskytovateľom služby mimosúdne;
- Občianskeho zákonníka – Zákon č. 40/1964 Zb. v platnom znení, ktorý rieši zodpovednosť poskytovateľa za vady a práva objednávateľa, keď sa služba neposkytne riadne alebo včas;
- Obchodného zákonníka – Zákon č. 513/1991 Zb. v platnom znení, ktorý upravuje záväzkové vzťahy medzi poskytovateľom služby a obchodnými partnermi, ktorými sú právnické osoby alebo fyzické osoby – podnikatelia;
- Zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov – pri riešení reklamácií sa spracúvajú osobné údaje len v nevyhnutnom rozsahu, dôverne a v súlade s platnými predpismi;
- iných relevantných právnych predpisov podľa charakteru a rozsahu poskytovaných služieb.

Čl. 3

Postup podania a vybavenia reklamácie

1. Predmet reklamácie

Reklamáciu je možné podať v prípade:

- nesplnenia alebo nedostatočnej kvality poskytnutej služby (vzdelávacie aktivity a služby supervízie),
- nesprávneho alebo neúplného plnenia podľa zmluvy,
- iných závažných dôvodov súvisiacich s poskytovanými službami.

2. Podmienky podania reklamácie

- Reklamáciu môže podať klient/ účastník služby SILOE, ktorý je priamo dotknutý kvalitou alebo plnením služby.
- Reklamáciu je potrebné podať písomne, a to e-mailom alebo poštou.
- Reklamácia musí obsahovať:
 - meno a kontaktné údaje podávateľa reklamácie,
 - popis dôvodu reklamácie,
 - dátum a miesto poskytovania služby,
 - prípadné dôkazy (napr. objednávka, doklady, svedectvá).

3. Lehota na podanie reklamácie

Poškodený je povinný v súlade s príslušnou legislatívou podať reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení vady alebo nedostatku služby.

4. Spôsob a lehota vybavenia reklamácie

- Po doručení reklamácie SILOE potvrdí jej prijatie najneskôr do 5 pracovných dní.
- V prípade potreby môže SILOE žiadať doplnenie informácií od podávateľa reklamácie.
- SILOE je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch **najneskôr do 30 dní odo dňa podania reklamácie**.

5. Výsledok vybavenia reklamácie

- Ak sa reklamácia preukáže ako oprávnená, SILOE zabezpečí nápravu, a to napríklad opätovným poskytnutím služby, zľavou, vrátením platby alebo iným vhodným spôsobom podľa dohody.
- Ak reklamácia nebude uznaná, SILOE to písomne zdôvodní.

Čl. 4

Kontaktné údaje SILOE

1. Korešpondenčná adresa: Slovenský inštitút logoterapie SILOE, Rybníková 13/A, 917 01 Trnava. E-mail: institut.logoterapia@gmail.com
2. Kontaktné údaje sú v prípade zmeny aktualizované na webovom sídle inštitútu: www.logoterapia.sk

Čl. 5

Postup pri nespokojnosti s vybavením reklamácie

1. Ak klient nie je spokojný so spôsobom, akým bola reklamácia vybavená, má právo požiadať SILOE o opätovné prešetrenie prípadu. Žiadosť musí byť podaná písomne do 15 dní od doručenia odpovede na reklamáciu.
2. Ak je klient spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti), môže sa obrátiť na:
 - Slovenskú obchodnú inšpekciu (SOI) – príslušný inšpektorát podľa sídla SILOE,
 - subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov,
 - postupovať ďalej podľa Zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.
3. Ak je klient fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, môže sa domáhať svojich práv:
 - rokovaním s SILOE a dohodou,
 - uplatnením nárokov na súde podľa príslušných ustanovení Občianskeho alebo Obchodného zákonníka.
4. SILOE odporúča všetky spory riešiť prednostne zmierom a otvorenou komunikáciou.

Čl. 6

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok bol schválený predsedníctvom Slovenského inštitútu logoterapie dňa 10. januára 2025.
2. Tento študijný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom schválenia.