

## Článok I.

### Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby ponúkané a poskytované spoločnosťou RS Autoškola s.r.o., Zimná 1150/7, 04001 Košice, IČO: 53163290, DIČ: 2121293658, prevádzka Krmanova 3, 040 01 Košice.
2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre poskytovateľa, rovnako aj pre užívateľa.
3. Týmto reklamačným poriadkom poskytovateľ informuje užívateľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
4. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v prevádzke poskytovateľa na Krmanovej 3 v Košiciach a je zverejnený na webovej stránke poskytovateľa [www.rs-autoskola.sk](http://www.rs-autoskola.sk)
5. Momentom zaplatenia ceny za službu užívateľ vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.

## Článok II.

### Výklad pojmov

1. POSKYTOVATEĽOM sa rozumie RS Autoškola s.r.o., Zimná 1150/7, 04001 Košice, IČO: 53163290, DIČ: 2121293658, prevádzka Krmanova 3, 04001 Košice (ďalej len „poskytovateľ“)
2. UŽÍVATEĽOM sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá zakúpila od poskytovateľa službu, resp. uzavrela s poskytovateľom zmluvný vzťah a osoba, ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „užívateľ“)
3. SPOTREBITEĽOM sa rozumie užívateľ (osoba), ktorá využíva poskytované služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu osôb určených v zmluvnom vzťahu.
4. SLUŽBOU sa rozumejú služby ponúkané a poskytované spoločnosťou RS Autoškola s.r.o., Zimná 1150/7, 04001 Košice, IČO: 53163290, DIČ: 2121293658, prevádzka Krmanova 3, 040 01 Košice, ktoré sú uvedené v platnom cenníku nachádzajúcom sa v predmetnej prevádzke.
5. REKLAMÁCIU sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby.
6. VYBAVENÍM REKLAMÁCIE sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej služby, výmenou služby za inú, vrátením ceny

účtovanej za poskytnutú službu, vyplatením primeranej zľavy z ceny účtovanej za poskytnutú službu alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

### **Článok III.**

#### **Zodpovednosť za vady**

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba poskytovaná užívateľovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby a v súlade so zákonom č. 93/2005 Z. z. Zákon o autoškolách, ktorým sa autoškola pri ponúkaní služieb riadi.
2. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkanej služby po dobu jej poskytovania užívateľovi.

### **Článok IV.**

#### **Uplatnenie reklamácie**

1. Užívateľ je oprávnený uplatniť si reklamáciu:  
na kvalitu poskytovanej služby  
na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu, ak má pochybnosť, že faktúra za službu nebola vystavená v súlade so zmluvou a platným cenníkom poskytovateľa.
2. Reklamáciu musí užívateľ uplatniť u poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
3. Reklamáciou podľa bodu 1 tohto článku môže užívateľ uplatniť:  
písomne na adrese poskytovateľa  
emailom na adresu prevádzky poskytovateľa cez elektronický formulár na stránke [www.rs-autoskola.sk](http://www.rs-autoskola.sk)  
osobne v prevádzke autoškoly Krmanova 3, 040 01 Košice vyplní Reklamačného protokolu
4. Konkrétne údaje poskytovateľa sú uverejnené na jeho webovej stránke [www.rs-autoskola.sk](http://www.rs-autoskola.sk). Pri uplatnení reklamácie užívateľ vyplní reklamačný protokol (Príloha 1, reklamačného poriadku) zverejnený na webovej stránke poskytovateľa. V reklamačnom protokole užívateľa uvedie svoje identifikačné údaje (meno, priezvisko, rodné číslo, adresa bydliska, názov ulice, orientačné, popisné číslo, PSČ, číslo občianskeho preukazu, telefónne číslo, email), presne označí a popíše

vadu služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa užívateľa došlo k obmedzeniu kvality poskytovanej služby, resp. pochybeniu v správnosti vyúčtovanej ceny za poskytnutú službu. V reklamačnom protokole užívateľ ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, prevzatie poštou), prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú službu musí užívateľ uviesť aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka.

5. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené užívateľom v ním uplatnenej reklamacii a za nemožnosť doručenia písomnosti na užívateľom uvedenú kontaktnú adresu.

6. Reklamačný protokol užívateľ zašle poskytovateľovi poštou na adresu sídla poskytovateľa, prípadne emailom na adresu poskytovateľa alebo ju uplatní osobne vyplnením reklamačného protokolu v prevádzke autoškoly na Krmanovej 3, 040 01 Košice.

7. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje užívateľa povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.

8. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality služby spôsobili:

okolnosti vylučujúce zodpovednosť prevádzkovateľa (t.j. objektívne skutočnosti, za ktoré prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť)

neodborné alebo neoprávnené zásahy užívateľa do nastavení služieb alebo iných tretích osôb, ktorým užívateľ umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah

alebo ak užívateľ uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil

9. Za deň reklamačného konania sa považuje deň, keď užívateľ uplatnil reklamáciu u poskytovateľa, t.j. deň, keď písomná reklamácia je doručená poskytovateľovi v súlade s bodom 6 tohto článku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 4 tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak užívateľ ani na výzvu poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje v stanovenej lehote 10 pracovných dní odo doručenia výzvy na doplnenie reklamácie, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

## **Článok V.**

### **Vybavenie reklamácie**

1. Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec poskytovateľa užívateľovi protokol o reklamácii (príloha č.1 reklamačného poriadku), ktorý je po vyplnení poskytovateľom služby zároveň potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie.
2. Pri uplatnení reklamácie poštou alebo prostredníctvom emailu doručí poskytovateľ užívateľovi protokol o reklamácii na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne emailovú adresu, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Protokol o reklamácii sa nemusí doručovať, ak užívateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
3. Poskytovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
4. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 3 tohto článku má užívateľ právo od kúpy služby, resp. zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu služby za inú ak to umožňuje zákon 280/2006.
5. O vybavení reklamácie vydá poskytovateľ užívateľovi výstupný protokol (príloha č.2 reklamačného poriadku), najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
6. O vybavení reklamácie informuje poskytovateľ užívateľa zaslaním emailovej správy spolu s výstupným a príp. aj reklamačným protokolom na emailovú adresu užívateľa v prípade, ak užívateľ požiadal o zaslanie informácie o vybavení reklamácie prostredníctvom emailu. Ak užívateľ požiada o zaslanie informácie poštou, poskytovateľ zašle výstupný a príp. aj reklamačný protokol na kontaktnú adresu užívateľa uvedenú v reklamácii.
7. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ich na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## **Článok VI.**

### **Spôsoby vybavenia reklamácie**

1. Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má užívateľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je

povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje poskytovateľ.

2. Užívateľ má právo odstúpiť od kúpi predmetnej služby, resp. uzavretej zmluvy:

ak ponúkaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady,

ide síce o odstrániteľné vady, avšak užívateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady službu riadne využívať. Za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,

ide síce o odstrániteľné vady, avšak užívateľ nemôže pre väčší počet väd službu riadne využívať, za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby,

poskytovateľ nevybaví reklamáciu v 30 dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).

1. V prípadoch uvedených v bode 2 tohto článku sa môže poskytovateľ s užívateľom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej služby za inú.

2. Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má užívateľ právo na primeranú zľavu z ceny služby.

3. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z účtovanej (fakturovanej) ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje konateľ poskytovateľa.

4. Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:

odstránením vady poskytovanej služby,

výmenou služby za inú, ak to umožňuje zákon 280/2006, po predchádzajúcej dohode s užívateľom

vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (ak je podpísaná zmluva, v tomto prípade pri odstúpení od zmluvy)

vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby,

odôvodneným zamietnutím reklamácie.

1. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, poskytovateľ zúčtuje oprávnene reklamovanú cenu za službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnene reklamovanej ceny, prípadne dohodne s kupujúcim užívateľom predĺženie predplateného obdobia poskytovania služby. Pokiaľ bola cena účtovaná

(fakturovaná) za jednorazovo poskytnutú službu, suma vo výške oprávnene reklamovanej ceny sa kupujúcemu užívateľovi vráti.

## **Článok VII.**

### **Záverečné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 16.01.2024
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
3. Dohľad nad dodržiavaním povinnosti zo strany poskytovateľa služieb vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia – Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Košiciach pre Košický kraj, adresa: [Vrátna 3, 040 01 Košice- Staré Mesto](#)