

Reklamačný poriadok

Vzdelávacie podujatia Asociácie profesionálov pre krásu a relaxáciu

Článok 1

Organizátor a kontaktné údaje

Asociácia profesionálov pre krásu a relaxáciu (APPKAR)

Sídlo: Bosákova 7, 851 04 Bratislava

IČO: 30848059 | DIČ: 2021787405

Právna forma: občianske združenie

Webová stránka: www.appkar.sk

Kontaktná osoba pre vzdelávacie aktivity: Ing. Nikoleta Pavličková, I. viceprezidentka APPKAR, telefón 0917 176 424. Písomné podania sa prijímajú na adrese sídla alebo cez kontaktný formulár na www.appkar.sk/kontakt/.

Článok 2

Účel a rozsah pôsobnosti

Tento poriadok upravuje prijímanie a vybavovanie reklamácií, sťažností a podnetov týkajúcich sa vzdelávacích aktivít, pri ktorých je APPKAR organizátorom alebo zmluvným poskytovateľom. Vztahuje sa na prezenčné, online a kombinované semináre, webináre, kurzy a ďalšie odborné podujatia, bezplatné aj platené.

Pri podujatiach iného organizátora, ktoré APPKAR iba propaguje, sa reklamácia služby uplatňuje u jej poskytovateľa. APPKAR prijme podnet týkajúci sa vlastnej komunikácie alebo organizačnej úlohy a pomôže identifikovať príslušného poskytovateľa.

Účastníkom môže byť člen APPKAR alebo iná osoba, ak to podmienky podujatia umožňujú. Spotrebiteľské ustanovenia sa uplatnia vtedy, ak má vzťah podľa právnych predpisov povahu spotrebiteľského vzťahu; samotné členstvo ani uvedenie IČO automaticky neurčuje právne postavenie účastníka.

Poriadok neobmedzuje zákonné práva účastníkov. Otázky členstva, členských príspevkov a vnútorné členské spory sa riešia podľa stanov a príslušných vnútorných predpisov; tým nie je dotknutá možnosť reklamovať konkrétnu vzdelávaciu službu.

Článok 3

Čo možno reklamovať

Reklamáciou sa rozumie vytknutie konkrétneho nedostatku poskytnutej alebo dohodnutej vzdelávacej služby a uplatnenie požiadavky na nápravu. Môže ísť najmä o podstatný nesúlad s oznámeným obsahom alebo rozsahom, neposkytnutie dohodnutých materiálov, nefunkčný prístup na strane organizátora, neuskutočnenie podujatia alebo nesprávny či nevydaný doklad o absolvovaní napriek splneniu oznámených podmienok.

Sťažnosťou alebo podnetom možno upozorniť aj na nevhodné správanie lektora, organizačné nedostatky, nerovné zaobchádzanie alebo navrhnúť zlepšenie. Podanie sa posudzuje podľa obsahu bez ohľadu na jeho označenie. Anonymný podnet možno preveriť, nemožno však zabezpečiť individuálnu odpoveď bez kontaktu na podávateľa.

Článok 4

Ako podať reklamáciu

Reklamáciu možno podať písomne na adresu APPKAR, Bosákova 7, 851 04 Bratislava, elektronicky cez kontaktný formulár na www.appkar.sk/kontakt/ alebo osobne zodpovednej osobe počas podujatia; pri osobnom podaní sa vyhotoví písomný záznam a účastník dostane jeho kópiu. Telefonický kontakt slúži aj na okamžitú organizačnú pomoc; obsah telefonicky oznámenej reklamácie zodpovedná osoba zaznamená a jej prijatie písomne potvrdí.

Podanie má obsahovať meno a priezvisko alebo názov účastníka či objednávateľa, kontakt na doručenie odpovede, názov a dátum podujatia, opis nedostatku a požadovaný spôsob nápravy. Ak sú dostupné, je vhodné priložiť potvrdenie registrácie, platby, snímku chyby alebo inú súvisiacu komunikáciu. Použitie osobitného formulára ani predloženie originálu dokladu nie je podmienkou prijatia reklamácie.

Nedostatok odporúčame oznámiť bez zbytočného odkladu po zistení, ideálne ešte počas podujatia, aby bolo možné vykonať okamžitú nápravu. Neoznámenie počas podujatia samo osebe nespôsobuje zánik zákonných práv. Týmto poriadkom sa neurčuje kratšia lehota na uplatnenie práv, než ustanovuje zákon.

Ak podanie neobsahuje údaje potrebné na posúdenie, APPKAR požiada o primerané doplnenie a poskytne súčinnosť. Doplnenie podania samo osebe neposúva začiatok zákonnej lehoty ani neumožňuje jej prekročenie.

Článok 5

Prijatie a vybavenie reklamácie

APPKAR bezodkladne písomne potvrdí prijatie reklamácie, uvedie dátum prijatia, jej predmet a lehotu na vybavenie. Pri spotrebiteľskom vytknutí vady služby uvedie aj lehotu odstránenia vady, ktorá nesmie presiahnuť 30 dní odo dňa vytknutia vady podľa § 4 ods. 1 písm. j) zákona č. 108/2024 Z. z. Pre ostatné reklamácie, sťažnosti a podnety si APPKAR týmto poriadkom stanovuje lehotu na vybavenie najviac 30 kalendárnych dní od prijatia.

Podanie preverí zodpovedná osoba v súčinnosti s organizátorom, lektorom alebo odborným garantom. Ak smeruje proti osobe, ktorá by ho mala vybavovať, jeho posúdenie zabezpečí iná nezaujatá osoba poverená prezidentom alebo Výkonnou radou. Podnety do pôsobnosti Rozhodcovskej a Etickej komisie možno postúpiť tejto komisii podľa čl. 8 stanov bez odkladu pri vybavení samotnej reklamácie služby.

O výsledku APPKAR informuje účastníka písomne, spravidla elektronicky alebo listom. Oznámenie obsahuje výsledok posúdenia, odôvodnenie, prijaté opatrenie a termín jeho vykonania. Pri odmietnutí zodpovednosti za vady služby dostane spotrebiteľ písomné odôvodnenie podľa § 4 ods. 1 písm. k) zákona č. 108/2024 Z. z.

Článok 6

Spôsoby nápravy

Podľa povahy nedostatku a príslušných práv účastníka môže náprava spočívať v doplnení chýbajúcej časti výučby alebo materiálov, zabezpečení náhradného prístupu či termínu, oprave alebo vydaní dokladu, primeranej zľave alebo vrátení ceny. Náhradné plnenie vyžadujúce súhlas účastníka sa poskytne po dohode; nesmie nahradiť jeho zákonný nárok bez jeho súhlasu.

Pri bezplatnej aktivite sa poskytuje primeraná vecná alebo organizačná náprava; cenu nemožno vrátiť, ak nebola uhradená. Tým nie sú dotknuté prípadné ďalšie zákonné nároky. Pri oprávnenom vrátení ceny APPKAR vráti príslušnú sumu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od uznania nároku, ak zákon nevyžaduje skoršie plnenie.

Ak APPKAR zruší platené podujatie bez jeho poskytnutia, vráti uhradenú cenu do 14 dní od oznámenia zrušenia, pokiaľ účastník výslovne neprijme náhradný termín alebo iné plnenie. Pri podstatnej zmene termínu, formy alebo obsahu oznámi možnosti nápravy; účastník, ktorý zmenu neprijme a službu nevyužije, môže žiadať vrátenie uhradenej ceny.

Článok 7

Online výučba a doklady o absolvovaní

Pri online podujatí, napríklad cez Microsoft Teams, APPKAR vopred oznámi spôsob pripojenia a potrebné technické podmienky. Účastník má zabezpečiť primerané internetové pripojenie a kompatibilné zariadenie. Pri problémoch má čo najskôr kontaktovať organizátora a podľa možnosti zachytiť chybové hlásenie.

Ak problém vznikne na strane APPKAR alebo pri zabezpečení používanej platformy, organizátor preverí jeho príčinu a rozsah a zabezpečí primeranú nápravu. Samotný výpadok externej platformy automaticky nevylučuje zodpovednosť organizátora. Pri preukázanom probléme výlučne na strane účastníka nemusí ísť o vadu služby; tým nie je dotknutá povinnosť APPKAR poskytnúť sľúbené pokyny a primeranú súčinnosť.

Záznam podujatia sa poskytuje iba vtedy, ak bol oznámený ako súčasť služby alebo sa na jeho sprístupnení strany dohodnú pri dodržaní práv dotknutých osôb. Samotné oznámenie nespokojnosti s odborným názorom nie je automatickým dôvodom zamietnutia; APPKAR preverí konkrétne tvrdenia o vecnej chybe alebo nesúlade s dohodnutým obsahom.

Doklad o absolvovaní sa vydáva podľa vopred zverejnených podmienok účasti a absolvovania. Chyby v údajoch spôsobené APPKAR opraví bezplatne. Doklad o účasti alebo absolvovaní sám osebe nepreukazuje získanie profesijnej kvalifikácie ani akreditáciu programu, ak to nevyplýva z príslušného právneho režimu a podmienok programu.

Článok 8

Riešenie sporov a ochrana údajov

Účastník môže požiadať o opätovné posúdenie reklamácie s uvedením dôvodov. Tým sa neobnovujú zákonné lehoty a nie je podmienené uplatnenie práva na súdnu ani inú zákonnú ochranu. Vnútna komisia APPKAR nenahrádza zákonný subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Ak ide o spotrebiteľský vzťah, spotrebiteľ môže požiadať APPKAR o nápravu. Ak APPKAR odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní od odoslania žiadosti, spotrebiteľ sa môže za podmienok zákona č. 391/2015 Z. z. obrátiť na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, najmä Slovenskú obchodnú inšpekciu, ak je príslušná. Informácie a podanie návrhu: www.soi.sk, sekcia Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov. Zoznam oprávnených subjektov zverejňuje Ministerstvo hospodárstva SR na www.mhsr.sk.

APPKAR eviduje dátum, predmet, priebeh a výsledok vybavenia podania. Osobné údaje spracúva iba v nevyhnutnom rozsahu na vybavenie podania, splnenie právnych povinností a ochranu právnych nárokov, podľa GDPR a zákona č. 18/2018 Z. z. Prístup majú iba oprávnené osoby; údaje sa uchovávajú po dobu potrebnú na tieto účely a príslušné zákonné lehoty.

Článok 9

Záverečné ustanovenia

Tento poriadok nenahrádza podmienky registrácie, storna ani poučenie o zákonom odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku. Reklamácia vady služby a zrušenie účasti bez vady služby sú rozdielne postupy. Podmienky podujatia nesmú obmedziť kogentné zákonné práva účastníka.

Poriadok nadobúda účinnosť dňom zverejnenia na www.appkar.sk po jeho schválení príslušným orgánom APPKAR. Dátum schválenia a zverejnenia sa zaznamená pri publikovaní. Zmeny sa zverejnia rovnakým spôsobom a nesmú spätne zhoršiť už vzniknuté práva účastníkov.