



Reklamačný poriadok OZ hrAteliér

Verejný dokument pre účastníkov vzdelávania

Organizácia	OZ hrAteliér
Verzia dokumentu	1.0
Schválené dňa	20.10.2026
Účinnosť	dňom schválenia

1. Poskytovateľ

Údaj	Informácia
Názov	OZ hrAteliér
Sídlo	Súťažná 1126/18, 821 08 Bratislava
IČO	57 524 157
E-mail pre podania	ozhratelier@gmail.com
Web	https://hratelier.webnode.sk/

2. Účel a rozsah

Tento poriadok upravuje spôsob uplatnenia a vybavenia reklamácie vady vzdelávacej služby poskytovanej OZ hrAteliér. Všeobecný podnet na organizáciu alebo správanie sa rieši ako sťažnosť. Nesúhlas s výsledkom hodnotenia sa rieši ako námietka podľa pravidiel konkrétneho programu; ak zároveň namietate vadu služby, môžete podať aj reklamáciu.

3. Ako podať reklamáciu alebo sťažnosť

- e-mailom na ozhratelier@gmail.com;
- poštou na adresu sídla OZ hrAteliér;
- osobne po predchádzajúcej dohode.

Podanie má obsahovať meno a kontakt, názov programu a termín, opis vady alebo problému, dátum jeho zistenia, dostupné dôkazy a požadovaný spôsob nápravy. Chýbajúce údaje možno doplniť; ich absencia sama osebe nie je dôvodom na odmietnutie, ak možno podanie spoľahlivo vybaviť.

4. Potvrdenie a posúdenie

1. Organizácia zaeviduje podanie a potvrdí jeho prijatie. Pri vytknutí vady služby poskytne písomné potvrdenie bezodkladne; v potvrdení uvedie lehotu na odstránenie vady, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady.
2. Podanie posúdi poverená osoba nestranné a v potrebnom rozsahu si vyžiada podklady. Ak sa týka jej vlastného konania, určí sa iná osoba.
3. O spôsobe vybavenia dostane podávateľ písomnú informáciu. Ak organizácia zodpovednosť za vadu odmietne, oznámi dôvody písomne.
4. Sťažnosť, ktorá nie je vytknutím vady služby, sa vybaví bez zbytočného odkladu, spravidla do 30 dní; ak si vec vyžiada dlhší čas, podávateľ dostane informáciu o dôvode a ďalšom postupe.

5. Možné spôsoby nápravy

- odstránenie nedostatku alebo doplnenie služby;
- bezplatné náhradné plnenie alebo opakovanie primeranej časti vzdelávania;
- oprava dokumentu alebo administratívnej chyby;
- primeraná zľava alebo vrátenie zodpovedajúcej časti ceny;
- odstúpenie a vrátenie ceny, ak to povaha a závažnosť vady odôvodňuje;
- iné dohodnuté alebo zákonné riešenie.

Konkrétna náprava závisí od povahy vady, možnosti jej odstránenia a príslušných práv spotrebiteľa. Uplatnením reklamácie nie sú dotknuté ďalšie práva podľa platných právnych predpisov.

6. Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu

Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že organizácia porušila jeho práva, môže najprv požiadať OZ hrAteliér o nápravu. Ak organizácia žiadosť zamietne alebo na ňu neodpovie do 30 dní, spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu príslušnému subjektu. Všeobecným subjektom je Slovenská obchodná inšpekcia; aktuálny zoznam subjektov vedie Ministerstvo hospodárstva SR.

- Slovenská obchodná inšpekcia: <https://www.soi.sk/>
- Zoznam subjektov ARS:
<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

7. Ochrana údajov a evidencia

Údaje z podania sa používajú iba na jeho evidenciu, preverenie, vybavenie a splnenie zákonných povinností. Prístup majú len poverené osoby. Dokumentácia sa bezpečne uchováva počas lehoty určenej registratúrnym plánom a právnym účelom a následne sa bezpečne zlikviduje.

8. Záverečné ustanovenia

Poriadok je verejne dostupný na webovom sídle a na požiadanie v prístupnej forme. Nadobúda účinnosť dňom schválenia. OZ hrAteliér ho preskúma pri zmene právnych predpisov alebo praxe poskytovania služieb.

Za OZ hrAteliér	Dátum a podpis
Kristína Liberčanová, predsedníčka správnej rady OZ hrAteliér	20.10.2026 

Formulár reklamácie / sťažnosti

Meno a priezvisko _____

E-mail / telefón / adresa na odpoveď

Program a termín _____

Dátum zistenia problému _____

Opis vady alebo problému _____

Priložené dôkazy _____

Požadovaný spôsob nápravy _____

Dátum a podpis _____

Záznam organizácie

Dátum prijatia a evidenčné číslo _____

Poverená osoba _____

Spôsob preverenia _____

Výsledok a odôvodnenie _____

Poskytnutá náprava _____

Dátum oznámenia výsledku _____