

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

Internetového obchodu <https://www.autoskolagonda.sk/>

### I. Identifikácia prevádzkovateľa

1.1. Týmto Reklamačným poriadkom (ďalej aj „RP“) sa riadia právne vzťahy medzi spoločnosťou

Obchodné meno: Autoškola Gonda - L+L, s.r.o.  
Sídlo: Detva 3179, 962 12 Detva  
Zápis: Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka č. 14394/S  
IČO: 44004699  
DIČ: 2022550090  
IČ DPH: SK2022550090  
Bankový účet: SK34 7500 0000 0040 3514 3368

Predávajúci je platiteľom dane z pridanej hodnoty

(ďalej aj “Prevádzkovateľ”) a každou osobou, ktorá je Klientom ponúkaných služieb Prevádzkovateľom na Webovom sídle Prevádzkovateľa, a ktorá vystupuje v pozícii spotrebiteľa v zmysle ďalších ustanovení týchto Všeobecných obchodných podmienok a príslušných zákonov definujúcich spotrebiteľa, v rámci platnej legislatívy Slovenskej republiky najmä zákonov: Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, Zákon č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v platnom znení, s výnimkou uvedenou v bode 4.4. tohto Reklamačného poriadku, ktorý upravuje právny vzťah medzi Prevádzkovateľom a Klientom, ktorý nevystupuje v postavení spotrebiteľa.

1.2. Emailový kontakt a telefonický kontakt na Prevádzkovateľa je:

Email: [gondova.mirka@gmail.com](mailto:gondova.mirka@gmail.com)  
Tel. č.: 0944 213 335

1.3. Adresa k zasielaniu písomností, reklamácií, odstúpení od zmlúv je:

Autoškola Gonda - L+L, s.r.o., Detva 3179, 962 12 Detva, Slovenská republika

### II. Základné ustanovenia

2.1. Týmto reklamačným poriadkom sa upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo zodpovednosti Prevádzkovateľa za vady poskytnutých **služieb (najmä kurzov výcviku v autoškole)** a prípadných súvisiacich tovarov, a to vo vzťahu ku Klientovi, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy vystupuje v postavení spotrebiteľa.

### **III. Uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady**

3.1. Klient môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, ak vytkne vadu Prevádzkovateľovi v lehote do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do uplynutia doby zodpovednosti za vady, ktorá je **24 mesiacov od poskytnutia služby** (napr. odo dňa absolvovania konkrétnej hodiny teórie alebo praktického výcviku) alebo od prevzatia prípadného tovaru (napr. učebných pomôcok).

3.2. Ak Klient v tejto lehote vadu nevytkne, práva zo zodpovednosti za vady v zmysle platnej legislatívy zaniknú.

### **IV. Zodpovednosť za vady**

4.1. Prevádzkovateľ zodpovedá za akékoľvek vady, ktoré sa prejavujú na poskytnutých službách (napr. výcvik) alebo tovaroch (napr. učebné pomôcky) do 24 mesiacov od ich poskytnutia, respektíve prevzatia Klientom.

4.2. Ak služba zahŕňa digitálne plnenie alebo digitálny obsah (napr. prístup do online e-learningového kurzu), ktoré sa poskytuje nepretržite počas určitého obdobia, Prevádzkovateľ zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú alebo prejavujú **počas celej dohodnutej doby poskytovania tohto digitálneho obsahu**.

4.3. Pri predaji použitých vecí (napríklad starších učebných pomôcok, ak sa uplatňuje) sa Prevádzkovateľ s Klientom môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti za vady, táto doba však nesmie byť kratšia ako 12 mesiacov od prevzatia vecí.

4.4. V prípade, ak Klient pri uzatváraní zmluvy nevystupuje v postavení spotrebiteľa (napríklad ak je kurz fakturovaný na IČO pre účely podnikania), zodpovednosť Prevádzkovateľa za vady poskytnutých služieb alebo tovarov sa skracuje na 6 mesiacov od ich dodania.

### **V. Práva zo zodpovednosti za vady**

5.1. Ak Prevádzkovateľ zodpovedá za vadu, Klient má právo na jej bezplatné odstránenie (napr. dodatočným poskytnutím chýbajúcej časti výcviku, opakovaním vadnej časti služby, prípadne opravou či výmenou dodaného tovaru), na primeranú zľavu z ceny, alebo právo na odstúpenie od zmluvy za podmienok stanovených zákonom.

5.2. Klient môže odmietnuť zaplatiť **cenu kurzu (služby)** alebo jej pomernú časť, kým si Prevádzkovateľ nesplní povinnosti vyplývajúce zo zodpovednosti za vady. Toto právo neplatí, ak je Klient v čase vytknutia vady už v omeškaní s platbou (napr. podľa splátkového kalendára). Klient uhradí zadržanú platbu bez zbytočného odkladu po splnení povinností Prevádzkovateľom.

5.3. Klient môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vadu vytkol do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr však do uplynutia doby uvedenej v bodoch 4.1. až 4.3. tohto Reklamačného poriadku.

5.4. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo Klienta na náhradu škody, ktorá mu v dôsledku vady reálne vznikla.

## **VI. Postup pri reklamácií**

6.1. Reklamáciu vady je možné uplatniť v ktorejkoľvek prevádzkarni Prevádzkovateľa, na adrese sídla Prevádzkovateľa, prostredníctvom pošty, **elektronicky (e-mailom)** alebo u inej osoby, ktorú Prevádzkovateľ na tento účel vopred určí.

6.2. Ak Klient pošle reklamáciu poštou a Prevádzkovateľ ju odmietne prijať, zásielka sa považuje za doručенú v deň odmietnutia.

6.3. Po prijatí reklamácie vydá Prevádzkovateľ Klientovi písomné potvrdenie o vytknutí vady. V potvrdení sa uvedie lehota na odstránenie vady, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní. Dlhšia lehota je možná len v prípade, ak to odôvodňujú objektívne okolnosti, ktoré Prevádzkovateľ nemôže ovplyvniť.

6.4. V prípade, že Prevádzkovateľ odmietne uznať zodpovednosť za vadu, písomne o tom Klienta informuje s uvedením dôvodov. Ak Klient následne (napríklad na základe odborného posudku alebo iného relevantného dôkazu) preukáže, že za vadu zodpovedá Prevádzkovateľ, môže reklamáciu opätovne podať a Prevádzkovateľ je povinný ju prijať. **Účelne vynaložené náklady** spojené s preukazovaním vady znáša Prevádzkovateľ.

6.5. Ak Prevádzkovateľ pred uzavretím zmluvy oznámil Klientovi, že reklamáciu je možné uplatniť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa považuje za konanie alebo opomenutie Prevádzkovateľa.

6.6. V prípade, že Klient – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, akým Prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak Prevádzkovateľ reklamáciu zamietol, Klient má právo využiť postupy alternatívneho riešenia sporov (ARS) presne za podmienok, ktoré sú podrobne špecifikované v príslušnom článku Všeobecných obchodných podmienok Prevádzkovateľa.

## **VII. Odstránenie vady**

7.1. Ak ide o vadu poskytovanej **služby** (napr. praktický výcvik alebo teoretická výučba), Klient má právo na jej bezplatné odstránenie, a to najmä dodatočným poskytnutím chýbajúcej časti výcviku alebo opakovaním vadnej časti služby. Ak ide o vadu dodaného **tovaru** (napr. učebných pomôcok), Klient si môže zvoliť, či sa vada odstráni opravou alebo výmenou. Klient si nemôže zvoliť spôsob, ktorý nie je možný alebo by pre Prevádzkovateľa predstavoval neprimerané náklady.

7.2. Prevádzkovateľ môže odmietnuť odstránenie vady (opravou, výmenou alebo náhradným poskytnutím služby), ak to nie je objektívne možné alebo by si to vyžadovalo neprimerane vysoké náklady s prihliadnutím na hodnotu služby/veci a závažnosť vady.

7.3. Prevádzkovateľ má povinnosť vadu bezplatne odstrániť v primeranej lehote od jej vytknutia, bez toho, aby Klientovi spôsobil závažné ťažkosti.

7.4. Na účely opravy alebo výmeny fyzického tovaru je Klient povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi prístup k tejto veci. Náklady na prevzatie a vrátenie veci nesie Prevádzkovateľ.

7.5. Klient má právo na primeranú zľavu z ceny kurzu (služby/tovaru) alebo môže od zmluvy odstúpiť (bez poskytnutia dodatočnej lehoty) v nasledujúcich prípadoch:

7.5.1. Prevádzkovateľ vadu neodstránil (neopravil, nevymenil, alebo nedodal náhradnú službu).

7.5.2. Prevádzkovateľ odmietol vadu odstrániť.

7.5.3. Služba alebo vec má rovnakú vadu napriek snahe o jej odstránenie.

7.5.4. Vada je taká závažná, že to odôvodňuje okamžité odstúpenie od zmluvy.

7.5.5. Z okolností je zrejmé, že Prevádzkovateľ vadu neodstráni v primeranej lehote.

7.6. Zľava musí zodpovedať rozdielu v hodnote plnenia (služby/veci) s vadou a bez nej.

7.7. Klient nemôže odstúpiť od zmluvy, ak sa na vzniku vady sám podieľal (napríklad nedodržaním pokynov inštruktora, bezdôvodnou neúčast'ou) alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno v takom prípade nesie Prevádzkovateľ.

7.8. Ak zmluva zahŕňa viaceré samostatných plnení (napr. viaceré moduly výcviku) a vada sa týka len jedného z nich, Klient môže odstúpiť od zmluvy iba vo vzťahu k tomuto vadnému plneniu.

7.9. V prípade platného odstúpenia od zmluvy je Prevádzkovateľ povinný vrátiť Klientovi zaplatenú **cenu za kurz (alebo jej pomernú časť zodpovedajúcu neodjazdeným/neposkytnutým službám)** najneskôr do 14 dní od oznámenia o odstúpení. Ak bol súčasťou zmluvy aj predaj fyzického tovaru, lehota 14 dní plyní až od vrátenia tohto tovaru Prevádzkovateľovi alebo preukázania jeho odoslania.

7.10. Zaplatená cena alebo zľava sa vracia rovnakým spôsobom, akým bola platba prijatá, ak sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak.

7.11. Prevádzkovateľ nemá nárok na náhradu škody za bežné opotrebovanie alebo používanie veci/služby pred platným odstúpením od zmluvy.

## **VIII. Zodpovednosť za vady digitálneho plnenia**

8.1. Prevádzkovateľ zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má digitálne plnenie v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do 24 mesiacov od jeho dodania (napr. pri jednorazovom poskytnutí e-

booku alebo elektronických študijných materiálov). Ak sa však digitálne plnenie (napr. prístup do online kurzu alebo e-learningovej platformy) poskytuje **nepretržite počas určitej dohodnutej doby**, Prevádzkovateľ zodpovedá výlučne za vadu, ktorá sa vyskytne alebo prejaví **počas celej tejto dohodnutej doby poskytovania**.

8.2. Prevádzkovateľ má povinnosť odstrániť vadu digitálneho plnenia v primeranej lehote po tom, čo Klient vadu vytkol. Odstránenie musí byť bezplatné a nesmie Klientovi spôsobiť závažné ťažkosti, pričom sa zohľadňuje povaha digitálneho plnenia a účel, na ktorý ho Klient požadoval.

8.3. Prevádzkovateľ môže odmietnuť odstránenie vady digitálneho plnenia, ak to nie je objektívne možné alebo ak by si to vyžadovalo neprimerané náklady. Pri posudzovaní neprimeranosti nákladov sa berie do úvahy najmä hodnota, ktorú by malo digitálne plnenie bez vady, a závažnosť vytknutej vady.

## **IX. Zodpovednosť za vady služby**

9.1. Prevádzkovateľ zodpovedá za vady, ktoré má poskytnutá služba (napr. praktický výcvik, teoretická výučba) v čase jej poskytnutia Klientovi. Prevádzkovateľ zodpovedá za to, že služba je poskytnutá odborne, v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s platnými právnymi predpismi (najmä zákonom o autoškolách a platnými učebnými osnovami).

9.2. Ak má poskytnutá služba vadu (napr. neprebehla v plnom rozsahu alebo nebola dodržaná osnova), Klient je povinný ju vytknúť bez zbytočného odkladu po tom, čo mal možnosť vadu zistiť (spravidla bezprostredne po absolvovaní konkrétnej časti výcviku), najneskôr však v lehotách stanovených týmto Reklamačným poriadkom a platnou legislatívou.

9.3. Na rozdiel od predaja fyzického tovaru sa pri poskytovaní služieb neuplatňuje osobitná zákonná domnienka o automatickej existencii vady v čase poskytnutia, ak sa vada prejaví neskôr. Pri reklamacii vady služby je Klient povinný preukázať, v čom konkrétne spočíval rozpor poskytnutého výcviku so zmluvou alebo učebnou osnovou.

## **X. Záverečné ustanovenia**

10.1. Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok Prevádzkovateľa. Informácie o spracúvaní osobných údajov Klientov sú upravené v samostatnom dokumente (Zásady ochrany osobných údajov). Všetky tieto dokumenty sú voľne dostupné na webovom sídle Prevádzkovateľa.

10.2. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku v nadväznosti na zmeny platnej legislatívy alebo zmeny v interných procesoch. Na právny vzťah medzi Prevádzkovateľom a Klientom sa však vždy vzťahuje Reklamačný poriadok platný a účinný v čase uzatvorenia zmluvy o poskytovaní služieb kurzu v autoškole (v čase podania a potvrdenia prihlášky), pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak.

10.3. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho zverejnenia na webovom sídle Prevádzkovateľa, a to **27. 3. 2026**.