Reklamačný poriadok — A+ Akadémia

Anita Nopp & Co s.r.o.

1. Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií vzdelávacích služieb, ktoré poskytuje spoločnosť Anita Nopp & Co, s.r.o., so sídlom Rusovská cesta 36, IČO: 52525392, zapísaná v Obchodnom registry, **Mestský súd Bratislava III** vložka: **139212/B**], pod vzdelávacou značkou A+ Akadémia (ďalej len „poskytovateľ").
2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky vzdelávacie programy, kurzy a školenia poskytovateľa vrátane akreditovaného vzdelávacieho programu Pedikér / Pedikérka.
3. Účastníkom sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá si vzdelávací program objednala alebo sa ho zúčastňuje.
4. Práva a povinnosti, ktoré tento poriadok neupravuje, sa riadia najmä Občianskym zákonníkom, zákonom o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 292/2024 Z. z. o vzdelávaní dospelých.
5. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke www.anitanopp.sk a účastník sa s ním oboznámi pred prihlásením na vzdelávací program.

2. Čo možno reklamovať

1. Účastník môže reklamovať vzdelávaciu službu, ak nebola poskytnutá v rozsahu, kvalite alebo za podmienok, ktoré boli vopred zverejnené alebo dohodnuté.
2. Predmetom reklamácie môže byť najmä:
    a. neposkytnutie vzdelávacieho programu alebo jeho časti v zverejnenom rozsahu hodín,
    b. podstatná zmena obsahu, termínu alebo miesta výučby bez včasného oznámenia,
    c. nedostatočné materiálne alebo technické zabezpečenie praktickej výučby,
    d. neodovzdanie študijných materiálov, ktoré sú súčasťou programu,
    e. nesprávne údaje na osvedčení alebo jeho nevydanie po úspešnom vykonaní záverečnej skúšky.
3. Predmetom reklamácie nie je hodnotenie výsledku skúšky ako takého. Pri nesúhlase s priebehom skúšky môže účastník podať sťažnosť, ktorú poskytovateľ vybaví podľa svojho postupu na riešenie sťažností.

3. Ako a kde uplatniť reklamáciu

1. Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku, najneskôr do 30 dní od skončenia vzdelávacieho programu.
2. Reklamáciu možno uplatniť:
    a. e-mailom na adresu anita.nopp@gmail.com
    b. písomne poštou na adresu sídla poskytovateľa,
    c. osobne na pracovisku poskytovateľa na Rusovskej ceste v Bratislave.
3. Reklamácia má obsahovať meno a priezvisko účastníka, kontaktné údaje, názov a termín vzdelávacieho programu, popis nedostatku a navrhovaný spôsob vybavenia. Ak je to možné, účastník priloží doklad o úhrade alebo iný doklad o účasti.

4. Poskytovateľ vydá účastníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie. Pri reklamácii uplatnenej e-mailom potvrdenie pošle e-mailom bez zbytočného odkladu.

4. Vybavenie reklamácie a lehoty

1. Reklamáciu posudzuje a vybavuje odborná garantka vzdelávania.
2. Poskytovateľ reklamáciu vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
3. O vybavení reklamácie poskytovateľ účastníka písomne alebo e-mailom informuje a vydá mu doklad o spôsobe a termíne vybavenia reklamácie. Ak reklamáciu zamietne, uvedie dôvod zamietnutia.
4. O každej reklamácii poskytovateľ vedie záznam. Výsledky reklamácií využíva pri zlepšovaní vzdelávacích programov.

5. Spôsoby vybavenia

Ak je reklamácia oprávnená, poskytovateľ podľa povahy nedostatku a po dohode s účastníkom:

1. zabezpečí náhradnú výučbu v rozsahu neposkytnutých hodín,
2. umožní účastníkovi absolvovať chýbajúcu časť programu v najbližšom behu bez ďalšieho poplatku,
3. dodá chýbajúce študijné materiály alebo opraví a znovu vydá osvedčenie,
4. poskytne primeranú zľavu z ceny vzdelávacieho programu,
5. vráti cenu alebo jej pomernú časť, ak nápravu nemožno zabezpečiť inak.

Vrátenie peňazí prebieha bankovým prevodom najneskôr do 14 dní od vybavenia reklamácie.

6. Alternatívne riešenie sporov

1. Ak účastník — spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva, môže sa na poskytovateľa obrátiť so žiadosťou o nápravu.
2. Ak poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní, môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, napríklad Slovenskej obchodnej inšpekcii.
3. Tým nie je dotknuté právo účastníka obrátiť sa na súd.

7. Záverečné ustanovenia

1. Poskytovateľ môže reklamačný poriadok meniť. Zmena nadobúda účinnosť dňom zverejnenia na webovej stránke a nevzťahuje sa na reklamácie uplatnené pred jej účinnosťou.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa [dátum].



V Bratislave, dňa 5.11.2026

Anita Nopp, konateľka
Anita Nopp & Co, s.r.o.