

Reklamačný poriadok MAGLEN Training Center

1. Tento reklamačný poriadok spoločne vydávajú títo prevádzkovatelia centier Maglen Training Centre:
 - 1.1. Žehrianska 6, 851 06 Petržalka, ktorú prevádzkuje prevádzkovateľ Maglen Training Centre s. r. o., sídlo: Jaskový rad 3522/181, 831 01 Bratislava, IČO: 54 272 611;
2. Reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania nárokov klienta vyplývajúcich zo zodpovednosti prevádzkovateľa za nedostatky a vady poskytnutej služby a vybavenie reklamácie.
3. Zákazník má právo na reklamáciu v prípade, ak mu neboli poskytnuté dohodnuté služby, alebo mu boli poskytnuté služby v nižšom štandarde, kvalite alebo v menšom rozsahu, ako bolo dohodnuté s prevádzkovateľom. Klient je povinný uplatniť reklamáciu ihneď, resp. bez zbytočného odkladu po tom, čo odpadnú prekážky, ktoré mu v tom bránia, inak mu právo na reklamáciu zaniká.
4. Uplatnenie reklamácie na mieste umožní odstránenie nedostatku a vady okamžite, pretože s odstupom času sa sťažuje možnosť objektívneho posúdenia reklamácie a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie.
5. V prípade, že Klient zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je oprávnený uplatniť si prípadnú reklamáciu na recepcii u prevádzkovateľa, alebo emailom na maglentrainigcentre@gmail.com alebo písomne na horeuvedenej adrese. V prípade ústneho reklamačného podania v mieste poskytovanej služby (na prevádzke), ak nie je reklamácia v plnom rozsahu vybavená ihneď, je povinný prevádzkovateľ spísať s klientom Reklamačný protokol a vydať klientovi potvrdenie o prijatí reklamácie.
6. Klient je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklad o zaplatení služby (ak ho prevádzkovateľ vyžaduje). Prevádzkovateľ spíše reklamáciu klienta do reklamačného protokolu, v ktorom sa uvedú namietané vady služby a ďalšie okolnosti reklamácie. Klient je pri uplatňovaní reklamácie povinný uviesť predmet a dôvod reklamácie a podľa okolností aj predložiť dôkazy preukazujúce namietané vady služby.
7. Za vybavenie reklamácie vždy zodpovedá konkrétny prevádzkovateľ prevádzky, ktorej služba je predmetom reklamácie.
8. Ak si klient uplatní právo zo zodpovednosti za nedostatky služby, ktorá je mu poskytnutá alebo už bola poskytnutá, prevádzkovateľ je povinný po náležitom preskúmaní skutkových a právnych okolností rozhodnúť o reklamáci. Vybavenie reklamácie sa uskutoční ihneď, pokiaľ to okolnosti umožňujú, prípadne zložitých prípadov do 3 pracovných dní. Ak to nie je možné, najmä ak sa vyžaduje zložitý technické zhodnotenie stavu služby Klient je o lehote vybavenia reklamácie vyrozumený v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

9. Dôvody zamietnutia reklamácie:

9.1. Za vadne poskytnutú službu nemožno považovať čerpanie služieb menšieho rozsahu spôsobené samotným klientom alebo okolnosťami, ktoré sú na strane klienta.

9.2. Taktiež sa nejedná o chybné poskytnutie služby v dôsledku vyššej moci – napr. povodeň, snehová kalamita, víchrica, krupobitie, poškodenie bleskom, vrátane prerušenia dodávok elektrickej energie, hrozba bombového útoku alebo teroristického útoku, občianska vojna, evakuácia priestorov prevádzky, resp. iné okolnosti ktoré sú mimo vplyvu prevádzkovateľa, a to aj v prípade ak nastanú náhodne. V takýchto prípadoch bude reklamácia odmietnutá.

10. Klient má v prípade oprávnenej reklamácie žiadať:

10.1. Poskytnutie zľavy z ceny služby.

10.2. Poskytnutie náhradnej služby za poskytnutú službu alebo jej časť.

10.3. Vrátenie ceny služby v prípade, ak vzhľadom na charakter namietanej vady by poskytnutie zľavy z ceny, alebo poskytnutie náhradnej služby bolo neprimerané.

11. Po posúdení reklamácie prevádzkovateľ vydá správu o vybavení reklamácie, v ktorej uvedie ako o reklamácií rozhodol a stručné odôvodnenie rozhodnutia. O spôsobe vybavenia reklamácie prevádzkovateľ bezodkladne informuje klienta.

12. Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.