Reklamačný poriadok
poskytovateľa služieb spoločnosti P&S online s. r. o.
pre vzdelávacie služby

I. Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje uplatňovanie práv z vadne poskytnutých tréningov, kurzov, školení a súvisiacich vzdelávacích služieb spoločnosťou P&S online s. r. o., so sídlom Tallerova 4, 811 02 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 57 365 873, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 195602/B (ďalej len „Obchodník“). Je súčasťou príslušnej zmluvy o poskytnutí služby. Služby sa ponúkajú pod značkou BLUVARD na webovom sídle https://bluvard.com; zmluvným poskytovateľom je uvedená spoločnosť P&S online s. r. o.

2. Články I, II a V sa použijú na všetkých objednávateľov. Článok III upravuje spotrebiteľské reklamácie a článok IV reklamácie podnikateľov a iných objednávateľov, ktorí nie sú spotrebiteľmi. Spotrebiteľom je fyzická osoba konajúca mimo svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

3. Reklamáciou je vytknutie vady alebo namietanie nesplnenia dohodnutej služby, vrátane plnenia uhradeného voucherom. Od reklamácie sa odlišuje zákonné odstúpenie bez dôvodu, dohodnutá zmena účasti a dobrovoľná garancia spokojnosti podľa článku V bodu 8 príslušných VOP. Garancia neobmedzuje zákonné nároky; tie možno uplatniť aj po obednej prestávke prvého dňa a nie sú podmienené vrátením reklamných pomôcok.

II. Uplatnenie reklamácie

1. Reklamáciu možno uplatniť e-mailom na office@bluvard.com, poštou na adresu P&S online s. r. o., Tallerova 4, 811 02 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, alebo osobne u Obchodníka. Pripomienku počas školenia možno oznámiť aj osobe poverenej jeho organizáciou, aby bolo možné zabezpečiť okamžitú nápravu.

2. Reklamácia by mala obsahovať identifikáciu objednávateľa a kontakt na odpoveď, názov a termín školenia, opis vady a požadovanú nápravu. Objednávku možno preukázať najmä potvrdením, číslom objednávky, faktúrou alebo iným vhodným dokladom. Použitie osobitného formulára ani predloženie originálu faktúry nie je podmienkou prijatia.

3. Vytknúť možno najmä nedodanie dohodnutej časti programu, znížený rozsah, nedodržanie výslovne dohodnutých vlastností či termínu, chýbajúce plnenia balíka alebo nesprávne vyúčtovanie. Samotné nenaplnenie individuálneho obchodného výsledku nie je vadou, ak konkrétny výsledok nebol sľúbený alebo dohodnutý.

4. Vadu je vhodné oznámiť bez zbytočného odkladu po zistení. Neuplatnenie reklamácie priamo počas školenia samo osebe nespôsobuje zánik práv. Zákonné lehoty sa neskracujú. Obchodník si môže vyžiadať primerané doplnenie potrebné na posúdenie; táto požiadavka však nezačína novú 30-dňovú lehotu na odstránenie už vytknutej vady služby spotrebiteľovi.

III. Reklamácie spotrebiteľov

1. Obchodník zodpovedá za poskytnutie služby v dohodnutom rozsahu, kvalite, čase a s odbornou starostlivosťou a za vady, ktoré má služba pri poskytnutí. Práva sa riadia Občianskym zákonníkom a zákonom č. 108/2024 Z. z. Osobitnú zmluvnú záruku na obdobie po skončení školenia neposkytuje, ak ju výslovne neprevzal v ponuke; zákonná zodpovednosť tým nie je obmedzená.

2. Práva možno uplatniť aj po skončení školenia v zákonných lehotách. Všeobecná premlčacia doba majetkových nárokov podľa § 101 Občianskeho zákonníka je tri roky odo dňa, keď sa právo mohlo vykonať po prvý raz. Ak zákon pre konkrétny nárok ustanovuje inú dobu alebo začiatok jej plynutia,

použije sa toto osobitné pravidlo, najmä pri náhrade škody, bezdôvodnom obohatení alebo nárokoch vyžadujúcich predchádzajúce vytknutie vady. Týmto poriadkom sa nemenia zákonné lehoty na vytknutie konkrétnej vady.

3. Bezodkladne po vytknutí vady služby Obchodník poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie, spravidla e-mailom, s označením reklamácie a lehotou, v ktorej vadu odstráni. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby a nepredlžuje sa pre objektívne dôvody.

4. Ak je náprava možná a zachová účel zmluvy, Obchodník ju zabezpečí bezplatne, včas a bez neprimeraných ťažkostí pre spotrebiteľa. Môže ísť najmä o doplnenie chýbajúceho obsahu, poskytnutie chýbajúcich materiálov alebo opravu vyúčtovania. Náhradný termín nemožno spotrebiteľovi jednostranne nanútiť, ak by nezodpovedal dohodnutému účelu.

5. Ak vadu nemožno účelne odstrániť, ak náprava nebola vykonaná v stanovenej lehote alebo porušenie svojou závažnosťou odôvodňuje iný nárok, spotrebiteľ môže podľa povahy veci požadovať primeranú zľavu alebo odstúpiť za podmienok zákona. Pri úplnom neposkytnutí služby má právo na vrátenie zaplatenej ceny; pri oddeliteľnej chýbajúcej časti sa vysporiada zodpovedajúca časť plnenia.

6. Pri omeškaní sa postupuje podľa zákona vrátane poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak je potrebná. Pri školení dohodnutom na pevný termín sa prihliadne na to, či oneskorené plnenie ešte môže splniť účel zmluvy.

7. Ak Obchodník odmietne zodpovednosť za vady, písomne oznámi konkrétne dôvody. O výsledku a vykonanej náprave poskytne písomnú informáciu. Zľavu alebo cenu, ktorú je povinný vrátiť, vyplatí bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od vzniku príslušného nároku, ak zákon nevyžaduje skoršie plnenie.

8. Spotrebiteľské práva vrátane práva na náhradu škody a účelne vynaložených nákladov podľa zákona zostávajú zachované.

IV. Reklamácie podnikateľov

1. Pri reklamáciách osôb, ktoré nie sú spotrebiteľmi, sa použije zmluva a príslušný právny režim podľa článku X bodu 1 VOP pre podnikateľov. Obchodný zákonník sa neuplatňuje na každú právnickú osobu automaticky. Spotrebiteľské ustanovenia článku III sa na tieto nespotrebiteľské vzťahy nevzťahujú.

2. Objednávateľ oznámi vady bez zbytočného odkladu po ich zistení, opíše ich, označí školenie a uvedie požadovanú nápravu. Zjavné nedostatky je vhodné oznámiť už počas školenia, aby ich bolo možné odstrániť. Tieto VOP nezavádzajú všeobecný zánik práv uplynutím 15 dní; použijú sa príslušné zákonné lehoty a podmienky uplatnenia konkrétneho nároku. Obchodník potvrdí prijatie reklamácie a oznámi navrhovaný spôsob a primeraný termín nápravy.

3. Ak je to možné a zachová sa účel zmluvy, zabezpečí sa bezplatná náprava alebo doplnenie plnenia. Pri nemožnosti či nevčasnosti nápravy má Objednávateľ podľa povahy porušenia právo na primeranú zľavu alebo za zákonných podmienok na odstúpenie a vysporiadanie plnení. Reklamačný poriadok ani tieto VOP neobmedzujú kogentné práva. Náhrada škody sa spravuje zákonom v súlade s článkom VIII bodom 4 VOP pre podnikateľov.

V. Žiadosť o nápravu a záverečné ustanovenia

1. Spotrebiteľ nespokojný s vybavením reklamácie alebo domnievajúci sa, že boli porušené jeho práva, môže Obchodníkovi zaslať žiadosť o nápravu. Po jej zamietnutí alebo po márnom uplynutí 30 dní od odoslania môže podať návrh na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z.

2. Príslušným subjektom je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava, e-mail ars@soi.sk, web https://www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov, prípadne iný príslušný subjekt zo zoznamu na https://www.mhsr.sk. Návrh na alternatívne riešenie sporu nenahrádza podnet na dohľad. Právo podať žalobu nie je dotknuté.

3. Poriadok sa použije v znení, ktoré bolo súčasťou zmluvy, a neskracuje zákonné práva spotrebiteľa. Verzia dokumentu: 15. novembra 2026.