

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Brass Music Academy o.z. | účinné od 3. septembra 2026

1. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných Brass Music Academy o.z., najmä hudobných kurzov, individuálnych a skupinových lekcií, skúšobných hodín, online lekcií, workshopov, táborov a iných vzdelávacích alebo kultúrnych služieb.

2. Poskytovateľ

Brass Music Academy o.z.
Brnianska 2038/1, 911 05 Trenčín
IČO: 53596323
Registračné číslo: VVS/1-900-90-61088
E-mail: info@brassmusicacademy.sk
Tel.: +421 951 963 748
Miesto výučby: Hattalova 12/B, 831 03 Bratislava

3. Čo možno reklamovať

Spotrebiteľ môže vytknúť vadu služby, ak služba nebola poskytnutá v dohodnutom rozsahu, kvalite, termíne alebo spôsobom, ktorý vyplýval zo zmluvy, objednávky, potvrdenia, platných obchodných podmienok alebo právnych predpisov.

Reklamačný poriadok nie je určený na riešenie situácie, keď sa lekcia neuskutočnila z dôvodu riadne neospravedlnenej neprítomnosti žiaka podľa storno podmienok; tým však nie sú dotknuté zákonné práva spotrebiteľa.

4. Ako podať reklamáciu

Reklamáciu je možné podať e-mailom na info@brassmusicacademy.sk, písomne na adresu sídla BMA alebo osobne, ak je osobné podanie dostupné.

Reklamácia by mala obsahovať najmä:

- meno a kontaktné údaje objednávateľa,
- meno žiaka, ak je relevantné,
- označenie služby, dátum lekcie alebo obdobie kurzu,
- opis vady alebo problému,
- doklad alebo údaj umožňujúci identifikovať objednávku alebo platbu, ak je dostupný,
- požadovaný spôsob nápravy.

5. Potvrdenie o vytknutí vady

Po vytknutí vady služby BMA poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady a uvedie primeranú lehotu, v ktorej vadu odstráni. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako zákonom dovoľená lehota.

6. Spôsob vybavenia

Podľa povahy vady môže byť primeraným riešením najmä náhradná lekcia, opätovné alebo riadne poskytnutie služby, primeraná úprava ceny, vrátenie ceny za neposkytnuté plnenie alebo iný spôsob nápravy vyplývajúci zo zákona.

Ak BMA odmietne zodpovednosť za vytknutú vadu, oznámi spotrebiteľovi dôvody odmietnutia písomne.

7. Lekcia zrušená zo strany BMA

Ak sa dohodnutá lekcia neuskutoční z dôvodu na strane BMA alebo lektora, BMA podľa okolností zabezpečí náhradný termín, náhradného lektora, inú dohodnutú formu náhrady alebo vysporiada cenu neposkytnutej služby. Takáto situácia sa rieši prednostne organizačne bez potreby formálnej reklamácie.

8. Náklady reklamácie

Spotrebiteľovi sa za riadne uplatnenie reklamácie neúčtuje osobitný poplatok. Každá strana si znáša vlastné náklady spojené s podaním a komunikáciou, ak právne predpisy neurčujú inak.

9. Sťažnosť a žiadosť o nápravu

Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že BMA porušila jeho práva, môže sa na BMA obrátiť so žiadosťou o nápravu. BMA odporúča uviesť predchádzajúcu komunikáciu a jasne označiť požadované riešenie.

10. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Ak BMA na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie v zákonom stanovenej lehote, spotrebiteľ môže za splnenia zákonných podmienok podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Jedným z príslušných subjektov môže byť Slovenská obchodná inšpekcia. Informácie a zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov sú dostupné prostredníctvom príslušných orgánov verejnej správy.

11. Ochrana osobných údajov pri reklamáci

Osobné údaje uvedené v reklamáci sa spracúvajú na účely vybavenia reklamácie, splnenia zákonných povinností a ochrany právnych nárokov. Podrobnosti sú uvedené v Zásadách ochrany osobných údajov BMA.

12. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je súčasťou spotrebiteľských informácií BMA a dopĺňa Všeobecné obchodné podmienky. Ak by bolo niektoré ustanovenie v rozpore s kogentnými právami spotrebiteľa, použije sa príslušná zákonná úprava.

Právny rámec: zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a príslušné ustanovenia občianskeho práva v platnom znení.