

VOP

1. Úvodné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú právne vzťahy medzi spoločnosťou Autoškola Peter Bakai s.r.o., so sídlom Tešmák 92, 936 01 Šahy, Slovenská republika, IČO: 52850609, DIČ: 2121156620, IČ DPH: SK2121156620 (ďalej len „poskytovateľ“), a fyzickou osobou (ďalej len „zákazník“), ktorá má záujem o služby poskytované poskytovateľom.

Tieto VOP upravujú najmä:

- podmienky prihlásenia sa na vodičský kurz alebo inú službu,
- proces uzatvorenia zmluvy medzi poskytovateľom a zákazníkom,
- platobné podmienky,
- práva a povinnosti zmluvných strán,
- podmienky storna a reklamácií.

Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvného vzťahu medzi poskytovateľom a zákazníkom.

Zákazník odoslaním prihlášky prostredníctvom webovej stránky, uzatvorením zmluvy alebo využitím služieb poskytovateľa potvrdzuje, že sa s týmito VOP oboznámil, porozumel ich obsahu a súhlasí s nimi.

Právne vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä Občianskym zákonníkom a predpismi upravujúcimi ochranu spotrebiteľa.

Poskytovateľ poskytuje svoje služby prostredníctvom jednej alebo viacerých prevádzok (pobočiek), pričom konkrétne miesto poskytovania služby môže byť určené podľa organizačných a prevádzkových možností poskytovateľa.

2. Predmet služby

Poskytovateľ poskytuje služby v oblasti výučby a výcviku vodičov motorových vozidiel v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom upravujúcim činnosť autoškôl a súvisiacimi vykonávacími predpismi.

Predmetom poskytovaných služieb sú najmä:

- vodičské kurzy na získanie vodičského oprávnenia príslušných skupín,

- teoretická výučba zameraná na pravidlá cestnej premávky, zásady bezpečnej jazdy a súvisiace predpisy,
- praktický výcvik (jazdy) zameraný na nadobudnutie vodičských zručností,
- kondičné jazdy pre držiteľov vodičského oprávnenia,
- prípadne ďalšie doplnkové alebo nadštandardné služby súvisiace s činnosťou autoškoly.

Služby sú poskytované formou teoretickej výučby a praktického výcviku podľa platných učebných osnov, interných pravidiel poskytovateľa a harmonogramu určeného poskytovateľom.

Konkrétny rozsah, forma, časový priebeh a podmienky poskytovania služby sú dohodnuté individuálne medzi poskytovateľom a zákazníkom, najmä na základe prihlášky, následnej komunikácie a uzatvorenej zmluvy.

Poskytovateľ je oprávnený organizovať výučbu a výcvik spôsobom, ktorý považuje za vhodný na zabezpečenie riadneho priebehu kurzu, a to najmä s prihliadnutím na kapacitné, organizačné a prevádzkové možnosti.

Podrobné podmienky organizácie výučby, harmonogramu a účasti zákazníka na výučbe sú upravené v článku **5 týchto VOP**.

3. Prihlásenie do kurzu a vznik zmluvy

3.1 Prihlásenie do kurzu

Zákazník sa môže prihlásiť na kurz alebo inú službu poskytovateľa najmä:

- prostredníctvom online prihlášky na webovej stránke,
- osobne u poskytovateľa,
- prípadne iným spôsobom dohodnutým s poskytovateľom.

Odoslaním prihlášky zákazník vyjadruje svoj záujem o poskytované služby a potvrdzuje, že ním uvedené údaje sú pravdivé, úplné a aktuálne.

Prihláška má charakter nezáväzného prejavu záujmu o službu a slúži najmä na nadviazanie komunikácie medzi zákazníkom a poskytovateľom. Prihláška sama o sebe nepredstavuje uzatvorenie zmluvy medzi zákazníkom a poskytovateľom a nezakladá nárok na poskytnutie služby ani rezerváciu miesta v kurze.

3.2 Postup po odoslaní prihlášky

Po odoslaní prihlášky môže dôjsť najmä k:

- automatickému zaslaniu e-mailu s informáciami a platobnými pokynmi,

- kontaktovaniu zákazníka zo strany poskytovateľa za účelom dohodnutia podmienok služby (najmä termínu kurzu, spôsobu úhrady alebo doplnenia údajov),
- posúdeniu dostupnosti kapacít a organizačných možností poskytovateľa.

V rámci prihlášky si zákazník môže zvoliť spôsob úhrady, pričom:

- v prípade jednorazovej úhrady môže byť poskytnutá zľava z ceny kurzu,
- platobné pokyny sú zasielané automaticky e-mailom,
- nárok na zľavu vzniká len v prípade úhrady v stanovenej lehote; inak zaniká.

Zákazník môže na základe doručených informácií:

- vykonať úhradu za službu, alebo
- pokračovať v komunikácii s poskytovateľom a dohodnúť individuálne podmienky.

Úhrada ceny služby alebo jej časti, ako aj zaslanie platobných pokynov, prebiehajú v rámci predzmluvného vzťahu a nepredstavujú uzatvorenie zmluvy.

3.3 Uzatvorenie zmluvy

Zmluva o poskytovaní služby medzi poskytovateľom a zákazníkom vzniká až:

- doručením riadne vyplnených a podpísaných príslušných dokumentov zákazníkom poskytovateľovi v ktorejkoľvek jeho prevádzke, a
- ich následnou akceptáciou zo strany poskytovateľa.

Poskytovateľ je oprávnený posúdiť splnenie všetkých podmienok na uzatvorenie zmluvy, vrátane dostupnosti kapacít, splnenia zákonných požiadaviek a úplnosti predložených dokumentov.

Do momentu uzatvorenia zmluvy nie je poskytovateľ povinný zabezpečiť zákazníkovi miesto v kurze ani poskytnúť službu.

3.4 Rezervácia miesta v kurze

Rezervácia miesta v kurze je spravidla potvrdená až po uzatvorení zmluvy.

Poskytovateľ môže pred uzatvorením zmluvy evidovať zákazníka ako záujemcu, pričom takáto evidencia nezakladá nárok na rezerváciu miesta ani na poskytnutie služby.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo neprideliť miesto v kurze zákazníkovi, ktorý nemá uzatvorenú zmluvu, nespĺnil dohodnuté podmienky alebo ak to neumožňujú kapacitné či organizačné možnosti poskytovateľa.

4. Cena a platobné podmienky

4.1 Cena služieb

Cena jednotlivých kurzov a služieb je stanovená podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa, ktorý je dostupný na webovej stránke alebo na požiadanie u poskytovateľa.

Pri niektorých kurzoch alebo službách nemusí byť cena uvedená na webovej stránke a je dohodnutá individuálne medzi poskytovateľom a zákazníkom na základe konkrétnych podmienok (najmä typ kurzu, rozsah služby, forma výučby alebo individuálne požiadavky zákazníka). Konečná cena služby je vždy výsledkom dohody medzi poskytovateľom a zákazníkom.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo primerane upraviť ceny služieb, pričom takáto zmena nemá vplyv na už dohodnuté ceny v existujúcich zmluvných vzťahoch, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

4.2 Spôsoby úhrady

Zákazník môže uhradiť cenu služby najmä nasledovnými spôsobmi:

- bankovým prevodom na účet poskytovateľa,
- v hotovosti,
- iným spôsobom dohodnutým s poskytovateľom.

Za deň úhrady sa považuje deň pripísania príslušnej sumy na účet poskytovateľa alebo deň prevzatia hotovosti.

4.3 Úhrada na základe online prihlášky

V prípade prihlásenia sa prostredníctvom webovej stránky môže byť zákazníkovi po odoslaní prihlášky automaticky zaslaný e-mail obsahujúci platobné pokyny.

Tento e-mail obsahuje najmä:

- výšku úhrady,
- číslo účtu (IBAN),
- meno a priezvisko platiteľa,
- prípadne iné identifikačné údaje potrebné na správne priradenie platby.

V rámci prihlášky si zákazník môže zvoliť spôsob úhrady, pričom:

- v prípade jednorazovej úhrady môže byť poskytnutá zľava z ceny kurzu,
- nárok na zľavu vzniká len v prípade úhrady v stanovenej lehote; inak zaniká.

Úhrada ceny služby sa realizuje formou bankového prevodu na základe platobných pokynov zaslaných e-mailom po odoslaní prihlášky. Zaslanie platobných pokynov a prípadná úhrada ceny služby prebiehajú v rámci predzmluvného vzťahu a nepredstavujú uzatvorenie zmluvy.

Tento e-mail slúži ako informácia k úhrade a nemusí predstavovať daňový doklad, pokiaľ nie je uvedené inak.

4.4 Platobné režimy

Cena služby môže byť uhradená:

- jednorazovo v plnej výške, alebo
- čiastkovo (formou splátok), ak sa na tom zákazník a poskytovateľ individuálne dohodnú.

V prípade splátok je zákazník povinný dodržiavať dohodnutý splátkový kalendár.

V prípade omeškania s úhradou splátky je poskytovateľ oprávnený:

- požadovať úhradu celej zostávajúcej sumy naraz,
- pozastaviť poskytovanie služby až do úhrady dlžnej sumy,
- alebo prijať iné opatrenia v súlade s týmito VOP.

4.5 Dôsledky neuhradenia ceny

V prípade, že zákazník neuhradí cenu služby alebo jej dohodnutú časť:

- nedôjde k uzatvoreniu zmluvy, ak ešte nebola uzatvorená,
- poskytovateľ nie je povinný rezervovať zákazníkovi miesto v kurze,
- poskytovateľ môže odmietnuť poskytnutie služby alebo prerušiť jej poskytovanie.

Samotná úhrada ceny služby alebo jej časti nepredstavuje uzatvorenie zmluvy.

4.6 Identifikácia platby

Zákazník je povinný pri úhrade uviesť správne identifikačné údaje platby (najmä meno a priezvisko alebo iné identifikačné údaje), aby bolo možné platbu jednoznačne priradiť k zákazníkovi.

V prípade nesprávne identifikovanej platby nenesie poskytovateľ zodpovednosť za oneskorené spracovanie alebo nepriradenie platby.

4.7 Dodatočné poplatky a doplnkové služby

Poskytovateľ je oprávnený účtovať zákazníkovi aj ďalšie poplatky súvisiace s poskytovaním služby, najmä:

- poplatky za doplnkové alebo nadštandardné služby,
- poplatky za neúčast' na jazde alebo výučbe v súlade s týmito VOP,
- poplatky za administratívne úkony alebo zmeny zo strany zákazníka.

Výška týchto poplatkov je určená poskytovateľom alebo dohodou so zákazníkom.

5. Priebeh kurzu

5.1 Forma a obsah kurzu

Vodičský kurz pozostáva najmä z:

- teoretickej výučby,
- praktického výcviku (jazdy),
- prípadne ďalších častí v súlade s platnými právnymi predpismi.

Rozsah a obsah kurzu sa riadi príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a učebnými osnovami pre výučbu vodičov motorových vozidiel.

Poskytovateľ môže zákazníkovi po dohode poskytnúť aj doplnkové alebo nadštandardné služby (napr. doplnkové jazdy, individuálne formy výučby alebo doplnkové konzultácie), a to v rozsahu a za podmienok dohodnutých medzi poskytovateľom a zákazníkom, vždy v súlade s platnými právnymi predpismi.

Výučba a výcvik môžu prebiehať v rôznych prevádzkach poskytovateľa v závislosti od organizačných a prevádzkových potrieb.

5.2 Organizácia výučby

Výučba prebieha podľa harmonogramu určeného poskytovateľom vo vybranej prevádzke autoškoly, kde bude konkrétna časť výučby alebo výcviku realizovaná.

Poskytovateľ informuje zákazníka najmä o:

- termínoch teoretickej výučby,
- termínoch praktických jazd,
- prípadných zmenách harmonogramu.

Poskytovateľ je oprávnený určiť podmienky organizácie výučby, najmä:

- spôsob objednávanie a plánovania jazd,
- časové lehoty na zrušenie alebo zmenu termínu,
- pravidlá neúčasti na výučbe a jazdách,
- rozvrhnutie výcviku podľa kapacitných a prevádzkových možností.

Zákazník je povinný sledovať oznámenia poskytovateľa a riadiť sa jeho pokynmi.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo primerane upraviť organizáciu výučby, termíny alebo harmonogram kurzu z dôvodu organizačných, technických, prevádzkových alebo bezpečnostných potrieb, a to vždy v súlade s platnými právnymi predpismi.

5.3 Účasť na výučbe a výcviku

Zákazník je povinný:

- riadne a včas sa zúčastňovať teoretickej výučby a praktických jazd,
- dodržiavať dohodnuté termíny,
- riadiť sa pokynmi inštruktora,
- pristupovať k výcviku zodpovedne a v súlade s bezpečnostnými pravidlami.

Za včasné oznámenie neúčasti sa považuje oznámenie vykonané v lehote určenej poskytovateľom.

V prípade, že zákazník:

- neoznámí svoju neúčasť vôbec, alebo
- oznámí neúčasť po uplynutí lehoty určenej poskytovateľom,

považuje sa takáto jazda alebo výučba za neabsolvovanú z hľadiska účasti zákazníka. Zákazník je povinný si takúto jazdu alebo výučbu nahradiť v inom termíne.

Poskytovateľ je v takom prípade oprávnený účtovať zákazníkovi poplatok (zmluvnú pokutu) za neúčasť, a to vo výške určenej poskytovateľom. Zákazník je povinný tento poplatok uhradiť, pokiaľ poskytovateľ nerozhodne inak.

Podmienky ospravedlnenia neúčasti alebo určenia náhradných termínov sa riadia dohodou medzi poskytovateľom a zákazníkom alebo internými pravidlami poskytovateľa.

5.4 Podmienky absolvovania kurzu

Podmienkou úspešného absolvovania kurzu je najmä:

- absolvovanie predpísaného rozsahu teoretickej výučby,

- absolvovanie predpísaného počtu praktických jazd,
- splnenie podmienok stanovených príslušnými právnymi predpismi.

Zákazník berie na vedomie, že nespĺnenie uvedených podmienok môže viesť k nemožnosti riadneho ukončenia kurzu alebo prístúpenia k skúške.

5.5 Zmeny v priebehu kurzu

Poskytovateľ si vyhradzuje právo primerane upraviť:

- harmonogram výučby,
- termíny jazd,
- organizáciu kurzu,

a to najmä z dôvodu organizačných, technických, prevádzkových alebo bezpečnostných okolností, ako aj z dôvodu nepriaznivých podmienok alebo iných nepredvídateľných udalostí, vždy v súlade s platnými právnymi predpismi.

Poskytovateľ sa zaväzuje o takýchto zmenách informovať zákazníka primeraným spôsobom.

5.6 Prerušenie účasti na kurze

Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť účasť zákazníka na kurze najmä v prípade:

- porušenia povinností zákazníka,
- nedodržiavania pokynov inštruktora,
- neuhradenia ceny služby alebo poplatkov,
- správania ohrozujúceho bezpečnosť výučby.

Prerušenie účasti nemá vplyv na trvanie zmluvného vzťahu.

6. Práva a povinnosti zákazníka

6.1 Práva zákazníka

Zákazník má právo najmä:

- na riadne poskytnutie služby v dohodnutom rozsahu,
- na odborné vedenie teoretickej výučby a praktického výcviku,
- na informácie o priebehu kurzu, termínoch a podmienkach jeho absolvovania,
- na komunikáciu s poskytovateľom v súvislosti s poskytovanou službou,

- uplatniť svoje podnety alebo námietky v súlade s týmito VOP.

6.2 Povinnosť poskytnúť pravdivé údaje

Zákazník je povinný uvádzať pravdivé, úplné a aktuálne údaje pri prihlásení do kurzu aj počas jeho trvania.

Zákazník zodpovedá za škody spôsobené uvedením nesprávnych alebo neúplných údajov.

6.3 Zdravotná a osobná spôsobilosť

Zákazník je povinný:

- spĺňať podmienky zdravotnej a inej spôsobilosti na absolvovanie kurzu podľa platných právnych predpisov,
- bezodkladne informovať poskytovateľa o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu ovplyvniť jeho schopnosť absolvovať kurz.

6.4 Účasť na výučbe a výcviku

Zákazník je povinný:

- riadne a včas sa zúčastňovať teoretickej výučby a praktických jazd,
- dodržiavať dohodnuté termíny,
- včas oznámiť neúčasť na výučbe alebo jazde.

Podmienky účasti na výučbe, pravidlá ospravedlnenia neúčasti, ako aj dôsledky neúčasti vrátane povinnosti náhrady jazdy a možnosti uloženia poplatku za neúčasť sú upravené v článku **5.3 týchto VOP**, na ktorý sa toto ustanovenie odkazuje.

6.5 Dodržiavanie pokynov a bezpečnosti

Zákazník je povinný:

- dodržiavať pokyny inštruktora,
- správať sa zodpovedne a bezpečne počas výučby a výcviku,
- neohrozovať seba, inštruktora ani tretie osoby.

6.6 Platobné povinnosti

Zákazník je povinný:

- uhradiť cenu služby riadne a včas podľa dohodnutých podmienok,
- dodržiavať splátkový kalendár, ak bol dohodnutý,
- uvádzať správne identifikačné údaje pri úhrade.

6.7 Zodpovednosť za škodu

Zákazník zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí:

- úmyselným konaním,
- nedbanlivosťou,
- porušením svojich povinností podľa týchto VOP alebo pokynov poskytovateľa.

6.8 Dodržiavanie právnych predpisov

Zákazník je povinný dodržiavať všetky právne predpisy súvisiace s vedením motorového vozidla a účasťou na výučbe, ako aj interné pravidlá poskytovateľa.

7. Práva a povinnosti poskytovateľa

7.1 Povinnosť poskytovať služby

Poskytovateľ je povinný zabezpečiť poskytovanie služieb v rozsahu dohodnutom so zákazníkom a v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

7.2 Odborné zabezpečenie výučby

Poskytovateľ je povinný zabezpečiť:

- odbornú teoretickú výučbu,
- praktický výcvik prostredníctvom kvalifikovaných inštruktorov,
- technické a materiálne vybavenie potrebné na realizáciu kurzu.

7.3 Informovanie zákazníka

Poskytovateľ je povinný informovať zákazníka o:

- podmienkach kurzu,
- harmonograme výučby,

- zmenách v organizácii kurzu.

7.4 Právo na zmenu organizácie kurzu

Poskytovateľ si vyhradzuje právo primerane upraviť:

- termíny výučby a jazd,
- harmonogram kurzu,
- organizáciu výučby,

a to najmä z dôvodu organizačných, technických, prevádzkových alebo bezpečnostných okolností v súlade s platnými predpismi.

7.5 Právo odmietnuť alebo obmedziť poskytovanie služby

Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť poskytnutie služby alebo obmedziť jej poskytovanie najmä v prípade, ak:

- zákazník nespĺnil podmienky na uzatvorenie zmluvy,
- zákazník porušuje svoje povinnosti podľa týchto VOP,
- zákazník neuhradil cenu služby alebo jej časť,
- správanie zákazníka ohrozuje bezpečnosť alebo riadny priebeh výučby.

Tým nie je dotknuté právo poskytovateľa postupovať podľa článku **5.6 alebo 8.4 týchto VOP**.

7.6 Právo na úhradu ceny služby

Poskytovateľ má právo na riadne a včasné zaplatenie ceny za poskytnuté služby v súlade s týmito VOP a dohodou so zákazníkom.

7.7 Povinnosť ochrany osobných údajov

Poskytovateľ je povinný spracúvať osobné údaje zákazníkov v súlade s platnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov a v súlade s príslušným dokumentom o ochrane osobných údajov.

7.8 Určenie miesta poskytovania služby

Poskytovateľ je oprávnený určiť miesto poskytovania služby, vrátane konkrétnej prevádzky (pobočky), v ktorej bude výučba alebo výcvik realizovaný, a to s prihliadnutím na organizačné, kapacitné a prevádzkové možnosti, a taktiež aj preferencie zákazníka.

8. Storno podmienky a odstúpenie od zmluvy

8.1 Ukončenie zmluvy zo strany zákazníka

Zákazník je oprávnený požiadať o ukončenie zmluvného vzťahu.

Poskytovateľ posúdi každú takúto žiadosť individuálne s prihliadnutím najmä na:

- rozsah už poskytnutých služieb,
- vzniknuté náklady a rezervované kapacity,
- organizačné a prevádzkové súvislosti,
- dôvody uvedené zákazníkom.

Ukončenie zmluvy na žiadosť zákazníka podlieha schváleniu zo strany poskytovateľa.

8.2 Finančné vysporiadanie

V prípade ukončenia zmluvy na žiadosť zákazníka:

- nemá zákazník automaticky nárok na vrátenie uhradenej ceny služby,
- poskytovateľ je oprávnený individuálne posúdiť prípadné vrátenie ceny alebo jej časti.

Pri rozhodovaní poskytovateľ zohľadňuje najmä:

- rozsah už poskytnutých služieb,
- administratívne, organizačné a prevádzkové náklady,
- rezervované termíny, kapacity a plánovanie výučby,
- prípadné porušenie povinností zo strany zákazníka.

Poskytovateľ môže rozhodnúť o:

- nevrátení ceny,
- vrátení pomernej časti ceny,
- alebo inom spôsobe finančného vysporiadania podľa okolností prípadu.

8.3 Nedokončenie kurzu

Ak zákazník prestane kurz navštevovať bez predchádzajúcej dohody s poskytovateľom, považuje sa to za jednostranné ukončenie zmluvy zo strany zákazníka bez nároku na vrátenie uhradenej ceny.

8.4 Ukončenie zmluvy zo strany poskytovateľa

Poskytovateľ je oprávnený ukončiť zmluvu najmä v prípade:

- závažného alebo opakovaného porušenia povinností zákazníka,
- dlhodobého neplnenia platobných povinností,
- opakovanej neúčasti na výučbe alebo jazdách,
- správania zákazníka, ktoré je v rozpore s bezpečnosťou alebo právnymi predpismi.

Ukončením zmluvy zaniká účasť zákazníka na kurze.

Tým nie sú dotknuté nároky poskytovateľa na úhradu ceny za už poskytnuté služby a vzniknuté náklady.

8.5 Zrušenie kurzu zo strany poskytovateľa

Ak poskytovateľ zruší kurz alebo nie je schopný zabezpečiť jeho realizáciu z dôvodov na jeho strane, má zákazník právo na:

- náhradný termín kurzu, alebo
- vrátenie primeranej časti uhradenej ceny.

8.6 Záonné práva zákazníka

Týmito ustanoveniami nie sú dotknuté práva zákazníka vyplývajúce z platných právnych predpisov, najmä v prípade, ak služba nebola poskytnutá riadne alebo v súlade so zmluvou.

8.7 Odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku

Ak bola zmluva uzatvorená na diaľku, najmä prostredníctvom online komunikácie alebo elektronických prostriedkov bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán, má zákazník, ktorý je spotrebiteľom, právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa jej uzatvorenia, v súlade s platnými právnymi predpismi.

Zákazník berie na vedomie, že odoslanie online prihlášky ani úhrada ceny služby alebo jej časti nepredstavujú uzatvorenie zmluvy, pokiaľ nedôjde k splneniu podmienok podľa článku 3.3 týchto VOP.

Zákazník ďalej berie na vedomie, že:

- ak výslovne požiada o začatie poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- a poskytovanie služby bolo začaté,

je povinný uhradiť pomernú časť ceny za služby poskytnuté do momentu odstúpenia od zmluvy.

Zákazník zároveň berie na vedomie, že právo na odstúpenie od zmluvy môže zaniknúť v prípade úplného poskytnutia služby, ak poskytovanie služby začalo s jeho výslovným súhlasom.

9. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za služby

9.1 Právo zákazníka

Zákazník má právo uplatniť svoje podnety alebo námietky v prípade, ak sa domnieva, že služby neboli poskytnuté riadne alebo v súlade so zmluvou.

9.2 Spôsob uplatnenia

Zákazník môže svoje podnety alebo námietky uplatniť najmä:

- e-mailom,
- písomne na adresu sídla poskytovateľa,
- osobne u poskytovateľa.

Zákazník by mal uviesť najmä:

- svoje identifikačné údaje,
- popis skutočnosti, ktorej sa podnet týka,
- prípadne ďalšie informácie alebo podklady, ktoré môžu prispieť k posúdeniu veci.

Podnet alebo námietku je zákazník povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení skutočnosti, ktorej sa to týka.

9.3 Posúdenie a vybavenie podnetu

Poskytovateľ sa zaväzuje podnet posúdiť a vybaviť v primeranej lehote, spravidla do 30 dní od jeho doručenia, ak si povaha veci nevyžaduje dlhší čas.

Poskytovateľ je oprávnený vyžiadať si od zákazníka doplňujúce informácie alebo podklady potrebné na riadne posúdenie podnetu.

Lehota na vybavenie podnetu začína plynúť až odo dňa doručenia všetkých potrebných podkladov.

9.4 Spôsob riešenia podnetu

Spôsob riešenia podnetu je na posúdení poskytovateľa, pričom sa zohľadňuje najmä:

- charakter a rozsah poskytnutej služby,
- oprávnenosť podnetu,
- rozsah prípadného nedostatku,
- okolnosti konkrétneho prípadu.

V prípade oprávneného podnetu môže poskytovateľ pristúpiť najmä k:

- odstráneniu zisteného nedostatku,
- poskytnutiu náhradného plnenia,
- primeranej úprave ceny služby,
- inému riešeniu dohodnutému so zákazníkom.

Poskytovateľ nie je povinný vyhovieť požiadavkám zákazníka, ktoré nie sú primerané okolnostiam prípadu alebo presahujú rozsah poskytovaných služieb.

9.5 Záonné práva zákazníka

Týmito ustanoveniami nie sú dotknuté práva zákazníka vyplývajúce z platných právnych predpisov.

10. Zodpovednosť

10.1 Zodpovednosť poskytovateľa

Poskytovateľ zodpovedá za poskytovanie služieb v súlade s týmito VOP a platnými právnymi predpismi.

Poskytovateľ nezodpovedá za:

- výsledok zákazníka pri skúškach na získanie vodičského oprávnenia,
- neúspešné absolvovanie skúšky zákazníkom,
- okolnosti, ktoré nemôže ovplyvniť (napr. rozhodnutia orgánov verejnej správy).

10.2 Zodpovednosť zákazníka

Zákazník zodpovedá za škodu spôsobenú:

- úmyselným konaním alebo nedbanlivosťou,
- porušením svojich povinností podľa týchto VOP,
- nedodržaním pokynov inštruktora.

10.3 Zodpovednosť počas praktického výcviku

Počas praktického výcviku je zákazník povinný riadiť sa pokynmi inštruktora a dodržiavať všetky bezpečnostné pravidlá.

V prípade porušenia týchto povinností nesie zákazník zodpovednosť za vzniknutú škodu v rozsahu stanovenom právnymi predpismi.

10.4 Obmedzenie zodpovednosti

Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku:

- nesprávnych alebo neúplných údajov poskytnutých zákazníkom,
- nedodržania pokynov poskytovateľa alebo inštruktora,
- konania zákazníka v rozpore s právnymi predpismi.

10.5 Vyššia moc

Poskytovateľ nezodpovedá za nesplnenie svojich povinností, ak k tomu dôjde v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť (vyššej moci), najmä:

- prírodných katastrof,
- mimoriadnych udalostí,
- rozhodnutí orgánov verejnej moci,
- iných nepredvídateľných a neodvratiteľných udalostí.

11. Ochrana osobných údajov

Poskytovateľ spracúva osobné údaje zákazníkov v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä v súlade s Nariadením (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

Osobné údaje zákazníkov sú spracúvané najmä za účelom:

- evidencie záujemcov a zákazníkov,
- uzatvorenia a plnenia zmluvy,

- komunikácie so zákazníkom,
- plnenia zákonných povinností poskytovateľa.

Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov, vrátane rozsahu, účelov, právnych základov, doby uchovávaní a práv dotknutých osôb, sú uvedené v samostatnom dokumente „GDPR - Zásady ochrany osobných údajov“, ktorý je dostupný na webovej stránke poskytovateľa.

Zákazník odoslaním prihlášky alebo uzatvorením zmluvy potvrdzuje, že sa oboznámil s týmto dokumentom.

12. Alternatívne riešenie sporov

Zákazník, ktorý je spotrebiteľom, má právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu v prípade, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia jeho podnetu alebo námietky, alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva.

Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť prípadné spory prednostne vzájomnou komunikáciou a snahou o dohodu. Ak sa spor nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže zákazník využiť možnosť alternatívneho riešenia sporov v súlade s platnými právnymi predpismi.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo individuálne posúdiť každý podnet alebo spor a navrhnúť spôsob jeho riešenia s prihliadnutím na konkrétne okolnosti prípadu.

Ak poskytovateľ na žiadosť zákazníka o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Alternatívne riešenie sporov môže zákazník využiť aj prostredníctvom platformy riešenia sporov online, ktorá je dostupná na internetovej adrese:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Príslušným orgánom na alternatívne riešenie sporov je najmä:

Slovenská obchodná inšpekcia
Bajkalská 21/A
827 99 Bratislava
Slovenská republika
[www.soi.sk](http://www soi.sk)

Alternatívne riešenie sporov je určené len pre spotrebiteľov a slúži na mimosúdne riešenie sporov medzi spotrebiteľom a poskytovateľom.

13. Závěrečné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na webovej stránke poskytovateľa.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo tieto VOP kedykoľvek primerane upraviť alebo aktualizovať, najmä v prípade zmien právnych predpisov, obchodnej politiky alebo spôsobu poskytovania služieb.

Aktuálne znenie VOP je vždy dostupné na webovej stránke poskytovateľa.

Právne vzťahy medzi poskytovateľom a zákazníkom sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

Ak sa niektoré ustanovenie týchto VOP stane neplatným alebo neúčinným, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení. Takéto ustanovenie bude nahradené ustanovením, ktoré svojím významom a účelom najviac zodpovedá pôvodnému ustanoveniu.

Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť prípadné spory prednostne vzájomnou dohodou.