

Zmluvné podmienky MISERICORDIA n.o.

1. Zmluvný vzťah

Zmluvný vzťah medzi neziskovou organizáciou **MISERICORDIA n.o.**, IČO: 45023085, sídlo: **Strakovo 733/7, 97652 Čierny Balog**, (ďalej len „organizácia“) a záujemcom o zabezpečenie kurzu (ďalej len „klient“) vzniká v súlade s ustanoveniami **Občianskeho zákonníka (zákon č. 40/1964 Zb.)** a **zákona č. 213/1997 Z. z. o neziskových organizáciách poskytujúcich všeobecne prospešné služby** na základe podpísanej prihlášky doručenej osobne alebo elektronicky. Odoslaním prihlášky klient potvrdzuje súhlas s týmito podmienkami.

2. Prihlásenie na kurz, cena kurzu

Organizácia zabezpečí kurz v prípade dostatočného počtu účastníkov a klienta bezodkladne informuje o termíne začiatku. Klient sa zaväzuje nastúpiť na kurz a uhradiť cenu uvedenú v prihláške. Cena je konečná; **MISERICORDIA n.o. nie je platcom DPH, pokiaľ zákon neustanoví inak**. V prípade akreditovaného kurzu organizácia vydá klientovi po riadnom absolvovaní a úspešnom zložení skúšky **Osvedčenie o absolvovaní kurzu**.

3. Platobné podmienky

Platbu je možné uskutočniť:

- v hotovosti v sídle organizácie,
- prevodom na účet organizácie SK 71 5600 0000 0020 4783 4001 Prima banka Slovensko

4. Storno podmienky

- Prihlásenie na kurz je záväzné. Cena je splatná do 7 dní od doručenia prihlášky, najneskôr do začiatku kurzu.
- Klient má právo odstúpiť od zmluvy podľa **zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**:
 - 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služby – vzdelávania,
 - 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy pri nevyžiadanej návšteve alebo v súvislosti s ňou alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou.

Po začiatku kurzu má klient právo na vrátenie **pomernej časti ceny** za nevyčerpanú časť kurzu, ak doloží vážne dôvody (napr. choroba potvrdená lekárom).

Ak sa kurz neuskutoční pre nízky počet účastníkov, organizácia ponúkne náhradný termín, termín, alebo vráti celú cenu.

5. Ochrana osobných údajov

Organizácia spracúva osobné údaje účastníkov v súlade s **Nariadením GDPR (2016/679)** a **zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov**.

- **Prevádzkovateľ:** MISERICORDIA n.o.
- **Účel spracúvania:** plnenie povinností vzdelávacej inštitúcie a poskytovanie všeobecne prospešných služieb.

- **Právny základ:** zákon č. 292/2024 Z. z. o vzdelávaní dospelých, ktorý je aktuálnym právnym rámcom.
- **Príjemcovia:** Ministerstvo školstva SR, ÚPSVaR, prípadní partneri na základe zmluvy.
- **Doba uchovávanía:** podľa ustanovení zákona č. 292/2024 Z. z. o vzdelávaní dospelých, ktorý je aktuálnym právnym rámcom.
- Klient má práva podľa kapitoly 3 GDPR (prístup, oprava, výmaz, obmedzenie spracúvania, prenosnosť, námietka, sťažnosť).

6. Zodpovednosť za škodu

Klient je povinný uhradiť škodu spôsobenú na vybavení organizácie (notebooky, projektory, lavice, stoličky). Organizácia zodpovedá za bezpečné prostredie a primerané podmienky vzdelávania.

7. Mlčanlivosť a dôverné informácie

Klient je povinný zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách a vzdelávacích materiáloch poskytnutých počas kurzu. V prípade porušenia povinnosti je povinný nahradiť organizácii vzniknutú škodu.

8. Reklamačný poriadok

- Klient má právo reklamovať poskytované služby, ak nie sú v súlade s dohodnutými podmienkami.
- Reklamácia sa podáva písomne (e-mailom alebo osobne).
- Organizácia je povinná vybaviť reklamáciu do **30 dní** od jej doručenia, v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. V osobitných prípadoch pri obzvlášť náročných reklamáciách po oznámení spotrebiteľovi je možné predĺžiť túto lehotu na 60 dní.
- V prípade uznanej reklamácie má klient právo na odstránenie nedostatkov, primeranú zľavu alebo opakované poskytnutie služby.

9. Záverečné ustanovenia

Tieto podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou prihlášky na kurz. Obe strany vyhlasujú, že zmluvu uzatvárajú slobodne a vážne, že sa oboznámili s podmienkami, rozumejú im a súhlasia s nimi.

V Čiernom Balogu, dňa : 1.7.2025

Reklamačný formulár MISERICORDIA n.o.

Reklamačný formulár na uplatnenie práv spotrebiteľa podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

1. Údaje klienta

- Meno a priezvisko:
- Adresa:
- Telefón:
- E-mail:

2. Údaje o kurze

- Názov kurzu:
- Termín konania:
- Miesto konania:
- Cena kurzu:

3. Predmet reklamácie

Popis nedostatku / dôvodu reklamácie:

.....
.....
.....

Dátum zistenia nedostatku:

4. Požadovaný spôsob vybavenia reklamácie

(označte krížikom)

- Odstránenie nedostatku (náhradný termín, doplnenie služby)
- Primeraná zľava z ceny kurzu
- Opakované poskytnutie služby bez nedostatku
- Vrátenie ceny kurzu (pri odstúpení od zmluvy podľa zákona č. 108/2024 Z. z.)

5. Dátum a podpis

Dátum podania reklamácie:

Podpis klienta:

6. Potvrdenie prijatia reklamácie (vyplní MISERICORDIA n.o.)

Reklamácia prijatá dňa:

Meno a podpis poverenej osoby:

REKLAMAČNÝ PORIADOK VZDELÁVACEJ INŠTITÚCIE MISERICORDIA n.o.

MISERICORDIA n.o.

IČO: **45023085**

Sídlo: **Strakovo 733/7, 976 52 Čierny Balog**

E-mail: **misericordia@mieseridordia.sk**

1. Účel a rozsah reklamačného poriadku

1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a postup pri podávaní a riešení reklamácií v súvislosti so vzdelávacími službami poskytovanými vzdelávacou inštitúciou MISERICORDIA n.o.

1.2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky vzdelávacie programy a kurzy organizované vzdelávacou inštitúciou.

1.3. Účastník vzdelávania (ďalej len „účastník“) má právo podať reklamáciu v prípade, ak sa domnieva, že poskytnutá služba nezodpovedá dohodnutým podmienkam, nebola realizovaná v súlade s programom alebo došlo k inému nedostatku.

2. Právo na reklamáciu

2.1. Reklamáciu môže podať účastník vzdelávania alebo jeho zákonný zástupca.

2.2. Reklamovať je možné najmä:

- Nesplnenie rozsahu, kvality alebo obsahu vzdelávacieho programu
- Neodborné alebo neprimerané správanie lektora
- Nedodržanie harmonogramu vzdelávania zo strany inštitúcie
- Technické alebo organizačné problémy pri online vzdelávaní
- Iné nedostatky, ktoré ovplyvňujú kvalitu vzdelávania

3. Spôsob podania reklamácie

3.1. Reklamácia sa podáva písomne:

- E-mailom na adresu: **misericordia@mieseridordia.sk**
- Poštou na adresu: **MISERICORDIA n.o., Strakovo 733/7, 976 52 Čierny Balog**
- Osobne na prevádzke vzdelávacej inštitúcie: Nálepková 1190/7, 97701 Brezno

3.2. Reklamácia musí obsahovať:

- Meno a kontaktné údaje účastníka
- Názov vzdelávacieho programu alebo kurzu
- Podrobný popis reklamovaného nedostatku
- Dátum vzniku problému
- Prípadné dôkazy (e-maily, dokumenty, fotografie)

4. Lehota na podanie reklamácie

4.1. Reklamáciu je potrebné podať bez zbytočného odkladu, najneskôr do 7 dní od zistenia nedostatku.

4.2. Neskôr podané reklamácie nemusia byť akceptované, ak neexistujú objektívne dôvody na ich oneskorenie.

5. Spôsob vybavenia reklamácie

5.1. Inštitúcia reklamáciu zaeviduje a do 3 pracovných dní potvrdí jej prijatie.

5.2. Reklamácia bude vybavená v lehote 30 dní od jej doručenia.

5.3. Možnosti riešenia reklamácie:

- Oprava nedostatku (napr. poskytnutie dodatočných študijných materiálov)
- Náhradné vzdelávanie (opakovanie kurzu alebo prístup k online materiálom)
- Finančná kompenzácia (čiastočné alebo úplné vrátenie poplatku – v odôvodnených prípadoch)
- Iné opatrenia podľa dohody s účastníkom

6. Osobitné ustanovenia

6.1. Ak účastník nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže podať písomnú sťažnosť vedeniu vzdelávacej inštitúcie.

6.2. Ak reklamácia nebola vybavená k spokojnosti účastníka, má právo obrátiť sa na príslušné kontrolné orgány:

- **Slovenská obchodná inšpekcia**
 - **Ministerstvo školstva, výskumu, vývoja a mládeže SR** (v prípade akreditovaných programov)
 - **Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR** (v prípade vzdelávacích aktivít súvisiacich so sociálnymi službami a zamestnanosťou)
- 6.3. Tento reklamačný poriadok je k dispozícii na webovej stránke vzdelávacej inštitúcie www.misericordia.sk a na požiadanie v sídle inštitúcie.

7. Záverečné ustanovenia

7.1. Inštitúcia si vyhradzuje právo na aktualizáciu tohto reklamačného poriadku podľa platných právnych predpisov a interných potrieb.

7.2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom **01.01.2025**, v súlade so zákonom č. 292/2024 Z. z. o vzdelávaní dospelých.

V Čiernom Balogu, dňa : 1.7.2025