REKLAMAČNÝ PORIADOK

Vzdelávacie kurzy a súvisiace služby Upcoming

Článok I. Poskytovateľ a pôsobnosť

1. Poskytovateľom vzdelávacích služieb pod značkou Upcoming je UVS s.r.o., IČO: 53 478 622, sídlo: Narcisová 50, 821 01 Bratislava - mestská časť Ružinov (ďalej len „poskytovateľ“ alebo „Upcoming“).
2. Kontaktné údaje: info@upcoming.sk, +421 911 078 828, www.upcoming.sk. Na tieto kontakty sa možno obrátiť aj vo veciach reklamácií a odstúpenia od zmluvy.
3. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri vytýkaní vád a reklamovaní vzdelávacích služieb, pri odstúpení od zmluvy a pri zrušení účasti na kurzoch Upcoming poskytovaných prezenčne, online alebo kombinovane. Vzťahuje sa na účastníkov bez ohľadu na spôsob úhrady kurzu.
4. Práva spotrebiteľa vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov majú prednosť pred ustanoveniami tohto reklamačného poriadku.

Článok II. Právo na riadne poskytnutie služby

5. Účastník má právo na poskytnutie vzdelávacej služby v dohodnutom rozsahu, obsahu, termíne a forme, v súlade s informáciami poskytnutými pred uzavretím zmluvy.
6. Účastník môže vytknúť najmä neposkytnutie dohodnutej časti výučby, podstatný nesúlad obsahu s opisom kurzu, závažné organizačné nedostatky alebo technické nedostatky na strane Upcoming, ktoré bránia riadnemu poskytnutiu služby.
7. Samotná nespokojnosť s dosiahnutým osobným výsledkom alebo neúspech pri overovaní vedomostí neznamená automaticky vadu služby, ak poskytovateľ splnil dohodnuté povinnosti. Tým nie sú obmedzené práva účastníka vytknúť konkrétne nedostatky poskytovanej služby.

Článok III. Uplatnenie reklamácie

8. Účastník môže reklamáciu podať e-mailom na info@upcoming.sk alebo písomne na adresu sídla UVS s.r.o. Tým nie sú obmedzené iné zákonné spôsoby vytknutia vady.
9. Pre rýchle vybavenie odporúčame uviesť meno a kontaktné údaje účastníka, názov a termín kurzu, opis vytýkaného nedostatku, prípadné podklady a požadovaný spôsob nápravy. Neuvedenie nepovinného údaja samo osebe neznamená stratu zákonných práv.
10. Vadu odporúčame oznámiť čo najskôr po jej zistení. Tento poriadok neurčuje osobitnú lehotu, ktorej uplynutím by účastník stratil zákonné právo vytknúť vadu.
11. Upcoming poskytne spotrebiteľovi bezodkladne po vytknutí vady služby písomné potvrdenie a uvedie primeranú lehotu na jej odstránenie. Lehota spravidla nesmie presiahnuť 30 dní odo dňa vytknutia vady; dlhšia lehota je prípustná, ak je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý poskytovateľ nemôže ovplyvniť. Ak poskytovateľ odmietne zodpovednosť za vadu, dôvody odmietnutia oznámi spotrebiteľovi písomne.

Článok IV. Posúdenie a vybavenie reklamácie

12. Upcoming reklamáciu individuálne posúdi a zohľadní dohodnuté podmienky kurzu, povahu vady a príslušné zákonné práva účastníka.
13. Podľa povahy prípadu môže náprava spočívať najmä v doplnení alebo náhradnom poskytnutí výučby, odstránení nedostatku, primeranej zľave alebo vo vrátení ceny či jej príslušnej časti, ak na to vznikne nárok. Náhradný termín sa dohodne s účastníkom; poskytovateľ ho nemôže jednostranne použiť na obmedzenie zákonných nárokov.

14. O výsledku reklamácie bude účastník informovaný písomne alebo e-mailom. Ak je reklamácia zamietnutá, poskytovateľ uvedie dôvody.
15. Za evidenciu a vybavovanie reklamácií zodpovedá Erik Kruntorád, konateľ UVS s.r.o.

Článok V. Odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku

16. Ak je účastník spotrebiteľom a zmluva o poskytnutí kurzu bola uzavretá na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov poskytovateľa, má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu spravidla do 14 dní odo dňa jej uzavretia, ak zákon neustanovuje výnimku. Pri kurzoch Upcoming uzavretých cez web vzniká zmluva doručením e-mailu od Upcoming, ktorý obsahuje potvrdenie objednávky a zálohovú faktúru, účastníkovi. Pri zmluve uzavretej pri nevyžiadanej návšteve alebo na predajnej akcii, prípadne v súvislosti s nimi, je zákonná lehota 30 dní. Ak poskytovateľ nesplnil zákonnú informačnú povinnosť o odstúpení, uplatnia sa zákonné pravidlá predĺženia lehoty.
17. Odstúpenie možno oznámiť jednoznačným vyhlásením zaslaným na info@upcoming.sk alebo na adresu sídla poskytovateľa, prípadne prostredníctvom funkcie na odstúpenie od zmluvy dostupnej na webovej stránke Upcoming. Spotrebiteľ môže využiť aj vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je prílohou všeobecných obchodných podmienok; jeho použitie nie je povinné. Na dodržanie lehoty postačuje odoslať oznámenie pred jej uplynutím.
18. Ak sa poskytovanie kurzu začne pred uplynutím lehoty na odstúpenie, podmienky začatia plnenia, prípadná povinnosť spotrebiteľa uhradiť pomernú cenu už poskytnutej služby a prípadný zánik práva na odstúpenie sa posudzujú podľa zákona č. 108/2024 Z. z. Upcoming si v prípadoch vyžadovaných zákonom vopred vyžiada výslovnú žiadosť alebo súhlas spotrebiteľa a poskytne mu zákonom požadované poučenie. Samotné zverejnenie tohto poriadku takúto žiadosť, súhlas ani poučenie nenahrádza.
19. Pri platnom odstúpení poskytovateľ vráti platby prijaté od spotrebiteľa v zákonnej lehote, spravidla najneskôr do 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení, spôsobom ustanoveným zákonom. Pravidlá vysporiadania verejného príspevku sú upravené v článku VII.
20. Týmto článkom nie sú dotknuté ďalšie zákonné dôvody odstúpenia od zmluvy ani osobitné prípady, v ktorých zákon ustanovuje odlišnú lehotu alebo výnimku.

Článok VI. Dobrovoľné zrušenie účasti a zrušenie kurzu

21. Ak účastník zruší účasť mimo prípadu zákonného odstúpenia od zmluvy alebo uplatnenia iných zákonných práv, postupuje sa podľa všeobecných obchodných podmienok Upcoming. Poskytovateľ neposkytuje všeobecný nárok na bezplatné zrušenie účasti nad rámec zákona.
22. Po uplynutí zákonnej lehoty na odstúpenie od zmluvy nemá účastník automatický nárok na vrátenie kurzovného iba z dôvodu, že si účasť rozmyslel alebo sa kurzu nezúčastní.
23. Po dohode s poskytovateľom môže byť účastníkovi umožnený presun na iný dostupný termín kurzu. Na presun nevzniká automatický nárok.
24. Zrušenie účasti účastníkom nemá vplyv na jeho ďalšie zákonné práva, najmä práva pri neposkytnutí dohodnutej služby, jej vadnom poskytnutí alebo pri inom zákonnom dôvode na odstúpenie od zmluvy.
25. Ustanovenia tohto článku sa neuplatnia spôsobom, ktorý by obmedzoval zákonné právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy alebo jeho práva zo zodpovednosti za vady služby.
26. Ak Upcoming kurz zruší alebo nedokáže poskytnúť dohodnutú službu, ponúkne účastníkovi náhradný termín alebo porovnateľné riešenie. Ak účastník alternatívu neprijme, poskytovateľ vráti ním prijatú úhradu za neposkytnutú službu; pri verejnom financovaní postupuje podľa článku VII.

Článok VII. Financovanie prostredníctvom IVÚ a kombinovaná úhrada

27. Účasť na kurze sa v súčasnosti financuje z vlastných prostriedkov účastníka. Upcoming pripravuje možnosť financovania prostredníctvom individuálnych vzdelávacích účtov (IVÚ). Táto možnosť bude dostupná až po splnení podmienok príslušnej schémy a požiadaviek na poskytovateľa a konkrétny vzdelávací program.
28. Ak bude financovanie prostredníctvom IVÚ sprístupnené, spôsob financovania nebude mať vplyv na právo účastníka reklamovať kvalitu alebo rozsah vzdelávacej služby ani na jeho zákonné spotrebiteľské práva.
29. Pri zrušení účasti, odstúpení od zmluvy, oprávnenej reklamácii alebo zrušení kurzu sa suma uhradená účastníkom z jeho vlastných prostriedkov vysporiada podľa zákona a platných zmluvných podmienok.
30. Ak bude financovanie prostredníctvom IVÚ dostupné, časť ceny financovaná z verejných prostriedkov sa vysporiada podľa záväzných pravidiel príslušnej schémy IVÚ a podmienok poskytnutia príspevku. Príspevok sa automaticky nevypláca účastníkovi ako refundácia len preto, že bola zrušená jeho účasť. Tým nie sú dotknuté práva spotrebiteľa ani povinnosti poskytovateľa podľa právnych predpisov.
31. Ak podmienky IVÚ ustanovujú osobitný postup oznamovania zmien, neúčasti, ukončenia alebo zrušenia vzdelávania, poskytovateľ a účastník postupujú podľa týchto podmienok. Tento reklamačný poriadok ich nenahrádza.

Článok VIII. Žiadosť o nápravu a alternatívne riešenie sporov

32. Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva, môže sa obrátiť na Upcoming so žiadosťou o nápravu na info@upcoming.sk.
33. Ak Upcoming žiadosť o nápravu zamietne alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ môže podať návrh na alternatívne riešenie sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z., ak sú splnené zákonné podmienky.
34. Príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov môže byť Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk) alebo iný oprávnený subjekt podľa povahy sporu. Informácie o subjektoch sú dostupné aj na stránke Ministerstva hospodárstva SR. Právo spotrebiteľa obrátiť sa na súd zostáva zachované.

Článok IX. Záverečné ustanovenia

35. Tento reklamačný poriadok sa sprístupňuje účastníkom na webovom sídle www.upcoming.sk a nadobúda účinnosť dňom uvedeným nižšie.
36. Poskytovateľ môže reklamačný poriadok aktualizovať. Zmena nezasahuje do práv vzniknutých účastníkom podľa skôr uzavretých zmlúv ani do ich zákonných práv.

V Bratislave

Dátum schválenia a účinnosti: 1. 9. 2026

Schválil: Erik Kruntorád, konateľ UVS s.r.o.