

REKLAMAČNÝ PORIADOK**Posledná aktualizácia 10.mája 2025**

Tento reklamačný poriadok je platný pre všetky partnerské firmy a spoločnosti obchodnej značky MIDARO:

- **MIDARO KURZY s.r.o.** Vajanského 865/8, 024 01 Kysucké Nové Mesto
IČO: 50 614 401, DIČ: 21 204 103 14
Zapísaná v Obchodnom registri okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo: 66902/L
- **MIDARO EDUCATION s.r.o.** Vajanského 865/8, 024 01 Kysucké Nové Mesto
IČO: 36 382 302, DIČ: 20 201 330 38
Zapísaná v Obchodnom registri okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo: 11316/L
- **MIDARO ECONOMY s.r.o.** Vajanského 865/8, 024 01 Kysucké Nové Mesto
IČO: 52 055 523, DIČ: 21 208 916 74
Zapísaná v Obchodnom registri okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo: 71195/L
- **AMABELS, s. r. o.** Vajanského 865/8, 024 01 Kysucké Nové Mesto
IČO: 50 203 941, DIČ: 21 202 692 06
Zapísaná v Obchodnom registri okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka číslo: 65394/L
- **Ing. Daniela Hrivíková MIDARO** Vajanského 865/8, 024 01 Kysucké Nové Mesto
IČO: 33 681 449 DIČ: 10 212 102 12
Číslo živn. registra: 504-4195, okresný úrad Žilina
- **Ing. Miroslav Hrivík - MIDARO** Vajanského 865/8, 024 01 Kysucké Nové Mesto
IČO:40 521 109 DIČ: 10 323 991 04
Číslo živn. registra: 504-12536, okresný úrad Žilina
- **Mgr. Miroslav Hrivík** Vajanského 865/8, 024 01 Kysucké Nové Mesto
IČO:44 933 282 DIČ: 10 794 250 17
Číslo živn. registra: 580-43852, okresný úrad Žilina

(ďalej len „MIDARO“ v príslušných gramatických tvaroch).

Pokiaľ potrebujete s čímkou pomôcť, vysvetliť alebo poradiť, napíšte nám alebo zavolajte. S radosťou s Vami všetko vyriešime.

Zákaznícka podpora MIDAROE-mail: info@midaro.sk

Tel.: +421 917 601 752

Web: www.midaro.sk

Tento Reklamačný poriadok je vydaný MIDAROM a vzťahuje sa na reklamácie uplatnené spotrebiteľmi, ktorí si od MIDARA zakúpili produkt alebo službu.

a) Spotrebiteľ – je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy uzavretej s MIDAROM nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

b) Reklamácia – Reklamáciou sa rozumie námietka účastníka vzdelávacieho podujatia voči kvalite poskytnutých služieb, alebo voči iným skutočnostiam, ktoré by mohli ovplyvniť jeho spokojnosť s poskytnutým vzdelávaním.

1. Nad činnosťou MIDARA dohliada Slovenská obchodná inšpekcia, ako orgán dozoru v zmysle príslušných právnych predpisov.
2. Reklamáciu je potrebné uplatniť u MIDARA bez zbytočného odkladu po tom, čo Spotrebiteľ zistil vadu poskytovanej služby, najneskôr však do 30 dní od kedy vadu zistil, inak právo na reklamáciu zaniká.
3. Prípadné reklamácie vzťahujúce sa ku službám poskytovaným MIDAROM môže spotrebiteľ nahlásiť formou písomnej sťažnosti, e-mailom alebo telefonicky. Účastník má na nahlásenie reklamácie 14 dní od ukončenia vzdelávacieho podujatia. Pri nahlasovaní reklamácie môže využiť aj emailovú adresu ombudsman@aivd.sk, email príde členom Výkonného výboru AIVD SR. V reklamácií Spotrebiteľ uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, telefónne číslo, e – mail), presne označí vadu a popíše služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa Spotrebiteľa došlo k obmedzeniu kvality poskytovanej, resp. poskytnutej služby a k reklamácií pripojí doklad o zaplatení poplatku za reklamovanú službu. Spotrebiteľ zároveň určí spôsob vybavenia reklamácie.
4. MIDARO je povinné pri uplatnení reklamácie zaslať Spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnenej reklamácií. MIDARO je povinné potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Spotrebiteľovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
5. Ak Spotrebiteľ uplatní reklamáciu, je MIDARO povinné poučiť Spotrebiteľa o jeho právach vo vzťahu k spôsobu vybavenia reklamácie a na základe rozhodnutia Spotrebiteľa, ktoré z práv uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch,

najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na poskytnutie novej služby, ak je to s ohľadom na charakter služby možné.

6. MIDARO je povinné o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. O výsledku reklamácie bude spotrebiteľ informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania formou e-mailu a zároveň mu bude prostredníctvom e-mailu doručený písomný doklad o vybavení reklamácie.
7. MIDARO si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality služby, resp. vadu služby spôsobili:
 - okolnosti vylučujúce zodpovednosť,
 - neodborné alebo neoprávnené zásahy Spotrebiteľa do nastavení služieb alebo iných tretích osôb, ktorým Spotrebiteľ umožnil, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah,
 - zníženie kvality služby bolo zapríčinené v dôsledku neposkytovania súčinnosti zo strany Spotrebiteľa,
 - zníženie kvality služby bolo zapríčinené v dôsledku skutočnosti, že zariadenie, ktoré Spotrebiteľ pri využití služby používa nespĺňa minimálne hardwarové a/alebo softvérové požiadavky uvedené v zmluve s ním uzavretej (vo Všeobecných obchodných podmienkach) alebo bolo zapríčinené nedostatočne rýchlym internetovým pripojením, ktoré Spotrebiteľ využíva/využíval,
 - Spotrebiteľ uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu zistil.
8. Ak má poskytovaná služba vadu, ktorú možno odstrániť, má Spotrebiteľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje MIDARO
9. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy, ak:
 - a) ponúkaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady,
 - b) ide síce o odstrániteľné vady, avšak Spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,

- c) ide síce o odstrániteľné vady, avšak Spotrebiteľ nemôže pre väčší počet vád službu riadne využívať; za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby,
- d) MIDARO nevybaví reklamáciu v 30 – dňovej lehote.

10. V prípadoch uvedených v bode 9 tohto Reklamačného poriadku sa môže MIDARO so Spotrebiteľom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej služby za novú, resp. inú.

11. Ak má služba iné neodstrániteľné vady, má Spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny služby.

12. MIDARO vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:

- a) odstránením vady poskytovanej služby,
- b) výmenou služby za novú, resp. inú po predchádzajúcej dohode so **Spotrebiteľom**,
- c) vrátením ceny zaplatenej **Spotrebiteľom** za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy),
- d) poskytnutie zľavy na ďalšie vzdelávacie podujatie,
- e) odôvodneným zamietnutím reklamácie,
- f) inou dohodnutou formou riešenia medzi MIDAROM a účastníkom

13. Pokiaľ Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým MIDARO vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že MIDARO porušila jeho práva, má možnosť obrátiť sa na MIDARO so žiadosťou o nápravu. Ak MIDARO na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s MIDAROM je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>).

Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

Stiahnuť [formulár na odstúpenie od zmluvy](#) >

Vypracoval: Mgr. Miroslav Hrivík