# REKLAMAČNÝ PORIADOK

*Polyvagálna akadémia · divízia myJUMP.sk · verejne dostupný dokument*

**Organizátor vzdelávania**
**občianske združenie myJUMP.sk**
Galvaniho 16600/25D, 821 04 Bratislava – mestská časť Ružinov
IČO: 52411133 | DIČ: 2121780199
Registrácia: register mimovládnych neziskových organizácií, Okresný úrad Bratislava, reg. č.: VVS/1-900/90-56608
Štatutárny orgán: PhDr. Ivana Tomanová Čergeťová, PhD. (predsedníčka)
E-mail: ivana@myjump.sk | Web: www.myjump.sk
**Reklamácie, sťažnosti a námietky:** ivana@myjump.sk | poštou na adresu sídla | Reklamačný formulár na www.polyvagalnaakademia.sk/legal/

## Článok 1 – Úvodné ustanovenia

**1.1** Tento Reklamačný poriadok upravuje postup, ako môže Účastník uplatniť reklamáciu vzdelávacieho programu, podať sťažnosť a podať námietku voči hodnoteniu. Upravuje tiež lehoty, spôsoby vybavenia a možnosti mimosúdneho riešenia sporov.

**1.2** Vzťahuje sa na všetky Programy uvedené v Katalógu vzdelávacích programov myJUMP.sk vrátane Digitálneho obsahu a kohortného certifikačného programu, bez ohľadu na formu (online, prezenčne, kombinovane).

**1.3** Pojmy (Organizátor, Účastník, Program, Katalóg, Digitálny obsah, Cena) majú význam podľa Všeobecných podmienok vzdelávania. Tento poriadok podrobne rozpracúva článok 7 Všeobecných podmienok vzdelávania.

**1.4** Podanie reklamácie, sťažnosti alebo námietky nesmie mať pre Účastníka žiadne negatívne následky, najmä na jeho hodnotenie, ďalší priebeh vzdelávania ani zaradenie do Registra.

## Článok 2 – Vady programu

**2.1** Organizátor zodpovedá za to, že Program bude poskytnutý v rozsahu, obsahu, forme a termínoch uvedených v Katalógu a pri konkrétnom Programe.

**2.2** Vadou Programu je najmä:

- neuskutočnenie časti Programu (lekcie, modulu, supervízie) bez náhradného termínu alebo náhradného plnenia,
- podstatná odchýlka od obsahu, rozsahu hodín alebo formy uvedenej v Katalógu,
- nesprístupnenie alebo nefunkčnosť Digitálneho obsahu či prístupu na platformu z príčin na strane Organizátora,
- chýbajúce alebo neúplné študijné materiály, ktoré mali byť podľa popisu Programu poskytnuté,
- chybné údaje v osvedčení alebo jeho nevydanie po splnení výstupných kritérií.

**2.3** Vadou nie je najmä: subjektívna nespokojnosť s obsahom, ak bol Program poskytnutý v súlade s jeho popisom; neúčasť Účastníka; technické problémy na strane Účastníka (zariadenie, pripojenie); zmena lektora alebo termínu, ktorú Organizátor vopred oznámil a pri ktorej zachoval rozsah a odbornú úroveň Programu.

**2.4** Nesúhlas s výsledkom hodnotenia sa nerieši reklamáciou, ale námietkou podľa článku 7.

## Článok 3 – Uplatnenie reklamácie

**3.1** Reklamáciu uplatní Účastník (alebo platiteľ Programu) u Organizátora bez zbytočného odkladu po zistení vady. Odporúčame ju podať počas trvania Programu alebo najneskôr do 30 dní od jeho skončenia, aby bolo možné vadu odstrániť ešte v rámci kohorty. Tým nie sú dotknuté zákonné lehoty podľa Občianskeho zákonníka.

**3.2** Reklamáciu možno podať:

- e-mailom na ivana@myjump.sk,
- poštou na adresu sídla Organizátora,
- vyplneným Reklamačným formulárom (odporúčané, nie povinné).

**3.3** Reklamácia má obsahovať: meno a kontakt Účastníka, názov Programu, číslo faktúry alebo iného dokladu o úhrade, popis vady a navrhovaný spôsob vybavenia. Ak reklamácia niektorý údaj neobsahuje, Organizátor Účastníka vyzve na jeho doplnenie.

**3.4** Uplatnenie reklamácie je bezplatné.

## Článok 4 – Potvrdenie a lehoty vybavenia

**4.1** Organizátor potvrdí prijatie reklamácie e-mailom bez zbytočného odkladu. Potvrdenie obsahuje dátum uplatnenia reklamácie a predmet reklamácie.

**4.2** Organizátor určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

**4.3** Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

**4.4** O vybavení reklamácie vydá Organizátor Účastníkovi písomný doklad (e-mailom), najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak reklamáciu zamietne, uvedie v doklade dôvody zamietnutia.

## Článok 5 – Spôsoby vybavenia reklamácie

**5.1** Podľa povahy vady a voľby Účastníka Organizátor reklamáciu vybaví najmä:

- **nápravou alebo doplnením plnenia** – náhradný termín lekcie, sprístupnenie záznamu, doplnenie materiálov, obnovenie prístupu na platformu, oprava alebo vydanie osvedčenia,
- **primeranou zľavou z Ceny**, ak vadu nemožno odstrániť alebo Účastník náhradné plnenie odmietne z dôvodov hodných osobitného zreteľa,
- **vrátením Ceny alebo jej alikvotnej časti** za neposkytnutú časť Programu,
- **presunom do nasledujúcej kohorty** alebo poukazom na iný Program, len so súhlasom Účastníka.

**5.2** Peniaze vráti Organizátor do 14 dní od vybavenia reklamácie bezhotovostne na účet, z ktorého bola platba prijatá, alebo na IBAN uvedený Účastníkom.

**5.3** Reklamácia je vybavená aj zamietnutím s odôvodnením. Účastník, ktorý nesúhlasí so spôsobom vybavenia, môže postupovať podľa článku 8.

## Článok 6 – Sťažnosti

**6.1** Sťažnosťou je podanie, ktorým Účastník upozorňuje na nedostatky v organizácii vzdelávania, komunikácii, správaní lektora alebo iného účastníka, prístupnosti alebo inom postupe Organizátora, ktoré nie sú vadou Programu podľa článku 2.

**6.2** Sťažnosť možno podať e-mailom na ivana@myjump.sk alebo poštou na adresu sídla. Ústne podanú sťažnosť (napr. na stretnutí kohorty) Organizátor zaznamená a zápis zašle sťažovateľovi.

**6.3** Sťažnosť posúdi štatutárny orgán Organizátora. Ak sa sťažnosť týka štatutárneho orgánu alebo garantky Programu, posúdi ju člen lektorského tímu, ktorého sa vec netýka, poverený Organizátorom.

**6.4** Organizátor potvrdí prijatie sťažnosti bez zbytočného odkladu a písomne odpovie do 30 dní od jej doručenia. V odpovedi uvedie zistenia a prijaté opatrenia.

**6.5** Organizátor zachováva dôvernosť sťažnosti. Totožnosť sťažovateľa sprístupní iba osobám, ktoré sťažnosť posudzujú.

## Článok 7 – Námietky voči hodnoteniu

**7.1** Účastník, ktorý nesúhlasí s hodnotením výstupných kritérií (záverečná práca, test, praktický výstup), môže podať námietku do 10 pracovných dní od oznámenia výsledku.

**7.2** Námietka sa podáva e-mailom na ivana@myjump.sk. Má obsahovať názov Programu, hodnotený výstup a dôvody, pre ktoré Účastník s hodnotením nesúhlasí.

**7.3** Námietku preskúma druhý hodnotiteľ – lektor, ktorý sa na pôvodnom hodnotení nepodieľal. Pôvodný hodnotiteľ poskytne svoje zdôvodnenie, Účastník môže doplniť svoje stanovisko.

**7.4** Organizátor oznámi výsledok preskúmania písomne do 15 pracovných dní od doručenia námietky. Hodnotenie môže potvrdiť, zmeniť, alebo Účastníkovi umožniť opravné hodnotenie.

**7.5** Rozhodnutie o námietke je v rámci Organizátora konečné. Kritériá hodnotenia sú Účastníkom známe vopred, pred začatím Programu.

## Článok 8 – Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

**8.1** Ak Účastník, ktorý je spotrebiteľom, nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že Organizátor porušil jeho práva, môže sa obrátiť na Organizátora so žiadosťou o nápravu (e-mailom na ivana@myjump.sk).

**8.2** Ak Organizátor na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Návrh treba podať do 1 roka od zamietavej odpovede alebo od márneho uplynutia lehoty na odpoveď.

**8.3** Príslušným subjektom je Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk, ars@soi.sk) alebo iná oprávnená osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR. Riešenie sporu cez SOI je bezplatné.

**8.4** Pri cezhraničných sporoch môže spotrebiteľ využiť pomoc Európskeho spotrebiteľského centra v SR.

**8.5** Právo obrátiť sa na príslušný súd tým nie je dotknuté.

## Článok 9 – Evidencia a zlepšovanie kvality

**9.1** Organizátor vedie evidenciu reklamácií, sťažností a námietok. Pri každej eviduje dátum podania, predmet, spôsob a dátum vybavenia a prijaté opatrenia.

**9.2** Evidenciu vyhodnocuje štatutárny orgán spolu s garantkou najmenej raz ročne, po skončení každej kohorty certifikačného programu. Zistenia sú podkladom na úpravu Programov, materiálov a organizácie vzdelávania.

**9.3** Osobné údaje spojené s reklamáciami, sťažnosťami a námietkami spracúva Organizátor podľa Zásad ochrany osobných údajov (GDPR) zverejnených na webe.

## Článok 10 – Záverečné ustanovenia

**10.1** Tento Reklamačný poriadok je trvalo zverejnený na www.polyvagalnaakademia.sk/legal/ a je súčasťou zmluvných podmienok spolu so Všeobecnými podmienkami vzdelávania a Katalógom.

**10.2** Riadi sa právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä Občianskym zákonníkom (zákon č. 40/1964 Zb.), zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

**10.3** Ak je niektoré ustanovenie Všeobecných podmienok vzdelávania o reklamáciách v rozpore s týmto poriadkom, prednosť má tento Reklamačný poriadok.

**10.4** Reklamačný poriadok schvaľuje štatutárny orgán Organizátora. Každá zmena sa vydáva ako nová verzia s dátumom účinnosti.

---

**občianske združenie myJUMP.sk**
Galvaniho 16600/25D, 821 04 Bratislava – mestská časť Ružinov | IČO: 52411133
ivana@myjump.sk | www.myjump.sk | Platné od: 1.10.2026