



## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Súkromnej materskej školy Včielka

#### Článok I Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií týkajúcich sa služieb poskytovaných Súkromnou materskou školou Včielka.
2. Poskytovateľom služieb je:  
**Obchodné meno:** Súkromná materská škola Včielka s. r. o.  
**Sídlo:** Sabinovská 145, 080 01 Prešov  
**IČO:** 50 202 880  
**DIČ:** 8132490992  
**Riaditeľka:** Mgr. Nina Prusáková  
**E-mail:** riaditelka@msvcielka.sk  
**Telefón:** +421 907 285 528  
**Webové sídlo:** [www.msvcielka.sk](http://www.msvcielka.sk)

(ďalej len „Poskytovateľ“ alebo „Materská škola“).

3. Zákonný zástupca dieťaťa, ktorý uzatvoril s Poskytovateľom Zmluvu o poskytnutí služieb starostlivosti o dieťa v neštátnom zariadení, sa na účely tohto Reklamačného poriadku označuje ako „Zákonný zástupca“.
4. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby poskytované na základe zmluvy uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Zákonným zástupcom, najmä na poskytovanie predprimárneho vzdelávania, starostlivosti o dieťa, stravovania a ďalších dohodnutých služieb.

#### Článok II Predmet reklamácie

1. Zákonný zástupca je oprávnený reklamovať najmä:
  - a) neposkytnutie služby alebo jej časti v dohodnutom rozsahu,
  - b) preukázateľné nedodržanie podmienok poskytovania služby dohodnutých v zmluve,
  - c) nesprávne vyúčtovanie školného, stravného alebo iných platieb,
  - d) nesprávny výpočet alebo nezohľadnenie preplatku za riadne a včas odhlásenú stravu,
  - e) nesprávne započítanie prijatej platby,
  - f) neposkytnutie objednanej a uhradenej dobrovoľnej aktivity alebo služby,
  - g) iný preukázateľný nedostatok služby poskytovanej Poskytovateľom.
2. Reklamáciou nie je:
  - a) bežný podnet, návrh, pripomienka alebo požiadavka Zákonného zástupcu,
  - b) samotný nesúhlas Zákonného zástupcu s pedagogickými metódami alebo odbornými pedagogickými postupmi, ak sú v súlade s právnymi predpismi, školským vzdelávacím programom a vnútornými predpismi Materskej školy,
  - c) individuálny názor alebo subjektívna nespokojnosť, ktorá nepredstavuje porušenie zmluvnej alebo zákonnej povinnosti Poskytovateľa,

Súkromná materská škola Včielka  
Sabinovská 145, Prešov 08001  
Mgr. Nina Prusáková - riaditeľka

Tel.: +421 907 285 528  
E-mail: [riaditelka@msvcielka.sk](mailto:riaditelka@msvcielka.sk)  
Web: [www.msvcielka.sk](http://www.msvcielka.sk)

d) sťažnosť alebo podnet patriaci podľa osobitných právnych predpisov do pôsobnosti orgánu štátnej správy v školstve, školskej inšpekcie alebo iného príslušného orgánu.

### Článok III Prípady, ktoré nezakladajú nárok na vrátenie alebo zníženie školného

1. Neprítomnosť dieťaťa v Materskej škole z dôvodu choroby, dovolenky, rodinných dôvodov, rozhodnutia Zákonného zástupcu alebo z iného dôvodu na strane dieťaťa alebo Zákonného zástupcu sa nepovažuje za vadu poskytovanej služby.
2. Neprítomnosť dieťaťa nezakladá nárok na vrátenie, odpustenie alebo pomerné zníženie školného, ak zmluva alebo platný Cenník a platobné podmienky výslovne neurčujú inak.
3. Školné predstavuje paušálnu mesačnú platbu najmä za zabezpečenie poskytovania predprimárneho vzdelávania, personálne, materiálne a prevádzkové zabezpečenie Materskej školy a rezerváciu miesta dieťaťa počas trvania zmluvného vzťahu. Školné nie je platbou za jednotlivé dni skutočnej dochádzky dieťaťa.
4. Za vadu služby sa nepovažuje neprijatie dieťaťa do Materskej školy alebo požiadavka na jeho bezodkladné vyzdvihnutie, ak má dieťa príznaky ochorenia alebo ak sú splnené iné podmienky uvedené v zmluve, Školskom poriadku alebo všeobecne záväzných právnych predpisoch.
5. Za vadu služby sa nepovažuje ani neposkytnutie služby z dôvodu:
  - a) porušenia povinností Zákonného zástupcu,
  - b) omeškania Zákonného zástupcu s úhradou platieb,
  - c) neprítomnosti dieťaťa,
  - d) neodovzdania požadovaných dokladov,
  - e) mimoriadnej, nepredvídateľnej a neodvratiteľnej udalosti alebo inej okolnosti, ktorú Poskytovateľ nespôsobil a ktorej následkom nemohol zabrániť ani pri vynaložení primeranej odbornej starostlivosti,
  - f) prerušenia alebo obmedzenia prevádzky v súlade so zmluvou, Školským poriadkom alebo rozhodnutím príslušného orgánu.

### Článok IV Uplatnenie reklamácie

1. Zákonný zástupca je oprávnený uplatniť reklamáciu:
  - a) osobne v sídle Materskej školy,
  - b) písomne poštou na adresu:  
**Súkromná materská škola Včielka s. r. o.**  
**Sabinovská 145**  
**080 01 Prešov,**
  - c) elektronicky na e-mailovej adrese: [riaditelka@msvcielka.sk](mailto:riaditelka@msvcielka.sk)
2. Reklamáciu sa odporúča uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení reklamovanej skutočnosti.
3. Reklamácia musí obsahovať najmä:
  - a) meno a priezvisko Zákonného zástupcu,
  - b) kontaktnú adresu, telefónne číslo alebo e-mail,
  - c) meno a priezvisko dieťaťa,
  - d) presný opis reklamovanej skutočnosti,
  - e) dátum alebo obdobie, ktorého sa reklamácia týka,
  - f) požadovaný spôsob nápravy,
  - g) doklady alebo iné podklady preukazujúce reklamovanú skutočnosť, ak ich má Zákonný zástupca k dispozícii.
4. Ak reklamácia neobsahuje údaje potrebné na jej posúdenie, Poskytovateľ vyzve Zákonného zástupcu na ich doplnenie.

5. Poskytovateľ je oprávnený požiadať Zákonného zástupcu o primeranú súčinnosť potrebnú na posúdenie reklamácie.

## **Článok V Prijatie a posúdenie reklamácie**

1. Poskytovateľ potvrdí prijatie reklamácie bezodkladne po jej uplatnení.
2. Pri reklamácií uplatnenej elektronicky Poskytovateľ zašle potvrdenie o jej prijatí na e-mailovú adresu Zákonného zástupcu.
3. Poskytovateľ reklamáciu preskúma objektívne a v potrebnom rozsahu, najmä podľa:
  - a) uzatvorenej zmluvy,
  - b) aktuálne platného Cenníka a platobných podmienok,
  - c) Školského poriadku,
  - d) evidencie dochádzky a odhlasovania stravy,
  - e) účtovných a platobných dokladov,
  - f) ďalších relevantných dokumentov a skutočností.
4. Poskytovateľ môže počas vybavovania reklamácie požiadať Zákonného zástupcu o doplnenie údajov alebo predloženie potrebných dokladov.

## **Článok VI Spôsob vybavenia reklamácie**

1. Ak Poskytovateľ uzná reklamáciu ako opodstatnenú, zabezpečí primeranú nápravu podľa povahy reklamovanej skutočnosti.
2. Reklamácia môže byť vybavená najmä:
  - a) odstránením zisteného nedostatku,
  - b) opravou nesprávneho vyúčtovania,
  - c) opravným zúčtovaním platby,
  - d) započítaním vzniknutého preplatku do najbližšej splatnej platby,
  - e) vrátením prijatej sumy, ak započítanie nie je možné alebo vhodné,
  - f) primeraným poskytnutím náhradnej služby, ak je to vzhľadom na povahu služby možné,
  - g) poskytnutím primeranej zľavy z ceny reklamovanej služby, ak vadu nemožno úplne odstrániť alebo ak by jej odstránenie vzhľadom na povahu už poskytnutej služby nebolo možné alebo účelné,
  - h) zamietnutím reklamácie, ak sa preukáže, že nie je opodstatnená.
3. Ak bude reklamácia zamietnutá, Poskytovateľ oznámi Zákonnému zástupcovi dôvod jej zamietnutia.
4. Uplatnenie reklamácie nemá odkladný účinok na povinnosť Zákonného zástupcu uhradiť riadne a včas tie platby alebo ich časti, ktoré nie sú predmetom reklamácie.
5. Ak sa reklamácia týka iba časti vyúčtovanej sumy, Zákonný zástupca je povinný v lehote splatnosti uhradiť nespornú časť. Neuhradenie spornej časti počas vybavovania reklamácie sa nepovažuje za omeškanie, ak bola reklamácia uplatnená v dobrej viere a bez zbytočného odkladu. Ak bude reklamácia zamietnutá, sporná suma je splatná do piatich pracovných dní od doručenia oznámenia o zamietnutí reklamácie.

## **Článok VII Lehota a oznámenie výsledku reklamácie**

1. Poskytovateľ vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa jej riadneho uplatnenia. Ak reklamácia neobsahuje údaje alebo podklady nevyhnutné na jej posúdenie, Poskytovateľ bezodkladne vyzve Zákonného zástupcu na ich doplnenie.

2. O výsledku vybavenia reklamácie Poskytovateľ vyhotoví písomné oznámenie, ktoré doručí Zákonnému zástupcovi osobne, poštou alebo elektronicky na ním uvedenú e-mailovú adresu.
3. V oznámení bude uvedený najmä výsledok posúdenia reklamácie, spôsob jej vybavenia a odôvodnenie, ak bola reklamácia zamietnutá.

## Článok VIII Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. Ak Zákonný zástupca nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, je oprávnený obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu.
2. Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie v zákonom stanovenej lehote, Zákonný zástupca je oprávnený podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa platných právnych predpisov.
3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu možno podať príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Príslušným subjektom môže byť najmä Slovenská obchodná inšpekcia, prípadne iný oprávnený subjekt zapísaný v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Podmienky prijatia a dôvody odmietnutia návrhu upravuje uvedený zákon.

## Článok IX Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle Poskytovateľa a je k dispozícii v priestoroch Súkromnej materskej školy Včielka.
2. Tento Reklamačný poriadok tvorí doplnujúci dokument k Zmluve o poskytnutí služieb starostlivosti o dieťa v neštátnom zariadení. V prípade rozporu medzi Reklamačným poriadkom a zmluvou sa uplatnia ustanovenia zmluvy a všeobecne záväzných právnych predpisov.
3. Poskytovateľ je oprávnený Reklamačný poriadok meniť alebo dopĺňať najmä z dôvodu zmeny právnych predpisov, zmeny poskytovaných služieb alebo potreby spresnenia reklamačného postupu. Zmena Reklamačného poriadku sa nedotýka reklamácií uplatnených pred nadobudnutím účinnosti jeho nového znenia ani práv Zákonného zástupcu, ktoré vznikli podľa zmluvy alebo právnych predpisov pred účinnosťou zmeny. Zmenou Reklamačného poriadku nemožno jednostranne meniť obsah Zmluvy ani obmedziť zákonné práva spotrebiteľa.
4. Aktuálne znenie Reklamačného poriadku bude zverejnené na webovom sídle Poskytovateľa.
5. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa **1. septembra 2026**.

V Prešove dňa .....

-----

**Súkromná materská škola Včielka s.r.o.**

**Mgr. Nina Prusáková, konateľ**