

Reklamační řád

Tento Reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z vadného plnění u digitálního obsahu a služeb poskytovaných Mgr. Evou Dvořákovou, IČO 88243184, sídlem Kosmákova 3961/42, 615 00 Brno—Židenice (dále jen „Poskytovatel“).

Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci, pokud se poskytovaný digitální obsah nebo služba odchyluje od toho, co bylo sjednáno, nebo má vadu ve smyslu příslušných právních předpisů.

1.2. Cílem tohoto Reklamačního řádu je stanovit postup, který je pro Zákazníka srozumitelný a transparentní.

2. Co je vadou

2.1. Vada digitálního obsahu

Za vadu se považuje zejména:

- nemožnost přihlásit se do zakoupeného online kurzu na platformě Thinkific,
- dlouhodobá nedostupnost digitálního obsahu (obvykle více než 48 hodin, pokud nejde o plánovanou údržbu),
- nefunkční videa, nečitelné materiály nebo chybné soubory,
- jiné technické problémy, které brání využití digitálního obsahu tak, jak byl prezentován.

2.2. Vada služby

Za vadu služby se považuje zejména:

- neposkytnutí služby ve sjednaném rozsahu,
- neposkytnutí služby ve sjednaném termínu bez předchozí domluvy,
- závažné nedostatky, které brání využití služby v souladu s objednávkou.

3. Jak reklamaci uplatnit

3.1. Reklamaci může Zákazník uplatnit písemně prostřednictvím e-mailu na adresu hi@evadvorakova.com.

3.2. Pro rychlejší vyřízení reklamace je vhodné uvést:

- jméno a příjmení Zákazníka,
- e-mail použitý při objednávce,
- popis vady,
- datum, kdy se vada objevila,
- případné doplňující informace (např. screenshot nebo nahraný problém).

3.3. Poskytovatel potvrdí přijetí reklamace e-mailem.

4. Lhůta a způsob vyřízení reklamace

4.1. Poskytovatel reklamaci posoudí bez zbytečného odkladu a vyřídí ji nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění.

4.2. O výsledku reklamace bude Zákazník informován e-mailem.

4.3. Pokud Zákazník neposkytne součinnost nutnou k vyřízení reklamace (např. doplnění informací nebo otestování přístupu), může být lhůta přiměřeně prodloužena.

5. Způsoby řešení reklamace

Pokud je reklamace uznána jako oprávněná, bude vada vyřešena následujícím způsobem:

5.1. Digitální obsah

Poskytovatel:

- a) zajistí bezplatnou opravu vady, nebo
- b) zpřístupní novou nebo opravenou verzi digitálního obsahu, nebo
- c) prodlouží přístup k digitálnímu obsahu, nebo
- d) poskytne přiměřenou slevu z ceny, nebo
- e) vrátí Zákazníkovi zaplacenou cenu, není-li možné digitální obsah zpřístupnit bez vady.

5.2. Služby (koučink, konzultace, školení)

Poskytovatel:

- a) poskytne nápravu (např. doplnění služby nebo náhradní termín), nebo
- b) nabídne přiměřenou slevu, nebo
- c) vrátí část ceny nebo cenu celou, pokud není možné službu poskytnout v souladu s dohodou.

6. Kdy reklamace nemůže být uznána

Reklamace nemůže být uznána zejména v těchto případech:

- Zákazník nemá technické vybavení potřebné pro přístup k digitálnímu obsahu.
- Vada vznikla nesprávným užíváním nebo zásahy ze strany Zákazníka.
- Přístupové údaje byly zneužity třetí osobou, pokud Zákazník nedodržel povinnost je chránit.
- Zákazník čerpá obsah mimo minimální garantovanou dobu přístupu.
- Dočasná nedostupnost způsobená technickými výpadky třetích stran (např. platformy Thinkific), která není delší než 48 hodin.

7. Náklady a forma komunikace

7.1. Reklamace je vždy bezplatná.

7.2. Veškerá komunikace probíhá elektronicky, není třeba zasílat nic poštou.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek a platí pro všechny Zákazníky Poskytovatele.

8.2. Práva Zákazníka vyplývající z tohoto Reklamačního řádu nejsou dotčena zákonnými právy, která mu náleží.

8.3. Reklamační řád může být Poskytovatelem aktualizován. Na webu je vždy dostupná aktuální verze.

8.4. Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 28. 2. 2026.