

REKLAMAČNÍ ŘÁD

(pro služby a digitální obsah)

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento Reklamační řád upravuje práva a povinnosti mezi poskytovatelem:

- **Jméno a příjmení:** Marek Švec
- **Sídlo:** Úvoz 59C, Brno
- **IČO:** 01542923
- **Zapsán v živnostenském rejstříku Magistrátu města Brna**
- **E-mail:** ahoj@mareksvec.cz
- **Telefon:** 733 647 842 (dále jen „Poskytovatel“).

a klientem (dále jen „**Klient**“) při uplatňování práv z vadného plnění u poskytovaných služeb (masáže, konzultace, bodyterapie) a digitálního obsahu (online kurzy, e-booky).

1.2. Tento řád se řídí občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.

2. Kdy můžete reklamovat (Rozsah odpovědnosti)

Poskytovatel odpovídá za to, že služba nebo digitální obsah je poskytnut ve sjednaném rozsahu, kvalitě a čase.

2.1. **Služby (Masáže, Konzultace, Bodyterapie, Živá školení)** Reklamací lze uplatnit, pokud:

- Služba nebyla poskytnuta v dohodnutém termínu nebo délce trvání.
- Služba neodpovídala popisu (např. byl poskytnut jiný druh masáže).
- Chování Poskytovatele bylo v rozporu s profesionálními standardy.

Upozornění pro konzultace a bodyterapii: Předmětem reklamace nemůže být subjektivní nespokojenost Klienta s dosaženými osobními výsledky (např. „necítím se šťastnější“), pokud byla služba (metodické vedení) poskytnuta řádně. Konzultace a bodyterapie jsou závazkem úsilí, nikoliv závazkem výsledku.

2.2. **Digitální obsah (Online kurzy, E-booky)** Reklamací lze uplatnit, pokud:

- Obsah není dostupný nebo funkční (např. nefunkční odkaz).
- Obsah neodpovídá popisu (např. chybí slíbené kapitoly).

- *Reklamací nelze uplatnit na vady způsobené nevyhovujícím technickým vybavením na straně Klienta.*

3. Jak reklamaci uplatnit

3.1. Reklamací uplatněte bez zbytečného odkladu poté, co Klient vadu zjistí nebo mohl zjistit; nejpozději v zákonných lhůtách. U digitálního obsahu poskytovaného jednorázově lze vytknout vadu, která se projeví do 2 let od zpřístupnění. U digitálního obsahu poskytovaného po určitou dobu lze vytknout vadu, která se projeví za trvání závazku. 3.2. Reklamací zašlete e-mailem na adresu: ahoj@mareksvec.cz. 3.3. Do e-mailu uveďte číslo objednávky/faktury, popis vady a preferovaný způsob vyřízení (oprava, sleva, vrácení peněz).

4. Vyřízení reklamace

4.1. *Poskytovatel vydá Klientovi potvrzení o uplatnění reklamace.* 4.2. *Reklamace bude vyřízena nejpozději do 30 dnů, pokud se strany nedohodnou jinak.* 4.3. *O výsledku bude Klient informován e-mailem.*

5. Nároky Klienta

V případě oprávněné reklamace má Klient právo na:

- *Bezplatnou nápravu (např. náhradní termín masáže či bodytherapie).*
- *Přiměřenou slevu z ceny služby.*
- *Odstoupení od smlouvy a vrácení peněz (pokud je vada podstatná nebo ji nelze odstranit).*

6. Mimosoudní řešení sporů

Pokud se nepodaří spor vyřešit dohodou, má Klient právo podat návrh na mimosoudní řešení u České obchodní inspekce (adr.coi.cz).

Tento dokument nabývá účinnosti dnem 29.1.2026