

Reklamace a vrácení

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Odstoupení Spotřebitele od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů: Obecně má Spotřebitel dle NOZ právo od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dní, přičemž tato lhůta začíná běžet od dne uzavření Smlouvy a jde-li o dodávku zboží, pak od převzetí zboží. V našem případě o dodávku zboží nejde, proto se uplatní lhůta 14 dní od uzavření Smlouvy. To ovšem jen v případě, že v konkrétních případech (podrobnosti níže ve VOP) není odstoupení od Smlouvy vyloučeno.

UPOZORNĚNÍ: Je-li v následujících ustanoveních uvedeno, že Spotřebitel může odstoupit od Smlouvy, umožňujeme za stejných podmínek odstoupení od Smlouvy i jiným Kupujícím než Spotřebitelům.

2. Případy, kdy jako Spotřebitel můžete/nemůžete od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů – dodání Digitálních produktů:

Protože Digitální produkty nedodáváme na hmotném nosiči a současně je na základě Vaší objednávky dodáváme s Vaším předchozím výslovným souhlasem před uplynutím obecné 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy, tímto si dovoluujeme sdělit, že u těchto Produktů v souladu s § 1837 písm. l) NOZ nemá ani Spotřebitel právo na odstoupení od Smlouvy.

3. Případy, kdy jako Spotřebitel můžete/nemůžete od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů – dodání online a živých přednášek:

Vzhledem k tomu, že jde o tzv. smlouvu o využití volného času poskytovanou v určeném termínu, není možné dle § 1837 písm. j) NOZ od Smlouvy odstoupit. Uplatní se zde storno podmínky (čl. IV. odst. B.6. těchto VOP).

4. Případy, kdy jako Spotřebitel můžete/nemůžete od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů – koučink:

V tomto případě můžete od Smlouvy jako Spotřebitel odstoupit ve lhůtě 14 dní od jejího uzavření, ovšem pouze za předpokladu, že jsme Vám již Službu na základě Vaší výslovné žádosti neposkytli. Pokud již Služba poskytnuta byla, není možné od Smlouvy dle § 1837 písm. a) NOZ odstoupit. V případě, že byla poskytnuta Služba pouze částečně, můžete odstoupit, pokud jde o do té doby neposkytnutou část Služby. V případě, že by již předtím byla provedena úhrada, pak Vám vrátíme (ve smyslu následujícího odst. 5) poměrnou část uhrazené ceny odpovídající dosud neposkytnuté části Služby. Pokud během 14denní lhůty není ani započato s poskytováním Služby, můžete od Smlouvy v této lhůtě kdykoli odstoupit.

5. Postup při odstoupení od Smlouvy bez uvedení důvodu:

Jsou-li splněny podmínky pro možnost odstoupit od Smlouvy, je nutné abyste ve 14denní lhůtě uvedená v tomto článku v odst. 1 odeslali odstoupení e-mailem na info@teachmakers.cz nebo poštou na naši adresu uvedenou v článku I. VOP. Odstoupení můžete napsat úplně neformálně (ovšem musí být zřejmé, od jaké Smlouvy odstupujete, případně jaké Služby se týká anebo můžete vyplnit a poslat připravený formulář, který naleznete zde: <https://www.teachmakers.cz/wp-content/uploads/2026/02/ODSTOUPENI-OD-SMLOUVY.docx>

V případě použití vzorového formuláře Vám bez zbytečného odkladu potvrdíme jeho přijetí. Odstoupení nemusíte nijak odůvodňovat. K odstoupení, prosím, připojte kopii dokladu o platbě, fakturu či či důkaz k prokázání, že se jedná o Služby u nás zakoupené ve lhůtě 14 dnů před odstoupením od Smlouvy. Výrazně tím urychlíte vyřízení celé záležitosti. Samotné nepředložení těchto dokladů ovšem nebrání vyřízení Vašeho odstoupení od Smlouvy. Pokud jste již dříve tyto údaje nezaslali v samostatném oznámení o odstoupení od Smlouvy (např. vyplněním ve vzorovém formuláři), připojte, prosím, i údaj o volbě způsobu vrácení peněz, pokud je nechcete vrátit stejným způsobem, jako jste platbu hradili.

6. Vrácení peněz:

Nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy dle odst. 4 a 5 tohoto článku Vám vrátíme peníze, které jsme od Vás přijali jako platbu za Služby (resp. poměrnou část, pokud již byla část Služby poskytnuta).

7. Nesplnění podmínek pro odstoupení od Smlouvy bez udání důvodů: Pokud by v konkrétním případě došlo k tomu, že by Kupující odstupoval od Smlouvy s odkazem na možnost odstoupit bez udání důvodů, ale přitom by některá z podmínek splněná nebyla (např. by bylo odstoupení učiněno později než ve 14denní lhůtě), Kupujícího o této nemožnosti bez odkladu vyrozumíme. Peníze v takovém případě Kupujícímu vrátit nemůžeme.

8. Odstoupení od Smlouvy v ostatních případech, zrušení Smlouvy: V případě, že by z Vaší strany nedošlo k úhradě celé ceny ani do 5 dnů po její splatnosti, Smlouva se uplynutím této lhůty ruší. V případě, že jsme od Vás před tím obdrželi částečnou platbu na kupní cenu, vrátíme Vám ji do 14 dnů od zrušení Smlouvy, nebude-li mezi námi výslovně dohodnuto jinak. Jak Vy jako Kupující, tak my jako Prodávající jsme dále oprávněni odstoupit od Smlouvy v případech stanovených zákonem nebo uvedených v těchto VOP.

V případě odstoupení od Smlouvy, kterou byly koupeny online kurzy nebo záznam online přednášky, jsme okamžikem účinnosti odstoupení vždy oprávněni i bez předchozího upozornění pozastavit nebo zrušit přístup do Vašeho uživatelského účtu, resp. k zakoupeným online kurzům a záznamům, kterých se odstoupení týká.

9. Vrácení dárku poskytnutého k uhrazené objednávce:

Je-li vám společně s Produktem poskytnut dárek, je darovací smlouva mezi námi uzavřená s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od

Smlouvy z Vaší strany bez uvedení důvodů, pozbývá darovací smlouva účinnost a jste povinni nám poskytnutý dárek nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy vrátit.

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Důležité paragrafy, podle kterých se při reklamaci postupuje: Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právními i předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2112 a pro Spotřebitele i § 2161 až 2174 NOZ. Práva ze záruky se řídí zejména ustanoveními § 2113 až 2117 NOZ a pro Spotřebitele § 2161 až 2164 NOZ.

2. Vady, za které neseme odpovědnost:
Jako Prodávající Vám odpovídáme za to, že Produkt při převzetí nemá vady. Jste-li Spotřebitelem, pak v případě, že se vada projeví do 6 měsíců od převzetí, má se za to, že Produkt byl vadný již při převzetí. Spotřebiteli dále odpovídáme i za to, že se vady nevyskytnou v záruční době, která činí 24 měsíců od převzetí Produktu. Nejste-li Spotřebitelem, odpovídáme Vám pouze za vady, které má Produkt při převzetí. Neneseme odpovědnost za vady způsobené užíváním v rozporu s běžnými obecně známými pravidly. U Služeb odpovídáme za poskytnutí Služby v souladu se Smlouvou a platnými právními předpisy.

3. Jaké nároky můžete v případě vady požadovat?

4. Pokud jste Spotřebitel:

- Jde o vadu odstranitelnou a není-li to neúměrné (tj. zejména když lze odstranit vadu bez zbytečného odkladu) P nárok na bezplatné odstranění vady.
- Jde o vadu sice odstranitelnou, ale vyskytuje se opakovaně anebo se vyskytne větší počet vad a kvůli tomu nelze Produkt řádně užívat P nárok na dodání nového Produktu anebo můžete od Smlouvy odstoupit. Pokud ani jeden z nároků nevyužijete, můžete požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.
- Jde o vadu neodstranitelnou P nárok na dodání nového Produktu anebo můžete od Smlouvy odstoupit. Pokud ani jeden z těchto nároků nechcete využít, máte právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.
- Není-li možné dodání nového Produktu namísto původního vadného nebo pokud bychom nezjednali nápravu v přiměřené době anebo by Vám zjednání nápravy činilo značné obtíže P máte také právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

V případě Služby máte právo na odstranění vady, je-li to možné anebo na slevu ze sjednané ceny anebo od Smlouvy odstoupit.

1. Pokud nejste Spotřebitel:

Je-li vada podstatným porušením Smlouvy (tj. kdybyste o takové vadě předem věděli, vůbec byste Produkt/Službu nechtěli koupit), můžete volit mezi těmito nároky:

- odstranění vady,
- dodání nového Produktu bez vad,
- přiměřená sleva z kupní ceny,
- odstoupení od Smlouvy.

Volbu nároku je nutné nám sdělit bez zbytečného odkladu po oznámení vady, jinak máte práva jen jako při nepodstatném porušení Smlouvy. Výjimkou jsou situace, kdy byste požadovali odstranění vady a my vadu neodstranili v přiměřené lhůtě anebo bychom Vám rovnou sdělili, že vadu neodstraníme. V takových případech můžete místo odstranění vady požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny anebo odstoupit od Smlouvy. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, můžete volit mezi těmito nároky

- odstranění vady,
- přiměřená sleva z kupní ceny.

Pokud zvolíte odstranění vady a my bychom to nezvládli včas anebo vadu odmítli odstranit, můžete požadovat slevu z kupní ceny anebo od Smlouvy odstoupit.

Upozorňujeme, že dle NOZ není možné provedenou volbu nároku měnit bez našeho souhlasu.

4. Kdy práva z vadného plnění Kupujícímu (ani když je Spotřebitelem) nenáleží?

Práva z vadného plnění Vám nenáleží:

- pokud byste před převzetím Produktu věděli, že má vadu, anebo byste vadu sami způsobili,
- pokud by šlo o vady způsobené nesprávným užíváním,
- vyplývá-li to z povahy věci,
- při pozdním uplatnění reklamace.

5. Uplatnění reklamace:

Reklamací, prosím, uplatněte bez zbytečného odkladu. V případech, kdy reklamaci neučiníte přímo při dodání Produktu/Služby, uplatněte ji co nejdříve po zjištění vady. Pokud byste vadu sice uplatnili v reklamační lhůtě, ale až později, než jste ji mohli zjistit (typicky když vadu jednoduše zjistitelnou hned po předání uplatníte až ke konce reklamační lhůty), můžete tím přijít o možnost volby mezi nároky na vyřízení reklamace anebo v případě soudního sporu by soud nemusel nárok přiznat, pokud bychom

namítli pozdní uplatnění reklamace. To se týká Kupujících, kteří nejsou Spotřebiteli. Pokud by předmětem reklamace měly být nedoručené přístupové údaje k Digitálnímu Produktu, prosím, zkontrolujte nejprve složky „hromadná pošta“ nebo spam.

Uplatnit reklamaci lze i zasláním prosté zprávy e-mailem, ze které je patrné kdo, co a z jakého důvodu reklamuje a jak navrhuje reklamaci vyřídit.

Uvítáme, pokud k reklamaci přiložíte i fakturu či jiný doklad o koupi, popis reklamované závady a návrh řešení reklamace. Je-li to možné a účelné pro prokázání reklamované vady, připojte k reklamaci i fotodokumentaci, případně jiný dokument nebo důkazní prostředek.

Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, v krajních případech nejpozději do 30 dnů, pokud se výslovně nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace vám poskytneme písemné potvrzení.

6. Vrácení zaplacené ceny a poskytnutí slevy při uznané reklamaci: Uznáme-li reklamaci jako oprávněnou a výsledkem má být sleva z již zaplacené ceny nebo vrácení zaplacené ceny, bude vrácení provedeno stejným způsobem jako jste objednávku hradili, a to nejpozději do 14 dnů od uznání reklamace.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

1. Máte-li k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění či naší činnosti nějakou stížnost, kontaktujte nás prosím na e-mailu info@teachmakers.cz
2. Podnikáme na základě živnostenského oprávnění, kontrolním orgánem je příslušný živnostenský úřad, dohled nad dodržováním předpisů o ochraně spotřebitelů provádí Česká obchodní inspekce. Dodržování předpisů o ochraně osobních údajů dozoruje Úřad pro ochranu osobních údajů. I na tyto orgány se můžete obrátit se svými stížnostmi.
3. Pokud mezi Prodávajícím a Spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má Spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení sporů jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce: www.coi.cz, www.adr.coi.cz, e-mail: adr@coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů on-line,

Která je zřízena Evropskou komisí na
adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.