

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Zboží, služby a digitální obsah

Provozovatel	Škola Aromaterapie & Bylinky s.r.o.
IČO / sídlo	245 87 249 Tvrdého 505/13, Staré Brno, 602 00 Brno
Účinnost / verze	1. srpna 2026 / 1.0
Právní stav ověřen k	1. srpna 2026
Stav dokumentu	FINÁLNÍ TEXT K PUBLIKACI

1. Kontakty a působnost

1.1 Reklamaci přijímá Škola Aromaterapie & Bylinky s.r.o., IČO 245 87 249, Tvrdého 505/13, Staré Brno, 602 00 Brno, e-mail eshop@aromaterapiebylinky.cz, tel. +420 731 105 495. Zásilku je vhodné odeslat až po potvrzení adresy a způsobu dopravy; zásilky na dobírku se nepřebírají.

1.2 Řád se použije na vady zboží, služeb a digitálního obsahu. U podnikatelů se práva řídí zejména § 2099 až 2117 občanského zákoníku a individuální smlouvou; spotřebitel má práva podle § 2161 až 2174b, § 2389a až 2389u a zákona o ochraně spotřebitele.

2. Co je a není vadou

Plnění	Vada typicky je	Vada typicky není
Přírodní zboží	nesoulad s popisem, kontaminace, netěsnost, chybné množství, prošlá nebo nepřiměřeně krátká doba použitelnosti, chybějící povinné upozornění	přírozená a bezpečná odchylka barvy, vůně, intenzity, zákalu nebo konzistence způsobená přírodním původem surovin, místem a rokem sklizně nebo rozdíly mezi šaržemi, pokud výrobek odpovídá popisu, deklarovaným vlastnostem a právním požadavkům
Knihy a pomůcky	poškození, neúplnost, tisková nebo funkční vada	opotřebení vzniklé nesprávným zacházením po převzetí
Služba / kurz	neposkytnutí sjednaného rozsahu, zásadní organizační nedostatek, nesplnění výslovně slíbeného výstupu	subjektivní nesouhlas s odborným názorem, výsledek závislý na aktivitě účastníka, nebyl-li garantován, ani přiměřená odchylka od orientačního času ukončení, pokud byl poskytnut sjednaný program a rozsah výuky
Digitální obsah	nefunkční odkaz, nesoulad s popisem, chybějící slíbená funkce, nedostupnost v době přístupu	problém způsobený výlučně nepodporovaným nebo zastaralým zařízením, softwarem, nastavením, nedostatečným připojením nebo neprovedenou aktualizací na straně zákazníka, pokud byly technické požadavky a pokyny předem řádně sděleny a obsah je v podporovaném prostředí funkční

2.2 Práva nevznikají z vady, kterou si zákazník způsobil sám, zejména nedodržením jasného návodu, skladovacích podmínek nebo použitím mimo určený účel. Toto pravidlo se nepoužije, pokud návod nebo upozornění chyběly, byly nesprávné či nesrozumitelné.

3. Jak reklamaci uplatnit

1. Uved'te jméno, kontakt, číslo objednávky nebo jiný doklad nákupu, popis vady, kdy se projevila, a požadovaný způsob vyřízení.
2. Přiložte fotografie nebo video, pokud pomohou rychleji posoudit poškození, únik, obal nebo chybovou hlášku. Nejde o povinnou podmínku, není-li objektivně nutná.
3. U zboží se dohodne předání nebo zaslání. Zboží zabalte tak, aby se dále nepoškodilo; nezasílejte další nesouvisející obsah.
4. U éterických olejů, hydrolátů, rostlinných olejů a jiných tekutých výrobků může být pro odborné posouzení reklamace nezbytné předat zbývající obsah v původní označené lahvičce nebo nádobě. Samotné otevření výrobku nebo spotřebování přiměřeného množství potřebného ke zjištění jeho vlastností není důvodem k odmítnutí reklamace. Pokud byl však výrobek zcela spotřebován, přelit, smísen, kontaminován nebo jinak změněn tak, že jeho identitu nebo vytýkanou vadu nelze objektivně posoudit, může nedostatek potřebné součinnosti znemožnit věcné posouzení reklamace.
5. U digitálního obsahu uved'te zařízení, operační systém, verzi prohlížeče nebo aplikace, čas chyby a pokud možno screenshot či znění chybové hlášky. Heslo nesdělujte. Na žádost Prodávajícího poskytněte přiměřenou součinnost k ověření, zda je problém způsoben digitálním obsahem, nebo technickým prostředím zákazníka.
6. Při bezpečnostním riziku přestaňte produkt používat, uchovejte obal a šarži a postupujte podle pokynů Prodávajícího.

4. Potvrzení a lhůty

4.1 Při uplatnění reklamace spotřebitel obdrží písemné potvrzení s datem, obsahem reklamace, požadovaným způsobem vyřízení a kontaktními údaji.

4.2 U reklamaci zboží a služeb se o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů; do této doby se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o vyřízení informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nedohodnou-li se strany na delší lhůtě. U digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu se reklamace vyřizuje v přiměřené době s přihlédnutím k jejich povaze a k účelu, pro který je spotřebitel požadoval.

4.3 Po vyřízení spotřebitel obdrží potvrzení o datu a způsobu vyřízení, provedení opravy a době jejího trvání, nebo písemné odůvodnění zamítnutí.

5. Nároky u zboží

5.1 Spotřebitel může požadovat odstranění vady opravou nebo dodáním nové věci bez vady, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo nepřiměřeně nákladný. Prodávající může odmítnout odstranit vadu jen za zákonných podmínek.

5.2 Přiměřenou slevu nebo odstoupení může spotřebitel požadovat zejména tehdy, když Prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil řádně, vada se opakuje, je podstatná nebo je zjevné, že nebude odstraněna v přiměřené době bez značných obtíží. Odstoupení není možné u nevýznamné vady; má se za to, že vada není nevýznamná.

5.3 Projeví-li se vada spotřebiteli do jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Vadu lze vytknout do dvou let od převzetí; u použité věci lze dobu zákonným způsobem zkrátit, je-li to výslovně sjednáno.

6. Nároky u služeb a kurzů

6.1 U vadné služby může zákazník požadovat zejména řádné dokončení nebo opakování vadné části, přiměřenou slevu, případně odstoupení při podstatném porušení, pokud to povaha plnění umožňuje.

6.2 Změna lektora sama o sobě není vadou, pokud je náhradní lektor odborně způsobilý a nebyla osobní účast konkrétního lektora výslovně sjednána jako rozhodující vlastnost. Zásadní změna termínu, místa, formy nebo programu se řeší podle 04_06.

6.3 Časový harmonogram a předpokládaný čas ukončení kurzu jsou orientační, není-li u konkrétního kurzu výslovně uvedeno jinak. Samotné skončení kurzu v přiměřeně kratším čase není vadou, pokud byl poskytnut sjednaný program, obsah a rozsah výuky a nebyl omezen výslovně slíbený výstup. Podstatné zkrácení výuky nebo neposkytnutí sjednané části programu se posuzuje podle skutečného rozsahu nesplněného plnění.

7. Nároky u digitálního obsahu

7.1 Není-li digitální obsah zpřístupněn bez zbytečného odkladu po výzvě, může spotřebitel za zákonných podmínek odstoupit. Při vadě může požadovat uvedení do souladu, ledaže je to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné.

7.2 Přiměřená sleva nebo odstoupení přichází v úvahu, pokud vada nebyla odstraněna, projeví se znovu, je podstatná nebo Prodávající prohlásí či je z okolností zjevné, že nápravu nezjedná v přiměřené době. U nevýznamné vady právo odstoupit nevzniká.

7.3 Za vadu digitálního obsahu se nepovažuje problém způsobený výlučně technickým prostředím zákazníka, zejména nepodporovaným nebo zastaralým zařízením či softwarem, nedostatečným internetovým připojením, blokováním nezbytných funkcí prohlížeče, neprovedenou oznámenou aktualizací nebo nedodržením úplného a správného návodu, pokud byly technické požadavky a pokyny zákazníkovi před uzavřením smlouvy jasně sděleny a digitální obsah je v podporovaném prostředí funkční. Toto omezení se nepoužije, pokud problém způsobil vadný obsah, platforma, neúplný či nesprávný návod nebo pochybení Prodávajícího.

8. Náklady a vrácení

8.1 Oprávněná reklamace je pro spotřebitele bezplatná. Prodávající nahradí účelně vynaložené náklady, které spotřebitel uplatní bez zbytečného odkladu a doloží. Způsob dopravy se volí přiměřeně povaze a hodnotě zboží.

8.2 Při výměně nebo odstoupení vrátí spotřebitel původní zboží na náklady Prodávajícího. Vrácení ceny proběhne bez zbytečného odkladu po obdržení věci nebo prokázání jejího odeslání, podle použitelné právní úpravy.

9. Mimosoudní řešení

Nevyřešený spotřebitelský spor lze předložit České obchodní inspekci, Ústřednímu inspektorátu – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, adr@coi.gov.cz, coi.gov.cz/informace-o-adr/.

Příloha – doporučený formulář reklamace

Pole	Vyplní zákazník
Jméno a kontakt	
Číslo objednávky / datum nákupu	
Reklamované plnění a množství	
Popis vady a datum projevu	
Požadovaný způsob vyřízení	

Předané přílohy / zboží	
Číslo účtu, je-li nutné vrácení platby	
Datum a podpis	