

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Účel a rozsah

1.1. Tento reklamační řád upravuje postup uplatnění práv z vadného plnění u produktů zakoupených na www.mindstalk.cz

1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na

- a) digitální obsah, zejména ebooky a online kurzy
- b) hmotné zboží, zejména knihy
- c) oděvní zboží a merch

2. Uplatnění reklamace

2.1. Reklamaci uplatněte bez zbytečného odkladu po zjištění vady emailem na jiri@mindstalk.cz

2.2. Uveďte číslo objednávky, popis vady, preferovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje. U hmotného zboží přiložte fotografie, jsou-li k dispozici.

2.3. Na výzvu prodávajícího kupující předloží hmotné zboží k posouzení. U digitálního obsahu se zboží nevrací.

3. Lhůty a způsob vyřízení

3.1. O reklamaci je rozhodnuto bezodkladně. Ve složitých případech nejpozději do 7 pracovních dnů.

3.2. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího uplatnění. O vyřízení bude kupující informován.

3.3. Nebude-li reklamace vyřízena v uvedené lhůtě, má kupující právo na odstoupení od smlouvy nebo na přiměřenou slevu.

4. Práva kupujícího při vadách hmotného zboží

4.1. U hmotného zboží má kupující při opravitelné vadě právo na bezplatnou opravu nebo výměnu zboží.

4.2. Při neodstranitelné vadě, při opakované vadě nebo při větším počtu vad má kupující právo na přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy.

4.3. U oděvního zboží není vadou běžné opotřebení vzniklé používáním nebo nesprávná volba velikosti kupujícím.

4.4. Při odstoupení z důvodu vady bude kupní cena vrácena po vrácení hmotného zboží prodávajícímu. Zboží musí být vráceno kompletní, čisté a bezpečně zabalené.

5. Práva kupujícího při vadách digitálního obsahu (ebooky, kurzy)

5.1. Kupující má právo požadovat uvedení digitálního obsahu do souladu se smlouvou, zejména

- a) dodání chybějících částí digitálního obsahu
- b) opravu chyb způsobujících nefunkčnost nebo nečitelnost
- c) opětovné zpřístupnění ke stažení

5.2. Není-li uvedení do souladu možné nebo není-li provedeno v přiměřené době, má kupující právo na přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy.

5.3. U digitálního obsahu není reklamací nekompatibilita způsobená technickým vybavením nebo softwarem kupujícího, chybějícím internetovým připojením nebo omezeními zařízení, která nejsou v rozporu s informacemi poskytnutými prodávajícím.

5.4. U digitálního obsahu se zboží nevrací.

6. Právo na odstoupení od smlouvy u digitálního obsahu

6.1. Spotřebitel bere na vědomí, že u digitálního obsahu dodaného online nemůže odstoupit od smlouvy po jeho stažení nebo zpřístupnění, pokud předem udělil výslovný souhlas s dodáním před uplynutím lhůty pro odstoupení a byl poučen o ztrátě práva na odstoupení.

6.2. Tento postup je v souladu s ustanovením § 1837 písm. l občanského zákoníku.

7. Náklady a náhrady

7.1. U oprávněné reklamace hradí náklady spojené s vyřízením prodávající.

7.2. U zjevně neoprávněné reklamace může prodávající požadovat náhradu účelně vynaložených nákladů.

8. Mimosoudní řešení sporů

8.1. Kupující spotřebitel se může obrátit na Českou obchodní inspekci

www.coi.cz

adr.coi.gov.cz

adr@coi.gov.cz

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Tento reklamační řád je účinný dnem zveřejnění na webu.

9.2. Prodávající si vyhrazuje právo tento reklamační řád aktualizovat.

Aktualizováno: 21. 10. 2025