

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro digitální obsah poskytovaný na webu pekarcukrar.com

1. Provozovatel

Pekař a cukrář s.r.o.

Sídlo: Drahobejlova 2215/6, 190 00 Praha 9

IČ: 25187562

DIČ: CZ25187562

Bankovní spojení: Komerční banka a.s., Praha, č. účtu: 138580247/0100

Telefon: 266 199 200-3

E-mail: info@svazpekaru.cz

Web: www.pekarcukrar.com

(společnost zapsaná v obchodním rejstříku) – dále jen „provozovatel“

2. Úvodní ustanovení

2.1. Tento Reklamační řád upravuje práva a povinnosti smluvních stran v souvislosti s reklamací digitálního obsahu poskytovaného provozovatelem prostřednictvím webu pekarcukrar.com.

2.2. Reklamační řád je vypracován v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

2.3. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (VOP).

3. Charakter digitálního obsahu a důsledky pro reklamaci

3.1. Předmětem prodeje je digitální obsah, který není dodáván na hmotném nosiči (články, časopisy ve formátu PDF, přístup k členské sekci).

3.2. V souladu s § 1837 písm. l) občanského zákoníku platí, že po zpřístupnění digitálního obsahu kupujícímu nemůže kupující odstoupit od smlouvy, a to ani ve 14denní lhůtě.

3.3. Odesláním objednávky a uhrazením kupní ceny kupující výslovně souhlasí se zpřístupněním digitálního obsahu okamžitě, čímž současně bere na vědomí, že tím ztrácí právo na odstoupení od smlouvy podle § 1829 občanského zákoníku.

4. Co lze reklamovat

4.1. Reklamovat lze digitální obsah, pokud:

- nebyl kupujícímu zpřístupněn z technických důvodů na straně provozovatele;
- byl zpřístupněn neúplný, poškozený nebo v jiném formátu, než byl uveden v nabídce;
- nefunguje, jak bylo deklarováno (např. nelze stáhnout PDF, nelze otevřít článek).

4.2. Reklamací nelze řešit:

- nespokojenost s obsahem (např. kvalita textu, výběr témat) – jedná se o subjektivní hodnocení, nikoli o vadu;

- nefunkční přístup způsobený technickými problémy na straně kupujícího (nefunkční internet, neaktuální prohlížeč apod.);
- zapomenuté přístupové údaje – v takovém případě využijte funkci obnovy hesla.

5. Postup uplatnění reklamace

Reklamaci je nutné uplatnit písemně, a to e-mailem na adresu:

reklamace@pekarcukrar.com [POZNÁMKA: doplnit konkrétní e-mail pro reklamace]

Reklamace by měla obsahovat:

1. jméno a příjmení kupujícího (případně název firmy);
2. kontaktní e-mail (shodný s e-mailem použitým při objednávce);
3. číslo objednávky nebo daňového dokladu;
4. podrobný popis vady a okolností, za kterých se projevila;
5. dle možnosti screenshoty nebo jiné důkazy potvrzující vadu;
6. preferovaný způsob vyřízení reklamace (nové zpřístupnění obsahu / vrácení peněz).

6. Lhůty pro vyřízení reklamace

6.1. Provozovatel je povinen reklamaci přijmout a potvrdit její přijetí kupujícímu nejpozději do 3 pracovních dnů od jejího obdržení.

6.2. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího řádného uplatnění, pokud se obě strany nedohodnou na delší lhůtě.

6.3. O způsobu vyřízení reklamace bude kupující informován e-mailem.

7. Způsoby vyřízení reklamace

V závislosti na charakteru vady a uvážení provozovatele může být reklamace vyřízena jedním z následujících způsobů:

- **Opětovné zpřístupnění obsahu** — obnovení přístupu k objednanému digitálnímu obsahu, případně zaslání nového odkazu;
- **Poskytnutí náhradního obsahu** — po dohodě s kupujícím lze poskytnout odpovídající náhradu;
- **Vrácení uhrazené ceny** — v případě, že vada nebyla odstranitelná a obsah nebyl řádně zpřístupněn. Částka bude vrácena stejným způsobem, jakým byla uhrazena, nejpozději do 14 dnů od kladného vyřízení reklamace.

8. Zrušení uživatelského účtu

8.1. Kupující může kdykoli požádat o zrušení svého uživatelského účtu, a to zasláním požadavku na e-mail:

ucet@pekarcukrar.com [POZNÁMKA: doplnit konkrétní e-mail pro správu účtů]

8.2. Zrušení uživatelského účtu neznamená zánik povinnosti provozovatele archivovat účetní doklady po zákonem stanovenou dobu (viz Zásady ochrany osobních údajů).

8.3. V případě zrušení účtu v průběhu trvajícího ročního členství nemá kupující nárok na vrácení poměrné části uhrazené ceny.

9. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

9.1. V případě, že není kupující (spotřebitel) spokojen se způsobem vyřízení reklamace, má dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

9.2. Subjektem příslušným k mimosoudnímu řešení spotřebitelského sporu je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2

Web: www.coi.cz / adr.coi.cz

9.3. Spotřebitel může rovněž využít platformu pro řešení sporů on-line dostupnou na adrese ec.europa.eu/consumers/odr.

10. Souhrn kontaktních e-mailů

Pro přehlednost uvádíme souhrn kontaktních adres:

- **Obecné dotazy a podpora:** info@pekarcukrar.com
- **Reklamace:** reklamace@pekarcukrar.com
- **Zrušení účtu:** ucet@pekarcukrar.com
- **GDPR a ochrana údajů:** gdpr@pekarcukrar.com

[POZNÁMKA: výše uvedené e-maily jsou navrženy – upravte podle reálných adres, které budete provozovat]

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Tento Reklamační řád je platný a účinný ode dne [DOPLNIT DATUM].

11.2. Provozovatel si vyhrazuje právo Reklamační řád aktualizovat. Aktuální znění je vždy dostupné na webu pekarcukrar.com.

V Praze dne [DOPLNIT]

Pekař a cukrář s.r.o.