Reklamační řád

Učselepe.cz

Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování reklamací služeb poskytovaných prostřednictvím platformy ucselepe.cz (dále jen „Platforma") provozované Beátou Fraibišovou, IČO: 23152583, se sídlem Hroznová 4030, 276 01 Mělník (dále jen „Provozovatel").

I. Úvodní ustanovení

1.1 Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek. Ustanovení Obchodních podmínek mají v případě rozporu přednost před tímto řádem.

1.2 Reklamací se rozumí uplatnění práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných Provozovatelem prostřednictvím Platformy, a to zejména za služby poskytované na základě smlouvy o výuce uzavřené dle Obchodních podmínek, a to včetně služeb hrazených prostřednictvím kreditu.

1.3 Zákazníkem je spotřebitel ve smyslu § 419 občanského zákoníku nebo podnikatel.

II. Předmět reklamace

Reklamovat lze zejména:

- Neuskutečněnou lekci z důvodu na straně Provozovatele nebo lektora
- Podstatné odchylky od dohodnutého obsahu služby
- Technické problémy Platformy znemožňující využití služby
- Chybné účtování nebo stržení kreditu za lekce
- Nedodržení dohodnutých standardů kvality
- Nemožnost realizace výuky prostřednictvím vybraného lektora, pokud nebylo nabídnuto odpovídající náhradní řešení
- Jiné vady služby, které brání jejímu řádnému využití

III. Způsob uplatnění reklamace

3.1 Reklamaci lze uplatnit:

- E-mailem na adresu: ucselepecz@gmail.com
- Prostřednictvím kontaktního formuláře v aplikaci
- Písemně na adresu: Hroznová 4030, 276 01 Mělník

3.2 Reklamace musí obsahovat:

- Identifikaci Zákazníka (jméno, e-mail)
- Popis reklamované služby (datum, čas, lektor)

- Popis vady nebo problému
- Požadovaný způsob řešení
- Případné důkazy (screenshoty, záznamy)

3.3 Poskytnuté podklady budou zpracovány výhradně za účelem vyřízení reklamace v souladu se zásadami ochrany osobních údajů.

IV. Lhůty pro uplatnění reklamace

4.1 Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Zákazník zjistí vadu poskytované služby. S ohledem na povahu výuky (služba spotřebovávaná v čase) Provozovatel doporučuje uplatnit reklamaci do 3 dnů od poskytnutí služby, aby bylo možné zajistit efektivní nápravu (např. náhradní lekci). U chybného účtování nebo stržení kreditu doporučujeme uplatnit reklamaci do 14 dnů od zjištění pro co nejrychlejší prověření transakce v platebním systému.

4.2 Pozdní uplatnění reklamace může ztížit prokázání vady a její následné uznání.

V. Postup vyřízení reklamace

5.1 Provozovatel potvrdí přijetí reklamace bezodkladně, nejpozději do 3 pracovních dnů. V potvrzení o přijetí reklamace Provozovatel uvede datum uplatnění reklamace, její obsah a Zákazníkem požadovaný způsob vyřízení.

5.2 Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se Provozovatel se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

5.3 O výsledku reklamace bude Zákazník informován e-mailem.

5.4 Ve složitějších případech může Provozovatel požádat o doplňující informace.

VI. Způsoby vyřízení reklamace

6.1 Uzná-li Provozovatel reklamaci za oprávněnou, dohodne se se Zákazníkem na způsobu jejího vyřízení. Zákazník má v závislosti na povaze vady a v souladu s právními předpisy právo zejména na:

- a) bezplatné náhradní plnění (např. náhradní lekci),
- b) přiměřenou slevu z ceny služby (primárně formou připsání odpovídajícího kreditu do uživatelského účtu, případně vrácením části peněz),
- c) odstoupení od smlouvy (vrácení prostředků v plné výši, pokud je vada podstatným porušením smlouvy).

6.2 V případě, že byla služba hrazena z kreditního účtu Zákazníka, je reklamace standardně vyřizována navrácením kreditů na tento účet. Zákazník má právo na vrácení peněžních prostředků v penězích pouze tehdy, pokud je to odůvodněno povahou vady (podstatné porušení smlouvy).

VII. Zamítnutí reklamace

7.1 Reklamace může být zamítnuta, pokud:

- Byla uplatněna po lhůtě
- Vada vznikla na straně Zákazníka (technické problémy, neúčast)
- Ke zmaření lekce došlo z důvodů na straně Zákazníka (zejména neúčast nebo pozdní zrušení dle Obchodních podmínek)
- Nejde o vadu služby ve smyslu tohoto řádu
- Zákazník neposkytl dostatečnou součinnost

7.2 O zamítnutí reklamace a jeho důvodech bude Zákazník písemně informován.

VIII. Zvláštní ustanovení

8.1 Reklamace kvality lektora

- Nespokojenost s výukovou metodou: Pokud je nespokojenost subjektivního charakteru (např. nesoulad povah, tempo výuky), má Zákazník právo požádat o bezplatnou změnu lektora pro další lekce. Již proběhlé lekce se v tomto případě nepovažují za vadné.
- Prokazatelné vady výuky: Pokud lektor porušil standardy kvality (věcné chyby, nevhodné chování), je Zákazník oprávněn tyto vady reklamovat podle tohoto reklamačního řádu.
- Pokračuje-li Zákazník v čerpání dalších lekcí se stejným lektorem bez nahlášení výhrad, má se za to, že kvalitu služeb akceptoval.

8.2 Technické problémy

- Problémy na straně Platformy jsou kompenzovány vždy.
- Problémy na straně Zákazníka (internet, zařízení) nejsou důvodem k reklamaci.
- V případě nejasného původu problému bude situace posouzena individuálně s ohledem na dostupné podklady.

IX. Mimosoudní řešení sporů

9.1 Zákazník má právo obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI) jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

9.2 Webová stránka ČOI: www.coi.cz

9.3 Pro online řešení sporů lze využít platformu EU: ec.europa.eu/odr

X. Závěrečná ustanovení

10.1 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2026.

10.2 Tento reklamační řád se nepoužije na situace, které jsou výslovně řešeny obchodními podmínkami (zejména rušení lekcí a změna lektora).

10.3 Provozovatel si vyhrazuje právo tento řád měnit. O změnách reklamačního řádu bude Zákazník informován obdobně jako o změnách obchodních podmínek.

10.4 Aktuální znění je vždy dostupné na webových stránkách Platformy.

Poslední aktualizace: 1. 1. 2026