

Reklamační řád

Amazing Brands s.r.o.

Provozovatel: Amazing Brands s.r.o., se sídlem Uralská 689/7, Bubeneč – Praha 6, 160 00, IČ: 23774401, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 432737/MSPH (dále jen „prodávající“ nebo „poskytovatel“).

Tento Reklamační řád upravuje práva a povinnosti zákazníků při uplatňování práv z vadného plnění v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Je nedílnou součástí Obchodních podmínek amazingbrands.cz.

1. Obecná ustanovení

1.1 Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil.

1.2 Práva z vadného plnění se uplatňují u poskytovatele prostřednictvím e-mailu weare@amazingbrands.cz nebo klientského portálu na amazingbrands.com.

1.3 Poskytovatel potvrdí přijetí reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 pracovních dnů.

1.4 Reklamace bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění. U zákazníků – spotřebitelů je tato lhůta zákonná a její nedodržení zakládá právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy nebo přiměřenou slevu.

2. Merchandise – fyzické zboží

2.1 Prodávající odpovídá zákazníkovi – spotřebiteli za to, že zboží při převzetí nemá vady a že si je zachová po dobu 24 měsíců od převzetí.

2.2 U zákazníků – podnikatelů je záruční doba 12 měsíců, pokud není individuálně sjednáno jinak.

2.3 Zákazník je povinen zásilku při převzetí zkontrolovat. Zjevné vady (poškozený obal, nesprávné nebo chybějící zboží) je povinen nahlásit do 3 pracovních dnů od převzetí, jinak se má za to, že zásilka byla převzata bez závad.

2.4 Při uplatnění reklamace zákazník uvede:

jméno a kontaktní údaje,
číslo objednávky,
popis vady,
fotodokumentaci vady.

2.5 Reklamované zboží zákazník zašle na adresu: Uralská 689/7, Bubeneč – Praha 6, 160 00. Náklady na zaslání reklamovaného zboží nese zákazník. Náklady na zaslání opraveného nebo nového zboží zpět zákazníkovi nese prodávající.

2.6 Reklamaci nelze uplatnit na vady způsobené nesprávným použitím, mechanickým poškozením zákazníkem nebo běžným opotřebením.

3. Digitální produkty ke stažení

3.1 Poskytovatel odpovídá za to, že digitální produkt funguje v souladu s jeho popisem na webu a je dostupný ke stažení.

3.2 Reklamaci lze uplatnit do 14 dnů od zakoupení, pokud produkt není funkční nebo zjevně neodpovídá svému popisu.

3.3 Reklamaci nelze uplatnit z důvodu technické neslučitelnosti produktu se zařízením nebo softwarem zákazníka, pokud byly technické požadavky zveřejněny na webu před

nákupem.

3.4 V případě oprávněné reklamace bude zákazníkovi poskytnut nový funkční soubor, nebo vrácena plná cena.

4. Kurzy a školení (Academie)

4.1 Poskytovatel odpovídá za to, že obsah kurzu odpovídá jeho popisu na webu a zákazníkovi je umožněn přístup po celou sjednanou dobu.

4.2 Technické problémy s přístupem ke kurzu je zákazník povinen nahlásit na weare@amazingbrands.cz bez zbytečného odkladu. Poskytovatel technický problém odstraní v přiměřené lhůtě nebo prodlouží dobu přístupu o dobu výpadku.

4.3 Reklamací obsahu kurzu (nesoulad s popisem) lze uplatnit do 30 dnů od zakoupení přístupu.

4.4 U živých kurzů a webinářů zrušených poskytovatelem obdrží zákazník plnou náhradu nebo náhradní termín dle čl. 5.8 Obchodních podmínek.

5. Custom branding, Ready-made branding, Grafické služby a Předplatné

5.1 Zákazník má právo reklamovat výstup, který se prokazatelně liší od schválené verze nebo trpí vadou vzniklou na straně poskytovatele.

5.2 Reklamací lze uplatnit do 10 pracovních dnů od zpřístupnění výstupů, prokazatelně písemně (e-mailem nebo prostřednictvím klientského portálu). Na tuto lhůtu je zákazník výslovně upozorněn při uzavření smlouvy.

5.3 Nelze reklamovat výstupy, které zákazník schválil, ani výstupy obsahující chyby v podkladech dodaných zákazníkem.

5.4 Poskytovatel se k reklamaci vyjádří nejpozději do 14 pracovních dnů od jejího doručení.

6. Způsoby vyřízení reklamace

6.1 V závislosti na povaze vady a typu produktu může být reklamace vyřízena:

opravou nebo výměnou zboží (merchandise),
poskytnutím nového funkčního souboru (digitální produkty),
opravou nebo přepracováním výstupu (služby),
prodloužením doby přístupu (kurzy),
přiměřenou slevou z ceny,
vrácením ceny.

6.2 Zákazník – spotřebitel má právo na vrácení plné ceny, pokud vadu nelze odstranit nebo pokud nebyla reklamace vyřízena ve lhůtě 30 dnů.

6.3 Volbu způsobu vyřízení reklamace navrhne poskytovatel; zákazník – spotřebitel může navrhnout jiný způsob, pokud je to možné a přiměřené.

7. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Pro usnadnění procesu může zákazník – spotřebitel použít následující vzor:

Oznámení o odstoupení od smlouvy

Adresát: Amazing Brands s.r.o., weare@amazingbrands.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží / poskytnutí této služby:

Datum objednání / datum převzetí:

Jméno a příjmení zákazníka:

Adresa zákazníka:

Datum:

8. Mimosoudní řešení sporů

8.1 Zákazník – spotřebitel má právo obrátit se s reklamací na Českou obchodní inspekci (ČOI), Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz.

8.2 Zákazník může rovněž využít platformu pro řešení sporů online na ec.europa.eu/consumers/odr.

9. Závěrečná ustanovení

9.1 Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. 6. 2026 a tvoří nedílnou součást Obchodních podmínek Amazing Brands s.r.o.

9.2 V otázkách neupravených tímto Reklamačním řádem se postupuje podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

