

REKLAMAČNÍ ŘÁD

tvacestakhubnuti.cz

Platný od: 12. 4. 2026

Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti smluvních stran při uplatňování práv z vadného plnění v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“), zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, a v souladu s evropskou legislativou pro digitální obsah a digitální služby.

1. Vymezení pojmů

- **Poskytovatel:** Adam Čáslavský, IČO: 24649511, sídlo: Trávní 316/6, 500 03 Hradec Králové, e-mail: info@tvacestakhubnuti.cz, tel.: +420 736 224 827.
- **Klient (spotřebitel):** Fyzická osoba, která uzavírá smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání.
- **Služba a digitální obsah:** Online nutriční služby poskytované distančním způsobem (jednorázové sestavení jídelníčku, dlouhodobé nutriční spolupráce na 30, 60 či 90 dní) a elektronické publikace (e-booky v PDF).
- **Vada:** Stav, kdy služba nebo digitální obsah neodpovídá sjednanému popisu, rozsahu, kvalitě, parametrům nebo není poskytnuta v dohodnutém čase.
- **Reklamace:** Uplatnění práv z vadného plnění klientem vůči poskytovateli.

2. Právo na odstoupení od smlouvy vs. Reklamace

Dle § 1829 OZ má spotřebitel obecné právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem bez udání důvodu do 14 dnů od jejího uzavření.

Důležité upozornění: Pokud klient udělil výslovný souhlas se zahájením plnění před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení a byl předem řádně poučen, toto právo na odstoupení bez udání důvodu zaniká:

- u e-booku v okamžiku, kdy je klientovi zaslán odkaz nebo kdy soubor stáhne,
- u jednorázového jídelníčku jeho doručení na e-mail klienta,
- u dlouhodobé spolupráce okamžikem jejího oficiálního zahájení (odesláním uvítacího e-mailu/instrukcí).

V takových případech již klient nemůže žádat vrácení peněz z titulu bezdůvodného odstoupení, ale může uplatnit pouze práva z vadného plnění (reklamaci), pokud plnění vykazuje vady.

3. Práva z vadného plnění (Odpovědnost za vady)

3.1 Kdy lze plnění reklamovat

Klient je oprávněn reklamovat službu nebo e-book, pokud:

- vypracovaný jídelníček obsahuje potraviny, suroviny nebo postupy, které klient ve vstupním dotazníku výslovně označil jako alergie, intolerance nebo zdravotní rizika,
- služba nebyla poskytnuta nebo výstup nebyl doručen ve sjednané lhůtě (např. do 5 pracovních dnů u jednorázového jídelníčku) bez předchozí omluvy či dohody o prodloužení,
- doručený výstup (jídelníček či e-book) vykazuje závažné technické vady (je nečitelný, chybí v něm sjednané části, neodpovídá objednanému počtu chodů či kalorickému schématu),
- digitální plnění vykazuje nesoulad se zákonnými požadavky na digitální obsah (chybí sjednané vlastnosti či funkčnost).

3.2 Co není předmětem reklamace

- **Subjektivní nespokojenost klienta s dosaženými výsledky (např. úbytek hmotnosti, změna postavy):** Výsledky jsou závislé na mnoha faktorech a přímé aktivitě klienta. Pokud byl jídelníček sestaven odborně a v souladu se zadáním, nedosahování cílů není vadou plnění.
- **Vady a nevhodnost plánu způsobené neúplnými, nepravdivými nebo zkreslenými údaji:** Pokud klient ve vstupním dotazníku neuvedl pravdivé informace o svém zdraví či životním stylu.
- **Subjektivní chuťová nespokojenost:** Pokud klientovi vybrané potraviny nechutnají, ačkoliv nebyly v dotazníku vyloučeny.
- **Vady vzniklé svévolnou úpravou plánu klientem:** Bez předchozí konzultace a souhlasu poskytovatele.

3.3 Časový rozsah odpovědnosti za vady

- **Jednorázové služby a e-booky:** Poskytovatel odpovídá za to, že plnění má sjednané vlastnosti při doručení. Klient je povinen plnění po obdržení zkontrolovat a případnou vadu vytknout bez zbytečného odkladu.
- **Dlouhodobé nutriční spolupráce (30, 60, 90 dní):** Poskytovatel odpovídá za to, že služba je poskytována bez vad po celou dobu trvání smluvního vztahu. Vady v průběhu spolupráce musí klient uplatnit bezodkladně, jakmile se projeví.

4. Způsob uplatnění reklamace

Klient musí reklamaci uplatnit písemně zasláním e-mailu na adresu:

info@tvacestakhubnuti.cz.

Reklamace musí obsahovat:

1. Identifikační údaje klienta (jméno, příjmení, e-mail použitý při objednávce).
2. Číslo objednávky nebo datum jejího uzavření.
3. Přesný a konkrétní popis vytýkané vady (v čem plnění neodpovídá smlouvě).
4. Požadovaný způsob vyřízení reklamace (viz čl. 5.3).

5. Potvrzení a vyřízení reklamace

5.1 Potvrzení o přijetí

Poskytovatel bezodkladně (nejpozději do 3 dnů) po obdržení reklamace zašle klientovi e-mailem potvrzení o tom, kdy klient reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení klient požaduje.

5.2 Lhůta pro vyřízení

Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena **nejpozději do 30 dnů** ode dne jejího uplatnění, pokud se poskytovatel se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší.

Nedodržení této lhůty zakládá právo spotřebitele odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

5.3 Způsoby vyřízení reklamace

- **Náprava (oprava / doplnění):** Pokud je vada odstranitelná (např. chybějící část jídelníčku, oprava nevhodné suroviny), poskytovatel provede bezplatnou nápravu a přepracování v přiměřené lhůtě. Toto je preferovaný způsob řešení.
- **Přiměřená sleva z ceny:** Pokud poskytovatel vadu neodstraní nebo je vada neodstranitelná, ale klientovi nebrání plnění v omezené míře využívat. Sleva odpovídá závažnosti vady.
- **Odstoupení od smlouvy (vrácení peněz):** V případě podstatné a neopravitelné vady, která zcela znemožňuje využití služby k danému účelu. Finanční částka bude v případě uznání reklamace vrácena klientovi do 14 dnů stejným platebním způsobem, jakým byla přijata.

6. Přehled pravidel pro jednotlivé typy produktů

Typ produktu / služby	Specifická pravidla pro reklamaci
Digitální obsah (e-book)	Reklamovat lze technickou nečitelnost souboru nebo chybějící stránky. Řeší se zasláním opraveného souboru, případně slevou/vrácením peněz.
Jednorázové sestavení jídelníčku	Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu po doručení. Primárním řešením je bezplatná oprava a úprava jídelníčku na míru.
Dlouhodobé nutriční spolupráce (30/60/90 dní)	Reklamovat lze v průběhu trvání. Řeší se nápravou plnění, slevou z ceny za dané období, nebo vrácením poměrné části ceny za nevyužitě období při závažném pochybení poskytovatele.

7. Mimosoudní řešení sporů

Pokud by reklamáce nebyla vyřízena k nespokojenosti klienta a vznikl spotřebitelský spor, má klient (spotřebitel) právo obrátit se na orgán mimosoudního řešení sporů:

- **Česká obchodní inspekce (ČOI):** Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1 | Web: www.coi.cz
- **Evropská platforma pro řešení sporů on-line (ODR):** <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

8. Ochrana osobních údajů při reklamaci

Zpracování osobních údajů (jméno, kontakt, popis vady) za účelem vyřízení reklamáce je nezbytné pro splnění právní povinnosti poskytovatele dle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR. Tyto údaje jsou z důvodu evidence a právní obrany uchovávány po dobu 3 let od vyřízení reklamáce.

9. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný a účinný od **12. 4. 2026**.

Poskytovatel je oprávněn reklamační řád měnit v závislosti na legislativních změnách.
Pro konkrétní objednávku a z ní plynoucí reklamaci je vždy rozhodující znění
reklamačního řádu účinné v den uzavření smlouvy.

Kontaktní údaje pro uplatnění reklamace:

Adam Čáslavský

IČO: 24649511

Sídlo: Trávní 316/6, 500 03 Hradec Králové

E-mail: info@tvacestakhubnuti.cz

Web: www.tvacestakhubnuti.cz