

REKLAMAČNÍ ŘÁD GRACE

Platný od: 1. září 2025 **Poskytovatel:** Marcela Hlaváčková, IČ: 61994499 **Kancelář:** Masarykovo náměstí 1544, Pardubice, 3. patro, kancelář č. 322 **E-mail:** hlavackova.marcela1@seznam.cz

1. Reklamace služeb (konzultace, semináře, balíčky)

- Služby jsou poskytovány s maximální péčí, individuálním přístupem a respektem k jedinečnosti každého klienta.
- Objednatel bere na vědomí, že výsledek služeb závisí na jeho vlastní aktivitě, otevřenosti a vnitřní práci.
- Poskytovatel nenese odpovědnost za to, zda bude dosaženo očekávaného výsledku.
- V případě nespokojenosti je nutné reklamaci uplatnit **ihned po skončení sezení**, nejpozději **do půlnoci daného dne**.
- Reklamace se podává **e-mailem** na adresu poskytovatele.
- Reklamace se **neuznává v případě neúčasti, nedokončení služby nebo pozdního zrušení termínu** (méně než 24 hodin předem).
- **Finanční kompenzace není poskytována**, s výjimkou případů, kdy poskytovatel uzná reklamaci jako oprávněnou.

2. Reklamace online produktů (video, PDF, vizualizace)

- Online produkty jsou dodávány elektronicky (e-mailem nebo přes odkaz).
- Reklamaci lze uplatnit **pouze v případě technické chyby** (např. nefunkční odkaz, chybějící soubor).
- Reklamace se podává **e-mailem do 3 dnů od dodání produktu**.
- Poskytovatel se zavazuje chybu bez zbytečného odkladu opravit nebo zaslat nový soubor.
- Reklamace se **neuznává v případě subjektivní nespokojenosti s obsahem produktu** nebo jeho účinkem.

3. Způsob vyřízení reklamace

- Poskytovatel posoudí reklamaci **do 5 pracovních dnů** od jejího obdržení.
- V případě uznané reklamace bude nabídnuta náprava: oprava, náhradní termín nebo nový soubor.
- **Finanční kompenzace není standardně poskytována.**
- Reklamace **nemá vliv na platnost obchodních podmínek ani na závaznost objednávky.**

4. Závěrečná ustanovení

- Tento reklamační řád je **nedílnou součástí obchodních podmínek**.
- Poskytovatel si vyhrazuje právo reklamační řád kdykoliv upravit.

- Právní vztahy se řídí právním řádem České republiky.