

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvodní ustanovení

Rozsah: Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z vadného plnění (reklamace) mezi společnostmi **jistim.cz s.r.o.**, IČO: 29953081 (dále jen „Prodávající“ nebo „Pořadatel“) a zákazníkem (dále jen „Kupující“ pro e-shop nebo „Účastník“ pro kurzy).

Provázanost: Tento dokument je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (VOP).

Právní rámec: Reklamační řád je sestaven v souladu s občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele v platném znění.

2. Odpovědnost za vady (E-shop)

Záruční doba: Prodávající odpovídá za to, že zboží při převzetí nemá vady. Záruční doba pro spotřebitele činí **24 měsíců** od převzetí zboží.

Rozsah odpovědnosti: Záruka se vztahuje na výrobní vady, vady materiálu nebo nefunkčnost zboží. Záruka se **nevztahuje** na:

- Běžné opotřebení věci způsobené jejím používáním (např. ošoupaná lezecká lana, opotřebovaná guma na lezečkách).
- Mechanické poškození vzniklé nesprávným užíváním, skladováním nebo zanedbáním údržby (např. skladování lezeckého materiálu ve vlhku).
- Poškození vzniklé v důsledku použití zboží v rozporu s návodem k použití či povahou výrobku.

Specifikum lezeckého materiálu: Vzhledem k tomu, že lezecké vybavení spadá pod Osobní ochranné prostředky (OOP), jakýkoliv zásah do struktury materiálu (např. barvení, popisování fixem, neodborné opravy) ruší platnost záruky z bezpečnostních důvodů.

3. Práva z vadného plnění (E-shop)

Pokud má zboží vadu, může Kupující požadovat:

Odstranění vady: Dodáním nové věci bez vady nebo opravou věci (pokud je to možné a přiměřené).

Přiměřenou slevu: Z kupní ceny, pokud Kupující nechce od smlouvy odstoupit ani nežádá opravu.

Odstoupení od smlouvy: Vrácení plné kupní ceny, pokud je vada podstatným porušením smlouvy nebo ji nelze odstranit (případně se vada opakuje).

4. Postup při reklamaci zboží

1. **Oznámení:** Kupující uplatní reklamaci bezodkladně po zjištění vady e-mailem na **info@jistim.cz** nebo písemně na adresu sídla: **Dolní 785, 763 62 Tlumačov.**

2. **Náležitosti:** V oznámení Kupující uvede:

- Jméno, příjmení a kontakt.
- Číslo objednávky nebo faktury.
- Podrobný popis vady (ideálně přiložit fotografii vady).
- Volbu způsobu vyřízení reklamace (oprava, výměna, sleva, vrácení peněz).

3. **Odeslání zboží:** Kupující zašle reklamované zboží (čisté a kompletní) na adresu sídla. Náklady na dopravu při uplatnění reklamace hradí Kupující. V případě uznané reklamace má Kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů (poštovného) v nejnižší nutné výši.

5. Vyřízení reklamace (E-shop)

Potvrzení: Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení Kupující požaduje.

Lhůta: O reklamaci Prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena nejpozději **do 30 dnů** ode dne uplatnění, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě.

Ukončení: Po vyřízení reklamace vydá Prodávající potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

6. Reklamace služeb (Lezecké kurzy)

Rozsah: Účastník má právo reklamovat kvalitu poskytnutého kurzu, pokud neodpovídala popisu kurzu na webových stránkách nebo dohodnutým

podmínkám (např. nekonání kurzu bez předchozího upozornění, neadekvátní personální zajištění instruktorem).

Uplatnění: Reklamací kurzu musí Účastník uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 6 měsíců od skončení kurzu, a to na e-mail: **info@jistim.cz**.

Důvody vyloučení: Reklamací nelze uplatnit na situace, kdy kurz proběhl řádně, ale Účastník nebyl schopen splnit lezecké cíle z důvodu své nedostatečné fyzické kondice, strachu z výšek nebo nerespektování pokynů instruktora. Stejně tak nelze reklamovat předčasné ukončení kurzu ze strany instruktora z důvodu náhlé změny počasí na skalách, která by ohrozila bezpečnost účastníků (tento postup je ošetřen ve VOP).

Náprava: V případě oprávněné reklamace kurzu má Účastník právo na poskytnutí náhradního termínu kurzu, přiměřenou slevu z ceny kurzu, nebo vrácení peněz (pokud služba nebyla dodána vůbec).

7. Závěrečná ustanovení

Účinnost: Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 3.9.2026.

Změny: Pořadatel/Prodávající si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu. Pro konkrétní nákup či kurz je vždy rozhodné znění platné v okamžiku uzavření smlouvy.