Reklamace a práva zákazníka

Postup pro uplatnění vady služby nebo výstupu

Účinnost od 1. 9. 2026

Chci případný problém řešit nejdřív normálně a přímo. Pokud ale služba nebo výstup neodpovídá tomu, co jsme si sjednali, můžete uplatnit reklamaci.

Kam reklamaci poslat

E-mail: spoluprace@jeniferzelenkova.cz

Písemně: Jenifer Zelenková, Datlová 671, 250 70 Postřižín

Co do reklamace uvést

- jméno a kontaktní údaj
- označení zakázky nebo služby
- popis problému
- kdy se problém projevil
- jaké řešení požadujete

K přijetí reklamace není spotřebitel povinen prokazovat nákup výhradně originálem faktury. Rozhodující je, aby bylo možné smluvní vztah a reklamované plnění identifikovat.

Spotřebitelské reklamace

Po uplatnění reklamace obdrží spotřebitel potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení požaduje.

Spotřebitelská reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději v zákonné lhůtě, standardně do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se strany nedohodnou na delší lhůtě.

Po vyřízení spotřebitel obdrží potvrzení o způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění jejího zamítnutí.

Klienti - podnikatelé

Reklamace klientů-podnikatelů se řídí konkrétní smlouvou, obchodními podmínkami a příslušnými právními předpisy.

Kreativní preference

Samotná pozdější změna subjektivního vkusu nebo názoru není vadou, pokud výstup odpovídá odsouhlasenému zadání. Tím nejsou dotčena práva zákazníka, pokud plnění skutečně neodpovídá smlouvě.