Reklamační řád

1. Úvod

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatnění reklamace u produktů zakoupených prostřednictvím internetových obchodů provozovaných Hanou Hořákovou, zejména na webových stránkách **stopmotion.cz**, **streamkids.cz** a **jetelickov.cz**.
Mým cílem je vyřídit každou reklamaci co nejrychleji, spravedlivě a ke spokojenosti obou stran.

2. Jak reklamaci uplatnit

Pokud zjistíte, že má zakoupený produkt vadu, kontaktujte mě co nejdříve e-mailem na **streamkids@seznam.cz**.
Do zprávy prosím uveďte:

- číslo objednávky (pokud jej máte k dispozici),
- popis vady,
- případně přiložte fotografii nebo jiný podklad, který pomůže reklamaci rychle posoudit.

U fyzických produktů se následně domluvíme na dalším postupu.

3. Reklamace digitálních produktů

U digitálních produktů můžete reklamovat zejména:

- nefunkční odkaz ke stažení,
- poškozený nebo neúplný soubor,
- technickou chybu, která brání používání produktu,
- chybné zpřístupnění online kurzu nebo video návodu.

Pokud bude reklamace oprávněná, zajistím bez zbytečného odkladu nápravu, například zpřístupněním nové verze produktu nebo odstraněním technické závady.

4. Reklamace fyzických produktů

U fyzických produktů odpovídám za to, že při převzetí nemají vady a odpovídají popisu uvedenému na webových stránkách.
Pokud se vada projeví po převzetí, máte práva z vadného plnění podle občanského zákoníku.
V případě oprávněné reklamace zajistím podle povahy vady opravu, výměnu produktu, dodání chybějící části, přiměřenou slevu nebo vrácení kupní ceny, pokud to stanoví právní předpisy nebo je to vzhledem k povaze vady přiměřené.

5. Vyřízení reklamace

Reklamaci vyřídím bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě stanovené platnými právními předpisy.
O způsobu vyřízení reklamace vás budu informovat e-mailem.

6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád se řídí právním řádem České republiky.
Aktuální znění reklamačního řádu je zveřejněno na webových stránkách.
Účinnost od: 21.7. 2026