

REKLAMAČNÍ ŘÁD A ZÁSADY VRÁCENÍ PENĚZ

Účinné od: 27. 8. 2026

Tento reklamační řád upravuje podmínky uplatnění práv z vadného plnění, reklamací a vrácení peněz u produktů a služeb nabízených Terezou Michálkovou.

1. Kontaktní údaje

Poskytovatelka: Tereza Michálková

IČO: 17268141

E-mail pro reklamace a odstoupení: matice.osudu@email.cz

Reklamaci nebo oznámení o odstoupení od smlouvy lze zaslat elektronicky na výše uvedenou e-mailovou adresu.

2. Co lze reklamovat

Zákazník může uplatnit práva z vadného plnění zejména v případě, kdy:

2.1 Nedojde k dodání produktu nebo služby

Produkt nebo služba nebyly dodány ve sjednané nebo uvedené lhůtě a prodlení není způsobeno zákazníkem.

2.2 Digitální produkt má technickou vadu

Například:

- soubor nelze otevřít,
- soubor je poškozený,
- zaslaný odkaz nefunguje,
- zákazníkovi nebyl zpřístupněn zakoupený digitální obsah,
- dodaný obsah zásadně neodpovídá popisu uvedenému u nabídky.

2.3 Osobní rozbor nebyl dodán nebo má zásadní vadu

U individuálně zpracovaných rozborů se reklamace může týkat zejména jejich nedodání nebo skutečnosti, že dodaný výstup zásadně neodpovídá objednanému typu služby.

Administrativní nebo technické chyby na straně poskytovatelky, například nesprávně uvedené jméno nebo datum narození v již dodaném rozboru, budou po oznámení zákazníkem bez zbytečného odkladu opraveny.

3. Co není vadou

Za vadu produktu nebo služby se nepovažuje skutečnost, že:

- zákazník nesouhlasí s interpretací rozboru,
- zákazník očekával jiný výklad,

- rozbor nenaplnil jeho subjektivní očekávání,
- zákazník změnil svůj názor na zakoupenou službu,
- zákazník očekával konkrétní životní, vztahový, zdravotní, finanční nebo jiný výsledek,
- zákazník se rozhodl informace z produktu dále nevyužívat.

Výklady Matice osudu, numerologické rozборы, Dědictví předků, Dětská Matice osudu, vztahové rozборы a další obdobné produkty mají interpretační, inspirační a seberozvojový charakter a neposkytují garanci konkrétního výsledku.

4. Jak reklamaci uplatnit

Reklamaci lze uplatnit e-mailem na:

matice.osudu@email.cz

V reklamaci doporučujeme uvést:

- jméno a příjmení,
- e-mail použitý při objednávce,
- název produktu nebo služby,
- číslo objednávky, pokud je k dispozici,
- popis reklamované vady,
- případně další informace nebo přílohy, které mohou pomoci reklamaci posoudit.

U technické vady je vhodné přiložit například screenshot obrazovky nebo uvést konkrétní chybové hlášení.

5. Vyřízení reklamace

Reklamace bude vyřízena v souladu s příslušnými právními předpisy.

V případě oprávněné reklamace se poskytovatelka podle povahy vady pokusí především:

- vadu odstranit,
- dodat chybějící část produktu,
- opravit chybný údaj,
- znovu zpřístupnit nebo doručit digitální obsah,
- případně poskytnout přiměřenou slevu nebo vrácení ceny, pokud to vyplývá z právních předpisů.

Pokud jde o spotřebitele, reklamace bude vyřízena v zákonné lhůtě.

6. Vrácení peněz

Vrácení peněz může nastat zejména:

- v případě oprávněné reklamace, pokud to odpovídá povaze vady a právům zákazníka,
- při platném odstoupení od smlouvy,
- v dalších případech stanovených právními předpisy nebo individuálně dohodnutých s poskytovatelkou.

Samotná nespokojenost s výsledkem interpretace, změna názoru nebo subjektivní očekávání zákazníka nejsou samy o sobě důvodem pro vrácení zaplacené ceny.

7. Odstoupení od smlouvy u digitálního obsahu

U digitálního obsahu, který není dodáván na hmotném nosiči, má spotřebitel za zákonem stanovených podmínek právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů.

Pokud však zákazník požádá o zahájení dodávání digitálního obsahu před uplynutím této lhůty a poskytovatelka splní zákonné požadavky týkající se jeho výslovného souhlasu a poučení, může zákazník za podmínek stanovených zákonem své právo na odstoupení od smlouvy ztratit okamžikem úplného poskytnutí digitálního obsahu.

Toto se může týkat zejména:

- PDF materiálů,
- e-booků,
- digitálních učebnic,
- online kurzů,
- členských sekcí,
- digitálních seminářů,
- audio materiálů,
- záznamů,
- dalších digitálních produktů.

Konkrétní podmínky jsou zákazníkovi zobrazeny před dokončením objednávky podle typu produktu.

8. Odstoupení u osobních rozborů a individuálních služeb

Osobní digitální rozborů a další individuálně zpracované služby jsou vytvářeny na míru konkrétnímu zákazníkovi.

Jedná se zejména o:

- Osobní Matici osudu,
- Dědictví předků,

- Dětskou Matici osudu,
- Rozbor vztahové kompatibility,
- kombinované balíčky těchto rozborů,
- individuální výklady,
- další individuálně zpracované služby.

Pokud zákazník požádá o zahájení poskytování služby před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy, bude předem informován o této skutečnosti a o důsledcích zahájení poskytování služby.

Pokud zákazník od smlouvy odstoupí poté, co bylo na jeho výslovnou žádost s poskytováním služby započato, může být povinen uhradit poměrnou část ceny za již poskytnuté plnění v rozsahu stanoveném právními předpisy.

Po úplném poskytnutí individuálně objednané služby může spotřebitel za zákonem stanovených podmínek právo na odstoupení od smlouvy ztratit.

V takovém případě není možné požadovat vrácení ceny pouze z důvodu, že zákazník:

- s výkladem nesouhlasí,
- očekával jiný výsledek,
- změnil názor,
- rozbor nenaplnil jeho subjektivní očekávání,
- nebo již službu nechce využít.

Tím nejsou dotčena zákonná práva zákazníka z vadného plnění.

9. Odstoupení před zahájením zpracování

Pokud zákazník uzavře smlouvu na individuální službu a poskytovatelka dosud nezačala na objednávce pracovat, může zákazník za podmínek stanovených zákonem od smlouvy odstoupit.

Pokud již bylo na žádost zákazníka se zpracováním služby započato, postupuje se podle článku 8 tohoto reklamačního řádu.

10. Dárkové poukazy

Pokud poskytovatelka nabízí dárkové poukazy, řídí se jejich použití podmínkami uvedenými u konkrétní nabídky.

Pokud právní předpisy umožňují spotřebiteli odstoupit od smlouvy o zakoupení dárkového poukazu, může tak učinit v zákonné lhůtě, pokud nebyl poukaz využit a nejsou dány jiné zákonné důvody vylučující odstoupení.

Po využití poukazu se případné právo na odstoupení posuzuje podle charakteru služby nebo produktu, který byl prostřednictvím poukazu čerpán.

11. Chybně zadané údaje zákazníkem

Zákazník odpovídá za správnost údajů, které poskytne pro vyřízení objednávky.

U osobních rozborů se jedná zejména o:

- jméno,
- datum narození,
- e-mail,
- případně údaje dalších osob, pokud jsou pro rozbor potřebné.

Pokud zákazník poskytne nesprávné nebo neúplné údaje, poskytovatelka jej může vyzvat k jejich doplnění nebo opravě.

Doba zpracování se v takovém případě může prodloužit o dobu, po kterou zákazník potřebné údaje neposkytne.

Pokud byl rozbor zpracován na základě nesprávných údajů poskytnutých zákazníkem, poskytovatelka nenese odpovědnost za nepřesnosti způsobené těmito údaji.

12. Technické problémy při doručení

Pokud zákazník obdrží digitální produkt, ale nemůže jej z technických důvodů otevřít, je povinen nejprve kontaktovat poskytovatelku.

Poskytovatelka se podle možností pokusí zajistit technickou součinnost, například:

- opětovným zasláním souboru,
- opětovným zasláním odkazu,
- zasláním jiného běžně podporovaného formátu,
- poskytnutím instrukcí k přístupu.

Pokud je problém způsoben technickým vybavením, softwarem nebo internetovým připojením zákazníka, které nesplňuje běžné požadavky uvedené u produktu, nejde o vadu produktu.

13. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Pokud mezi poskytovatelkou a spotřebitelem vznikne spor ze smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, má spotřebitel právo využít mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

Česká obchodní inspekce (ČOI)

Štěpánská 567/15
120 00 Praha 2

Web: **coi.cz**

Spotřebitel může využít také možnost podat stížnost u České obchodní inspekce, pokud se domnívá, že došlo k porušení jeho práv.

14. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek poskytovatelky.

Práva zákazníka, která vyplývají z kogentních ustanovení právních předpisů, nejsou tímto reklamačním řádem nijak omezena.

V případě rozporu mezi tímto reklamačním řádem a kogentním ustanovením právního předpisu má přednost příslušné ustanovení právního předpisu.

Poskytovatelka je oprávněna tento reklamační řád měnit. Pro konkrétní objednávku je rozhodné znění účinné v době uzavření smlouvy.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 27. 8. 2026.