

Reklamační řád Eplan

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z vadného plnění služeb školení poskytovaných společností EPLAN Software s.r.o. – organizačná zložka, IČ: 44824785, se sídlem Bernolákova 1/A, Malacky, 901 01 (dále jen „Poskytovatel“).
- 1.2. Reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek Poskytovatele.
- 1.3. Reklamační řád se vztahuje na prezenční školení i online školení a další vzdělávací služby poskytované Poskytovatelem (dále jen „Služby“).

2. Předmět reklamace

- 2.1. Účastník nebo objednatel (dále jen „Zákazník“) má právo uplatnit reklamaci v případě, že Služba:
 - a) nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu nebo kvalitě,
 - b) neodpovídá popisu uvedenému v nabídce nebo na webu Poskytovatele,
 - c) obsahuje technické nedostatky na straně Poskytovatele, které znemožňují její řádné čerpání (zejména u online kurzů),
 - d) nebyla poskytnuta vůbec, přestože Služba nebyla včas řádně zrušena.
- 2.2. Za reklamaci se nepovažuje:
 - a) subjektivní nespokojenost s obsahem či stylem výuky,
 - b) potíže způsobené nedostatečným technickým vybavením Zákazníka,
 - c) absence Zákazníka na školení,
 - d) byl-li kurz řádně včas zrušen ze strany Poskytovatele alespoň 14 dní před jeho konáním.

3. Podání reklamace

- 3.1. Reklamaci je Zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistí, nejpozději však do **14 dnů** od poskytnutí Služby.
- 3.2. Reklamace musí obsahovat:
 - jméno a kontakt Zákazníka,
 - název a termín školení,
 - popis vady,
 - případně důkazní materiály (snímky obrazovky, e-maily apod.).
- 3.3. Reklamaci je možné podat písemně e-mailem na adresu **info@eplan.cz** nebo poštou na adresu sídla Poskytovatele.

4. Průběh reklamace

- 4.1. Poskytovatel potvrdí přijetí reklamace do **2 pracovních dnů**.
- 4.2. Poskytovatel posoudí oprávněnost reklamace a informuje Zákazníka o výsledku.

4.3. Reklamáce bude vyřízena nejpozději do **30 dnů** od jejího doručení, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodne jinak.

5. Způsoby vyřízení reklamáce

Pokud je reklamáce uznána, Poskytovatel poskytne nápravu jedním z následujících způsobů:

- a) umožní Zákazníkovi absolvovat náhradní školení ve stejném nebo obdobném rozsahu,
- b) umožní přístup k online kurzu v náhradním termínu nebo v prodloužené délce,
- c) poskytne přiměřenou slevu z ceny,
- d) vrátí poměrnou část nebo celou cenu Služby, pokud nápravu nelze zjednat jinak.

6. Odpovědnost Poskytovatele

6.1. Poskytovatel odpovídá pouze za vady způsobené na své straně.

6.2. Poskytovatel neodpovídá za:

- technické problémy vzniklé na straně Zákazníka,
- neúčast Zákazníka na školení,
- zmeškané části školení z důvodů na straně Zákazníka,
- neúčast Zákazníka z důvodu vyloučení Zákazníka ze školení způsobeném jeho technickou nepřipraveností, neaktivností na online Službě nebo při jakémkoliv sdílení přístupu ke Službě dalším osobám (záznam, sdílení s kolegy, apod.).

7. Technické podmínky pro řádné čerpání

- 7.1. Zákazník je povinen zajistit si vlastní technické vybavení potřebné pro čerpání online Služeb.
- 7.2. Poskytovatel zveřejní minimální technické požadavky na webu nebo minimálně 14 dní před konáním Služby).
- 7.3. Nesplnění těchto požadavků ze strany Zákazníka není důvodem k reklamaci.

8. Přístupové údaje

- 8.1. Přístupové údaje do online Služby jsou osobní a nepřenosné.
- 8.2. Poskytovatel neodpovídá za zneužití přístupů způsobené nesprávnou správou účtu Zákazníkem.
- 8.3. Pokud dojde k odcizení / kompromitaci přihlašovacích údajů, Zákazník je povinen to neprodleně oznámit.

9. Dostupnost a funkčnost platformy

- 9.1. Poskytovatel odpovídá za funkčnost online platformy pouze v rozsahu, který může přímo ovlivnit (hosting, LMS, technická správa).
- 9.2. Krátkodobá nedostupnost služby z důvodu údržby je přípustná, pokud byla s přiměřeným předstihem oznámena.
- 9.3. Za výpadky způsobené třetími stranami (např. Zoom, Teams, Vimeo, YouTube, hosting, platební brána) Poskytovatel **nenese přímou odpovědnost**, ale musí učinit přiměřené kroky k jejich odstranění.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne **1.9.2025**.
- 10.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo reklamační řád kdykoli aktualizovat

