

REKLAMAČNÍ ŘÁD

služby Wixpluginy.cz

Verze 1.0, platné od 12. května 2026

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento Reklamační řád je vydán v souladu s ustanovením § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a s ustanoveními občanského zákoníku, a to v rozsahu, v jakém se na vztahy mezi Poskytovatelem a Objednatelem (uživatelé Služby) tato ustanovení použijí.

1.2. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (VOP) Poskytovatele a vztahuje se na poskytování digitálních služeb dle těchto VOP.

2. Vady služby

2.1. Poskytovatel odpovídá za to, že Služba má v okamžiku jejího poskytnutí a po dobu trvání Smlouvy:

- ujednanou kvalitu, funkčnost a interoperabilitu;
- vlastnosti odpovídající popisu Tarifu uvedenému na webu Poskytovatele;
- kvalitu odpovídající obvyklému použití digitální služby tohoto druhu.

2.2. Vadou Služby není:

- nemožnost využít Službu z důvodu výpadku platformy Wix nebo systémů třetích stran (Zásilkovna, ComGate, iDoklad apod.);
- nemožnost využít Službu z důvodu chyby nebo nesprávného použití ze strany Objednatele;
- dočasný výpadek z důvodu plánované údržby;
- důsledek zásahu Objednatele nebo třetí osoby do nastavení Služby;
- vyšší moc dle čl. 12 VOP.

3. Uplatnění reklamace

3.1. Objednatel uplatňuje reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vady, zejména:

- e-mailem na adresu info@wixpluginy.cz;
- vyplněním reklamačního formuláře v Uživatelském účtu (pokud je k dispozici).

3.2. V reklamaci uvede Objednatel:

- identifikační údaje (obchodní firma, IČO, e-mail);
- popis vady (kdy se projevila, jak často, na které funkčnosti);
- URL svého e-shopu, kde se vada projevuje;
- screenshoty nebo jiné důkazy (pokud jsou k dispozici);
- požadovaný způsob vyřízení reklamace.

3.3. Poskytovatel potvrdí přijetí reklamace e-mailem do 2 pracovních dnů.

4. Vyřízení reklamace

4.1. Poskytovatel reklamaci posoudí a vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s Objednatel nedohodne na delší lhůtě.

4.2. Pokud je reklamace uznána jako oprávněná, má Objednatel právo na:

- **nápravu vady**
 - odstranění vady opravou Služby (přednostní řešení);
- **přiměřenou slevu z ceny**
 - pokud nelze vadu odstranit nebo by to představovalo nepřiměřené náklady;
- **odstoupení od Smlouvy**
 - pouze pokud je vada podstatná a Poskytovatel ji neodstraní v přiměřené lhůtě;
- **vrácení uhrazené ceny**
 - v případě odstoupení od Smlouvy.

4.3. Pokud je reklamace zamítnuta jako neoprávněná, Poskytovatel své stanovisko Objednateli odůvodní písemně.

4.4. Poskytovatel není povinen řešit reklamaci, pokud:

- je uplatněna po uplynutí promlčecí lhůty;
- Objednatel je v prodlení s úhradou ceny déle než 30 dní;
- vada vznikla porušením Smlouvy nebo VOP ze strany Objednatele.

5. Lhůty pro reklamaci

5.1. Vady poskytnuté Služby je Objednatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

5.2. U digitální služby poskytované za úplatu po určitou dobu se práva z vadného plnění promlčují v obecné promlčecí lhůtě 3 roky ode dne, kdy se Objednatel o vadě dozvěděl nebo měl dozvědět (§ 619 občanského zákoníku).

6. Náklady reklamace

6.1. V případě oprávněné reklamace má Objednatel právo na úhradu nákladů účelně vynaložených na uplatnění reklamace.

6.2. V případě neoprávněné nebo opakovaně zamítnuté reklamace nese náklady na její posouzení Objednatel, pokud byly Poskytovateli prokazatelně způsobeny.

7. Mimosoudní řešení sporů

7.1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

7.2. Pro řešení sporů online lze využít platformu pro řešení sporů online dostupnou na adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

7.3. Tento bod se vztahuje pouze na případy, kdy Objednatelem je výjimečně spotřebitel.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 12. 5. 2026.

8.2. Aktuální verze Reklamačního řádu je dostupná na webu Poskytovatele.

V Brně dne 12. 5. 2026