

# Reklamačný poriadok – IBDwarriorlife

**Prevádzkovateľ:** Ing. Vladimír Fáber, Vladimíra Predmerského 2362/28, 911 05  
Trenčín, Slovenská republika, IČO: 55943411 **E-mail:** contact@ibdwarriorlife.com  
**Webová stránka:** www.ibdwarriorlife.com **Dátum účinnosti:** 1.5.2026 **Verzia:** 1.0

*Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so **zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník** v znení neskorších predpisov, **Smernicou EÚ 2019/770** o zmluvách o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb a **Smernicou EÚ 2011/83/EÚ** o právach spotrebiteľov.*

---

## Článok 1 – Základné pojmy

**1.1 Prevádzkovateľ / Predávajúci** – fyzická alebo právnická osoba prevádzkovateľa webovej stránky ibdwarriorlife.com, ktorá predáva digitálne produkty a online kurzy.

**1.2 Zákazník / Kupujúci spotrebiteľ** – fyzická osoba, ktorá nakupuje digitálny obsah alebo online kurzy na mimopracovné účely, teda nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti.

**1.3 Digitálny obsah** – videokurzy, e-booky, pracovné zošity, PDF materiály, audiozáznamy, programy a iný obsah dodávaný v digitálnej forme.

**1.4 Digitálna služba** – online kurzy s prístupom cez platformu, členské sekcie, koučingové programy s interakciou, live webináre a iné digitálne služby.

**1.5 Reklamácia** – uplatnenie práva z väd digitálneho obsahu alebo digitálnej služby zo strany zákazníka.

**1.6 Vada** – nesúlad digitálneho obsahu alebo digitálnej služby so zmluvou alebo s právnymi požiadavkami (napr. nefunkčnosť obsahu, nedostupnosť platformy, neúplnosť sľúbeného obsahu).

---

## Článok 2 – Na čo sa reklamačný poriadok vzťahuje

**2.1** Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky digitálne produkty a online kurzy predávané prostredníctvom webovej stránky ibdwarriorlife.com, konkrétne na:

- Online videokurzy a vzdelávacie programy
- E-booky a PDF materiály
- Pracovné zošity a šablóny
- Prístupy do členských sekcií
- Koučingové a poradenské programy
- Live a nahraté webináre
- Balíčky akýchkoľvek vyššie uvedených produktov

**2.2** Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na prípady, kde zákazník uplatňuje právo na odstúpenie od zmluvy v zákonnej lehote. V takom prípade sa postupuje podľa Všeobecných obchodných podmienok dostupných na [www.ibdwarriorlife.com](http://www.ibdwarriorlife.com).

---

## Článok 3 – Zodpovednosť za vady

### 3.1 Zhoda s dohodnutými požiadavkami

Predávajúci zodpovedá za to, že digitálny obsah alebo digitálna služba pri dodaní:

a) zodpovedá popisu, množstvu, kvalite a funkčnosti, ako bolo dojednané alebo prezentované na webovej stránke; b) je vhodná na účel, na ktorý sa bežne používa; c) je dodaná s príslušenstvom, návodmi a technickou podporou, ako bolo sľúbené; d) je aktualizovaná v prípade, že aktualizácie sú súčasťou zmluvy alebo ich zákazník má oprávnenie očakávať.

### 3.2 Technické požiadavky

Predávajúci zodpovedá za to, že digitálny obsah:

a) funguje správne na bežne dostupných zariadeniach a operačných systémoch (Windows 10+, macOS 12+, iOS 15+, Android 10+); b) je prístupný prostredníctvom bežne dostupných prehliadačov (Chrome, Firefox, Safari, Edge – aktuálne verzie); c) neobsahuje škodlivý kód (vírusy, malvér).

### 3.3 Čo nie je vadou

Za vadu sa **nepovažuje**:

a) technický problém na strane zákazníka (pomalé internetové pripojenie, zastaraný operačný systém, nekompatibilný prehliadač); b) nedostupnosť obsahu spôsobená poruchou na strane poskytovateľa platformy tretej strany, pokiaľ výpadok nepresiahne **72 hodín** bez náhradného riešenia; c) nespokojnosť so subjektívnymi aspektmi obsahu (napr. štýl výučby, tempo kurzu), ak obsah objektívne zodpovedá

sľúbeným parametrom; d) skutočnosť, že zákazník nezískal požadované výsledky, ak boli splnené všetky podmienky zmluvy; e) zmena technických požiadaviek zariadenia zákazníka po zakúpení produktu.

---

## Článok 4 – Záručná doba

**4.1** Predávajúci zodpovedá za vady digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktoré sa vyskytnú do **2 rokov** od dodania (zákonná lehota podľa § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka a zákona č. 108/2024 Z. z.).

**4.2** Pri digitálnych službách poskytovaných nepretržite (napr. členská sekcia) zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú počas celej doby poskytovania tejto služby.

**4.3** Predávajúci nad rámec zákonnej zodpovednosti ponúka **30-dňovú záruku spokojnosti** – podrobnosti sú uvedené v Článku 8 tohto poriadku.

---

## Článok 5 – Postup pri uplatnení reklamácie

### 5.1 Ako podať reklamáciu

Reklamáciu možno podať:

- **E-mailom:** [contact@ibdwarriorlife.com](mailto:contact@ibdwarriorlife.com)
- **Prostredníctvom kontaktného formulára** na webovej stránke: [ibdwarriorlife.com/kontakt](http://ibdwarriorlife.com/kontakt)

### 5.2 Čo musí reklamácia obsahovať

Pre rýchle vybavenie reklamácie uveďte:

- a) **Meno a priezvisko** zákazníka; b) **E-mailová adresa** použitá pri nákupe; c) **Číslo objednávky** (uvedené v potvrdzovacom e-maile); d) **Názov produktu / kurzu**, ktorý reklamujete; e) **Popis vady** – čo konkrétne nefunguje alebo nespĺňa sľúbené parametre; f) **Screenshoty alebo záznamy** demonštrujúce vadu (ak je to možné); g) **Navrhovaný spôsob vybavenia reklamácie** (oprava, zľava, vrátenie peňazí).

## 5.3 Potvrdenie prijatia reklamácie

Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie **do 3 pracovných dní** od jej doručenia e-mailom obsahujúcim:

- dátum a čas prijatia reklamácie;
- pridelené číslo reklamácie;
- predpokladanú lehotu vybavenia.

---

# Článok 6 – Vybavenie reklamácie

## 6.1 Lehota na vybavenie

Predávajúci je povinný reklamáciu vybaviť **do 30 dní** od jej uplatnenia (§ 22 zákona č. 108/2024 Z. z.). O výsledku vás informujeme písomne (e-mailom).

*V odôvodnených prípadoch (napr. technická analýza vady) môže byť lehota predĺžená, o čom zákazníka vopred informujeme.*

## 6.2 Spôsoby vybavenia reklamácie

V závislosti od povahy vady môže byť reklamácia vybavená:

**a) Opravou / nápravou vady:** Predávajúci v primeranej lehote (zvyčajne do 14 dní) opraví technickú chybu, doplní chýbajúci obsah alebo obnoví prístup k produktu.

**b) Zľavou z ceny:** Ak oprava nie je možná alebo primeraná, zákazník má nárok na primeranú zľavu z ceny, zodpovedajúcu rozsahu vady.

**c) Vrátením kúpnej ceny (odstúpenie od zmluvy pre vadu):** Zákazník môže od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie plnej kúpnej ceny, ak:

- vada je závažná a nie je opraviteľná;
- predávajúci vadu neopravil v primeranej lehote;
- predávajúci výslovne odmietol reklamáciu vybaviť.

## 6.3 Zamietnutie reklamácie

Ak predávajúci reklamáciu zamietne, písomne zákazníkovi zdôvodní, prečo uplatnenú vadu neuznáva. Zákazník má v takom prípade právo obrátiť sa na orgán alternatívneho riešenia sporov (viď Článok 10).

---

## Článok 7 – Vrátene peňazí pri uznanej reklamacii

**7.1** Ak bola reklamácia uznaná a zákazník má nárok na vrátenie kúpnej ceny, predávajúci vráti peniaze **do 14 dní** od uznania reklamácie.

**7.2** Peniaze sú vrátené rovnakým spôsobom, akým bola realizovaná platba (platobná karta, bankový prevod), pokiaľ sa nedohodne inak.

**7.3** Predávajúci neúčtuje žiadne poplatky za spracovanie vrátenia peňazí.

---

## Článok 8 – 30-dňová záruka spokojnosti

**8.1** Nad rámec zákonných práv poskytuje predávajúci zákazníkovi **30-dňovú záruku spokojnosti** pri všetkých online kurzoch a digitálnych produktoch.

**8.2** Ak zákazník nie je z akéhokoľvek dôvodu spokojný s produktom, môže požiadať o vrátenie plnej kúpnej ceny **do 30 dní od dátumu nákupu** bez udania dôvodu.

**8.3** Podmienky uplatnenia záruky spokojnosti:

a) Žiadosť musí byť zaslaná e-mailom na [contact@ibdwarriorlife.com](mailto:contact@ibdwarriorlife.com) do 30 dní od nákupu; b) Zákazník uvedie meno, e-mail a číslo objednávky; c) Zákazník nie je povinný udávať dôvod; d) Predávajúci vráti plnú kúpnu cenu do 14 dní od prijatia žiadosti; e) Po vrátení peňazí bude prístup k produktu deaktivovaný.

**8.4** Táto záruka spokojnosti **neobmedzuje ani nenahrádza** zákonné práva zákazníka. Zákazník môže stále uplatniť zákonné práva z väd, aj po uplynutí 30-dňovej lehoty.

**8.5** Predávajúci si vyhradzuje právo odmietnuť opakované žiadosti o vrátenie peňazí od toho istého zákazníka, ak sú v rozpore s dobrými mravmi (napr. opakované zakúpenie a vrátenie toho istého alebo podobného produktu, zneužívanie záruky spokojnosti).

---

## Článok 9 – Osobitné ustanovenia pre podnikateľov

**9.1** Ak zákazník nakupuje ako **podnikateľ** (B2B), t. j. koná v rámci svojej podnikateľskej alebo profesijnej činnosti, vzťahy z väd sa riadia **Obchodným zákonníkom č. 513/1991 Zb.** a príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka.

**9.2** Na podnikateľov sa nevzťahujú spotrebiteľské práva podľa zákona č. 108/2024 Z. z. (napr. právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu), pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak.

---

## Článok 10 – Alternatívne riešenie sporov (ARS)

**10.1** Ak zákazník nie je spokojný s vybavením reklamácie, má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu.

**10.2** Ak predávajúci na žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní, zákazník má právo podať návrh na alternatívne riešenie sporu subjektu ARS: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27 [www.soi.sk](http://www.soi.sk)

**10.3** Spotrebiteľ môže tiež využiť platformu **Európskeho centra pre online riešenie sporov (ODR):** <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

**10.4** Pre zákazníkov z Veľkej Británie: alternatívne riešenie sporov je dostupné prostredníctvom schválených ADR (Alternative Dispute Resolution) orgánov v UK.

---

## Článok 11 – Osobitné ustanovenia pre zákazníkov z Veľkej Británie

Pre zákazníkov s bydliskom vo Veľkej Británii sa tento reklamačný poriadok riadi aj UK Consumer Rights Act 2015. Všetky práva na reklamáciu, vrátenie peňazí a záruky uvedené v tomto poriadku platia rovnako pre zákazníkov z Veľkej Británie.

---

## Článok 12 – Orgán dozoru

Orgánom dozoru nad ochranou spotrebiteľov v SR je:

**Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)** Ústredný inšpektorát SOI  
Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27 Web: [www.soi.sk](http://www.soi.sk)

---

## Článok 13 – Záverečné ustanovenia

**12.1** Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 1.5.2026.

**12.2** Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo tento reklamačný poriadok zmeniť. O zmenách bude zákazník informovaný prostredníctvom webovej stránky [ibdwarriorlife.com](http://ibdwarriorlife.com).

**12.3** Všetky právne vzťahy, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom, sa riadia príslušnými ustanoveniami právneho poriadku Slovenskej republiky.

**12.4** Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok.

---

---

# Complaints Policy – IBDwarriorlife

**Operator:** Ing. Vladimír Fáber, Vladimíra Predmerského 2362/28, 911 05 Trenčín, Slovenská republika, IČO: 55943411 **Email:** contact@ibdwarriorlife.com **Website:** www.ibdwarriorlife.com **Effective date:** 1.5.2026 **Version:** 1.0

*This Complaints Policy has been drawn up in accordance with **Slovak Act No. 108/2024 Coll. on Consumer Protection, Slovak Civil Code Act No. 40/1964 Coll., EU Directive 2019/770 on contracts for the supply of digital content and digital services, EU Directive 2011/83/EU on consumer rights, and — for UK customers — the Consumer Rights Act 2015 and Digital Content provisions therein.***

---

## Article 1 – Definitions

**1.1 Operator / Seller** – the individual or legal entity operating ibdwarriorlife.com and selling digital products and online courses.

**1.2 Customer / Consumer** – a natural person purchasing digital content or online courses for purposes outside their trade, business, craft or profession.

**1.3 Digital content** – video courses, e-books, workbooks, PDF materials, audio recordings, programmes and other content delivered in digital form.

**1.4 Digital service** – online courses accessed via a platform, membership areas, coaching programmes with interaction, live webinars and similar digital services.

**1.5 Complaint** – a customer's exercise of rights arising from a defect in digital content or a digital service.

**1.6 Defect** – non-conformity of the digital content or digital service with the contract or with legal requirements (e.g. non-functioning content, platform unavailability, incomplete promised content).

---

## **Article 2 – Scope**

**2.1** This Complaints Policy applies to all digital products and online courses sold via ibdwarriorlife.com, including:

- Online video courses and educational programmes
- E-books and PDF materials
- Workbooks and templates
- Membership area access
- Coaching and consulting programmes
- Live and recorded webinars
- Bundles of any of the above

**2.2** This policy does not apply where the customer is exercising the statutory right of withdrawal within the legal cooling-off period, which is governed by the Terms & Conditions and applicable statutory provisions. In such cases, the General Terms and Conditions available at [www.ibdwarriorlife.com](http://www.ibdwarriorlife.com) shall apply.

---

## **Article 3 – Liability for Defects**

### **3.1 Conformity with agreed requirements**

The Seller warrants that digital content or a digital service, at the time of supply:

a) corresponds to the description, quantity, quality and functionality as agreed or presented on the website; b) is fit for the purpose for which it is normally used; c) is supplied with any accessories, instructions and technical support as promised; d) is updated where updates form part of the contract or where the customer has reasonable grounds to expect them.

### **3.2 Technical requirements**

The Seller warrants that digital content:

a) functions correctly on commonly available devices and operating systems (Windows 10+, macOS 12+, iOS 15+, Android 10+); b) is accessible via commonly available browsers (Chrome, Firefox, Safari, Edge – current versions); c) does not contain malicious code (viruses, malware).

### 3.3 What does not constitute a defect

The following do **not** constitute a defect:

a) a technical problem on the customer's side (slow internet connection, outdated operating system, incompatible browser); b) unavailability of content caused by a third-party platform outage, provided the outage does not exceed **72 hours** without an alternative solution being offered; c) dissatisfaction with subjective aspects of the content (e.g. teaching style, course pace), where the content objectively meets the promised parameters; d) the customer failing to achieve desired results, where all contractual conditions were fulfilled; e) changes to the customer's device technical requirements after purchase.

---

## Article 4 – Warranty Period

**4.1** The Seller is liable for defects in digital content or digital services that arise within **2 years** of supply (statutory period under Slovak law and EU Directive 2019/770). UK consumers benefit from equivalent protection under the **Consumer Rights Act 2015**.

**4.2** For digital services provided on a continuous basis (e.g. membership area), the Seller is liable for defects that arise throughout the entire period of service provision.

**4.3** In addition to statutory rights, the Seller offers a **30-day satisfaction guarantee** – see Article 8.

---

## Article 5 – How to Submit a Complaint

### 5.1 Complaint channels

Complaints may be submitted:

- **By email:** [contact@ibdwarrriorlife.com](mailto:contact@ibdwarrriorlife.com)
- **Via the contact form** at: [ibdwarrriorlife.com/contact](https://ibdwarrriorlife.com/contact)

### 5.2 Required information

To enable prompt handling, please include:

a) **Full name** of the customer; b) **Email address** used when purchasing; c) **Order number** (shown in the confirmation email); d) **Name of the product / course** being complained about; e) **Description of the defect** – what specifically does not work or does not meet the promised parameters; f) **Screenshots or recordings** demonstrating the defect (where possible); g) **Preferred remedy** (repair, price reduction, refund).

### 5.3 Acknowledgement of receipt

The Seller will acknowledge receipt of the complaint **within 3 business days** by email, stating:

- date and time the complaint was received;
- assigned complaint reference number;
- estimated resolution timeframe.

---

## Article 6 – Handling Complaints

### 6.1 Resolution timeframe

The Seller will resolve the complaint **within 30 days** of it being submitted. You will be notified of the outcome in writing (by email).

*In justified cases (e.g. technical analysis of the defect), the timeframe may be extended, of which the customer will be informed in advance.*

### 6.2 Available remedies

Depending on the nature of the defect, a complaint may be resolved by:

**a) Repair / rectification of the defect:** The Seller will, within a reasonable timeframe (usually 14 days), fix the technical issue, supply missing content or restore access to the product.

**b) Price reduction:** Where repair is not possible or not appropriate, the customer is entitled to a proportionate reduction in price, corresponding to the extent of the defect.

**c) Full refund (withdrawal due to defect):** The customer may withdraw from the contract and request a full refund where:

- the defect is serious and cannot be remedied;

- the Seller has not remedied the defect within a reasonable timeframe;
- the Seller has expressly refused to handle the complaint.

### 6.3 Rejection of a complaint

Where the Seller rejects a complaint, the customer will receive a written explanation of why the claimed defect is not accepted. The customer may then refer the matter to an Alternative Dispute Resolution body (see Article 10).

---

## Article 7 – Refund Process for Upheld Complaints

**7.1** Where a complaint is upheld and the customer is entitled to a refund, the Seller will return the funds **within 14 days** of the complaint being upheld.

**7.2** Refunds are made by the same method used for the original payment (payment card, bank transfer) unless otherwise agreed.

**7.3** The Seller does not charge any processing fees for refunds.

---

## Article 8 – 30-Day Satisfaction Guarantee

**8.1** In addition to statutory rights, the Seller offers customers a **30-day satisfaction guarantee** on all online courses and digital products.

**8.2** If a customer is dissatisfied with a product for any reason, they may request a full refund **within 30 days of the date of purchase**, without providing a reason.

**8.3** Conditions for invoking the satisfaction guarantee:

a) The request must be submitted by email to [contact@ibdwarriorlife.com](mailto:contact@ibdwarriorlife.com) within 30 days of purchase; b) The customer must provide their name, email address and order number; c) No reason need be given; d) The Seller will refund the full purchase price within 14 days of receiving the request; e) Access to the product will be deactivated upon the refund being processed.

**8.4** This satisfaction guarantee does **not limit or replace** the customer's statutory rights. Customers may still exercise their legal rights in respect of defects after the 30-day period has expired.

**8.5** The Operator reserves the right to refuse repeated refund requests from the same customer if they are contrary to good faith (e.g. repeatedly purchasing and returning the same or similar product, or abusing the satisfaction guarantee).

---

## **Article 9 – Business-to-Business Customers**

**9.1** Where a customer purchases as a **business** (B2B), i.e. acting within the scope of their trade, business, craft or profession, liability for defects is governed by the applicable commercial and civil law.

**9.2** Consumer protection rights (e.g. the right to withdraw from the contract without giving reasons) do not apply to B2B customers unless expressly agreed otherwise.

---

## **Article 10 – Alternative Dispute Resolution (ADR)**

**10.1** If the Customer is not satisfied with the handling of their complaint, they have the right to contact the Operator requesting remedy.

**10.2** If the Operator responds negatively or does not respond within 30 days, the Customer may submit a proposal for alternative dispute resolution to: Slovak Trade Inspection (SOI) Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27 [www.soi.sk](http://www.soi.sk)

**10.3** Consumers may also use the **EU Online Dispute Resolution (ODR) platform**: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

**10.4** For customers in the United Kingdom: alternative dispute resolution is available through UK-approved ADR bodies. The Seller will provide details of the applicable ADR scheme upon request.

---

## **Article 11 – Special Provisions for UK Customers**

For customers residing in the United Kingdom, this Complaints Policy is also governed by the UK Consumer Rights Act 2015. All complaint rights, refund rights, and guarantees set out in this Policy apply equally to customers based in the United Kingdom.

---

## Article 12 – Supervisory Authority

The supervisory authority for consumer protection in Slovakia is:

**Slovak Trade Inspection (SOI)** Central Inspectorate of SOI Prievozská  
32, 827 99 Bratislava 27 Web: [www.soi.sk](http://www.soi.sk)

For the United Kingdom: **Competition and Markets Authority (CMA)** and relevant Trading Standards authorities.

---

## Article 13 – Final Provisions

**12.1** This Complaints Policy is valid and effective from 1 May 2026.

**12.2** The Operator reserves the right to amend this Complaints Policy. Customers will be informed of any changes via the website [ibdwarriorlife.com](http://ibdwarriorlife.com).

**12.3** All legal relationships not covered by this Complaints Policy are governed by the applicable laws of the Slovak Republic.

**12.4** This Complaints Policy forms an integral part of the General Terms and Conditions.