

Reklamační řád společnosti FRESHBOX s.r.o.

#### Čl. I.

##### Obecná ustanovení

Společnosti FRESHBOX s.r.o. se sídlem Maříkova 1899/1, Řečkovice, 621 00 Brno, IČ 14043131, DIČ CZ14043131 vydává ve smyslu §502/2 občanského zákoníku a §13 zákona číslo 634/92 Sb. o ochraně spotřebitele, tento reklamační řád.

#### Čl. II.

##### Předmět a účel reklamačního řádu

Reklamační řád upravuje podmínky, za nichž lze uplatnit kupujícími práva z odpovědnosti za vady zboží zakoupeného u společnosti FRESHBOX s.r.o. (dále jen prodávající).

#### Čl. III.

##### Právo kupujícího na reklamování zboží

1. Vyskytla-li se u zakoupeného zboží vada, nebo nebylo zboží doručeno na smluvené místo, je kupující oprávněn tuto vadu při převzetí zboží nebo v záruční době či před uplynutím doby její trvanlivosti reklamovat. Pro správné posouzení reklamace je nutné, aby reklamované zboží bylo čisté, kompletní a v souladu s hygienickými předpisy nebo obecnými hygienickými zásadami.
2. Reklamaci nelze uplatnit v případě, kdy vada nastala v důsledku nesprávného skladování či použití zboží kupujícími.
3. Pokud nelze jednoznačně výrobek identifikovat (např. dle obalu, etikety, apod.), je prodávající oprávněn odmítnout výrobek převzít k reklamaci.

#### Čl. IV.

##### Místo pro uplatnění reklamace

1. Kupující může uplatnit reklamaci u prodávajícího tím, že o této skutečnosti prodávajícího informuje telefonátem nebo emailem a zboží předá řidiči, nebo přímo na provozovně prodávajícího na Jarní 50, 61400 Brno.

#### Čl. V

##### Lhůty pro uplatnění reklamace

1. Kupující je povinen vady reklamovat řádně a včas a bez zbytečného odkladu.
2. Je-li na prodaném zboží vyznačena lhůta, do které musí být zboží použito („Spotřebujte do“), končí záruční doba uplynutím této lhůty.
3. Není-li reklamace na vadu zboží, za které prodávající odpovídá, uplatněna v záruční době, právo z odpovědnosti za vadu zaniká.

#### VI.

##### Odpovědnost prodávajícího

1. Proávající je povinen reklamaci řádně prověřit a rozhodnout o ní ihned, ve složitých případech do tří dnů od uplatnění reklamace kupujícími.

2. Ve složitých případech vyžadující odborné posouzení může být lhůta delší, nesmí však přesáhnout 30 dnů od uplatnění reklamace kupujícího u prodávajícího. Zpráva o tom, jak byla reklamační vyřízena, se podává zákazníkovi emailem nebo telefonicky.

3. Prodávající je povinen vydat kupujícímu, který reklamuje, na jeho požádání potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení způsobu vyřízení reklamace, popřípadě písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

#### Článek V Práva kupujícího

1. Pokud kupující při poskytování služeb stravování zjistí porušení předepsané kvality, hmotnosti a míry jídel, má právo tyto vady reklamovat a požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vady.

2. Nesprávnou míru a hmotnost reklamuje kupující před ochutnáním jídla.

3. Kvalitu jídla reklamuje kupující ihned při ochutnání.

4. U vad zboží, může kupující požadovat:

a) výměnu zboží, pokud se však vada týká pouze součásti zboží, může kupující žádat pouze výměnu vadné součásti,

b) nebo není-li ani odstranění vady zboží ani výměna zboží možná, může od kupní smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01.10.2022.