

Reklamační řád

Preambule

Reklamační řád upřesňuje postup klienta a dodavatele – Lakšmí, s. r. o. se sídlem Vavrečkova 5262, 760 01 Zlín, IČ: 27752178, DIČ: CZ 27752178, zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně v oddíle C vložka 56570 (dále jen dodavatel), v případě, že přes veškeré úsilí dodavatele o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně klienta oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady dodaného zboží.

Prevence

Zákazník před závazným vybráním nabízeného zboží včetně jeho dodávky, vezme v úvahu účelnost jím objednaného zboží, výši ceny a podrobně se seznámí se závaznými smluvními podmínkami dodavatele.

Po celou dobu užívání dodaného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží, zveřejněných na webové prezentaci dodavatele www.krabickyprozdravi.cz. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující trvanlivost zboží, jako např. uskladnění a ohřev, užívání zboží k nevhodnému účelu apod.

Základní podmínky reklamace zboží

Vyskytne-li se u dodaného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat. Vadou dodaného zboží se rozumí změna vlastností zboží, jejíž příčinou je použití nevhodných nebo nekvalitních surovin, z nichž je zboží vyrobeno, obalového materiálu zboží, prošlá expirační doba (minimální doba trvanlivosti) zboží ke dni jeho dodání zákazníkovi. Za vadu nelze považovat změnu vlastností zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku nesprávného používání, nedostatečného nebo nevhodného uskladnění či ohřevu, jeho částečného či úplného spotřebování, v důsledku přirozených změn surovin, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv znehodnocení zákazníkem nebo třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu. Za vadu dodaného zboží nelze současně považovat i tzv. subjektivní nechutnost/nepoživatelnost zboží, pakliže toto vykazuje standardní znaky požitelnosti, jaké má zboží mít v případě jeho řádného užití, spotřeby.

Uplatní-li klient právo z odpovědnosti za vady dodaného zboží řádným způsobem, je dodavatel povinen oprávnění reklamace rozhodnout ve lhůtě do tří pracovních dnů.

Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamované zboží dodané kompletně a současně je-li prokázán nákup reklamovaného zboží u dodavatele.

Reklamace, včetně odstranění vady, znamená výměnu reklamovaného zboží, které bude klientovi dodáno po posledním dnu programu.

Místo a způsob uplatnění reklamace zboží

Zákazník musí uplatnit reklamaci písemně v provozovně dodavatele. V písemném oznámení musí zákazník dostatečně popsat rozhodné skutečnosti, na jejichž základě reklamaci zboží uplatňuje. Současně je zákazník povinen dostatečně prokázat existenci okolností, opravňujících jej k důvodné reklamaci dodaného zboží.

Dodavatel je povinen písemně potvrdit zákazníkovi, kdy právo z odpovědnosti za vady zboží uplatnil, údaj o způsobu řešení reklamace a o době jejího trvání.

Lhůty pro uplatnění reklamace zboží

Právo z odpovědnosti za vady zboží musí být uplatněno v záruční době. Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada zboží vyskytla. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může být důvodem k odmítnutí reklamace. Záruční doba zboží je 24 hodin a začíná běžet ode dne převzetí zboží klientem.

Bližší specifikace pojmu zboží a vada zboží

Za zboží je považován každý denní set pěti jídel, tj. set nutričně vyvážených pěti pokrmů, určených k okamžité konzumaci v souladu s podmínkami programu krabickyprozdravi.cz. Za vadu zboží se považuje zejména neúplnost (nekompletnost) denního setu pěti jídel a takový stav, který odporuje obecně závazným předpisům na úseku ochrany spotřebitele a hygieny, jakož i hygienickým normám. Za vadu zboží se dále považuje nedostatečná, avšak garantovaná, hmotnost (gramáž). Tolerované odchylky jsou 300kJ energetické hodnoty na gramáž jídla.

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění zákona č. 643/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, jakož i dalších obecně závazných právních předpisů.

Dodavatel je oprávněn tento reklamační řád kdykoliv dle svého uvážení, avšak v souladu s obecně závaznými právními předpisy, měnit či doplňovat. Práva a povinnosti dodavatele a klienta se však řídí zněním reklamačního řádu platného v okamžiku řádného uplatnění reklamace zboží zákazníkem.