

## **Reklamační řád**

**společnosti D-SNACK s.r.o. se sídlem Slunečná 1228, Bzenec, PSČ 696 81, IČ: 095 90 617, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném KS v Brně, oddíl C, vložka 119749**

### **I.**

#### **Předmět reklamačního řádu**

1. Tento reklamační řád vydává společnost D-SNACK s.r.o. se sídlem Slunečná 1228, Bzenec, PSČ 696 81, IČ: 095 90 617, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném KS v Brně, oddíl C, vložka 119749 (dále jen „**prodávající**“) v souladu s ust. § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a dále v souladu s ust. §13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
2. Účelem tohoto reklamačního řádu je informovat kupujícího – spotřebitele (dále jen „**kupující**“), o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace zboží (čerstvých či mražených koláčků) s důrazem na rychlé a správné vyřizování reklamací. Tento reklamační řád se neuplatní pro kupujícího – podnikatele.

### **II.**

#### **Vady zboží**

1. Kupující má právo reklamovat takové vady, které se objeví na zboží v době určené pro jeho spotřebu. Tato doba je vyznačena na obalu zboží slovy *spotřebujte do* s uvedením konkrétního datumu. Po této době použitelnosti již nemá být zboží konzumováno, protože již nelze zaručit jeho bezpečnost a zdravotní nezávadnost. Datum spotřeby zboží je následující:
  - čerstvé nebalené zboží - tři dny
  - čerstvé balené zboží - pět dnů
  - mražené zboží – 30 dnů
2. Vadou zboží je zejména: nedodání zboží; dodání zboží, které se neshoduje s námi deklarovaným složením; sensorické vady zboží - chuť, vzhled, vůně. Za vady zboží nejsou považovány vlastnosti zboží, které nevyhovují kupujícímu z důvodu jeho individuální preference (slazení atd.), pokud tyto zjevně nevybočují z obvyklé míry receptury.
3. Vadou zboží nejsou takové vady, které vznikly na zboží po jeho předání kupujícímu tím, že kupující nedodržel podmínky pro skladování, které jsou uvedeny na štítku zboží.

### **III.**

#### **Uplatnění reklamace**

1. Kupující je povinen uplatnit reklamaci písemně e-mailem na adresu: **info@kolacky.cz**, a to bezodkladně po zjištění vady, nejpozději v poslední den spotřeby zboží.

2. Kupující je povinen v reklamaci specifikovat vytýkanou vadu zboží a dále reklamaci doložit fotografiemi zboží, pokud jde o vadu zboží, kterou lze takto zdokumentovat.
3. Kupující má právo na výměnu vadného zboží za bezvadné či na vrácení kupní ceny vadného zboží.
4. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné (tj. i jen formou e-mailu) potvrzení o tom, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob reklamace kupující požaduje.

#### **IV.**

##### **Vyřízení reklamace**

1. Prodávající o uplatněné reklamaci rozhodne ihned, nejpozději do tří pracovních dnů od jejího uplatnění. V případě, že kupující neposkytne prodávajícímu potřebnou součinnost, zejména fotografie či specifikaci vady, prodlužuje se tato lhůta do doby, než kupující doplní prodávajícímu chybějící podklady a informace.
2. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné (tj. i jen formou e-mailu) potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
3. V případě, že je kupujícím požadována výměna vadného zboží za bezvadné, dohodne se prodávající s kupujícím, kdy má být toto zboží kupujícímu nachystáno k vyzvednutí v provozovně prodávajícího.
4. V případě, že je kupujícím požadováno vrácení kupní ceny vadného zboží, vystaví prodávající na vrácenou kupní cenu dobropis a vrátí kupujícímu kupní cenu bezhotovostním převodem na kupujícím sdělený účet.
5. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu požadovanou potřebnou součinnost k vyřízení reklamace.
6. Pokud není kupující s vyřízením reklamace spokojen, může se v rámci řízení o mimosoudním řešení obrátit na ČOI <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>.

Ve Bzenci, dne 16. 5. 2023