

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti YES PRODUCTS s.r.o.

se sídlem Husitská 107/3, 130 00 Praha 3

identifikační číslo: 03103897

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského úřadu v Ostravě

pro reklamaci zboží zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese [eshop.stripschips.cz](http://eshop.stripschips.cz)

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. **Tento reklamační řád** (dále jen „reklamační řád“) obchodní společnosti YES PRODUCTS s.r.o., Husitská 107/3, 130 00 Praha 3, identifikační číslo: 03103897 zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, (dále jen „prodávající“) **upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé uplatnění práva z vad zboží zakoupeného na základě kupní smlouvy** (dále jen „kupní smlouva“) **uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou, která je spotřebitelem** (dále jen „kupující“) **prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího**. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese [www.eshop.cheesemafia.cz](http://www.eshop.cheesemafia.cz) (dále jen „webová stránka“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“).

1.2. **V článku 2. a článku 3. tohoto reklamačního řádu jsou uvedeny důležité informace týkající se práva z vad. Článek 4. a článek 5. popisuje reklamační proces.**

## 2. Rozpor s kupní smlouvou

2.1. V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má kupující spotřebitel právo uplatnění práva z vad. Rozsah uplatnění práva z vadného plnění závisí na tom, zda došlo k porušení smlouvy podstatným způsobem, či porušení podstatné není.

2.2. Poruší-li strana smlouvu podstatným způsobem, může druhá strana bez zbytečného odkladu od smlouvy odstoupit. Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.

2.3. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo

- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b) na odstranění vady opravou věci,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupit od smlouvy.

2.4. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

2.5. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva, jakoby šlo o nepodstatné porušení kupní smlouvy.

2.6. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

2.7. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

2.8. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

**2.9. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel.** To neplatí,

- a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
- b) použil-li kupující věc ještě před objevením vady,
- c) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
- d) prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

2.10. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

2.11. Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

### 3. Záruční doba

3.1. Na veškeré zboží je poskytována záruční doba 24 měsíců. Záruka se nevztahuje na následující případy:

- a) zboží bylo poškozeno nevhodným, nebo neodborným zacházením,
- b) zboží bylo poškozeno přírodními živly,
- c) zboží bylo poškozeno běžným opotřebením

3.2. Záruční doba začíná běžet převzetím zboží zákazníkem, a tato se případně dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. Dojde-li k výměně zboží, počíná běžet nová záruka v délce 24 měsíců.

### 4. Reklamacce a její uplatnění

4.1. **Kupující je povinen dodané zboží okamžitě po jeho převzetí prohlédnout a bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o zjištěných závadách.** Pokud zboží (zejména jídlo) při předání kupujícímu bude vykazovat vady, v jejichž důsledku jej nebude možné užít k jeho účelu (např. prošlá expirační doba anebo jídlo je nezpůsobilé ke konzumaci), je kupující povinen toto okamžitě prodávajícímu sdělit a zboží prodávajícímu předat.

4.2. V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne vada, má kupující, v závislosti na povaze této vady, při uplatnění záruky tato práva:

- a) Je-li **vada odstranitelná**, může se nabyvatel domáhat buď opravy, nebo doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z ceny.
- b) **Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět řádně užívat**, může nabyvatel buď odstoupit od smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny.
- 4.3. K uplatnění reklamace kupující využije reklamační formulář, který je dostupný na webové adrese \_\_\_\_\_. Do reklamačního formuláře kupující uvede, jakou vadu zboží spatřuje a jaký způsob vyřízení reklamace si zvolil.
- 4.4. Kupující může oznámit oprávněnou reklamaci jednou z následujících možností:
- na e-mailovou adresu prodávajícího \_\_\_\_\_
  - poštou na adresu prodávajícího \_\_\_\_\_
  - poštou na adresu sídla prodávajícího Zámecké náměstí 1250, 738 01 Frýdek - Místek
  - telefonicky na tel. č.: \_\_\_\_\_
  - osobně na adrese \_\_\_\_\_
- 4.5. Zboží je nutné následně zaslat nebo doručit pokud možno v originálním obalu nebo vyhovujícím přepravním obalu, s popisem závady a kopií prodejního dokladu na adresu provozovatele.

## 5. Vyřizování reklamací

- 5.1. **Po obdržení reklamace přistoupí prodávající k jejímu vyřízení. Vyřízení reklamace probíhá ve dvou fázích, a to:**
- Rozhodnutí o reklamaci** – v této fázi prodávající posoudí vytýkanou vadu výrobku a sdělí kupujícímu, zda reklamaci považuje za oprávněnou, nebo neoprávněnou a jakým způsobem bude vada zboží případně řešena;
  - Vyřízení reklamace** – v této fázi bude přikročeno k odstranění vady, popřípadě k jinému uspokojení práva kupujícího z vadného plnění.
- 5.2. **Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.**
- 5.3. Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Lhůta počíná běžet od doručení zboží prodávajícímu. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Rozhodnutí o reklamaci znamená vydání vyjádření, zda je dle prodávajícího reklamace oprávněná, či nikoli a jakým způsobem bude vada zboží řešena.
- 5.4. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Vyřízení reklamace znamená opravu zboží, popřípadě výměnu zboží či vrácení finančních prostředků při uplatnění slevy z kupní ceny či odstoupení od smlouvy.
- 5.5. O vyřízení reklamace musí prodávající kupujícího informovat - do té doby se má za to, že reklamace vyřízena nebyla. O průběhu reklamace se může zákazník informovat na telefonní lince \_\_\_\_\_ popřípadě emailové adrese \_\_\_\_\_.

V ..... dne .....

YES PRODUCTS s.r.o.