REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti **FRESHBOX s.r.o.**
IČO: 140 43 131, sídlem Jarní 1116/50, Maloměřice, 614 00 Brno
zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně zapsaném pod spisovou značkou C 126300
www.freshbox.cz
(dále jen jako ***„Freshbox“***) (dále jen jako ***„Reklamační řád“***)

I.
ÚVODNÍ USTANOVENÍ A VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

1.1. „**Obchodními podmínkami**“ se rozumí všeobecné obchodní podmínky vydané v souladu s ustanovením § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako ***„Občanský zákoník“***), které upravují některá práva a povinnosti Kupujících a Prodávajícího v případě uzavření Kupní smlouvy prostřednictvím webového rozhraní Internetového obchodu dostupného na internetové adrese www.freshbox.cz, a které se přiměřeně aplikují i na případy uzavření Kupní smlouvy prostřednictvím zákaznického centra Prodávajícího, a to na níže uvedeném telefonním čísle či prostřednictvím níže uvedené kontaktní emailové adresy.

1.2. „**Webovou stránkou**“ je internetová doména www.freshbox.cz.

1.3. „**Prodávajícím**“ je obchodní společnost **FRESHBOX s.r.o.**, IČO: 140 43 131, sídlem Jarní 1116/50, Maloměřice, 614 00 Brno; emailová adresa: info@freshbox.cz; kontaktní tel. č.: + 420 739 640 242.

1.4. „**Kupujícím**“ je fyzická nebo právnická osoba, která s Prodávajícím uzavře kupní smlouvu na dodávku Zboží prostřednictvím závazné objednávky.

1.5. „**Kupní cenou**“ je cena Zboží, vypočítávaná Prodávajícím jako násobek Zboží dodaného Kupujícímu a ceny Zboží určené Ceníkem.

1.6. „**Ceníkem**“ je ceník vydaný Prodávajícím, kterým jsou určeny ceny jednotlivých druhů Zboží. Ceník je uveřejněn na Webové stránce.

1.7. „**Kupní smlouvou**“ se rozumí smlouva uzavřená mezi Prodávajícím a Kupujícím (dále jen jako ***„Smluvní strany“***) prostřednictvím Internetového obchodu, jejíž předmět tvoří na straně jedné povinnost Prodávajícího odevzdat Kupujícímu objednané Zboží a umožnit mu k němu nabýt vlastnické právo, a na straně druhé povinnost Kupujícího takovou věc převzít a zaplatit Prodávajícímu Kupní cenu. Nedílnou součást Kupní smlouvy tvoří zveřejněné Obchodní podmínky. Odchylná ujednání v Kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními Obchodních podmínek. Obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce a Kupní smlouva se uzavírá též v českém jazyce.

1.8. „**Zbožím**“ jsou produkty Prodávajícího nabízené na Webových stránkách.

1.9. „**Vyšší mocí**“ je mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka, a/nebo událost, která není způsobena Prodávajícím a která je mimo kontrolu účastníků a která způsobuje, že plnění povinností není možné. Za vyšší moc se považují zejména, nikoliv však výlučně, epidemie, ozbrojené konflikty a přírodní katastrofy (dále jen jako ***„Vyšší moc“***).

1.10. „**Reklamací**“ se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí Kupujícím uplatněné právo z vadného plnění za vady Zboží.

II.
PŘEDMĚT A ÚČEL REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

2.1. Účelem tohoto Reklamačního řádu je úprava vzájemných práv a povinností Kupujícího a Prodávajícího v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění poskytnutého v návaznosti na uzavřenou Kupní smlouvu, a to v souladu s ust. § 2099 an. Občanského zákoníku a v souladu s ust. § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen jako ***„Zákon o ochraně spotřebitele“***).

III.
ODPOVĚDNOST ZA VADY

3.1. Prodávající odpovídá za vady, které mělo Zboží v době jeho předání Kupujícímu.

3.2. Zboží je vadné, neodpovídá-li ujednanému množství, jakosti a provedení. Za vadu se považuje i dodání jiné věci, či dodání věci na nesprávnou adresu (dále jen jako ***„Vadné plnění“***). Za Vadné plnění nelze považovat Zboží, které nesplňuje subjektivní představy či požadavky Kupujícího na Zboží, např. chuť, vůně či množství koření.

3.3. Kupující by neměl konzumovat Zboží po době jeho trvanlivosti. V případě, že takové Zboží bude konzumovat, činí tak výlučně na svou vlastní odpovědnost.

IV.
UPLATNĚNÍ REKLAMACE

4.1. V případě Vadného plnění ze strany Prodávajícího, je Kupující povinen vytknout vadu / vady nejpozději před uplynutím doby trvanlivosti Zboží.

4.2. Pro řádné posouzení Reklamace je nutné, aby reklamované zboží bylo čisté, kompletní a v souladu s hygienickými předpisy nebo obecnými hygienickými zásadami.

4.3. Zboží nelze Reklamovat v případě, že:

- 4.3.1. Zboží bylo v době předání Kupujícímu bezvadné;
- 4.3.2. vada nastala v důsledku nesprávného skladování či použití Zboží Kupujícím;
- 4.3.3. pokud nelze Zboží jednoznačně identifikovat (např. dle obalu či etikety);
- 4.3.4. vada nebyla vytknuta bez zbytečného odkladu, nejpozději před uplynutím doby trvanlivosti Zboží;
- 4.3.5. došlo k narušení obalu v případě Reklamace z důvodu vadného množství Zboží.

4.4. Zboží je možné Reklamovat prostřednictvím kontaktního telefonního čísla Prodávajícího uvedeného v čl. 1.3. Reklamačního řádu (prostřednictvím sms či telefonického hovoru), prostřednictvím emailové komunikace na email Prodávajícího uvedený na témže místě, či osobně na adrese Prodávajícího, taktéž uvedené v čl. 1.3. tohoto Reklamačního řádu.

4.5. Kupující je povinen při Reklamaci specifikovat vytýkanou vadu / vady Zboží a uvést nároky, jež Reklamací vůči Prodávajícímu uplatňuje (k tomu viz. čl. 5.2.1. až 5.2.3. Reklamačního řádu).

4.6. Kupující je následně povinen dle domluvy s Prodávajícím Reklamované Zboží buď předat řidiči rozvážejícímu Zboží, či jej předat Prodávajícímu osobně na adrese Prodávajícího uvedené v čl. 1.3. tohoto Reklamačního řádu.

4.7. Prodávající je povinen vydat Kupujícímu při uplatnění Reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy Kupující Reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení Reklamace Kupující požaduje a kontaktní údaje Kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

V.
VYŘÍZENÍ REKLAMACE, PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

5.1. Prodávající je povinen Reklamaci vyřídit neprodleně, nejpozději však do třiceti (30) dnů od jejího uplatnění. Pro případ marného uplynutí lhůty pro vyřízení Reklamace má Kupující právo na výměnu reklamovaného Zboží nebo na odstoupení od Kupní smlouvy ohledně konkrétního reklamovaného Zboží, dle volby Kupujícího.

5.2. Za vyřízení Reklamace se považuje:

5.2.1. výměna reklamovaného Zboží za Zboží bezvadné;

5.2.2. poskytnutí přiměřené slevy z Kupní ceny;

5.2.3. odstoupení od Kupní smlouvy ohledně konkrétního reklamovaného Zboží;

5.2.4. odůvodněné zamítnutí Reklamace.

5.3. Prodávající je povinen Kupujícímu vydat potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamace.

VI.
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

6.1. Práva a povinnosti Kupujícího a Prodávajícího vyplývající z uzavřené Kupní smlouvy zde neupravené se řídí Obchodními podmínkami.

6.2. Je-li některé ustanovení Reklamačního řádu neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

6.3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z Kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, sídlem Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, E-mail: adr@coi.gov.cz, web: adr.coi.gov.cz.

6.4. V případě, že nedojde ke smírnému řešení sporu či jej jedna smluvní strana nevyužije, jsou k projednání sporů vzniklých na základě Kupní smlouvy nebo v souvislosti s ní mezi Prodávajícím a Kupujícím určeny věcně a místně příslušné soudy na území země, kde se nachází sídlo Prodávajícího.

6.5. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem jeho uveřejnění na Webové stránce.

FRESHBOX s.r.o.