

Reklamační řád

Tento reklamační řád společnosti **fitPROfit s.r.o., se sídlem Hrnčířská 573/6, 602 00 Brno**, IČ 29194466, DIČ: CZ29194466, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 64712 (dále jen „my“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného prostřednictvím webovém rozhraní www.ketodiet-brno.cz (dále jen „webové rozhraní“).

1. S kým mám reklamaci vyřídit?

Práva z vadného plnění můžete uplatnit zejména na těchto kontaktních místech:

Prodejna Hybešova 1008/49, 602 00 Brno

Telefonní číslo: 733 255 733

Identifikační číslo provozovny: 1012276856

e-mail: ketodiet-brno@email.cz

Prodejna OP Sfinx, Hrnčířská 573/6, 602 00 Brno

Telefonní číslo: 733 133 171 (dostupný pouze v otevíracích hodinách)

Identifikační číslo provozovny: 1010755871

2. Jak mám reklamaci vyřídit?

Při uplatňování práv z vadného plnění postupujte v souladu tímto Reklamačním řádem, aby mohla být reklamace vyřízena co nejdříve a k Vaší spokojenosti. Pro ulehčení podání reklamace jsme pro Vás připravili Reklamační protokol.

Reklamaci uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady. Pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky či e-mailem.

Reklamované zboží zabalte do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení při přepravě. K reklamovanému zboží přiložte vyplněný Reklamační protokol s popisem vady a Vaším návrhem na způsob řešení reklamace, a doklad o zakoupení zboží (např. dodací list, daňový doklad nebo jiný dokument prokazující koupi zboží). Nepředložení kteréhokoli z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek, ale může prodloužit vyřízení reklamace.

Reklamované zboží doručte na naši kontaktní adresu. **Nezasílejte jej na dobírku, nejsme povinni jej převzít.**

Doručené reklamace vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se nedohodneme jinak. Vyřídíme-li reklamaci bezodkladně, vystavíme Vám potvrzení o jejím uplatnění či

způsobu vyřízení jen na Vaši výslovnou žádost, tímto však nejsou dotčena Vaše práva plynoucí z platných právních předpisů.

Upozornění: Pokud je zboží v pořádku, ale pouze neodpovídá Vaší představě nebo jej chcete vrátit bez uvedení důvodu, máte v případě, že jste spotřebitelem, právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 5 Obchodních podmínek. V takovém případě prosím využijte formulář Oznámení o odstoupení od smlouvy.

3. Za co odpovídáme?

Odpovídáme Vám za to, že zboží nemá při převzetí vady, zejména, že v době, kdy jste zboží převzali, **(i)** má vlastnosti, které jsme si ujednali, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které jsou popsány na webovém rozhraní nebo které jste očekávali s ohledem na povahu zboží a na základě námi prováděné reklamy, **(ii)** se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití uvádíme nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá, **(iii)** zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy, **(iv)** je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a **(v)** zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních či skutečnost, že barva zboží neodpovídá přirozené barvě produktu, jehož chuť zboží má (např. příchut' jahoda nemusí mít červenou barvu) či odchylky v chuti zboží oproti zboží dodávanému v minulosti či v jiných šaržích.

4. Jaká je záruční doba?

Pokud je na potravinářském zboží uvedeno **datum minimální trvanlivosti**, trvá záruční doba do takového data. U nepoužitého spotřebního zboží činí záruční doba **dvacet čtyři měsíců** od převzetí zboží, není-li na webovém rozhraní nebo v dokumentech přiložených ke zboží stanovena delší záruční doba. U použitého zboží je záruční doba **dvanáct měsíců** od převzetí zboží.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Práva z vad, které se vyskytly u zboží nepotravinového charakteru jste oprávněni uplatnit v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

5. Jaká práva z vadného plnění máte?

V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne vada zboží, pro kterou nemůže být zakoupený výrobek používán zcela řádně, a tuto vadu lze odstranit, máte právo na jeho bezplatnou opravu.

U odstranitelné vady na dosud nepoužitém zboží můžete místo odstranění vady požadovat výměnu vadného zboží za bezvadné, nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

V případě vady, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vady, máte právo na výměnu zboží, na přiměřenou slevu z kupní ceny anebo máte právo od kupní smlouvy odstoupit. Právo na přiměřenou slevu máte i v případě, že nejsme schopni dodat Vám novou věc bez vad, vyměnit

její součást nebo věc opravit, nebo v případě, že nezjednáme nápravu v přiměřené době nebo že by Vám zjednání nápravy působilo značné obtíže.

U použitého zboží máte nárok pouze na přiměřenou slevu z kupní ceny. Právo odstoupit od smlouvy nebo právo požadovat dodání nové věci nemáte v případě, že nemůžete zboží vrátit ve stavu, v jakém jste jej obdrželi (s výjimkou případů stanovených v ustanovení § 2110 Občanského zákoníku).

6. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud **(i)** jste o vadě před převzetím věci věděli, **(ii)** jste vadu sami způsobili, **(iii)** uplynula záruční doba.

Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na **(i)** opotřebení zboží způsobené jeho užíváním, **(ii)** vady způsobené nesprávným užíváním zboží, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním.

U věcí prodávaných za nižší cenu neodpovídáme za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. **Neodpovídáme za újmu na zdraví osob, případně újmu na majetku a zboží, které budou zapříčiněné neodborným zacházením, nedodržením pokynů a doporučení či zneužitím zboží, popřípadě nedbalostí.**

7. Jakou právní úpravu můžete použít?

Vaše práva z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2158 až 2174 občanského zákoníku a zákonem o ochraně spotřebitele, v platném znění).

Reklamační řád se řídí českým právem. Pokud je obsažen mezinárodní (zahraniční) prvek, nejsou výše uvedeným dotčena Vaše práva vyplývající z právního řádu, který se na Vás, bez ohledu na výše zvolené právo, povinně vztahuje (veřejnoprávní předpis), a to včetně možnosti obrátit se na příslušnou instituci v daném státě.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 3. 11. 2020