



Reklamační řád

Preambule

V případě, že přes veškeré úsilí společnosti FFmenu o zachování vysoké kvality nabízeného zboží, vznikne na straně klienta oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti závady dodaného zboží.

I. Prevence

Klient před závazným vybráním nabízeného zboží včetně jeho dodávky, vezme zejména v úvahu účelnost jím závazně objednaného zboží, výši úplaty (ceny) zboží, a podrobně se seznámí se závaznými smluvními podmínkami FFmenu. Po celou dobu užívání dodaného zboží, je nutné, aby klient věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží zveřejněný na webové prezentaci dodavatele - www.ffmenu.cz. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou trvanlivost zboží, jako např.: uskladnění a ohřev, užívání zboží apod.

II. Základní podmínky

Reklamační zboží: Vyskytne-li se u dodaného zboží v záruční době vada, má klient právo tuto vadu reklamovat. Vadou dodaného zboží se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodných nebo nekvalitních surovin z nichž je zboží vyrobeno (připraveno), obalového materiálu zboží, prošlá expirační doba (minimální doba trvanlivosti) zboží ke dni jeho dodání klientovi. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby, v důsledku jeho nesprávného používání, nedostatečného nebo nevhodného skladování či ohřevu, jeho částečné či úplné spotřebování, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv znehodnocení klientem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu. Za vadu dodaného zboží nelze současně považovat i tzv. subjektivní nechutnost (nepoživatelnost) zboží, pakliže toto vykazuje standardní známky poživatelnosti, jaké má zboží mít v případě jeho řádného užití, spotřeby. Uplatní-li klient právo z odpovědnosti za vady dodaného zboží řádným způsobem, je společnost, FFmenu povinna oprávnění reklamace rozhodnout ve lhůtě do 10 pracovních dní. Do této doby se však nezapočítává doba, potřebná k případnému odbornému posouzení vady. Reklamační se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamované dodané zboží kompletní a současně je-li prokázán nákup reklamovaného zboží u společnosti FFmenu. Reklamační včetně odstranění vady znamená výměnu reklamovaného zboží, které bude klientovi dodáno po posledním dnu programu.

III. Místo a způsob uplatnění reklamace

Zboží: Klient musí uplatnit reklamaci písemně v provozovně společnosti FFmenu s poznámkou reklamace zboží. V písemném oznámení musí klient dostatečně určitě popsat rozhodné skutečnosti, na základě, nichž reklamaci zboží uplatňuje. Současně je klient povinen dostatečně prokázat existenci okolností, opravňujících jej k důvodné reklamaci dodaného zboží. Společnost FFmenu je povinna písemně

potvrdit klientovi, kdy právo z odpovědnosti za vady zboží uplatnil, údaj o způsobu řešení reklamace a o době jejího trvání. Jakmile klient uplatní některé z práv odpovědnosti za vady zboží, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se písemně nedohodne s FFmenu jinak.

IV. Lhůty pro uplatnění reklamace zboží

Právo z odpovědnosti za vady zboží musí být uplatněno v záruční době. Reklamací je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada zboží vyskytla. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může být důvodem odmítnutí reklamace. Záruční doba zboží je 24 hodin a začíná běžet ode dne převzetí zboží kupujícím. Je-li však na prodávaném zboží, tj. na jeho obalu, popř. příbalovém letáku, vztahujícím se k prodávanému (dodávanému) zboží, vyznačena lhůta k použití zboží, skončí záruční doba uplynutím této lhůty. Pokud je výsledkem reklamačního řízení výměna reklamovaného zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží.

V. Bližší specifikace pojmu zboží a vada zboží

Za zboží je považován každý denní set pěti jídel, tj. připravených nutričně vyvážených pěti pokrmů, určených k okamžité konzumaci v souladu s podmínkami programu FFmenu. Za vadu zboží se zejména považuje nedostatečná, avšak FFmenu garantovaná hmotnost (gramáž). Tolerované odchylky jsou 500 kJ energetické hodnoty na 1 pokrm. Neúplnost (nekompletnost) denního setu pěti jídel a takovýto stav denního setu pěti jídel, který odporuje obecně závazným právním předpisům na úseku ochrany spotřebitele a hygieny, jakož i hygienickým normám. Jde-li o vadu zboží, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno jako zboží bez vady, má klient právo požadovat výměnu zboží za nové bezvadné.

VI. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č. 401/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, v platném znění, jakož i dalších obecně závazných, právních předpisů. Společnost FFmenu je oprávněna tento reklamační řád kdykoliv, dle svého uvážení, avšak v souladu s obecně závaznými právními předpisy, měnit či doplňovat. Práva a povinnosti FFmenu a klienta se však řídí zněním reklamačního řádu platného v okamžiku řádného uplatnění reklamace zboží klientem.