

Reklamační podmínky

Účinné od 1. 1. 2022

I. Základní ustanovení

1. Tyto reklamační podmínky (reklamační řád) upravují způsob a podmínky uplatnění práv z vadného plnění (reklamací) a podmínky zrušení (storna) objednávky u společnosti:

365-7-24.cz s.r.o.

se sídlem Anglické nábřeží 2780/12a, Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň

IČ: 03953599

DIČ: CZ03953599

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, spisová značka C 32576

telefon: +420 724 363 933

e-mail: info@sicake.cz

(dále jen „**prodávající**“)

2. Reklamační podmínky jsou nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího a řídí se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

II. Povaha zboží a doba použitelnosti

1. Zboží prodávajícího jsou čerstvé cukrářské výrobky, tedy **potraviny podléhající rychlé zkáze**. Práva z vadného plnění lze uplatnit pouze **do data použitelnosti** („spotřebujte do“) vyznačeného na obalu zboží, případně po dobu, po kterou lze zboží při dodržení skladovacích podmínek obvykle použít.
2. Kupující je povinen dodržovat skladovací podmínky uvedené na obalu nebo sdělené při prodeji (zejména uchování v chladu při teplotě do 8 °C). Za vady vzniklé nesprávným skladováním nebo přepravou po převzetí zboží kupujícím prodávající neodpovídá.

III. Prohlídka zboží při převzetí

1. Kupující je povinen zboží při převzetí prohlédnout a přesvědčit se o jeho vlastnostech, zejména o shodě vzhledu, velikosti a nápisu zakázkového dortu se sjednanou specifikací.
2. Zjevné vady (poškození dortu, nesprávný vzhled, chybný nápis, jiná příchut' patrná na první pohled) je kupující povinen vytknout **ihned při převzetí** na prodejně. K později vytknutým zjevným vadám, které mohly být zjištěny při převzetí, nemusí být přihlédnuto, jestliže kupující zboží převzal bez výhrad.

3. Vady, které nelze zjistit při převzetí (např. chuťové vady, vada vnitřní části dortu), je kupující povinen vytknout bez zbytečného odkladu poté, co je mohl zjistit, nejpozději do data použitelnosti zboží.

IV. Uplatnění reklamace

1. Reklamaci lze uplatnit:
 - osobně na kterékoli prodejně prodávajícího,
 - telefonicky na čísle +420 724 363 933,
 - e-mailem na adrese info@sicake.cz.
2. Při reklamaci kupující předloží doklad o koupi (účtenku, fakturu, potvrzení objednávky) a reklamované zboží, případně jeho zbývající část. U reklamace uplatněné na dálku doporučujeme přiložit fotodokumentaci vady.
3. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o uplatnění reklamace, ve kterém uvede datum uplatnění, obsah reklamace a požadovaný způsob vyřízení.
4. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů** od jejího uplatnění, nedohodne-li se prodávající s kupujícím na delší lhůtu. Vzhledem k povaze zboží (rychlá zkáza) prodávající vyřizuje reklamace zpravidla neprodleně.
5. O vyřízení reklamace prodávající kupujícího informuje a vydá mu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

V. Způsob vyřízení reklamace

1. Je-li reklamace oprávněná, má kupující dle své volby právo na:
 - a) **odstranění vady** dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějící části (je-li to vzhledem k povaze zboží a času možné),
 - b) **přiměřenou slevu** z kupní ceny,
 - c) **odstoupení od smlouvy a vrácení kupní ceny**, je-li vada podstatným porušením smlouvy nebo nelze-li vadu odstranit.
2. Vrácení kupní ceny se provádí stejným způsobem, jakým byla platba přijata (hotovost na prodejně, vrácení na platební kartu, bankovní převod), nedohodnou-li se strany jinak, a to nejpozději do 14 dnů od kladného vyřízení reklamace.
3. Reklamace nebude uznána zejména v případech, kdy vada vznikla:
 - nesprávným skladováním nebo přepravou zboží po jeho převzetí kupujícím,
 - mechanickým poškozením po převzetí,
 - spotřebou zboží po uplynutí data použitelnosti,
 - běžnými odchylkami ručně vyráběného zboží, které nemají vliv na sjednanou specifikaci (drobné odchylky v odstínu barev, ručně prováděné dekorace apod.).

VI. Vrácení zboží a odstoupení od smlouvy bez udání důvodu

1. Kupující spotřebitel bere na vědomí, že dle § 1837 občanského zákoníku **nelze bez udání důvodu odstoupit** od smlouvy o dodávce:
 - a) zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám (**zakázkové dorty**),
 - b) zboží, které podléhá rychlé zkáze (**veškeré cukrářské výrobky**),
 - c) zboží v zapečetěném obalu, které z hygienických důvodů není vhodné vrátit po porušení obalu.
2. Zákonně 14denní právo na odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem se proto na zboží prodávajícího zpravidla nevztahuje. Tím nejsou dotčena práva kupujícího z vadného plnění dle čl. III–V těchto podmínek.

VII. Storno objednávky zakázkové výroby

1. Kupující může objednávku zakázkového dortu zrušit (stornovat) osobně, telefonicky nebo e-mailem. Pro posouzení storna je rozhodný okamžik, kdy bylo storno prodávajícímu doručeno.
2. Storno podmínky:
 - **více než 5 dnů před sjednaným termínem odběru:** storno zdarma, uhrazená záloha se vrací v plné výši,
 - **2–5 dnů před termínem odběru:** storno poplatek ve výši 50 % sjednané ceny (odpovídá nákladům na již objednané suroviny a rezervovanou výrobní kapacitu),
 - **méně než 48 hodin před termínem odběru nebo po zahájení výroby:** storno poplatek ve výši 100 % sjednané ceny.
3. Případný přeplatek zálohy nad storno poplatek vrátí prodávající kupujícímu do 14 dnů od storna, a to stejným způsobem, jakým byla záloha uhrazena, nedohodnou-li se strany jinak.
4. Nevyzvedne-li si kupující zakázkový dort ve sjednaném termínu, jeho nárok na dodání zaniká uplynutím doby použitelnosti zboží a prodávající má nárok na úhradu plné ceny. Proávající kupujícího před likvidací zboží dle možností kontaktuje.

VIII. Storno služby ze strany prodávajícího

Nemůže-li prodávající objednávku splnit z důvodů na své straně (např. provozní důvody, vyšší moc), neprodleně o tom kupujícího informuje a vrátí mu veškeré uhrazené platby v plné výši, a to nejpozději do 14 dnů. Kupujícímu v takovém případě nevzniká nárok na náhradu jiné újmy, ledaže stanoví zákon jinak.

IX. Závěrečná ustanovení

1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná Česká obchodní inspekce (<https://adr.coi.cz>).
2. Tyto reklamační podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2022.

365-7-24.cz s.r.o.

Anglické nábřeží 2780/12a, Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň

IČ: 03953599 | DIČ: CZ03953599