

Reklamační řád společnosti Fit & Healthy s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád upravuje postup, podmínky a rozsah uplatnění práv zákazníků na reklamaci vad u produktů a služeb poskytovaných společnostmi Fit & Healthy s.r.o., IČO: 03449726, se sídlem Harmonická 1384/13, 158 00 Praha, Stodůlky.

1.2 Kontaktní údaje společnosti:

- E-mail: info@vitalbox.cz
- Telefon: +420 739 318 585
- Web: www.vitalbox.cz

1.3 Tento reklamační řád je vydán v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

1.4 Reklamační řád se vztahuje na všechny produkty a služby dodávané společnostmi Fit & Healthy s.r.o., zejména na produkty ve formě krabičkové stravy.

2. Základní pojmy

2.1 Reklamace: Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady dodaného zboží nebo služby.

2.2 Zákazník: Fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela se společnostmi Fit & Healthy s.r.o. smlouvu o koupi zboží nebo poskytnutí služby.

3. Práva a povinnosti zákazníka

3.1 Zákazník je povinen zkontrolovat dodané zboží při převzetí a bez zbytečného odkladu informovat společnost o zjištěných vadách.

3.2 Zákazník má právo reklamovat vadné zboží nebo službu v souladu s tímto reklamačním řádem.

3.3. Zákazník je povinný dodržet pokyny ke skladování a způsobu přípravy

- Skladování: Na etiketě jednotlivých krabiček.
- Způsob přípravy: Uvedeno v jídelníčku u každého konkrétního jídla.

3.4. Zákazník je povinen tyto informace prostudovat ještě před konzumací produktu. V případě nejasností má zákazník právo kontaktovat poskytovatele na výše uvedených kontaktech.

4. Důvody k reklamaci

Reklamaci je možné uplatnit v případě, že dodané zboží nebo služby nesplňují sjednanou kvalitu nebo vlastnosti. Mezi oprávněné důvody reklamace patří zejména:

- Kvalitativní vady jídel:
 - Zkažené nebo jinak znehodnocené jídlo (např. neodpovídající čerstvost)
 - Přítomnost cizích předmětů v jídle (např. obalový materiál, nečistoty)
- Chybné složení:
Nesoulad mezi skutečným složením jídel a deklarovaným složením uvedeným na etiketě nebo v jídelníčku.
- Poškození obalu:
Porušený, roztržený nebo znečištěný obal, který mohl ovlivnit kvalitu jídla.
- Chyba v dodávce:
 - Chybějící jídla v dodávce,
 - Nedodaná objednávka
 - Dodání jiného jídla, než bylo objednáno.
- Nedodržení požadavků zákazníka:
Například ignorování alergií nebo jiných specifických požadavků uvedených při objednávce

Reklamací není možné uznat v případech, kdy:

- Bylo jídlo skladováno nebo manipulováno v rozporu s pokyny uvedenými na etiketě a v jídelníčku.
- Došlo ke zkažení jídla v důsledku pozdní konzumace mimo dobu doporučenou pro spotřebu.

4. Podmínky uplatnění reklamace

4.1 Reklamací je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady, nejpozději však do 24 hodin od převzetí zboží, vzhledem k povaze čerstvých potravin.

4.2 Zákazník nemusí při uplatnění reklamace předkládat doklad o koupi (např. fakturu nebo účtenku), neboť je registrovaným uživatelem systému společnosti Fit & Healthy s.r.o. Veškeré informace o objednávce jsou evidovány v zákaznickém účtu. Zákazník bere na vědomí, že pokud není objednávka uhrazena, nebude zboží dodáno.

4.3. Pokud zákazník reklamuje zjevné vady (např. roztržený obal apod.), je povinen Poskytovateli zaslat fotodokumentaci reklamované vady. Fotografie musí být zaslány na emailovou adresu info@vitalbox.cz nejpozději do 24 hodin od převzetí zboží. Bez doložení fotodokumentace není možné reklamaci řádně posoudit a vyřešit.

5. Způsob podání reklamace

Reklamací lze uplatnit následujícími způsoby:

- E-mailem na adresu info@vitalbox.cz
- Telefonicky na čísle +420 739 318 585

Pokud je reklamace oznámena telefonicky, je zákazník povinen ji následně potvrdit také písemně prostřednictvím e-mailu, aby bylo možné reklamaci řádně zpracovat.

6. Způsob řešení reklamace

6.1 V případě uznané reklamace může být vadné zboží nahrazeno novým, finanční prostředky mohou být vráceny zákazníkovi, nebo mohou být poskytnuty ve formě kreditů na další objednávku. Způsob řešení reklamace bude dohodnut individuálně mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, s přihlédnutím k preferencím zákazníka a povaze reklamované vady.

7. Lhůty pro vyřízení reklamace

Společnost rozhodne o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se se zákazníkem nedohodne jinak.

8. Závěrečná ustanovení

8.1 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.12.2024.

8.2 Společnost si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu.