



## Regulamin reklamacji

### Preambuła

W przypadku, gdy mimo wszelkich starań spółki FFmenu mających na celu zachowanie wysokiej jakości oferowanego towaru, powstanie po stronie klienta uzasadniona przyczyna do dochodzenia praw z tytułu odpowiedzialności za wady dostarczonego towaru.

### I. Zapobieganie

Klient przed wiążącym wyborem oferowanego towaru włącznie z jego dostawą, weźmie w szczególności pod uwagę skuteczność wiążąco zamawianego przez niego towaru, wysokość zapłaty (ceny) za towar, dokładnie zapozna się z wiążącymi warunkami umownymi FFmenu. Po całym czasie używania dostarczonego towaru, konieczne jest, aby klient poświęcił wystarczającą uwagę podstawowym zasadom używania tego towaru opublikowanym w prezentacji internetowej dostawcy – [www.ffmenu.cz](http://www.ffmenu.cz). W szczególności konieczne jest uwzględnienie wszystkich czynników niekorzystnie wpływających na pełną trwałość towaru jak np.: przechowywanie i ogrzewanie, używanie towaru itp.

### II. Podstawowe warunki

Reklamacja towaru: Jeśli w dostarczonym towarze w okresie gwarancji wystąpi wada, to klient ma prawo tę wadę reklamować. Pod pojęciem wady dostarczonego towaru rozumie się w szczególności zmianę (cechy) towaru, której przyczyną jest użycie nieodpowiednich lub złej jakości surowców, z których produkowany jest towar (przygotowywany), materiału do pakowania towaru, towarów których termin ważności (data przydatności do spożycia) minął na dzień ich dostawy do klienta. Za wadę nie można uznać zmiany (cechy) towaru, która powstała w okresie gwarancji, w wyniku nieprawidłowego używania, niewystarczającego lub nieodpowiedniego przechowywania lub ogrzewania, jego częściowego lub całkowitego zużycia, w wyniku naturalnych zmian materiałów, z jakich jest wykonany towar, w wyniku popsucia przez klienta lub osobę trzecią albo innej niewłaściwej ingerencji. Za wadę dostarczonego towaru nie można jednocześnie uznać tzw. subiektywnego określenia jako niesmaczne (niezdatne do spożycia) towaru, jeśli wykazuje on standardowe oznaki przydatności do spożycia, jakie ma mieć towar w przypadku jego prawidłowego użycia. Jeśli klient skorzysta z prawa z tytułu odpowiedzialności za wady dostarczonego towaru w prawidłowy sposób, to spółka FFmenu ma obowiązek uzasadnioną reklamację rozpatrzyć w terminie do 10 dni roboczych. Do tego czasu nie zalicza się jednak czas potrzebny do ewentualnej oceny wady przez biegłego. Reklamację uznaje się za prawidłowo zgłoszoną jeśli reklamowany towar jest kompletny i jednocześnie jest potwierdzony zakup reklamowanego towaru w spółce FFmenu. Reklamacja włącznie z usunięciem wady oznacza wymianę reklamowanego towaru, który będzie klientowi dostarczony po ostatnim dniu programu.

### III. Miejsce i sposób zgłaszania reklamacji

Towar: Klient musi zgłosić reklamację pisemnie w oddziale spółki FFmenu z uwagą reklamacja towaru. W pisemnym zgłoszeniu klient musi w wystarczający sposób dokładnie opisać decydujące fakty, na podstawie których zgłasza reklamację towaru. Jednocześnie klient ma obowiązek w wystarczającym stopniu wykazać istnienie okoliczności uprawniających go do uzasadnionej reklamacji dostarczonego towaru. Spółka FFmenu ma obowiązek pisemnie potwierdzić klientowi, kiedy skorzystał z prawa z tytułu odpowiedzialności za wady towaru, dane o sposobie rozpatrzenia reklamacji oraz o czasie jego trwania. Gdy klient skorzystał z któregoś z praw z tytułu odpowiedzialności za wady, jest tym oświadczeniem związany i nie może zmieniać wybory dochodzonych praw, z wyjątkiem sytuacji gdy z FFmenu uzgodnią inaczej.

#### **IV. Terminy na zgłoszenie reklamacji towaru**

Prawa z tytułu odpowiedzialności za wady towaru muszą być dochodzone w okresie gwarancji. Reklamację trzeba zgłosić bez zbędnej zwłoki, natychmiast jak tylko pojawiła się wada towaru. Ewentualne opóźnienie przy kontynuowaniu użytkowania towaru może być powodem odrzucenia reklamacji. Okres gwarancji towaru wynosi 24 godziny i zaczyna biec od dnia odbioru towaru przez kupującego. Jeśli jednak na sprzedawanym towarze, tj. na jego opakowaniu lub załączonej ulotce dotyczącej sprzedawanego (dostarczanego) towaru wyznaczony jest termin przydatności towaru, to okres gwarancji kończy się wraz z upływem tego terminu. Jeśli wynikiem postępowania reklamacyjnego jest wymiana reklamowanego towaru, to okres gwarancji zaczyna biec od nowa od odbioru nowego towaru.

#### **V. Dokładniejsze określenie pojęcia towar i wada towaru**

Za towar uważany jest każdy dzienny zestaw pięciu posiłków, tj. przygotowanych zrównoważonych odżywczo pięciu pokarmów, przeznaczonych do natychmiastowej konsumpcji zgodnie z warunkami programu FFmenu. Za wadę towaru w szczególności uznawana jest niewystarczająca, a gwarantowana przez FFmenu waga (gramatura). Tolerowane odchylenia to 500 kJ wartości energetycznej na 1 pokarm. Niepełność (niekompletność) dziennego zestawu pięciu posiłków i taki stan dziennego zestawu pięciu posiłków, który jest sprzeczny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa na odcinku ochrony konsumenta i higieny, jak również z normami higienicznymi. Jeśli chodzi o wadę towaru, która nie pozwala na to, aby towar był prawidłowo używany jako towar bez wad, to klient ma prawo żądać wymiany towaru na nowy bez wad.

#### **VI. Postanowienia końcowe**

Regulamin reklamacji został opracowany w rozumieniu Ustawy nr 401/1964 Sb., Kodeks cywilny, z późniejszymi zmianami oraz ustawy nr 634/1992 Sb. o ochronie konsumenta, z późniejszymi zmianami; jak również innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Spółka FFmenu ma prawo niniejszy regulamin reklamacji, według własnego uznania, jednak zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, zmienić lub uzupełnić. Prawa i obowiązki FFmenu i klienta reguluje brzmienie regulaminu reklamacji obowiązującego w momencie prawidłowego zgłaszania reklamacji towaru przez klienta.