

## OBCHODNÍ PODMÍNKY

Fyzická osoba – podnikající, Tomáš Dostál,  
IČ: 705 81 398,  
se sídlem Malšovice 5, 405 02 Malšovice  
email: [jidelna@jidelnautomase.cz](mailto:jidelna@jidelnautomase.cz)  
telefonní číslo: 605 756 442

pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese  
[www.jidelnautomase.cz](http://www.jidelnautomase.cz)

Vážení zákazníci a zámci o náš rozvoz hotových jídel,

v tomto textu jsme pro Vás shrnuli všechny důležité právní informace týkající se objednávání jídel a jejich rozvozu na našich webových stránkách [www.jidelnautomase.cz](http://www.jidelnautomase.cz). Děkujeme Vám, že věnujete čas jejich pročtení.

### Které části by neměly uniknout Vaší pozornosti?

- Informace o tom, kdy je mezi námi uzavřena smlouva – je to až v okamžiku, kdy Vám potvrdíme přijetí Vaší objednávky. Do té doby můžete svoji objednávku zrušit. Po uzavření smlouvy je to možné jen dohodou s námi anebo odstoupením od smlouvy tam, kde to zákon umožňuje (podrobnosti v článku V. VOP)
- Možnosti platby – Kdy a jakým způsobem se objednané jídlo platí, je uvedeno v článku III.
- Dodací podmínky – v článku IV. najdete obvyklou dodací lhůtu a zjistíte, jakým způsobem zajišťujeme dovoz hotových jídel na Vámi určené místo i jak postupovat, pokud by dodávka neproběhla tak, jak očekáváte.
- Podmínky pro odstoupení od smlouvy – Spotřebitel má ze zákona právo ve 14denní lhůtě odstoupit od smlouvy i bez udání důvodu. V některých případech je ovšem tato možnost vyloučená nebo omezená. Jak je tomu v našem případě, zjistíte v článku V.
- Reklamační řád – Pokud by nastala situace, která by Vás vedla k potřebě jídlo nebo jeho dovoz reklamovat, v článku VI. najdete podrobný popis, jak postupovat.

### Pro lepší orientaci připojujeme podrobný OBSAH:

- I. Důležité pojmy, instituty a osoby
- II. Objednávka zboží a uzavření Kupní smlouvy
- III. Cena jídel a platební podmínky
- IV. Dodací podmínky
- V. Odstoupení od smlouvy
- VI. Práva z vadného plnění, reklamační řád
- VII. Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů
- VIII. Závěr

## I. DŮLEŽITÉ POJMY, INSTITUTY A OSOBY

### 1. E-shop:

Tímto pojmem budeme v dalším textu označovat celý objednávkový systém rozvozu hotových jídel umístěný na webovém rozhraní [www.jidelnautomase.cz](http://www.jidelnautomase.cz).

### 2. Prodávající:

Je podnikající fyzická osoba, která prodává jídlo nabízené v E-shopu, včetně zajištění jeho dovozu na místo určené v objednávce. Prodávajícím je:

#### **Tomáš Dostál – podnikající fyzická osoba**

- IČ: 705 813 98,
- se sídlem Malšovice 5, 405 02 Malšovice
- email: [jidelna@jidelnautomase.cz](mailto:jidelna@jidelnautomase.cz)
- telefonní číslo: 605 756 442

Adresa pro doručování je shodná s adresou sídla společnosti. Na uvedeném e-mailu jsme vám k dispozici pro běžnou komunikaci i pro případné vyřizování podnětů a reklamací. Kontakty na naše obchodní zástupce najdete přímo na našich webových stránkách [www.jidelnautomase.cz](http://www.jidelnautomase.cz).

### 3. Kupující:

Kupujícím je ten, kdo je registrovaný prostřednictvím formuláře umístěného na [www.jidelnautomase.cz](http://www.jidelnautomase.cz). Registrace je z naší strany schválena a následně s námi jako Prodávajícím prostřednictvím objednávkového formuláře na [www.jidelnautomase.cz](http://www.jidelnautomase.cz) uzavře smlouvu, kterou objedná (koupí) dovoz hotových jídel (produktů) z naší nabídky. Kupujícím může být jak spotřebitel, tak podnikatel (OSVČ i obchodní korporace nebo družstvo) nebo nepodnikající právnická osoba (například spolek).

### 4. Spotřebitel:

Spotřebitelem se podle zákona rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání. Pokud jste fyzická osoba a do registračního formuláře uvedete IČO, prohlašujete tím, že Smlouvu uzavíráte jako podnikatel, a ne jako spotřebitel.

### 5. Kupní smlouva:

Na prodej a dovoz jídel nabízených v E-shopu je mezi námi jako Prodávajícím a Vámi jako Kupujícím uzavírána Kupní smlouva. Proces uzavírání Smlouvy prostřednictvím webového rozhraní je popsán podrobně v těchto VOP. Smlouva je uzavírána v českém jazyce, archivovaná v elektronické podobě a není přístupná třetím osobám. Smlouva je tvořena Vaší objednávkou (tj. výběrem jídel provedeným po přihlášení zakliknutím v jídelním lístku na webovém rozhraní), jejím přijetím z naší strany a těmito VOP. To znamená, že ustanovení těchto VOP jsou součástí uzavřené Kupní smlouvy. Pokud je v dalším textu používán pojem „**Smlouva**“, myslí se tím Kupní smlouva. V jednotlivých případech je možné s námi uzavřít i „klasickou“ písemnou kupní smlouvu. I v takovém případě se pro smluvní vztah mezi námi použijí VOP v těch záležitostech, které v takové Kupní smlouvě nejsou výslovně uvedeny.

### 6. Smlouva uzavřená distančním způsobem:

Jedná se o Smlouvu, která je uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, tj. je uzavřena, aniž bychom se museli osobně potkat, neboť k jejímu uzavření využíváme webové rozhraní. Náklady spojené s použitím prostředků komunikace na dálku (zejména náklady na internetové připojení a případné telefonní hovory) si jako Kupující hradíte sami a neliší se od běžné sazby účtované vaším operátorem, resp. poskytovatelem internetového připojení. Učiněním objednávky výslovně souhlasíte s použitím prostředků komunikace na dálku.

### 7. Spotřebitelská smlouva:

Je to Smlouva, ve které jako Kupující vystupuje spotřebitel. Spotřebitel má v mnoha případech výhodnější postavení než ostatní kupující. Pokud se některé právo týká pouze Spotřebitele, je to v těchto VOP výslovně uvedeno (tj. místo „**Kupující**“ je uvedeno „**Spotřebitel**“).

## **8. Závaznost VOP:**

Při registraci do E-shopu v závěru registračního formuláře, dáváte svůj souhlas s VOP zaškrtnutím příslušného políčka. Tím se VOP stávají součástí Kupní smlouvy a jsou jak pro nás, tak pro Vás závazné.

## **9. Rozhodné právní předpisy:**

Jsou to platné právní předpisy, které se použijí na Kupní smlouvu a vztah mezi námi z této smlouvy vzniklý. Jedná se zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších právních předpisů (dále též jen „**NOZ**“) a v případech, kdy je Kupujícím spotřebitelce to i zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších právních předpisů.

# **II. OBJEDNÁVKA ZBOŽÍ A UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY**

## **1. Registrace:**

Objednávání jídel je možné pouze po schválení registrace. Nejprve je nutné na stránkách E-shopu vyplnit registrační formulář, kde zadáte povinné údaje (jméno a příjmení, název společnosti, kontaktní e-mail, adresu) a ideálně i další, nepovinné údaje. Vyplněný formulář odešlete kliknutím na tlačítko „uložit a přihlásit“. Registrace podléhá schválení, a to zejména kvůli tomu, abychom si ověřili, že jsme schopní na Vámi zadanou doručovací adresu zajistit dovoz jídel. Informaci o tom, zda Vaše registrace byla schválena, Vám zašleme na Váš e-mail, a to zpravidla do 24 hodin, nejpozději však do 3 pracovních dní od obdržení vyplněného registračního formuláře. Pokud je registrace schválena, je Vám vytvořený uživatelský účet. Po přihlášení na uzavřené uživatelské stránky E-shopu můžete objednávat.

## **2. Popis nabídky:**

Veškeré důležité informace o jídlech a jejich rozvozu najdete přímo v E-shopu. Přímou v E-shopu si zobrazíte jídelní lístky na jednotlivé týdny. U každého jídla jsou uvedeny i alergenů, číselným označením. Seznam všech potravinových alergenů je k zobrazení přímo u jídelního lístku.

## **3. Objednání jídel:**

Po přihlášení se Vám zobrazí informace k Vašemu účtu – lišta s nabídkou („Můj účet“, „Historie objednávek“ a dále příslušný „Týden“ s nabídkou jídelníčku). Po otevření nabídky příslušného týdne můžete vybírat z nabídky jídelníčku a můžete jednoduše vytvořit a následně odeslat objednávku. Nejprve vyberete týden, na který chcete objednávat. U jednotlivých vybraných menu zadáte počet kusů. Poté objednávku potvrdíte „Uložit objednávku“. Je-li uvedena, věnujte prosím pozornost informacím o termínech, ve kterých je nutné nejpozději objednávky odeslat a o minimálním množství pro denní objednávku. Informace je uvedena i přímo v E-shopu. Objednávky je nutné odeslat vždy nejpozději v pátek do 11.30 hodin pro objednávky na následující týden. Minimální množství se může lišit dle oblasti závozu. Doručovací adresou je adresa uvedená jako doručovací ve Vašem uživatelském účtu.

## **4. Potvrzení přijetí objednávky, uzavření Smlouvy:**

O přijetí objednávky Vás budeme informovat e-mailem zaslaným na Vaši elektronickou adresu zadanou při registraci, resp. uvedenou ve Vašem uživatelském účtu. Doručením potvrzení o přijetí objednávky na Váš e-mail je Smlouva uzavřena. Jen upozorníme, že pokud byste si během trvání naší spolupráce dle Smlouvy chtěli změnit doručovací adresu, pak taková změna je účinná až schválením z naší strany (tj. stejné ověření jako v odst. 1 čl. II. VOP).

## **5. Zrušení objednávky, změny uzavřené Smlouvy:**

Objednávku můžete zrušit nebo změnit (zrušit jednotlivé objednané ks a nebo naopak přioobjednat) až do 11.30 hodin posledního pracovního dne přede dnem závozu (dodání). Zrušení je nutné odeslat vždy nejpozději v pátek do 11.30 hodin pro zrušení objednávky na pondělí v následujícím týdnu. POZOR: Zrušení, resp. změnu lze provést pouze v uživatelském účtu.

Jako Prodávající si vyhrazujeme právo neuzavřít Smlouvu s Kupujícími, kteří vůči nám mají

neuhrazené závazky po splatnosti. Rovněž si vyhrazuje právo neuzavřít Smlouvu v případě, že bychom z kapacitních nebo jiných, zejména vnějších důvodů souvisejících s krizovými opatřeními orgánů veřejné správy, nařízenými epidemiologickými nebo hygienickými opatřeními nebo zákazů a omezení stanovených platnými právními předpisy nebyli schopni řádně a včas dodat. Ze stejných důvodů jsme oprávněni od Smlouvy i odstoupit, přičemž odstoupení musí být písemné, obsahovat důvod odstoupení a být zasláno na Vaš e-mail. Účinnosti nabývá následující den po jeho odeslání anebo jeho doručení, pokud nastane dříve než následující den po odeslání. Pokud by nastala situace, že jste jako Kupující již předtím uhradili celou nebo část kupní ceny, přijaté finanční plnění Vám v tomto případě vrátíme stejným způsobem, jako byla platba uhrazena z vaší strany, pokud se výslovně nedohodneme jinak. Doba vrácení přijatého plnění závisí na zvoleném způsobu platby, nepřekročí však dobu 14 dnů od účinnosti odstoupení od Smlouvy.

#### **6. Kontaktování za účelem ověření**

V pochybnostech Vás můžeme kontaktovat za účelem ověření pravosti objednávky a nepodaří-li se pravost objednávky ověřit, takovou objednávkou se nadále nezabýváme.

#### **7. Dostupnost E-shopu:**

Objednávat v E-shopu je možné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Upozorňujeme, že výjimečně může dojít k dočasné nedostupnosti E-shopu v důsledku nutné údržby webu anebo v důsledku okolností, za které neodpovídáme, jako jsou výpadky připojení k internetové síti apod.

#### **8. Uživatelský účet:**

Pokud se na webovém rozhraní zaregistrujete, zřídíme Vám uživatelský účet. Zavazujete se dodržovat mlčenlivost o přístupových údajích a neumožnit jejich použití, resp. zneužití třetím osobám. Jako Kupující se také zavazujete udržovat Vaše údaje uvedené v uživatelském účtu aktuální a pravdivé. V případě závažného porušení Vašich povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo těchto VOP jsme oprávněni Vám uživatelský účet znepřístupnit či zrušit. Nákup v E-shopu není možné uskutečnit bez registrace.

### **III. CENA JÍDEL A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

#### **1. Cena jídel:**

Cena jídel je uvedena přímo v E-shopu, v záložce „Jídelní lístek“ v menu. Cena je uvedena včetně daně z přidané hodnoty. Cena je platná po celou dobu, kdy je na webovém rozhraní uvedena. V ceně je zahrnuta i cena dopravy a balné. Věnujte prosím pozornost cenám jednotlivých položek menu, může se lišit i v závislosti na množství objednaných položek a v závislosti na lokalitě závozu.

#### **2. Sjednaná cena a chyby v uvedené ceně:**

Sjednanou cenou je cena uvedená u jednotlivých položek menu v E-shopu v okamžiku odeslání Vaší objednávky. Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení ceny v E-shopu (tím je myšlen především překlep, chyba při zadávání ceny) nebo obdobné chybě v procesu uzavírání Smlouvy, pak nejsme povinni Vám za takovou zjevně chybnou cenu zboží dodat, a to ani v případě, že došlo k automatickému potvrzení o přijetí objednávky. V případě, že by již došlo z Vaší strany i k úhradě této zjevně chybné ceny, jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit a uhrazenou částku Vám v tom případě vrátíme. Dojde-li ke změně ceny v době mezi odesláním Vaší objednávky a jejím potvrzením z naší strany, platí cena uvedená v E-shopu v okamžiku odeslání objednávky, nedojde-li mezi námi k jiné výslovné dohodě.

#### **3. Možnosti úhrady kupní ceny:**

- Bezhotovostně (klasickým) bankovním převodem na náš bankovní účet. Splatnost je vymezena v odst. 4 tohoto článku.
- V hotovosti nebo tištěnými stravenkami. Informace o tom, které stravenky přijímáme na platbu, naleznete přímo na stránkách E-shopu.

#### **4. Splatnost kupní ceny**

Kupní cena je splatná v závislosti na zvoleném způsobu platby. U klasického bezhotovostního převodu je sjednaná v „klasické“ písemné smlouvě nebo vyplývá z faktury. Při platbě v hotovosti nebo tištěnými stravenkami je splatná zpětně, vždy za každý týden odběru jídel a hradí se při dodávce v dalším kalendářním týdnu, nejpozději ve středu tohoto dalšího kalendářního týdne. V případě, že zvolíte platbu v hotovosti nebo tištěnými stravenkami a na následující týden nebudete žádná jídla objednávat, je úhrada splatná přímo v daném týdnu, při posledním závozu tohoto týdne.

Ustanovení § 2119 odst. 1 NOZ se nepoužije. Jídla není možné hradit formou splátkového kalendáře.

#### **5. Doklady o platbě, daňové doklady**

Doklady o provedených platbách, daňové doklady obdržíte vytištěné nebo v elektronické podobě na Váš e-mail.

### **IV. DODACÍ PODMÍNKY:**

#### **1. Způsob dodání jídel:**

Jídla dodáváme naší vlastní dopravou, na doručovací adresu, kterou uvedete v registračním formuláři, případně později změníte v uživatelském účtu. Jen upozorňujeme, že pokud byste si během trvání naší spolupráce dle Smlouvy chtěli změnit doručovací adresu, pak taková změna je účinná až schválením z naší strany (tj. stejné ověření jako v odst. 1 čl. II. VOP).

Jídla jsou dodávána čerstvá, zatavená v jednorázových jednorporcových obalech vhodných pro ohřev v mikrovlnné troubě.

Při převzetí si, prosím, vždy zkontrolujte neporušenost obalu, a pokud zjistíte nedostatky, uplatněte je ihned u pracovníka závozu. Odmítnutí dodávky s poškozeným obalem se nepovažuje za bezdůvodné odmítnutí převzetí dodávky. Naopak, pokud podpisem dodacího listu nebo soupisu objednávky nebo obdobného dokumentu stvrdíte převzetí dodávky, máme možnost následnou reklamaci z důvodu porušení celistvosti obalu zamítnout, pokud se Vám nepodaří prokázat, že opravdu k takovému poškození došlo. Totéž platí pro uplatnění reklamace z důvodu neúplné dodávky anebo dodávky jiných jídel, než jste si objednali. Jedná se o důvod, kdy spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy ve smyslu § 1837 písm. g) NOZ.

#### **2. Dodací lhůta:**

Délka dodací lhůty závisí na místě závozu. Konkrétní čas mezi 6.00 až 13.30 si spolu individuálně dohodneme.

#### **3. Náklady na dopravu (přepravné):**

Za dopravu Vám neúčtujeme žádnou částku, platíte jen cenu jídel uvedenou v E-shopu.

#### **4. Důležité upozornění k doručování a převzetí zboží:**

S výrobou jídel, jejich přípravou k rozvozu i s jejich doručováním nám vznikají náklady. Pokud si tedy po objednání svůj zájem rozmyslíte a víte, že objednané jídlo již nechcete, dejte nám o tom co nejdříve vědět zrušením dle těchto VOP provedeným přímo ve Vašem uživatelském účtu, a to nejpozději do 11:30 hodin předchozího pracovního dne přede dnem závozu (ev. v pátek do 11.30 hodin pro zrušení objednávky na pondělí v následujícím týdnu). V takovém případě za úplné nebo částečné storno objednávky nic nehradíte.

Pokud byste však bezdůvodně odmítli dodávku od pracovníka závozu převzít, nepovažuje se naše povinnost dodat Vám jídlo za nesplněnou a není považována ani za odstoupení od Smlouvy z Vaší strany. Jinými slovy nevzniká nám automaticky povinnost Vám (ani když jste Spotřebitel) vrátit peníze za dodávku jídel, které odmítnete převzít. V případě, že byste dodávku bezdůvodně odmítli převzít, máme nárok na úhradu plné ceny takto odmítnutých jídel. Při bezdůvodném odmítnutí převzetí dodávky z Vaší strany máme rovněž možnost od Smlouvy odstoupit. Odstoupení v takovém případě zašleme na Váš e-mail a je účinné následující den po jeho odeslání, pokud není doručeno již dříve.

V případě bezdůvodného nepřevzetí dodávky si také vyhrazujeme právo s Kupujícím neuzavřít další Smlouvu.

5. Vyhrazujeme si právo upravit podrobněji podmínky Dodání zboží a dopravy v samostatném dokumentu.

## V. Odstoupení od Smlouvy

### 1. Případy, kdy jako Kupující můžete od Smlouvy odstoupit bez udání důvodů:

Obecně má Spotřebitel dle NOZ právo od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dní ode dne převzetí zboží. S ohledem na to, že předmětem Smlouvy je dodávka jídla a nápojů do domácnosti nebo jiného místa určeného spotřebitelem, ustanovení NOZ o odstoupení od smlouvy ve 14denní lhůtě se neužijí (viz § 1840 odst. 1 písm. g) NOZ). Všem Kupujícím ovšem umožňujeme objednávku měnit, tedy i rušit až do 11.30 hodin pracovního dne předcházejícímu dni dodávky. Podrobnosti jsou uvedené v těchto VOP v čl. II. odst. 5.

### 2. Odstoupení od smlouvy v ostatních případech, zrušení smlouvy:

Jak Vy jako Kupující, tak my jako Prodávající jsme dále oprávněni odstoupit od Smlouvy v případech stanovených zákonem nebo uvedených v těchto VOP.

### 3. Nemožnost odstoupit od smlouvy:

Vy jako spotřebitel nemůžete odstoupit od smlouvy o dodávce zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej spotřebitel porušil.

## VI. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMAČNÍ ŘÁD

### 1. Důležité paragrafy, podle kterých se při reklamaci postupuje:

Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právními předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až § 2112 a pro Spotřebitele i § 2161 až § 2174 NOZ. Práva ze záruky, která se uplatní pouze u Spotřebitelů, jsou upravena ustanoveními § 2161 až § 2164 NOZ. Trvanlivost jídel je uvedena na obalu. Upozorňujeme, že trvanlivost je sice díky zachlazení při teplotě cca 4 °C delší, ne však delší než 24 hodin.

### 2. Vady, za které neseme odpovědnost:

Jako Prodávající Vám odpovídáme za to, že jídlo a pití při převzetí nemá vady. Jste-li Spotřebitelem, pak v případě, že se vada projeví po převzetí, v době trvanlivosti produktu, má se za to, že produkt byl vadný již při převzetí. Spotřebiteli dále odpovídáme i za to, že se vady nevyskytnou v záruční době, tj. v době trvanlivosti produktu. Upozorňujeme, že jídla je nutné uchovávat při teplotě do 4°C. Neodpovídáme za případné vady způsobené nedodržením této podmínky.

### 3. Jaké nároky můžete v případě vady na zboží požadovat?

#### A. Spotřebitel:

- Jde o vadu odstranitelnou (například dodání menšího počtu, než bylo objednáno) a není-li to neúměrné (tj. zejména když lze odstranit vadu bez zbytečného odkladu) => nárok na bezplatné odstranění vady.
- Jde o vadu sice odstranitelnou, ale vyskytuje se opakovaně anebo se vyskytne větší počet vad bránících naplnění účelu dodávky => máte nárok na dodání nového produktu anebo můžete od Smlouvy odstoupit. (V případě oprávněné reklamace jídlo není účtováno, tj. i místo případné slevy je účtovaná částka ponížena o celou cenu oprávněně reklamovaného jídla).

- Jde o vadu neodstranitelnou => nárok na dodání nového produktu anebo můžete od Smlouvy odstoupit. Pokud ani jeden z těchto nároků nechcete využít, máte právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.
- Není-li možné dodání nového produktu namísto původního vadného nebo pokud bychom nesjednali nápravu v přiměřené době anebo by Vám sjednání nápravy činilo značné obtíže => máte také právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

## **B. Ostatní Kupující:**

Je-li vada zboží podstatným porušením Smlouvy (tj. případ, že kdybyste o takové vadě předem věděli, vůbec byste produkty nechtěli koupit), můžete volit mezi těmito nároky:

- odstranění vady,
- dodání nového produktu bez vad,
- odstoupení od Smlouvy (V případě oprávněné reklamace jídlo není účtováno, tj. i místo případné slevy, na kterou by jinak byl nárok, je účtovaná částka ponížena o celou cenu oprávněně reklamovaného jídla).

Volbu nároku je nutné nám sdělit bez zbytečného odkladu po oznámení vady, jinak máte práva jen jako při nepodstatném porušení Smlouvy. Výjimkou jsou situace, kdy byste požadovali odstranění vady a my vadu neodstranili v přiměřené lhůtě anebo bychom Vám rovnou sdělili, že vadu neodstraníme. V takových případech můžete místo odstranění vady požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny anebo odstoupit od Smlouvy.

Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, můžete volit mezi těmito nároky:

- odstranění vady,
- přiměřená sleva z kupní ceny (V případě oprávněné reklamace jídlo není účtováno, tj. i místo případné slevy, na kterou by jinak byl nárok, je účtovaná částka ponížena o celou cenu oprávněně reklamovaného jídla).

Pokud zvolíte odstranění vady a my bychom to nezvládli včas anebo vadu odmítli odstranit, můžete požadovat slevu z kupní ceny anebo od Smlouvy odstoupit.

## **4. Kdy práva z vadného plnění Kupujícímu (ani když je Spotřebitelem) nenáleží?**

Práva z vadného plnění Vám nenáleží:

- pokud byste vadu sami způsobili.

Upozorňujeme, že dle NOZ není možné provedenou volbu nároku měnit bez našeho souhlasu.

## **5. Uplatnění reklamace:**

Případnou reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu po zjištění vad. Jde-li o vadu spočívající v chybějícím počtu ks produktů anebo v dodání na pohled jiných produktů než objednaných, uplatněte je rovnou při dodání – máte možnost přímo takovouto dodávku nepřevzít.

V případě, že by pracovník závozu na takovéto odmítnutí nereagoval, nepřevzal od Vás produkty zpět a/nebo nepotvrdil takovou vadu dodávky, ještě týž den nás prosím kontaktujte i zasláním vyplněného reklamačního formuláře nebo aspoň běžnou e-mailovou zprávou. Je-li to možné, připojte i foto dodávky. Pokud byste vadu sice uplatnili v reklamační lhůtě, ale až později, než jste ji mohli zjistit (typicky když vadu jednoduše zjistitelnou hned po předání uplatníte až ke konce reklamační lhůty), můžete tím přijít o možnost volby mezi nároky na vyřízení reklamace anebo v případě soudního sporu by soud nemusel nárok přiznat, pokud bychom namítli pozdní uplatnění reklamace. To se týká Kupujících, kteří nejsou Spotřebiteli. Dodatečná reklamace neúplnosti dodávky nebo vnějšího poškození obalů produktů nám dává možnost prokázat, že se nejedná o rozpor se Smlouvou.

V případech, kdy reklamaci neučiníte přímo při dodání produktů, uplatněte ji co nejdříve po zjištění vady. Uplatnit reklamaci lze zasláním reklamačního formuláře na náš e-mail, případně i prostou zprávou e-mailem, ze které je patrné kdo, co a z jakého důvodu reklamuje a jak navrhuje

reklamací vyřídit. Uvítáme, pokud k reklamaci přiložíte i fakturu či jiný doklad o koupi, popis reklamované závady a návrh řešení reklamacie. Je-li to možné a účelné pro prokázání reklamované vady, připojte k reklamaci i fotodokumentaci, případně jiný dokument nebo důkazní prostředek.

Reklamací vyřídíme bez zbytečného odkladu, v krajních případech nejpozději do 30 dnů, pokud se výslovně nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamacie vám poskytneme písemné potvrzení.

#### **6. Vrácení zaplacené ceny a poskytnutí slevy při uznané reklamaci:**

Uznáme-li reklamaci jako oprávněnou a výsledkem má být sleva z již zaplacené ceny nebo vrácení zaplacené ceny, bude vrácení provedeno stejným způsobem jako jste objednávku hradili, a to nejpozději do 14 dnů od uznání reklamacie. V případě, kdy cena ještě hrazena z Vaší strany nebyla, bude o částku uznaného nároku snížena částka účtovaná k úhradě.

### **VII. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ**

1. Máte-li k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění či naší činnosti nějakou stížnost, kontaktujte nás prosím na elektronické adrese [jidelna@jidelnautomase.cz](mailto:jidelna@jidelnautomase.cz)
2. Podnikáme na základě živnostenského oprávnění, kontrolním orgánem je příslušný živnostenský úřad, dohled nad dodržováním předpisů o ochraně spotřebitelů provádí Česká obchodní inspekce. Dodržování předpisů o ochraně osobních údajů dozoruje Úřad pro ochranu osobních údajů. I na tyto orgány se můžete obrátit se svými stížnostmi.
3. Pokud mezi Prodávajícím a Spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má Spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
4. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů on-line. Která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **VIII. ZÁVĚR**

1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Prodávajícího a Kupujícího ze smlouvy vyplývajících.
2. Ochrana osobních údajů je řešena samostatným dokumentem.
3. Tyto VOP jsou účinné od 1.6.2023.
4. VOP jsme oprávněni jednostranně měnit. Rozhodující je však vždy závazné to znění, které bylo účinné v době uzavření Smlouvy. V případě, že se rozhodneme provést změnu VOP, budeme Vás o takové změně informovat předem e-mailem nebo v uživatelském účtu.