

## Informace pro zákazníky:

Níže naleznete informace o:

1. vyřizování reklamací;
2. možnostech ukončení smlouvy;
3. vyřizování stížností a řešení spotřebitelských sporů.

### Vyřizování reklamací – práva zákazníků z vadného plnění:

#### **1. Kdy má zákazník právo na reklamaci:**

Zákazník je oprávněn reklamovat zboží zejména tehdy, pokud zboží neodpovídá popisu, druhu, množství či jakosti. Může se jednat o případy, kdy nedopatřením došlo k poškození lahví s nápoji, zákazník obdržel jiné zboží, než jaké si objednal, či je nápoj v lahvích závadný.

Upozorňujeme, že výrobky MAGU mají velmi specifickou příchut' a nejedná se o zcela čiré nápoje (v lahvích obvykle něco plave). Toto nejsou vady, které by bylo možné reklamovat!

Dále upozorňujeme, že pokud zákazník včas neodhlásil odběr MAGU a obdržel další dodávku zboží, nemůže být tato dodávka předmětem reklamace. MAGU doručilo dodávku dle předchozí dohody se zákazníkem.

#### **2. Jaká má zákazník práva:**

Zákazník má v první řadě právo na dodání nového zboží („oprava“ zboží je z povahy věci vyloučena), pokud by dodání zboží nebylo s ohledem na vadu nemožné nebo nepřiměřeně nákladné.

Pokud MAGU dodání nového zboží odmítne nebo jej nedodá včas, může zákazník požadovat slevu z ceny zboží nebo odstoupit od smlouvy. Totéž platí, pokud:

- a. se vada projeví opakovaně;
- b. je vada podstatným porušením smlouvy; nebo
- c. pokud je zřejmé, že MAGU odmítne dodat nové zboží nebo jej nedodá včas;
- d. MAGU nevyřídí včas reklamaci a neinformuje o jejím vyřízení zákazníka.

Nelze odstoupit od smlouvy, pokud jde o nevýznamnou vadu věci.

Sleva, na kterou má v takovém případě zákazník právo, se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a hodnotou zboží, které zákazník reklamoval.

Pokud zákazník oprávněně odstoupí od smlouvy, MAGU vrátí zákazníkovi bez zbytečného odkladu od odstoupení od smlouvy uhrazenou kupní cenu za konkrétní dodávku zboží. MAGU nepožaduje, aby zákazník reklamované zboží zasílal zpět.

#### **3. Kdy a kde lze reklamaci uplatnit:**

Nápoje MAGU jsou užitelné a udržují si své vlastnosti pouze do doby 12 týdnů od obdržení dodávky zboží zákazníkem, a to pouze za předpokladu dodržení podmínek skladování (nápoje musí být skladovány v lednici). **Pouze do této doby a za dodržení podmínek skladování je lze reklamovat.**

(vady týkající se vratných obalů MAGU lze vytknout do dvou let od převzetí, ale doporučujeme jakékoliv vady vytknout co nejdříve)

Reklamací lze uplatnit u MAGU, a to osobně v provozovně na adrese Oderská 333/5, 196 00 Praha-Čakovice, **telefonicky na tel. čísle +420 702 226 551** anebo prostřednictvím emailu zasláného na [info@magu.co](mailto:info@magu.co)

#### **4. Do kdy musí být reklamační vyřízení:**

MAGU vyřídí reklamací a informuje zákazníka o jejím vyřízení v přiměřené době, nejpozději však do 30 dnů od uplatnění reklamací.

#### **Možnosti ukončení smlouvy ze strany zákazníka:**

Smlouva MAGU+ se uzavírá na dobu neurčitou. Zákazník ji může ukončit (deaktivovat účet) kdykoliv, a to telefonicky na tel. čísle: +420 702 226 551 nebo prostřednictvím e-mailové zprávy odeslané na e-mailovou adresu [info@magu.co](mailto:info@magu.co). Smlouva je ukončena dnem doručení výpovědi.

Takto může zákazník ukončit smlouvu nejpozději 1 den před dnem expedice zboží. Pokud zákazník ukončí smlouvu později, musí zákazník zboží převzít a zaplatit za něj kupní cenu. Smlouva končí až den poté, kdy zákazník zboží převzal. Pokud zákazník odmítne zboží převzít, musí zákazník zaplatit odstupné ve výši kupní ceny expedované dodávky zboží.

Ačkoliv se smlouva uzavírá prostřednictvím komunikace na dálku, zákazník nemůže odstoupit do 14 dnů ode dne převzetí zboží, neboť zboží představuje dodávku nápojů dodávaného fyzicky do domácnosti zákazníka, do místa jeho bydliště nebo na jeho pracoviště formou častých a pravidelných dodávek a zároveň se jedná o dodávku zboží, které podléhá rychlé zkáze.

Zákazník ale může odstoupit od smlouvy do 2 dnů před expedicí první dodávky zboží. Také může odstoupit od smlouvy v rámci reklamací (viz výše). Odstoupení od smlouvy může být zákazníkem učiněno jakýmkoliv jednoznačným prohlášením učiněným vůči MAGU, např. zákazník jej může zaslat na e-mailovou adresu [info@magu.co](mailto:info@magu.co) nebo sdělit telefonicky na tel. čísle +420 702 226 551. Pro odstoupení od kupní smlouvy může zákazník využít vzorový formulář poskytovaný, jenž tvoří přílohu Všeobecných obchodních podmínek.

Odstoupí-li zákazník od kupní smlouvy, nese náklady spojené s vrácením zboží MAGU, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou. MAGU však vzhledem k povaze zboží zpravidla vrácení zboží nepožaduje.

Pokud zákazník oprávněně odstoupí od smlouvy, MAGU vrátí zákazníkovi bez zbytečného odkladu od odstoupení od smlouvy uhrazenou kupní cenu za konkrétní dodávku zboží.

#### **Vyřizování stížností a řešení spotřebitelských sporů**

Jakékoliv stížnosti týkající se výrobků MAGU může zákazník podat telefonicky na tel. čísle: +420 702 226 551 nebo prostřednictvím e-mailové zprávy odeslané na e-mailovou adresu [info@magu.co](mailto:info@magu.co).

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, IČO 000 20 869, se sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Více informací o mimosoudním řešení sporů je uvedeno na adrese <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>.

Další informace jsou součástí Všeobecných obchodních podmínek.