

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti Yam Yam s.r.o., IČO: 19117159, se sídlem Jankovcova 938/18a, Holešovice, 170 00 Praha 7, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 381724 (dále jen „**Prodávající**“)

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) upravuje vzájemná práva a povinnosti Prodávajícího a osob, které s Prodávajícím uzavřely kupní smlouvu (dále jen „**Kupující**“ a „**Smlouva**“) prostřednictvím internetového obchodu Prodávajícího dostupného na www.yamyam.cz dále jen „**E-shop**“) při reklamaci zboží zakoupeném na E-shopu.
- 1.2 Reklamační řád je vydán dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění (dále jen „**Zákon o ochraně spotřebitele**“).
- 1.3 Tento Reklamační řád se vztahuje na případy, kdy Kupujícím je fyzická osoba, která jedná při uzavírání smlouvy mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- 1.4 Reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek Prodávajícího, které upravují provoz E-shopu a uzavírání Smluv.

2 POSTUP UPLATNĚNÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 2.1 Kupující uplatní reklamaci u Prodávajícího prostřednictvím kontaktních údajů uvedených níže v tomto Reklamačním řádu, a to bez zbytečného odkladu po zjištění vady nebo jiného problému. Podléhá-li zboží ze své povahy rychlé zkáze (například pokrm), uplatní Kupující reklamaci u Prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin od dodání zboží Kupujícímu, a to prostřednictvím k tomu určeného telefonního čísla Prodávajícího: +420 774 844 442.
- 2.2 Prodávající je povinen přijmout reklamaci případně i ve svém sídle.
- 2.3 V oznámení o reklamaci je Kupující povinen uvést své kontaktní údaje, popis vady a požadavek na způsob vyřízení reklamace (tj. jaká práva z vadného plnění uplatňuje). Pro tyto účely může Kupující využít vzor reklamačního listu, který je přílohou tohoto Reklamačního řádu.
- 2.4 Kupující je povinen předložit Prodávajícímu spolu s reklamací reklamované zboží a doklad o zakoupení zboží u Prodávajícího (typicky fakturu, daňový nebo jiný doklad o nákupu). Pokud Kupující zboží zasílá Prodávajícímu přepravní službou, je povinen zabalit zboží tak, aby předešel jakémukoli poškození při přepravě, a to spolu s veškerým příslušenstvím a dokumentací, které byly součástí originálního balení zboží. Prodávající nebude akceptovat zásilky zaslané na dobírku. Prodávající může určit, že namísto zaslání reklamovaného zboží za účelem zdokumentování a ověření vady požaduje od Kupujícího zaslání fotografie vady.
- 2.5 Prodávající vydá Kupujícímu při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy Kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace

Kupující požaduje a kontaktní údaje Kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

- 2.6 Reklamace zboží včetně odstranění vady musí být vyřízena a Kupující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávajícím s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě.
- 2.7 Po marném uplynutí lhůty k vyřízení reklamace může Kupující od Smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
- 2.8 Prodávající vydá Kupujícímu po vyřízení reklamace reklamované zboží, nebyla-li pro zdokumentování a ověření vady zboží zvolena Prodávajícím možnost zaslání fotografie vady, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o vyřešení vady, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 2.9 U oprávněné reklamace náleží Kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů na reklamaci, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží). Kupující zašle požadavek na úhradu nákladů na e-mailovou adresu uvedenou níže v tomto Reklamačním řádu. Do e-mailu uvede číslo reklamace, číslo účtu a přiloží doklady o vynaložení požadovaných nákladů (např. podací lístky nebo jiné doklady). O účelnosti vynaložení nákladů Kupujícím rozhoduje Prodávající.
- 2.10 Dokud Prodávající nesplní své povinnosti z vadného plnění, nemusí Kupující platit dosud neuhrazenou kupní cenu zboží nebo její část.

3 KONTAKTNÍ ÚDAJE

- 3.1 Pro účely komunikace je Kupující povinen využít některý z následujících kontaktů Prodávajícího:
 - 3.1.1 e-mail: info@yamyam.cz,
 - 3.1.2 telefon: +420 608 123 591,
 - 3.1.3 doručovací adresa: Jankovcova 18a, Holešovice, 170 00 Praha 7.
- 3.2 Pro účely uplatňování reklamace je Kupující povinen využít některý z následujících kontaktů:
 - 3.2.1 telefon: +420 774 844 442,
 - 3.2.2 e-mail: reklamace@yamyam.cz,
 - 3.2.3 doručovací adresa: Jankovcova 18a, Holešovice, 170 00 Praha 7.
- 3.3 Prodávající bude Kupujícího kontaktovat způsobem, který Kupující využil ke komunikaci s Prodávajícím, nebo na kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě nebo v uživatelském účtu na E-shopu Prodávajícího.

4 SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1 Ustanovení tohoto Reklamačního řádu nemají vliv na práva a povinnosti Kupujícího dle Obchodních podmínek (zejm. co se týče práva na odstoupení od Smlouvy a dalších).
- 4.2 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 22. 2. 2024.

PŘÍLOHA – VZOR OZNÁMENÍ REKLAMACE

Tento formulář vyplňte a zašlete prostřednictvím kontaktů uvedených v Reklamačního řádu.

Prodávající:	
identifikační údaje:	Yam Yam s.r.o., IČO: 19117159, se sídlem Jankovcova 938/18a, Holešovice, 170 00 Praha 7, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 381724
Kupující:	
Jméno, příjmení:	
Datum narození:	
Adresa:	
Doručovací adresa:	
Telefonní číslo:	
E-mail:	
Číslo objednávky zboží:	
Reklamované zboží:	
Popis vady:	
Uplatněné právo z vadného plnění <i>(popište, co požadujete – opravu, výměnu, slevu, vrácení peněz apod.; Vaše možnosti jsou popsány v Reklamačním řádu a Obchodních podmínkách Prodávajícího)</i>	
<i>K tomuto formuláři přiložte doklad o uzavření smlouvy – kopii faktury, účtenky, objednávky apod. V případě potíží se na nás neváhejte obrátit prostřednictvím kontaktů uvedených výše.</i>	
Datum:	
Podpis Kupujícího:	