

DOPRAVA, STORNO OBJEDNÁVKY, REKLAMACE

DOPRAVA

Naším zákazníkům nabízíme možnost vybrat si datum doručení, přičemž jediné s čím musí

počítat jsou 2 pracovní dny na přípravu objednávky. Z logistických důvodů a s ohledem na nutnost přepravy produktu mimo Prahu ve specializovaných termoboxech doručujeme pouze úterky, středy a čtvrtky. Produkty jsou doručovány prostřednictvím přepravce (DPD), či prostřednictvím firemních kurýrů (platí pro Prahu). Nově také představujeme možnost osobního doběru. Ti, kterým se nechce čekat tak mají možnost převzít MAGU následující pracovní den po zadání objednávky na našem výdejním místě ve sportovním komplexu Vista na Praze 5 (adresa: Nad Hliníkem 1202/2, Praha)

Mějte prosím na paměti, že MAGU je živý nápoj, který musí být skladován za nízkých teplot. V případě nepřevzetí objednávky v daný den (nejpozději o den později) může dojít k narušení jeho jakosti. Datum pro převzetí MAGU tak vždy vybírejte s ohledem na vaši schopnost produkt v daný den převzít.

STORNO OBJEDNÁVKY & VRÁCENÍ PENĚZ

Objednali jste si na našem e-shopu zboží, ale z jakéhokoliv důvodu potřebujete objednávku stornovat? V daném případě prosím stačí napsat email na adresu info@magukombucha.cz do kterého uvedete číslo objednávky s žádostí o stornaci. Pokud dojde k tomuto případu, prosím o zaslání stornace před jeho expedicí, tedy minimálně jeden den před jeho plánovaným doručením.

Pokud stornujete objednávku, která byla již předem zaplacená převodem anebo online platební kartou, o vrácení peněz se postaráme automaticky. Platby se snažíme vrátit v co nejkratším termínu, obvykle do 5 pracovních dnů. Nejpozději vám budou peníze vráceny do 14 dnů od zrušení objednávky a odstoupení od smlouvy. V případě online platby kartou částku refundujeme k datu provedené transakce.

REKLAMACE

Povinností spotřebitele je při přebírání zboží kontrola stavu, úplnosti a obalu zboží. V případě

poškození, porušení obalu, neúplnosti či podezření na nestandardní zacházení se zbožím má spotřebitel právo zboží nepřevzít, a za přítomnosti přepravce tuto skutečnost zohlednit na základě vyhotovení záznamu do přepravních dokladů – Zápis o škodě. Spotřebitel tím značně zjednoduší a

urychlí vyřízení reklamačního řízení.

POSTUP PŘI REKLAMACI ZBOŽÍ

Reklamací je nutné oznámit co nejdříve buď písemně na adresu provozovny e-mailem na adrese info@magukombucha.cz, a sdělit v čem reklamace spočívá. Výrobky, na které se vztahuje právo uplatnění reklamace musí být předány k posouzení ihned po zjištění závady. Postup reklamace je následující:

Výrobek k reklamaci si vyzvedne kurýr a doručí na adresu MAGU s.r.o., se sídlem Nad Hliníkem 1202/2 Praha 10, IČ: 07115580 . Přeprava je v tomto případě hrazena stranou prodávajícího. Zásilka musí být kompletní, včetně veškeré dokumentace, a ve stavu, v jakém ji spotřebitel převzal při dodávce, případně s označeným místem závady. Ke zboží musí být přiloženy veškeré doklady a listiny, které původní zásilka obsahovala.

Vždy je nutné použití kartonu, tak aby nemohlo během přepravy dojít k polepení, popsání či jinému znehodnocení původních obalů.

V případě zaslání na náklady spotřebitele se doporučuje zásilku pojistit.

V případě zaslání na náklady spotřebitele nelze přijmout zboží zaslané na dobírku. Bezprostředně po obdržení reklamovaného zboží od nás obdržíte emailem či telefonicky potvrzení o převzetí, zároveň bude sjednán další postup. To samé platí o informacích o průběhu reklamace. Na základě přezkoumání bude vadné nebo poškozené zboží vyměněno, případně bude vrácena kupní cena. Zaslání nového zboží probíhá za stejných podmínek, jako v případě standardní objednávky.

Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů od obdržení reklamovaného předmětu. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu produktů, funkčních vlastností a škod z neodborného používání produktů, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytnutá záruka.

Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od spotřebitele v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů spotřebitelem.