

LAFORMELA S.R.O. COMPLAINTS PROCEDURE

1. OPENING PROVISIONS

- 1.1. This Complaints Procedure of **LAFORMELA s.r.o.**, with its registered office at Na Florenci 1332/23, Nové Město, 110 01 Prague 1, Company ID No.: 223 05 581, incorporated in the Commercial Register maintained by the Municipal Court in Prague, File No. 414304 ("**Seller**") regulates the basic mutual rights and obligations of the Buyer in connection with the exercise of rights from defective performance or quality guarantee (complaints) when concluding purchase contracts in the Seller's premises and by means of remote communication, in particular through the web interface of the e-shop at <https://www.laformela.com/>.
- 1.2. This Complaints Procedure is an integral part of the Business Terms and Conditions of the Seller ("**Business Terms and Conditions**") and unless otherwise stated in this document, terms used herein shall have the same meaning as in the Business Terms and Conditions. The rights and obligations not regulated by this Complaints Procedure or the Business Terms and Conditions shall be governed by the applicable laws of the Czech Republic. The Buyer is obliged to familiarise itself with this Complaints Procedure and the Business Terms and Conditions before purchasing or ordering goods.

2. RIGHTS FROM DEFECTIVE PERFORMANCE AND QUALITY GUARANTEE

- 2.1. If the Buyer is a consumer, they can reproach a defect that appears on the goods within two (2) years from the date of takeover, unless otherwise agreed; if the Buyer has reproached the Seller with a defect rightfully, the period according to the previous sentence does not run for the period during which the Buyer cannot use the item. The Seller shall guarantee to the Buyer that the goods have no defect on takeover. In particular, the Seller shall be liable to the Buyer that at the time of takeover:
 - (a) the goods correspond to the agreed description, type and quantity, as well as quality, functionality, compatibility, interoperability and other agreed properties;
 - (b) the goods are fit for the purpose for which the Buyer requires them and to which the Seller has agreed;
 - (c) the goods are supplied with the agreed accessories and instructions for use, including assembly or installation instructions.
- 2.2. If the Seller does not separately warn the Buyer before the conclusion of the purchase contract that some property of the goods differs and the Buyer does not expressly agree to this, the Seller is further liable to the Buyer that in addition to the agreed properties within the meaning of Article 2.1 the goods:
 - (a) are fit for the purpose for which the goods of this kind are normally used, even with regard to third-party rights, legislation, technical standards or industry codes of conduct, where there are no such technical standards;
 - (b) correspond in quantity, quality and other properties, including the lifetime, functionality, compatibility and safety, to the usual properties of goods of the same kind that the Buyer can reasonably expect, even taking into account public statements made by the Seller or by another person in the Seller's contractual chain, in particular advertising or labelling. The Seller shall not be bound by the public statement referred to in the preceding sentence if the Seller proves that the Seller was not aware of it, or that it was modified at the time of the conclusion of the purchase contract in a manner at least comparable to that in which it was made, or that it could not have influenced the purchase decision;
 - (c) are delivered with accessories, including packaging, assembly instructions and other instructions for use that the Buyer can reasonably expect; and
 - (d) correspond in quality or workmanship to the sample or model provided by the Seller to the Buyer prior to the conclusion of the purchase contract.

If the defect of the goods becomes apparent within one (1) year from the takeover date, the goods shall be deemed to have already been defective upon takeover, unless the nature of the goods rules this out; this period shall not run for the time during which the Buyer cannot use the goods, in the case that the Buyer has reproached the defect rightfully.
- 2.3. If the purchase contract, guarantee certificate (terms), advertisement or packaging of the goods specify different guarantee periods, the longest guarantee period applies.
- 2.4. The Buyer does not have any right under defective performance if the Buyer caused the defect themselves.

- 2.5. A defect is not wear and tear of an item caused by normal use thereof, or, in the case of a used item, wear and tear corresponding to the extent of its previous use.
- 2.6. If the item has a defect, the Buyer can demand its removal. The Buyer may, at their option, demand the delivery of a new item without defect or repair of the item, unless the chosen method of removing the defect is impossible or disproportionately expensive compared to the other method; this shall be assessed in particular with regard to the significance of the defect, the value the item would have without the defect, and whether the defect can be removed by the other method without significant difficulty for the Buyer.
- 2.7. The Seller may refuse to remove the defect if it is impossible or unreasonably costly to do so, particularly in view of the significance of the defect and the value the item would have without the defect.
- 2.8. The Seller shall remove the defect within a reasonable time after it has been reproached, so as not to cause significant inconvenience to the Buyer, taking into account the nature of the item and the purpose for which the Buyer purchased the item.
- 2.9. In order to remove the defect, the Seller shall take over the item at its own expense.
- 2.10. If the Buyer does not take over the item within a reasonable time after the Seller has informed the Buyer of the possibility to take over of the item after repair, the Seller shall be entitled to a storage fee; if the Parties have not agreed on the storage fee amount, the usual amount shall be deemed to have been agreed.
- 2.11. The Buyer may request a reasonable discount or withdraw from the contract if:
 - (a) the Seller has refused or failed to remove the defect in accordance with Articles 2.6 and 2.7;
 - (b) the defect manifests itself repeatedly;
 - (c) the defect constitutes a material breach of the contract; or
 - (d) it is evident from the Seller's statement or from the circumstances, that the defect will not be removed within a reasonable time or without significant inconvenience to the Buyer.
- 2.12. Reasonable discount shall be determined as the difference between the value of the non-defective item and the defective item received by the Buyer.
- 2.13. The Buyer cannot withdraw from the contract if the defect of the item is insignificant; it shall be deemed that the defect is not insignificant.
- 2.14. If the Buyer withdraws from the contract, the Seller shall refund the purchase price to the Buyer without undue delay after the Seller has received the item or after the Buyer has proven to the Seller that the Buyer has sent the item.

3. EXCLUSIONS FROM THE SELLER'S LIABILITY FOR DEFECTIVE PERFORMANCE AND FROM THE QUALITY GUARANTEE

- 3.1. The provisions set out in this Complaints Procedure shall not apply if:
 - (a) the defect already existed at the time of takeover and a discount on the purchase price is agreed for such a defect;
 - (b) the defect has been caused by the Buyer and has occurred by improper handling or treatment of the goods;
 - (c) the defect has been caused by excessive loading or by using the goods in conditions other than those appropriate to the goods;
 - (d) the defect has been caused by the Buyer and has occurred by improper use, storage or improper maintenance in violation of the Seller's and manufacturer's instructions, or by other Buyer's intervention or mechanical damage; or
 - (e) the defect has occurred as a result of an external event beyond the Seller's control.
- 3.2. The Buyer acknowledges that if the goods are delivered by parcel service or another carrier, the Buyer is obliged to check, before confirming the takeover, the integrity of the packaging of the shipment, adhesive tapes, and in case of doubt, that the shipment shows defects, the Buyer has the right to refuse to take over an incomplete or damaged shipment.

4. COMPLAINT PROCESS

- 4.1. The Buyer is obliged to reproach the defect without undue delay after they have had an opportunity to inspect the goods and could have detected the defect with sufficient care, either by indicating the defect or by notifying how it manifests itself. In particular, the Buyer is obliged to duly inspect the goods for quantitative and qualitative defects before signing the delivery note.
- 4.2. The Buyer has the right to file a complaint with the Seller, specifically at any of the Seller's premises where the acceptance of the complaint is possible with regard to the range of goods sold, or at the Seller's registered office; however, if another person is designated to carry out the repair and this person is in the Seller's location or in a location closer to the Buyer, the Buyer shall reproach the defect to the person designated to carry out the repair. The Buyer has the right to file a complaint also by mail or electronically at info@laformela.com. The Buyer is obliged to prove their right to file a complaint, in particular, to substantiate the date of purchase, either by submitting the sales note, guarantee certificate or in another credible manner.
- 4.3. The Seller is obliged to issue for the Buyer a written confirmation stating the date on which the consumer filed the complaint, its content, the method of handling the complaint required by the consumer, and the contact details of the consumer for the purpose of providing information on the complaint handling.
- 4.4. The complaint, including the removal of the defect, must be resolved, and the consumer must be informed thereof, within 30 days of the date of filing of the complaint at the latest, unless the Seller and the Buyer agree on a longer period. If the Seller does not settle the complaint within the specified time and does not inform the Buyer of the manner of its settlement, the Buyer in the position of a consumer is entitled to withdraw from the purchase contract or to demand a reasonable discount from the purchase price.
- 4.5. The Seller is obliged to issue a confirmation for the consumer, stating the date and manner of the complaint handling, including the confirmation of the performed repair and its duration, or written reasoning for rejection of the complaint.
- 4.6. If the Buyer is not a consumer, the time limits under Article 4.4 of this Complaints Procedure do not apply, but the Seller undertakes to resolve the complaints as soon as possible with respect to the expert assessment of the goods by the Seller or manufacturer.

5. FINAL PROVISIONS

- 5.1. The Buyer, who is a consumer, has the right to out-of-court dispute resolution (ADR) from the contract with the Seller in accordance with Section 20d et seq. of Act No. 634/1992 Coll., on Consumer Protection, as amended, through the Czech Trade Inspection Authority (www.coi.cz). The out-of-court settlement of a consumer dispute is initiated upon the Buyer's proposal, which may be submitted in writing, orally into a protocol, or electronically via the on-line form on the website of the Czech Trade Inspection Authority. No provision in this Article shall preclude the Buyer from pursuing their claim in a court of competent jurisdiction.
- 5.2. To file a complaint, the Buyer may use the model complaint form, which forms an annex to this Complaints Procedure.
- 5.3. The Seller may change or amend the wording of this Complaints Procedure at any time. This provision, however, does not affect the rights and obligations arising from purchase contracts concluded before the effective date of the new Complaints Procedure.
- 5.4. This Complaints Procedure shall become valid and take effect on 23. 7. 2025.

MODEL COMPLAINT FORM
(COMPLAINT SHEET)

*Fill in this form and send it to the company **LAFORMELA s.r.o.** only if you wish to exercise the right of defective performance and quality guarantee in accordance with the Complaints Procedure.*

To: LAFORMELA s.r.o., **e-mail:** info@laformela.com, **delivery address:** Dušní 4, 110 00 Prague 1, Czech Republic

Buyer:

Name and surname: _____

Address: _____

Phone: _____

E-mail: _____

Account number: _____

Complained goods:

Goods identification: _____

Document number: _____

Order number and date of sale: _____

Defect description:

Content of the package when handed over to the complaint procedure:

Preferred method of complaint handling:

- a) repair
- b) exchange
- c) discount
- d) withdrawal from the contract

Date: _____

Signature: _____

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI LAFORMELA S.R.O.

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád společnosti **LAFORMELA s.r.o.**, se sídlem Na Florenci 1332/23, Nové Město, 110 01 Praha 1, IČO: 223 05 581, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 414304 („**prodávající**“) upravuje základní vzájemná práva a povinnosti kupujícího v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění či záruky za jakost (reklamace) při uzavírání kupních smluv v provozovně prodávajícího a pomocí prostředků komunikace na dálku, zejména prostřednictvím webového rozhraní internetového obchodu na adrese <https://www.laformela.com/>.
- 1.2. Tento reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího („**obchodní podmínky**“) a není-li v tomto dokumentu uvedeno jinak, mají pojmy zde používané stejný význam jako v obchodních podmínkách. Práva a povinnosti neupravené tímto reklamačním řádem anebo obchodními podmínkami se řídí platnými právními předpisy České republiky. Kupující je povinen se seznámit s tímto reklamačním řádem a obchodními podmínkami ještě před nákupem nebo objednáním zboží.

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A ZÁRUKA ZA JAKOST

- 2.1. Je-li kupujícím spotřebitel, může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou (2) let od převzetí, není-li sjednáno jinak; vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, doba dle předchozí věty neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat. Proávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Proávající zejména odpovídá kupujícímu, že v okamžiku převzetí:
 - (a) zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
 - (b) je zboží vhodné k účelu, pro který ho kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil;
 - (c) je zboží dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
- 2.2. Neupozorní-li zvlášť prodávající kupujícího před uzavřením kupní smlouvy, že se některá vlastnost zboží liší, a kupující s tím neprojeví výslovný souhlas, odpovídá prodávající kupujícímu dále, že vedle ujednaných vlastností ve smyslu článku 2.1 je zboží:
 - (a) vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
 - (b) množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou ve smluvním řetězci prodávajícího, zejména reklamou nebo označením. Veřejným prohlášením podle předchozí věty není prodávající vázán, pokud prokáže, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření kupní smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv;
 - (c) dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat; a
 - (d) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením kupní smlouvy.

Projeví-li se vada zboží v průběhu jednoho (1) roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží vylučuje; tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
- 2.3. V případě, že kupní smlouva, záruční list (podmínky), reklama či obal zboží určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší.
- 2.4. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil.
- 2.5. Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.
- 2.6. Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se

posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.

- 2.7. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.
- 2.8. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil.
- 2.9. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady.
- 2.10. Nepřevezme-li kupující věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti věc po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění; neujedná-li strany její výši, platí za ujednanou výše obvyklá.
- 2.11. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
 - (a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s články 2.6 a 2.7;
 - (b) se vada projeví opakovaně;
 - (c) je vada podstatným porušením smlouvy; nebo
 - (d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
- 2.12. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.
- 2.13. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.
- 2.14. Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.

3. VÝLUKY Z ODPOVĚDNOSTI PRODÁVÁJÍCÍHO ZA VADNÉ PLNĚNÍ A ZE ZÁRUKY ZA JAKOST

- 3.1. Ustanovení uvedená v tomto reklamačním řádu se nepoužijí, pokud:
 - (a) vada existovala již v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;
 - (b) vada byla způsobena kupujícím a vznikla neodbornou manipulací nebo ošetřením zboží;
 - (c) vada byla způsobena nadměrným zatěžováním nebo použitím v jiných než zboží odpovídajících přiměřených podmínkách;
 - (d) vada byla způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním nebo nesprávnou údržbou v rozporu s pokyny prodávajícího a výrobce či jiným zásahem kupujícího nebo mechanickým poškozením; nebo
 - (e) vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.
- 3.2. Kupující bere na vědomí, že pokud je zboží dodáno zásilkovou službou nebo jiným přepravním, je kupující povinen zkontrolovat před potvrzením převzetí nepoškozenost obalu zásilky, lepicích pásek a v případě pochybností, že zásilka vykazuje vady, má kupující právo odmítnout převzetí neúplné nebo poškozené zásilky.

4. PRŮBĚH REKLAMACE

- 4.1. Kupující je povinen vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost zboží prohlédnout a mohl vadu při dostatečné péči zjistit, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje. Kupující je zejména povinen před podpisem dodacího listu zboží řádně prohlédnout, zda nemá kvantitativní nebo kvalitativní vady.
- 4.2. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, a to v kterékoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v jeho sídle; je-li však k opravě určena jiná osoba, která je v místě prodávajícího či v místě pro kupujícího bližším, kupující vytkne vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy. Kupující má právo uplatnit reklamaci i prostřednictvím pošty či na elektronické adrese info@laformela.com. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.
- 4.3. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

- 4.4. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtu. Pokud prodávající ve stanovené době reklamaci nevyřídí a neinformuje o způsobu jejího vyřízení kupujícího, je kupující v postavení spotřebitele oprávněn od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 4.5. Proávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamáce.
- 4.6. V případě, že kupující není spotřebitelem, neuplatní se lhůty dle článku 4.4 tohoto reklamačního řádu, ale prodávající se zavazuje reklamáce řešit v co nejkratší možné lhůtě s ohledem na odborné posouzení zboží prodávajícím nebo výrobcem.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1. Kupující, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení případných sporů (ADR) ze smlouvy s prodávajícím v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a to prostřednictvím České obchodní inspekce (www.coi.cz). Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh kupujícího, který lze podat zejména písemně, ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách České obchodní inspekce. Žádné z ustanovení tohoto článku nevylučuje možnost kupujícího obrátit se se svým nárokem na příslušný soud.
- 5.2. Pro uplatnění reklamáce může kupující využít vzor reklamačního formuláře, který tvoří přílohu tohoto reklamačního řádu.
- 5.3. Znění tohoto reklamačního řádu může prodávající kdykoli měnit či doplňovat. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé z kupních smluv uzavřených před účinností nového reklamačního řádu.
- 5.4. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 23. 7. 2025.

VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE
(REKLAMAČNÍ LIST)

*Vyplňte tento formulář a pošlete jej společnosti **LAFORMELA s.r.o.** pouze v případě, že chcete uplatnit právo z vadného plnění a záruky za jakost v souladu s reklamačním řádem.*

Adresát: LAFORMELA s.r.o., **e-mail:** info@laformela.com, **adresa pro doručování:** Dušní 4, 110 00 Praha 1, Česká republika

Kupující:

Jméno a příjmení: _____

Adresa: _____

Telefon: _____

Email: _____

Číslo účtu: _____

Reklamované zboží:

Označení zboží: _____

Číslo dokladu: _____

Číslo objednávky a datum prodeje: _____

Popis závady:

Obsah balení při předání do reklamačního řízení:

Preferovaný způsob vyřízení reklamace:

- a) oprava
- b) výměna
- c) sleva
- d) odstoupení od smlouvy

Datum: _____

Podpis: _____