

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO PRODEJ PEVNÝCH PALIV

1. Uplatňování reklamace na vadné zakoupené zboží

Vyskytne-li se vada u zakoupeného zboží, má kupující právo tuto vadu reklamovat u prodávajícího. Kupující je povinen uvést, v čem vada spočívá a čeho se reklamací domáhá. Při uplatnění reklamace předloží kupující doklad o nákupu zboží a odpovědný pracovník pořídí o reklamaci zápis.

2. Reklamace váhového množství paliva

Reklamace musí být kupujícím uplatněna ihned po převzetí paliva. Pokud se kontrolním převážením zjistí neoprávněnost reklamace, uhradí kupující prodávajícímu náklady spojené s kontrolním převážením dodávky.

3. Reklamace na optické vady

Jakost dodávek je určena parametry jednotlivých druhů paliv, které jsou uvedeny v katalogu výrobce tuhých paliv. Kupující po převzetí dodávky neodkladně oznámí prodávajícímu zjištěné vady jakosti a to u optických vad do 10-ti pracovních dnů od převzetí dodávky. (Optickými vadami se rozumí vyšší obsah podsítného v dodávce paliva). Podmínkou je, aby kupující reklamoval celou dodávku paliva z důvodu objektivního zjištění dané skutečnosti. Je nepřijatelné, aby kupující reklamoval vyšší obsah podsítného v době, kdy má již téměř veškeré palivo spálené. Oprávněnost této reklamace se zjišťuje mechanickým přetříděním celé dodávky paliva.

4. Reklamace na skryté vady

Skryté vady je možno reklamovat ve lhůtě do 6-ti měsíců, nedošlo-li k podstatné změně dodaného paliva vinou kupujícího. Skrytými vadami se rozumí, že dodané palivo obsahuje nepřijatelné procento nespalitelných zbytků nebo má nižší výhřevnost než je uvedeno v katalogu výrobce, event. dehtuje. Tyto skryté vady, které nemohly být zjištěny při přejímce paliva, se prokazují laboratorním rozbořem vzorku odebraného z reklamované dodávky.

5. Postup reklamace na optické a skryté vady

Kupující je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku paliva.

Tyto reklamace řeší Výzkumný ústav pro hnědé uhlí a.s., Budovatelů 2830, Most 434 37, tel. 476208610, fax 476706948, e-mail: vuhu@vuhu.cz. Lhůta na vyřízení je 30 dní.

O průběhu reklamace se zapíše zápis, kde se uvede i způsob náhrady oprávněné reklamace. V případě oprávněné reklamace výrobce určí výši slevy pro zákazníka. V případě neoprávněnosti reklamace dle výsledku laboratorního rozboru a event. mechanického přetřídění paliva, hradí veškeré náklady spojené s tímto úkonem kupující.

6. Vyřízení reklamace

O oprávněnosti reklamace rozhoduje vedoucí provozovny na základě výsledků z Výzkumného ústavu pro hnědé uhlí a.s. V případě optických a skrytých jakostních vad do 7 dnů po obdržení výsledků rozboru. O vyřízení reklamace se sepíše zápis, kde se uvede i způsob náhrady oprávněné reklamace.

7. Záruční doba

Odpovědnost za vady se řídí Obč. zák. § 619 a následující. Tento reklamační řád byl zpracován v souladu s Obchodním a Občanským zákoníkem. Platí pro prodejnu pevných paliv Tomáš Urban.