

Reklamační řád pro prodej pevných paliv

Prodej tuhých paliv se řídí ustanovením platného občanského a obchodního zákoníku.

Množství, druh a cena prodaného paliva musí odpovídat údajům na prodejním dokladu a jeho jakost je určena parametry jednotlivých druhů tuhých paliv podle katalogů prvovýrobců.

1. Uplatnění reklamace na zakoupené vadné 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 firmy pořídí o reklamaci zápis.

Neumožní-li kupující prodávajícímu prověřit jakost reklamovaného paliva, nenese prodávající odpovědnost za reklamované vady.

2. Reklamační váhového množství paliva

Reklamační musí být kupujícím uplatněna ihned po převzetí paliva a to vyznačením na prodejním dokladu. Za přítomnosti kupujícího se provede kontrolní vážení na váze ve Strkovicích. Při jízdě ke kontrolnímu vážení je řidič povinen vzít do kabiny osobu, která si převážení vyžádala. Pokud se kontrolním převážením zjistí neoprávněnost reklamační, uhradí kupující prodávajícímu náklady spojené s kontrolním převážením dodávky. Cena za převážení je 100,- Kč a doprava 20,- Kč/km.

3. Reklamační 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 tří pracovních dnů od převzetí dodávky. (optickými vadami se rozumí vyšší obsah podsítného v dodávce paliva, hlušina). 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.

Kdy nelze dodávku reklamovat:

- Kupující sám palivo roztřídil
- Je-li palivo uskladněno s jinou dodávkou
- Z dodávky bylo odebráno více jak 1/3 paliva (nelze posoudit reklamovanou vadu)
- Palivo, které bylo dodáno se slevou kupujícímu s jeho souhlasem

4. Reklamační na skryté vady

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

5. Postup reklamační na optické a skryté vady

Kupující je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku paliva. Tyto reklamační prodávající předá dál.... Lhůta na vyřízení je 30 dní. V případě oprávněné reklamační určí výrobce výši slevy pro zákazníka. V případě neoprávněnosti reklamační dle výsledku laboratorního vzorku, hradí veškeré náklady spojené s tímto úkonem kupující.

6. Vyřízení oprávněné reklamační

-poskytnutím slevy na prodané palivo

Kupující, kterému vznikl nárok na slevu z prodejní ceny, není oprávněn požadovat jinou náhradu škody způsobenou jakostí paliva, na kterou se sleva vztahuje.

O oprávněnosti reklamační rozhoduje pověřený pracovník provozovny.

O průběhu a vyřízení reklamační se sepíše zápis, ve kterém se uvede i způsob náhrady oprávněné reklamační.

Tento reklamační řád platí pro prodejnu paliv Uhelné sklady Floriánová s.r.o., sklad Strkovice.