Reklamační řád

pro prodej pevných paliv vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen NOZ)

Reklamací se dále rozumí uplatnění práva z odpovědnosti za vady dle NOZ.

Uplatnění reklamace

Kupující má právo na dodání dohodnutého zboží v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nemá-li věc uvedené vlastnosti, je vadná.
Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vady, které musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat při dodání zboží.
Reklamované zboží ponechá kupující složené na místě v původním stavu do doby, než prodávající zajistí kontrolu.
Za případné samovznícení při nevhodném skladování paliva nese odpovědnost kupující.

Reklamace váhového množství paliva

Kupující je povinen uplatnit reklamaci váhového množství ihned po převzetí paliva. Pokud se kontrolním převážením zjistí, že reklamace nebyla oprávněná, uhradí kupující prodávajícímu náklady spojené s kontrolním převážením dodávky.

Reklamace optických vad

Jakost dodávek je určena parametry jednotlivých druhů paliv, které jsou uvedeny v katalogu výrobce tuhých paliv. Kupující po převzetí dodávky oznámí prodávajícímu zjištěné optické vady jakosti, nejdéle do 10 dnů od převzetí dodávky. Optickými vadami se rozumí vyšší obsah podsítného v dodávce paliva. Není možné reklamovat palivo, pokud je již spáleno více než 10% dodaného množství.

Reklamace skrytých vad

Skryté vady je možno reklamovat ve lhůtě 6-ti měsíců, nedošlo-li ke spálení více než 10% jeho množství.
Skrytými vadami se rozumí skutečnost, že dodané palivo obsahuje nepřípustné procento nespalitelných zbytků nebo má nižší výhřevnost než je uvedeno v katalogu výrobce. Tyto vady se prokazují laboratorním rozborem na náklady kupujícího. Pokud bude reklamace oprávněná, bude mu poskytnuta náhrada vynaložených nákladů na tento rozbor.

Zápis reklamace

O průběhu reklamace se sepíše zápis. O oprávněnosti reklamace rozhoduje pověřený pracovník.
Vyřízení reklamace
Pokud bude dodáno zboží s podstatnými vadami, obdrží kupující nové zboží bez vad nebo mu bude poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Dodatek reklamačního řádu o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu.

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 44
110 00 Praha 1

Email: adr@coi.cz
Web: adr.coi.cz

V Bruntále 20.7.2015