

UHELNÉ SKLADY – Hlaváč, spol. s r. o.

REKLAMAČNÍ ŘÁD PEVNÝCH PALIV

Prodej tuhých paliv se řídí ustanoveními občanského zákoníku, §619 a následující:

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

Uplatňování reklamace vad zakoupeného paliva

1. Reklamace hmotnosti paliva

Reklamaci hmotnosti paliva kupující uplatňuje okamžitě při převzetí paliva, a to vyznačením na prodejním dokladu. Za přítomnosti kupujícího se provede kontrolní vážení na k tomu určené certifikované váze. Při neoprávněné reklamaci kupující hradí výdaje vzniklé s opakovanou dopravou.

2. Reklamace kvality paliva

Vyskytne-li se vada kvality u zakoupeného paliva, má kupující právo vadu reklamovat:

- u řidiče vozidla tak, že důvod reklamace vyznačí na prodejním dokladu, kterým se potvrzuje převzetí paliva
- osobně na skladě v místě zakoupení paliva

Reklamaci je nutno uplatnit okamžitě po zjištění zjevných vad (zrnitost a vytřídění) do 5 dnů od převzetí paliva. U skrytých jakostních vad (nespalitelné zbytky, popel, výhřevnost) lze uplatnit reklamaci do 50 dnů od data dodání. Tyto vady se prokazují laboratorním rozбором vzorku odebraného z reklamované dodávky. V případě zjištění nesprávnosti reklamace podle výsledků laboratorního rozboru, hradí náklady s tím spojené kupující. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku paliva, který se zašle k výrobcí nebo k nezávislé laboratoři na rozbor – lhůta na vyřízení je 30 dní od doručení vzorku do certifikované laboratoře.

Kdy nelze dodávku reklamovat

- po uplynutí lhůty pro reklamaci
- z dodávky bylo odebráno více jak 1/3 paliva (nelze posoudit reklamovanou vadu)
- kupující sám palivo roztřídil
- je-li palivo špatně uskladněno nebo špatně použito (porušení druhu a zrnitosti paliva uvedeného v návodu k topidlu)
- palivo, které bylo prodáno se slevou kupujícímu s jeho souhlasem

Uskladnění zboží

- kupující je povinen uložit palivo na vhodném místě a provádět jeho kontrolu, za případné samovznícení nevhodným skladováním nenese prodávající odpovědnost.

3. Vyřízení reklamace

Prodávající sdělí kupujícímu do 3 dnů od oznámení reklamace, kdy provede prohlídku uskladněného paliva. Prohlídka paliva se uskuteční po dohodě s kupujícím do 10 dnů od oznámení reklamace. Kupující umožní prodávajícímu přístup k uskladněnému palivu a místo opatří dostatečným osvětlením. Podle druhu reklamace provede prodávající odběr kontrolního vzorku podle příslušné technické normy za přítomnosti kupujícího. Na místě se sepiše protokol o vadách a způsob narovnání oprávněné reklamace. Pokud bude reklamace neoprávněná, je prodávající oprávněn po kupujícím požadovat náklady související s odběrem vzorku.

Oprávněnou reklamaci vyřídí prodávající po dohodě s kupujícím

- poskytnutím slevy na prodané palivo
- dodáním nového paliva za vadné palivo nad stanovenou normu
- dodáním chybějícího množství
- poskytnutím finančního vyrovnání za chybějící palivo

UHELNÉ SKLADY – Hlaváč, spol. s r.o.
Sebuzínská 345
403 21 Ústí nad Labem
+420 602 107 733