

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 převzetí paliva, se prokazují laboratorním rozborem vzorku odebraného z reklamované dodávky.

5. Postup reklamace na optické a skryté vady

Kupující je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku paliva. Odběr vzorku reklamovaného uhlí lze uskutečnit pouze za přítomnosti obou zúčastněných stran, tj. kupujícího a prodávajícího.

Tyto reklamace řeší akreditované laboratoře:

a) Severočeské doly a.s., útvar obchodu - pracoviště Bílina, ul. 5. května 213, 418 29 Bílina, tel.: 417 80 42 12, email: podolnikova@sdas.cz.

b) 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 provede zápis. Forma oprávněné reklamace bude řešena finanční slevou, případně dodáním nové dodávky paliva a to v množství uznané reklamace (po vzájemné dohodě mezi kupujícím a prodávajícím). V případě neoprávněnosti reklamce 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 akreditované laboratoře uhlí. V případě optických a skrytých jakostních vad do 7 dnů po obdržení výsledů rozboru. O vyřízení reklamace se sepíše zápis, kde se uvede i způsob náhrady oprávněné.

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 UHELNÉ SKLADY – Hlaváč, spol. s r.o