

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro prodej pevných paliv

Provozovna : Uhelny sklady Leřany

I. Uplatnění reklamace

Vyskytne – li se u zakoupeného zboží vada, má kupující právo tuto vadu neodkladně reklamovat u svého prodejce, a to osobně nebo telefonicky. 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.

II. Reklamace váhového množství

Reklamace musí být kupujícím uplatněna ihned při převzetí paliva u řidiče prodejce. Ke kontrolnímu převážení musí dojít pouze na certifikované váze ve výdejním skladě v Leřanech. Pokud se zjistí neoprávněnost reklamace, uhradí kupující prodávajícímu veškeré náklady s kontrolním převážením spojené. V případě pochybností lze předem při objednávce zboží domluvit i osobní účast při nakládce a vážení paliva.

III. Reklamace jakosti zboží

Jakost paliva je určena katalogy výrobců tuhých paliv.

1. Reklamace zjevných vad

Zjevné vady – vyšší obsah prachu, viditelná hlušina nebo jiné nečistoty (obsah stanoven katalogem) – lze kupujícím reklamovat do 5 dnů od převzetí paliva. Podmínkou reklamace je, aby kupující reklamoval celou dodávku z důvodu objektivního posouzení. Oprávněnost reklamace se zjiřtuje mechanickým přetříděním celé dodávky. Je nepřípustné reklamovat vyšší obsah mouru v době, kdy je většina paliva již spálena. Při skládání zboží pasem dochází k další destrukci (rozpadu) paliva. K hodnotám uvedených v katalogích se připočítává k podsítnému navíc 5%. Toto navýšení nelze reklamovat.

2. Reklamace skrytých vad

Skryté vady – vyšší obsah popela, nižší výhřevnost – lze kupujícím reklamovat do 6 měsíců od převzetí paliva, nedošlo-li k podstatné změně jakosti vinou kupujícího. Tyto skryté vady se prokazují laboratorním rozbořem vzorku z reklamované dodávky. Kupující je povinen prodejci umožnit odběr kontrolního vzorku, který bude zaslán k rozboru do Výzkumného ústavu pro hnědé uhlí a.s., Budovatelů 2830, 434 37 Most. Lhůta na vyřizení je 30 dnů. Pokud se na základě výsledku rozboru odebraného vzorku prokáže neoprávněnost reklamace, hradí veškeré náklady kupující.

IV. Vyřízení reklamace

Reklamaci vyřizuje odpovědný pracovník do 10 dnů od převzetí reklamace nebo obdržení výsledku rozboru kontrolního vzorku. V případě oprávněné reklamace dohodne s kupujícím způsob vyrovnání.

V. Důvody neuznání reklamace

- Zboží je špatně uskladněno
- Palivo je nevhodně použito – v topidle se spaluje jiné než doporučené palivo
- Je reklamováno zboží pořízené ve slevě z důvodu prodeje méně kvalitního paliva
- Při osobním odběru zboží ve skladu nelze později reklamovat váhu zakoupeného paliva nebo zjevné vady. Reklamovat lze pouze vady skryté.

VI. Přijímání reklamace

Provozovna Lešany :

Út, Čt, Pá : 8.00 – 15.00

St, So : 8.00 - 12.00

Telefonicky :

v provozní době skladu : 602 856 414

navečer : 317 702 246

Odpovědný pracovník : Alena Kratochvílová

V Krhanicích 1.1.2014

Potřebný formulář, který je nutno vyplnit při případné reklamaci, dostanete na provozovně nebo na níže uvedeném odkazu.

[odkaz na reklamační protokol](#)