

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### pevných paliv

#### Uplatnění reklamace

Kupující má právo po zjištění vady u zakoupeného zboží toto reklamovat u prodávajícího a to osobně, telefonicky nebo e-mailem. Reklamované zboží ponechá složené na místě v původním stavu do doby, než prodávající zajistí jeho kontrolu.

- **Reklamacie váhového množství**

Musí být uplatněna při převzetí zboží. Pokud se při kontrolním převažování zjistí neoprávněnost reklamace, uhradí veškeré náklady spojené s kontrolním převažením kupující.

- **Jakostní reklamace**

Jakost paliva je určena parametry jednotlivých druhů paliv, které jsou uvedeny v katalogu výrobce paliv. Reklamacie zjevných vad (vyšší obsah prachu) se uplatní hned při převzetí dodávky, nejpozději však do 10 dnů od dodání zboží. U skrytých vad (nepřípustné množství popela, nižší výhřevnost) lze reklamaci uplatnit do 6 měsíců od převzetí dodávky paliva, nedošlo-li k podstatné změně zboží vinou spotřebitele. Tyto vady se prokazují laboratorním rozбором odebraného vzorku. V případě zjištění neoprávněnosti reklamace podle výsledku rozboru kontrolního vzorku, hradí náklady s tím spojené kupující. Lhůta na vyřízení je 30 dní.

#### Vyřízení reklamace

Reklamaci paliv a služeb vyřizuje vedoucí prodejního skladu nebo pověřený pracovník do 7 kalendářních dnů od převzetí reklamace. Oprávněná reklamace se vyřídí po dohodě s kupujícím:

- a) s poskytnutím přiměřené slevy z kupní ceny
- b) dodáním náhradního zboží za vadné
- c) vrácením kupní ceny a odvozen dodaného zboží

Reklamaci nelze uznat, pokud je zboží špatně uskladněno nebo bylo špatně použito (porušení návodu o vhodnosti paliv k topidlu). Nevztahuje se na prodej méně hodnotných paliv za snížené ceny. Kupující je povinen uložit palivo na vhodném místě a provádět jeho kontrolu, za případné samovznícení nevhodným skladováním nenesé prodávající odpovědnost. Tento reklamační řád byl vypracován v souladu s obchodním zákoníkem.