Reklamační řád

Jakostní vady:

1/ Vady dodávaného pevného paliva /dále jen reklamace/ může provést na kterémkoli skladě prodejce

kupující formou ústní, nebo písemnou formou na výše uvedenou adresu

společnosti. Snahou prodávajícího bude vyřídit reklamaci mimosoudní cestou. Vedoucí skladu jako pověřený

pracovník, který je v době provozní doby na pracovišti příslušného skladu viz. tyto webové stránky, vyplní na

základě požadavku zákazníka reklamační protokol a zahájí reklamaci.

Prodávající informuje spotřebitele o možnosti řešení spotřebitelského sporu mimosoudní cestou pomocí

notifikovaného subjektu ADR /alternativ dispute resolution/ vedený na seznamu Evropské komise při České

obchodní inspekci. Informace na www.coi.cz. ČOI vystupuje v pozici arbitra a její vyjádření má hodnotu

znaleckého posudku.

2/ Vadou se rozumí odchylka od kvalitativních parametrů tuhého paliva od katalogových hodnot výrobce a

popřípadě se upravuje o hodnotu přípustnou /stanovenou také výrobcem/ pro danou manipulaci s palivem.

3/ Vadu paliva kupující přesně popíše a stanoví v čem dle jeho názoru spočívá a pokusí se ji exaktně stanovit.

Jeho specifikace bude uvedena v reklamačním zápisu.

4/ Kupující je povinen palivo prohlédnout nebo použít bez zbytečného odklad, prodávající nenese

odpovědnost za později oznámené vady.

5/ Záruční doba je 24 měsíců na vady jak skryté /výhřevnost, popelnatost, obsah vody../ tak viditelné /prach,

podsítné, nadsítné, hlušina, cizí příměsi../ Čím dříve je reklamace uplatněna tím lépe se posuzuje.

V případě nevhodného skladování u kupujícího, nenese prodejce za poškození paliva odpovědnost.

6/ U viditelných vad prodávající vyhodnotí požadavek kupujícího, buď přímo u zákazníka nebo dle zaslané

fotodokumentace.

7/ U vad skrytých je nutné odeslat vzorek na jakostní rozbor paliva k výrobci paliva.

Vyhodnocení trvá cca. 30 dnů.

8/ Nedojde-li k jiné dohodě, je kupující povinen dodávku paliva, kterou reklamuje uskladnit odděleně

v prostředí, které je vhodné a nebude mít vliv na dodatečném poškození paliva. S palivem nakládat šetrně,

obezřetně a zamezit vlivu okolních klimatických podmínek.

9/ Kupující je povinen zajistit součinnost při vyhodnocování reklamace a být nápomocen prodávajícímu.

10/ Komunikace mezi prodávajícím a kupujícím bude zaznamenána do reklamačního protokolu.

11/ V případě prokázání jakostní vady prodávající se dohodne s kupujícím na přiměřené slevě, výměně paliva

nebo jeho vrácení.

Váhové reklamace:

1/ Váhové reklamace lze uplatnit bez odkladu a to před složení z vozu prodejce nebo opuštění areálu prodejce

při vlastním odvozu.

2/ Před sklopením paliva řidič prodejce seznámí spotřebitele s množstvím, druhem a cenou dodaného paliva.

Po zaplacení obdrží spotřebitel doklad o dovezeném palivu. Kupujícímu bude umožněno, pokud o to projeví

zájem, na cejchované váze prodejce provést kontrolu hmotnosti a to i při vlastním odvozu.