

Reklamační řád

Reklamační řád pro prodej paliv

1. Uplatňování reklamací vad zakoupeného 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 doklad o nákupu zboží a odpovědný pracovník prodávajícího pořídí o reklamaci zápis. Nevztahuje se na méně hodnotná paliva, nebo paliva prodávaná za snížené ceny.

-Reklamace váhového množství paliva

Musí být kupujícím uplatněna ihned po převzetí paliva. Pokud se kontrolním převážením (na váze s platným ověřením metrologického institutu) zjistí neoprávněnost reklamace, uhradí kupující prodávajícímu náklady spojené s kontrolním převážením dodávky.

-Reklamace jakosti paliva

Jakost dodávek je určena parametry jednotlivých druhů paliv, které jsou uvedeny v katalogu výrobců tuhých paliv. Kupující po převzetí dodávky neodkladně oznámí prodávajícímu zjištěné vady jakosti a to u zjevných vad do sedmi dnů od převzetí dodávky. (Zjevnými vadami se rozumí vyšší obsah podsítného v dodávce paliva). U skrytých jakostních vad lze uplatnit reklamaci do dvou měsíců od data dodání, nedošlo-li k podstatné změně dodaného paliva vinou kupujícího. Jedná se o případy, kdy dodané palivo obsahuje nepřípustné procento nespalitelných zbytků nebo má nižší výhřevnost. Tyto vady, které nemohly být zjištěny při převzetí paliva, se prokazují laboratorním rozбором vzorku odebraného z reklamované dodávky. V případě zjištění neoprávněnosti reklamace podle výsledku laboratorního rozboru kontrolního vzorku, hradí náklady s tím spojené kupující. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku paliva.

2. Vyřízení reklamace

O oprávněnosti reklamace rozhoduje vedoucí provozovny nebo jím pověřený pracovník. V případě jakostních reklamací u zjevných vad dodaného paliva nejpozději do pěti dnů od uplatnění reklamace. V případě skrytých jakostních vad do sedmi dnů po obdržení výsledků rozboru odebraného vzorku. O vyřízení reklamace se sepíše zápis, kde se uvede i způsob náhrady oprávněné reklamace.

3. Záruční doba

Odpovědnost za vady se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku v platném znění. Tento reklamační řád byl zpracován v souladu občanským zákoníkem v platném znění.

Tento reklamační řád platí pro prodejnu pevných paliv společnosti CEREA a.s., sklad uhlí Sokolohradská 360, Chotěboř, a to s platností od 01.01.2015. Tento reklamační řád platí do odvolání.