

# Reklamační řád

## REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO PRODEJ PALIV

### 1. Uplatnění 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 3 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 přejímce paliva, se prokazují laboratorním rozbořem vzorku odebraného z reklamované dodávky.

### 5. Postup reklamace na optické a skryté vady

Kupující je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku paliva. Tyto reklamace řeší Výzkumný ústav pro hnědé uhlí a.s. Budovatelů 28730, 434 37 Most, tel. 476208610, fax 476706948, e-mail [vuhu@vuhu.cz](mailto:vuhu@vuhu.cz). Lhůta na vyřízení je 30 dní.

O průběhu reklamace se napíše zápis, kde e uvede i způsob náhrady oprávněné reklamace. V případě oprávněné reklamace určí výrobce výši slevy pro zákazníka. V případě neoprávněnosti reklamace 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 Výzkumného ústavu pro hnědé uhlí a.s. V případě optických a skrytých jakostních vad do 7 dnů po obdržení výsledků rozboru. O vyřízení reklamace se sepíše zápis, kde se uvede i způsob náhrady oprávněné reklamace.

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 paliv Agrodružstva Katusice Bezenská 173.