

REKLAMAČNÍ ŘÁD PEVNÝCH PALIV

Prodej tuhých paliv se řídí ustanoveními občanského zákoníku, § 619 a následující.

Množství, druh a cena prodaného paliva musí odpovídat údajům na prodejním dokladu a jeho jakost je určena parametry jednotlivých druhů tuhých paliv podle katalogů výrobců.

Uplatňování reklamace vad zakoupeného paliva

1. Reklamace hmotnosti paliva

Reklamaci hmotnosti paliva kupující uplatňuje okamžitě při převzetí paliva, a to vyznačením na prodejním dokladu. Za přítomnosti kupujícího se provede kontrolní vážení na mostní váze v Dobré u Frýdku-Místku, v areálu paliv Dobrá. Při jízdě ke kontrolnímu vážení je řidič povinen vzít do kabiny osobu, která si převážení vyžádala. Při neoprávněné reklamaci kupující hradí výdaje vzniklé s opakovanou dopravou.

2. Reklamace kvality paliva

Vyskytne-li se vada kvality u zakoupeného paliva, má kupující právo tuto vadu reklamovat:

- u řidiče vozidla tak, že důvod reklamace vyznačí na prodejním dokladu, kterým se potvrzuje převzetí paliva

- osobně na skladě v Dobré u Frýdku-Místku, písemnou formou na adresu společnosti, mailem: info@usdobra.cz nebo telefonicky na čísle [739 521 083](tel:739521083).

Reklamaci je nutno uplatnit okamžitě po zjištění zjevných vad (zrnitost a vytřídění) do 5 dnů od převzetí paliva. U skrytých jakostních vad (nespalitelné zbytky, popel, výhřevnost) lze uplatnit reklamaci do 60 dnů od data dodání. Tyto vady se prokazují laboratorním rozbohem vzorku odebraného z reklamované dodávky. V případě zjištění nesprávnosti reklamace podle výsledků laboratorního rozboru, hradí náklady s tím spojené kupující. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku paliva, který se zašle k výrobcí nebo k nezávislé laboratoři na rozbor – lhůta na vyřízení je 30 dní.

Kdy nelze dodávku reklamovat

- z dodávky bylo odebráno více jak 1/3 paliva (nelze posoudit reklamovanou vadu)
- kupující sám palivo roztřídil
- je-li palivo špatně uskladněno nebo špatně použito (porušení druhu a zrnitosti paliva uvedeného v návodu k topidlu)
- palivo, které bylo prodáno se slevou kupujícímu s jeho souhlasem

Uskladnění zboží

- kupující je povinen uložit palivo na vhodném místě a provádět jeho kontrolu, za případné samovznícení nevhodným skladováním nenesé prodávající odpovědnost.

3. Vyřízení reklamace

Prodávající sdělí kupujícímu do 3dnů od oznámení reklamace kdy provede prohlídku uskladněného paliva. Prohlídka paliva se uskuteční po dohodě s kupujícím do 10 dnů od oznámení reklamace. Kupující umožní prodávajícímu přístup k uskladněnému palivu a místo opatří dostatečným osvětlením. Podle druhu reklamace provede prodávající odběr kontrolního vzorku podle příslušné technické normy za přítomnosti kupujícího. Na místě se sepíše protokol o vadách a způsob narovnání oprávněné reklamace. V případě zpět vzetí reklamovaného paliva je kupující povinen všechno palivo vyvézt na místo, aby měl prodávající k palivu přístup a mohl ho bez problémů naložit na auto.

Oprávněnou reklamaci vyřídí prodávající po dohodě s kupujícím

- poskytnutím slevy na prodané palivo
- dodáním nového paliva za vadné palivo nad stanovenou normu
- převzetím paliva zpět a vrácením peněžní částky odpovídající množství paliva vráceného zpět
- dodáním chybějícího množství
- poskytnutím finančního vyrovnání za chybějící palivo

4. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Spotřebitel má dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění právo na mimosoudní řešení sporů z kupní smlouvy. Pro prodej paliv je daným subjektem řešení sporů Česká obchodní inspekce (<https://www.coi.cz/>). Formulář návrhu na zahájení řízení je na dostupný na webové stránce (<https://www.coi.cz/informace-o-adr/>).

Cílem tohoto mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran.

Pokud při mimosoudním řešení spotřebitelského sporu nedojde k uspokojení nároků spotřebitele, může tento svůj nárok vést cestou občanskoprávního soudního řízení, kdy o nároku rozhodne soud, případně oběma stranami zvolený rozhodce.

US Dobrá
Eduard Malíš

Dobrá 787, 739 51

Tel. 739 521 083

Email: info@usdobra.cz

IČ: 66930952

DIČ: CZ7010095576