

reklamační řád

Reklamační řád na hnědé uhlí

1. Jakost dodávek je určena parametry jednotlivých druhů hnědého uhlí podle ČSN 441440 a katalogy pevných paliv.
2. Jakostní reklamace zasílá kupující písemně na adresu prodávajícího Pod Hanuší 690, Hradec nad Moravicí 747 41 nebo osobně na pobočce sepiše s prodávajícím reklamační protokol.
3. Prodávající neodpovídá za vady jakosti uhlí, které byly způsobeny po splnění dodávky nebo byly způsobeny neodvratitelnými událostmi.
4. Záruční doba pro zjevné vady je 10 dnů od data expedice dle účtenky z eet. Po převzetí dodávky bezodkladně oznámí kupující prodávajícímu zjištěné vady jakosti s uvedením návrhu na jejich vypořádání. Dohodnutý způsob vypořádání nemůže kupující měnit bez souhlasu prodávajícího.
6. Prodávající je povinen neprodleně sdělit kupujícímu, zda se dostaví k vyřízení reklamace do tří pracovních dnů od jejího nahlášení.
7. Kupující, kterému vznikl nárok na slevu z prodejní ceny, není oprávněn požadovat jinou náhradu škody způsobenou jakostí paliva, na kterou se sleva vztahuje.
8. Neumožní-li kupující prodávajícímu prověřit jakost reklamovaného paliva, nese prodávající odpovědnost za reklamované vady.
9. Při reklamační činnosti v místě kupujícího je povinen kupující vytvořit prodávajícímu vhodné podmínky k ověření oprávněnosti jakostní reklamace.
10. Kupující může disponovat s reklamovanou dodávkou pouze po dohodě s prodávajícím.
11. Náklady na rozhodčí analýzu nese prodávající jen tehdy, byla-li vada jakosti prokázána.
12. Prodávající nejpozději do jednoho měsíce od obdržení protokolu o vadách sdělí kupujícímu, jakým způsobem byla reklamace vyřízena.
13. Váhové reklamace uplatňuje kupující u dodavatele ihned při dovozu uhlí.
14. Mokré či vlhké uhlí nelze považovat za vadu.
15. Dle katalogu výrobce může hnědé uhlí obsahovat až 15% podsítného a nadsítného.
16. Zákazník je povinen uhlí před naložením do kamen vizuálně přezkontrolovat. Prodávající nese zodpovědnost za vady vzniklé nasypaním nevhodného druhu či velikosti paliva do kotle.

Reklamační řád černé uhlí

Záruka na zboží se poskytuje v rozsahu obecně platných předpisů s ohledem na povahu zboží. Reklamaci zboží uplatňuje kupující u prodávajícího prostřednictvím pošty nebo osobně na adresu prodávající pobočky tj. Za Nádražím 217, Suchdol nad Odrou 742 01 nebo e-mailem na adrese Jaroslav.Demel@seznam.cz s doručením originálu dokladu o koupi nebo dodacího listu a dle povahy zboží i doložením foto vady zboží. Termín na vyřízení reklamace začíná plynout doručením všech podkladů.

Reklamaci lze uplatnit jen na ucelenou dodávku. Kupující je povinen uvést v čem spočívá vada reklamovaného pevného paliva a jakou náhradu za ní žádá. Oprávněný pracovník prodávajícího s kupujícím sepiše reklamační protokol.

a. Množstevní reklamace – lze uplatnit pouze při převzetí zboží. Pozdější reklamaci nelze již uznat. Pokud se při kontrolním převážení zjistí neoprávněnost reklamace, uhradí kupující prodávajícímu veškeré náklady spojené s kontrolním převážením.

b. Pohledová reklamace – uplatňuje se při převzetí zboží u řidiče. Pohledovou reklamaci se rozumí vyšší obsah podsítného v dodávce pevného paliva. Jednotlivé parametry podsítného jsou odlišné pro jednotlivé druhy pevného paliva a jsou uvedeny v katalogu výrobce.

c. Kvalitativní reklamace (skryté vady) – lze uplatnit do 3 měsíců od převzetí zboží, pokud nedošlo k podstatné změně dodaného zboží vinou kupujícího či odběrem minimálně 30% z dodaného množství paliva. Skrytou vadou se rozumí nižší výhřevnost, než která je uvedena v katalogu výrobce či dehtování. Zvýšená vlhkost uhlí není kvalitativní vada. Skrytá vada se prokazuje laboratorním rozborem vzorku odebraného z reklamované dodávky. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku pevného paliva a odděleně uskladnit dodané zboží, dokud nebude reklamace vyřízena. Následně kupující hradí prvotní náklady na rozbor dodaného paliva pokud se neprokáže, že je reklamace oprávněná. V případě neoprávněné reklamace hradí veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace kupující.

d. Při nakládání a skládání briket prodávající neručí za škody vzniklé na briketách při této manipulaci, neboť se mohou poškodit.