

Reklamační řád pevných paliv

ZZN Pelhřimov a.s., Nádražní 805, 393 01 Pelhřimov,
prodej paliv – sklad Jarošov nad Nežárkou
DIČ: CZ 46678140 IČO: 46678140
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích
pod sp. zn. B 496
(dále jen „prodávající“)

Uplatnění reklamace

Kupující má právo po zjištění vady u zakoupeného paliva tuto reklamovat u prodávajícího a to osobně na prodejně (skladu), kde bylo palivo zakoupeno, nebo telefonicky v pracovní době: pondělí – pátek 7,00 – 15,30 hod. na tel. číslech: 384 396 135, 777 710 497, nebo poštou na adrese: ZZN Pelhřimov a.s., sklad hnojiv Jarošov nad Nežárkou, 378 42 Nová Včelnice, nebo e-mailem na adrese: vaha.ja@zznpe.cz.

Reklamované palivo ponechá kupující složené na místě v původním stavu do doby, než prodávající zajistí jeho kontrolu.

Při uplatnění reklamace kupující předloží doklad o nákupu paliva. Osoba vyřizující reklamace, tj. pověřený pracovník prodávajícího (zpravidla vedoucí prodejního skladu nebo pověřený pracovník prodávajícího), je povinna kupujícímu potvrdit v písemné formě, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Kupující je povinen v protokolu o reklamaci paliva uvést, v čem vada spočívá a čeho se reklamaci domáhá (volba konkrétního práva z odpovědnosti za vady paliva).

Reklamace váhového množství

Musí být uplatněna při převzetí paliva. Pokud se při kontrolním převažování zjistí neoprávněnost reklamace, uhradí veškeré náklady spojené s kontrolním převažováním kupující.

Jakostní reklamace

Jakost paliva je určena parametry jednotlivých druhů paliv, které jsou uvedeny v platném Katalogu výrobce paliv. Katalogy výrobců paliv tvoří přílohu tohoto řádu a jsou jeho nedílnou součástí. Reklamace zjevných vad (vyšší obsah hlušiny, nadsítného a podsítného než je určeno v Katalogu výrobce) musí být uplatněna hned při převzetí dodávky, nejpozději však do 7 kalendářních dnů od dodání paliva. To neplatí v případě vlastního odvozu paliva ze skladu prodávajícího, kdy si kupující osobně palivo nakládá, resp. dává pokyn k jeho nakládce podle vlastního výběru tak, jak „stojí a leží“.

U skrytých vad (nepřípustné množství popela, nižší výhřevnost) lze reklamaci uplatnit do 3 měsíců od převzetí, pokud nedošlo k podstatné změně paliva vinou kupujícího, či odběrem minimálně 30% dodaného množství paliva. Tyto vady se prokazují laboratorním rozбором odebraného vzorku. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku paliva. Zvýšená vlhkost uhlí není jakostní vada.

V případě zjištění neoprávněnosti reklamace podle výsledku rozboru kontrolního vzorku, hradí náklady s tím spojené kupující.

V případě skládání paliv pásovými dopravníky prodávající neručí za škody vzniklé při této manipulaci. Skládání paliv pásovými dopravníky může docházet k nadměrnému otěru a z těchto důvodů si prodávající vyhrazuje právo navýšit množství obsahu podsítného zrna o 1 % k množství uvedeném v katalogu výrobce paliv.

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

Vyřízení reklamace

Reklamaci paliv a služeb vyřizuje vedoucí prodejního skladu nebo pověřený pracovník. Náklady spojené s řešením nároku z vad nese prodávající jen tehdy, byla-li vada zboží prokázána.

O oprávněnosti reklamace rozhoduje vedoucí maloobchodního prodeje nebo jím pověřený pracovník.

V případě, že je kupující spotřebitelem je prodávající povinen o reklamaci rozhodnout (rozhodnutím se rozumí způsob řešení reklamace) ihned, bez zbytečného odkladu, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená, podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající nedohodne s kupujícím na delší lhůtě. V této lhůtě prodávající též vyrozumí kupujícího o způsobu vyřízení reklamace.

V případě, že kupujícím není spotřebitel, neuplatní se výše uvedené lhůty pro vyřízení reklamace, ale prodávající se zavazuje reklamace řešit v co nejkratší možné lhůtě po nezbytně nutnou dobu s ohledem na odborné posouzení paliva dodavatelem.

Kupující má tyto nároky z vadného plnění v závislosti na povaze vady paliva:

1. odstranění vady paliva,
2. poskytnutí přiměřené slevy z kupní ceny
3. dodání náhradního paliva za vadné
4. odstoupení od kupní ceny a vrácení kupní ceny oproti odvozu dodaného zboží

Reklamaci nelze uznat, pokud je palivo špatně uskladněno nebo bylo špatně použito (porušení návodu o vhodnosti paliv k topidlu).

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

Odpovědnost prodávajícího za vady paliva se v ostatním řídí § 2099 a násl. občanského zákoníku.

Je-li kupující spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení případných sporů ze smlouvy s prodávajícím v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a to prostřednictvím České obchodní inspekce (www.coi.cz).

Tento reklamační řád byl zpracován v souladu s občanským zákoníkem.

Platí pro prodejní sklad paliv prodávajícího v Jarošově nad Nežárkou.