OK Paliva
www.TopChytře.cz

NAKUPUJ
U PROFESIONÁLŮ

REKLAMAČNÍ ŘÁD
pro prodej pevných paliv pro spotřebitele

PRODAVAJICI:

UHELNÉ SKLADY JECH

Paliva L+L s.r.o.
Praha 1 , Lannova 2061/8, PSČ 110 00
IČ: 24126195
tel.: +420 325 512 174, ludek.jech@seznam.cz

Preambule

Tento reklamační řád upřesňuje postup kupujícího a prodávajícího pro případ, že přes veškeré úsilí prodávajícího o zachování nejvyšší možné kvality prodávaného zboží vznikne na straně kupujícího důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady. Tento reklamační řád, upravující práva konečného spotřebitele, byl vypracován v souladu s ust. § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a v souladu s ust. § 13 a násl. zákona č. 634/1992 Sb. v platném znění o ochraně spotřebitele.

1. Odpovědnost při koupi pevných paliv

1.1. Při objednání zboží kupujícím (a sjednání kupních a dodacích podmínek mezi účastníky) následně dodá prodávající kupujícímu pevné palivo (dále jen zboží), které kupující převezme v provozovně prodávajícího nebo na místě určeném kupujícím. Ke každému zboží, zakoupenému u prodávajícího, je přikládána faktura a dodací list nebo prodejka za hotové se specifikací zakoupeného zboží.

1.2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že při převzetí zboží má:
a) vlastnosti, které udává výrobce, nebo které prodávající zveřejňuje v tabulce parametrů paliv, která je dostupná v provozovně prodávajícího
b) má odpovídající hmotnost
c) vyhovuje požadavkům právních předpisů a norem.

1.3. Kupující je povinen prohlédnout a zkontrolovat zboží při jeho převzetí, případně ihned po dodání do místa určení, je-li zboží přepravováno dopravcem. Zjistí-li kupující vady zboží bezprostředně po jeho dodání do místa určení, je povinen s prodávajícím (případně s dopravcem) sepsat škodní protokol a písemně reklamovat zjištěné vady ihned po jejich zjištění na místě.

1.4. Kupující je povinen zjištěné vady reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 dnů od převzetí zboží, pokud se jedná o zjevnou vadu. Pokud jde o skrytou vadu, oznámí takovouto skrytou vadu prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději do dvou let od převzetí zboží.

1.5. Reklamaci nelze uplatnit pro vadu, pro kterou byla výslovně sjednána sleva z kupní ceny.

2. Odpovědnost za vady zboží a záruka

2.1. V případě výskytu vady u zakoupeného zboží v záruční době je kupující oprávněn, respektive povinen, vadu reklamovat. Kupující při reklamaci předloží platný doklad o nákupu zboží s dalšími doklady, které má k dispozici (dodací list, fakturu, příjmový pokladní doklad, škodní protokol, prodejku za hotové apod.).

2.2. Kupující je povinen dodané zboží prohlédnout bezprostředně při jeho převzetí. Pokud je zjištěno zjevné poškození zboží nebo mechanické poškození obalu výrobku, je kupující povinen zkontrolovat stav zboží a v případě poškození vyhotovit záznam o poškození za přítomnosti prodávajícího (případně dopravce). Odpovědnost za poškození v průběhu přepravy nese dopravce, veškeré zboží je pojištěno. Na základě vyhotoveného záznamu o škodě bude kupujícímu po uzavření škodní události s dopravcem poskytnuta přiměřená sleva nebo dodán nový výrobek.

2.3. Podepsáním přepravního, případně dodacího listu kupujícím, souhlasí kupující s převzetím zboží a stvrzuje, že zboží dorazilo nepoškozeno.

2.4. Prodávající poskytuje kupujícímu záruční dobu na zboží 24 měsíců ode dne jeho předání a převzetí a reklamovat případné vady zboží je možno nejpozději do konce této lhůty. Po uplynutí šesti měsíců od převzetí zboží přechází důkazní břemeno vady na kupujícího, který musí prokázat, že zboží mělo vadu v okamžiku uzavření smlouvy. Prodávající je povinen reklamaci vyřídit do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s kupujícím nedohodne na delší době.

2.5. V případě, že zboží při převzetí kupujícím není ve shodě se sjednanými kupními a dodacími podmínkami (tzv. rozpor s dohodnutou kupní smlouvou a podmínkami mezi účastníky), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu zboží uvedl do stavu odpovídajícího sjednaným podmínkám, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou nebo přiměřenou slevou. Není-li takový postup možný, může kupující od koupě odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu věděl nebo rozpor sám způsobil. Rozpor, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor existující již při jeho převzetí, pokud to neodporuje povaze zboží nebo pokud se neprokáže opak.

2.6. V případě rozporu zboží se smlouvou má spotřebitel nárok na tzv. sjednání nápravy a to:

- přiměřeným snížením kupní ceny
- dodáním náhradního zboží
- odstoupením od kupní smlouvy

2.7. Kupující může požadovat u prodávajícího bezplatné dodání vadného nebo chybějícího zboží. Kupující má právo na výměnu zboží jen tehdy, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné.

3. Postup reklamace

Při uplatňování reklamace je kupující povinen dodržet tento postup:

3.1. Kupující zašle písemnou reklamaci s podrobným popisem vad na elektronickou adresu prodávajícího. Reklamace musí obsahovat přesné označení zboží, přesné označení vady, datum zakoupení a doklad o prodeji. Reklamovat lze i doporučeným dopisem nebo osobně na provozovně prodávajícího.

3.2. Prodávající se zavazuje nejpozději do pěti pracovních dnů zaslat elektronickou poštou, případně poštou, informace o dalším postupu řešení reklamace, tj. zejména sdělit kupujícímu, kdy bude uskutečněna prohlídka reklamovaného zboží. Podle druhu reklamace provede prodávající odběr kontrolního vzorku podle příslušné technické normy za přítomnosti kupujícího. Protokol o vadách a způsob vypořádání oprávněné reklamace bude sepsán na místě samém.

3.3. Bude-li reklamace shledána jako oprávněná, bude reklamace ze strany prodávajícího vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace. V případě vady odstranitelné bude vada odstraněna nebo zboží vyměněno, u vady neodstranitelné bude reklamace vždy řešena dodáním nového bezvadného zboží. Pokud charakter neodstranitelné vady nebrání užívání zboží, poskytne prodávající kupujícímu přiměřenou slevu z kupní ceny. Při poskytování slevy prodávající přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu poškození zboží a zejména k možnostem jeho dalšího použití.

3.4. V případě neoprávněné reklamace je prodávající oprávněn účtovat kupujícímu náklady vynaložené na posouzení reklamace.

4. Neoprávněná reklamace zboží

4.1. Za neoprávněnou reklamaci se považují tyto případy:

- přirozená nebo kondenzovaná vlhkost, která vyplývá z přirozené povahy zboží nebo suroviny, ze které je vyrobeno (např. uhlí, brikety, dřevo, koks, peleta …)
- váhový úbytek způsobený dlouhodobým nevhodným skladováním u kupujícího (pevná paliva mají určité procento vázané vody, která je přirozenou povahou tohoto zboží zajišťuje správné hoření a není jejich vadou, viz technické specifikace jednotlivých produktů, viz. Produktové listy)
- část zboží byla rozlomena na dvě poloviny (např. u briket)
- šupinatost povrchu zboží nebo nerovné zakončení a drolení konců zboží, např. u briket (je dáno vlastnostmi výrobku a technologií výroby)
- různé odstíny zboží v případě použitého stejného materiálu, ze kterého je zboží vyrobeno, je dáno přírodní povahou výrobku
- různá váha jednotlivých kusů zboží v balení, nepřekračující váhovou toleranci ± 5 %
- drobná mechanická poškození zboží nebo obalu zboží, která nemají vliv na kvalitu výrobku
- vady, prokazatelně způsobené povětrnostními vlivy v důsledku nevhodného skladování zboží kupujícím

5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

5.1. Spotřebitel (kupující) má právo na mimosoudní řešení sporu z kupní smlouvy, kdy pro prodej pevných paliv je subjektem, příslušným k řešení sporu Česká obchodníinspekce www.coi.cz. Formulář návrhu na zahájení řízení je na adrese www.adr.coi.cz.

5.2. Pokud při mimosoudním řešení spotřebitelského sporu nedojde k uspokojení nároků spotřebitele, má spotřebitel právo řešit vzniklý spor soudní cestou.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 10. 8. 2018

PALIVA L+L s.r.o.
LANNOVA 2061/8
110 00 PRAHA 1-NOVÉ MĚ
IČ: 24126195 DIČ: CZ241

Prodávající .....