



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### pro prodej paliv

#### 1) Uplatňování reklamací vad zakoupeného zboží

Vyskytne-li se vada u zakoupeného zboží má kupující právo tuto vadu reklamovat v provozovně naší společnosti. Kupující je povinen uvést, v čem vada spočívá a čeho se reklamací domáhá. Při uplatnění reklamacie musí předložit doklad o nákupu a odpovědný pracovník společnosti pořídí zápis o reklamaci. Vada, která již byla reklamována a byla na ni kupujícímu poskytnuta sleva, nelze znovu reklamovat.

#### a) Reklamacie váhového množství paliva

Musí kupující uplatnit ihned po převzetí paliva. Kontrolu hmotnosti lze provést na cejchované a kalibrované váze prodejce. Pokud se kontrolním převážením zjistí neoprávněnost reklamacie, uhradí kupující prodávajícímu náklady spojené s tímto kontrolním převážením.

#### b) Reklamacie jakosti paliva

Jakost dodávek je určena parametry jednotlivých druhů paliv, které jsou uvedeny v katalogu dodavatelů tuhých paliv. Po převzetí dodávky bezodkladně oznámí kupující prodávajícímu zjištěné vady a to u vad zjevných do 7 dnů po převzetí. (Zjevnými vadami se rozumí např. vyšší obsah podsítného v dodávce paliva nad normu.) Pokud zákazník neprovede oddělení reklamovaných částí a jejich zvážení, bude jejich množství stanoveno kvalifikovaným odhadem. Zjistí-li se kontrolním převážením neoprávněnost reklamacie dle reklamačního zápisu, uhradí kupující prodávajícímu náklady s tím spojené.

U skrytých jakostních vad lze uplatnit reklamaci do 6 měsíců od převzetí paliva, nedošlo-li ke spálení více jak 10% dodaného množství a k podstatné změně kvality vinou nevhodných skladovacích podmínek. Ty mají podstatný vliv na kvalitu uhlí a není možné je vyloučit při posuzování reklamacie. Tyto vady, které nemohly být zjištěny při převzetí paliva kupujícím, se prokazují laboratorním rozбором vzorku odebraného z reklamovaného paliva. V případě neoprávněného uplatňování reklamacie podle výsledku rozboru kontrolního vzorku, hradí náklady s tím spojené zákazník. Kupující je povinen umožnit odběr kontrolního vzorku.

#### 2) Vyřízení reklamacie

O oprávněnosti reklamacie rozhoduje vedoucí provozovny nebo jím pověřený zaměstnanec. V případě jakostních reklamací u zjevných vad paliva nejpozději do 7 dnů od uplatnění reklamacie. V případě skrytých vad do 7 dnů po obdržení výsledků rozboru odebraného vzorku. O vyřízení reklamacie se sepíše zápis, kde se uvede i způsob náhrady oprávněné reklamacie.

#### 3) Záruční doba

Odpovědnost za vady se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, s přihlédnutím k tomu, že v případě uhlí jde o přírodní surovinu, která je tzv. sezónním zbožím a nelze na něj uplatnit zákonnou záruční dobu 24 měsíců.

V Olšanech 1. 1. 2018

Ing. Pavla Šedivá, jednatel AGROPA. s.r.o.

AGROPA s.r.o.  
Olšany 75, 341 01 Horažďovice  
DIČ: CZ45354278  
IČ: 453 54 278