

## Reklamační řád

---

1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží nemá při převzetí vady, tzn. že má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro požití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá. Prodávající neodpovídá za vadu, na kterou kupující upozornil a v souvislosti s tím mu poskytl slevu z ceny věci.  
Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu vnější událost po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího.  
Má-li zboží vady nebo nemá vlastnosti podle tohoto bodu a ustanovení § 2161 OZ, má kupující právo na přiměřenou slevu z kupní ceny.  
Reklamací lze uplatnit pouze na celou dodávku zboží. Kupující je povinen označit v čem vada reklamovaného zboží spočívá a stanovit, jakou náhradu za ni žádá. Prodávající či jím pověřená osoba sestaví s kupujícím reklamační protokol.

Reklamacie se vztahuje na:

- i) Množstevní reklamacie – lze uplatnit pouze v okamžiku převzetí zboží. Pozdější reklamaci, týkající se váhových nesrovnalostí, nebude vyhověno. Zjistí-li se při kontrolním převážení zboží neoprávněnost reklamacie, uhradí kupující prodávajícímu veškeré náklady spojené s kontrolním převážením.
- ii) Pohledová reklamacie – 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.
- iii) Kvalitativní reklamacie (skryté vady) – Skrytou vadou se rozumí nižší výhřevnost, než která je uvedena v katalogu výrobce či dehtování. Zvýšená vlhkost uhlí není kvalitativní vada. (<http://www.sd-bilinskeuhli.cz/aktuality/uhli-a-voda.aspx>).  
Skrytá vada se prokazuje laboratorním rozbořem vzorku odebraného z reklamované dodávky zboží. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku pevného paliva a odděleně uskladnit dodané zboží,

do doby vyřízení reklamace. V případě neoprávněné reklamace hradí veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace kupující.

2. 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 prodejce vyhrazuje právo navýšit množství obsahu podsítného zrna o 1 % k množství uvedeném v katalogu výrobce (viz. [www.palivavetrovsky.cz](http://www.palivavetrovsky.cz)).
3. Reklamaci z důvodu skryté vady lze uplatnit do 20 dnů od převzetí zboží.
4. Reklamaci z důvodu zjevné vady lze uplatnit do 3 dnů od převzetí zboží.
5. Práva kupujícího vyplývají z odpovědnosti dodavatele za vady. Kupující je uplatňuje u prodávajícího:

Obchodní jméno: **Paliva Větrovský s.r.o.**

na adrese **Lilka 624, Příbram VI-Březové Hory, 261 01 Příbram.**

**V případě dalších informací může kupující využít infolinku prodávajícího:**

**Telefon:** 318 635 034, 739 078 976

**Pondělí – pátek 07:00 – 16:00.**

Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající sepsal s kupujícím reklamační protokol. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje.

6. Prodávající zašle pomocí e-mailu či sms zprávy informaci, že reklamace je vyřízena v případě bude-li vyřizována v prodejně prodávajícího.

Pro případ zamítnuté reklamace mu vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

7. O reklamaci prodávající rozhodne bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se dodavatel s kupujícím spotřebitelem nedohodne jinak. V této lhůtě bude případně uskutečněno odborné posouzení vady. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
8. Neodstraní-li prodávající vady včas anebo oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny,

nebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

9. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu poštovního v nutné výši (náhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s reklamací). V případě zjevně neoprávněné reklamace nemá kupující nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a rovněž prodávající nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany kupujícího nejednalo např. o opakovanou zjevně bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv).
10. Neoznámí-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, prodávající mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit.