

Reklamační řád

1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží nemá při převzetí vady, tzn. že má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné 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 věc 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.

Kupující musí reklamovat vadu ihned po jejím zjištění.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době 24 měsíců od převzetí. Ujednají-li prodávající a kupující zkrácení doby pro uplatnění práv z vadného plnění, nepřihlíží se k takovému ujednání. Ujednaly-li si zkrácení větší, platí za ujednanou polovina zákonné doby.

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 v okamžiku převzetí zboží. Pozdější reklamaci, týkající se váhových nesrovnalostí, nebude vyhověno.

II) Pohledová reklamacie - Pohledovou reklamací se rozumí vyšší obsah podsítného v dodávce pevného paliva. Jednotlivé parametry podsítného jsou odlišné pro jednotlivé druhy pevného paliva a jsou uvedeny ve Vyhlášce č. 415/2012 Sb.

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. (<https://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 reklamacie.

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 uvedené ve Vyhlášce č. 415/2012 Sb.

3. 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 7:00 - 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.

4. 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 vyřízení reklamace.
5. 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 skutečně odborné posouzení vady. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
6. 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.
7. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu poštovného 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).
8. 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.

Paliva Větrovský s.r.o., dovozce hnědého uhlí Ledvice z produkce Severočeských dolů z dolu Bílina, černého uhlí z Ostravskokarvinských dolů OKD, německých briket z briketáren Frechen a Schwarze Pumpe do ČR, 261 01 Příbram VI-Březové Hory, Lilka 624, IČ 03605035, Tel.: 318 635 034, 739 078 976, uhli@palivavetrovsky.cz, www.palivavetrovsky.cz, společnost je zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 234123

9. V případě že dojde mezi prodávajícím a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz