

Reklamační řád

Prodej tuhých paliv se řídí ustanoveními občanského zákoníku § 619 a dále.

Množství, druh a cena prodaného paliva musí odpovídat údajům na prodejním dokladu a jeho jakost je určena parametry jednotlivých druhů tuhých paliv podle katalogů výrobců.

Uplatňování reklamace

Reklamací hmotnosti paliva kupující uplatňuje okamžitě při převzetí paliva, a to vyznačením na prodejním dokladu. Za přítomnosti kupujícího se provede kontrolní vážení v uhelných skladech v Říčanech. Při jízdě ke kontrolnímu vážení je řidič povinen vzít do kabiny osobu, která si převážení vyžádala. Při neoprávněné reklamaci kupující hradí výdaje vzniklé s opakovanou dopravou.

Vyskytne-li se vada kvality u zakoupeného paliva, má kupující právo tuto vadu reklamovat :

- u řidiče vozidla tak, že důvod reklamace vyznačí na prodejním dokladu, kterým se potvrzuje převzetí paliva
- osobně ve stavebninách Říčany u nádraží s.r.o
- písemnou formou, mailem nebo telefonicky

Reklamací je nutno uplatnit okamžitě po zjištění vady do 10ti dnů od převzetí paliva.

Kdy nelze objednávku reklamovat :

- z dodávky bylo odebráno více jak 1/3 paliva
- kupující sám palivo roztřídil
- je-li palivo uskladněno s jinou dodávkou

Vyřízení reklamace

Prodávající sdělí kupujícímu do 3dnů od oznámení reklamace kdy provede prohlídku uskladněného paliva. Prohlídka paliva se uskuteční po dohodě s kupujícím do 10 dnů od oznámení reklamace. Kupující umožní prodávajícímu přístup k uskladněnému palivu a místo opatří dostatečným osvětlením. Na místě se sepíše protokol o vadách a způsob narovnání oprávněné reklamace. V případě zpět vzetí reklamovaného paliva je kupující povinen všechno palivo vyvézt na místo, aby měl prodávající k palivu přístup a mohl ho bez problémů naložit na auto.

Oprávněnou reklamaci vyřídí prodávající po dohodě s kupujícím :

- poskytnutím slevy na prodané palivo
- dodáním nového paliva za vadné palivo
- převzetím paliva zpět a vrácením peněžní částky odpovídající množství paliva vráceného vráceného zpět
- dodáním chybějícího množství
- poskytnutím finančního vyrovnání za chybějící palivo