

# Reklamační řád

1. Jakost dodávek je určena parametry jednotlivých druhů hnědého uhlí podle ČSN 441440 a katalogy pevných paliv.
2. Jakostní reklamace zasílá kupující písemně na adresu prodávajícího.
3. Prodávající neodpovídá za vady jakosti uhlí, které byly způsobeny po splnění dodávky nebo byly způsobeny neodvratitelnými událostmi.
4. Záruční doba pro zjevné vady je 10 dnů od data expedice dle dodacího listu.
5. Po převzetí dodávky bezodkladně oznámí kupující prodávajícímu zjištěné vady jakosti s uvedením návrhu na jejich vypořádání. Dohodnutý způsob vypořádání nemůže kupující měnit bez souhlasu prodávajícího.
6. Prodávající je povinen neprodleně sdělit kupujícímu, zda se dostaví k vyřízení reklamace do tří pracovních dnů od jejího nahlášení.
7. Kupující, kterému vznikl nárok na slevu z prodejní ceny, není oprávněn požadovat jinou náhradu škody způsobenou jakostí paliva, na kterou se sleva vztahuje.
8. Neumožní-li kupující prodávajícímu prověřit jakost reklamovaného paliva, nenese prodávající odpovědnost za reklamované vady.
9. Při reklamační činnosti v místě kupujícího je povinen kupující vytvořit prodávajícímu vhodné podmínky k ověření oprávněnosti jakostní reklamace.
10. Kupující může disponovat s reklamovanou dodávkou pouze po dohodě s prodávajícím.
11. Při oprávněném odmítnutí dodávky na základě zjištěných vad jakosti je prodávající povinen kupujícímu dát neprodleně dispozici, jak má s vadným palivem naložit.
12. Náklady na rozhodčí analýzu nese prodávající jen tehdy, byla-li vada jakosti prokázána.
13. Prodávající nejpozději do jednoho měsíce od obdržení protokolu o vadách sdělí kupujícímu, jakým způsobem byla reklamace vyřízena.
14. Váhové reklamace uplatňuje kupující u dodavatele / prodávajícího/.
15. Výslovně upozorňujeme zákazníky na to, že sortiment ořech 2 Bílina, který je určen do automatických kotlů, má povolené procento nadsítňého 15%, tj. kusů velikosti 25mm a výše (horní hranice neurčena) může být až 15% hmotnosti dodávky. Za případné poškození podavače kotle výrobce ani prodejce nenese odpovědnost a není schopen zaručit, že takovéto nadměrné kusy, poškozující šneky podavače, se v dodávce nemohou vyskytnout nebo se vyskytují zcela výjimečně (např. do 2%).