

Reklamační řád

REKLAMAČNÍ ŘÁD

vydaný společností GREDOS-TRANS s.r.o. za účelem řádného vyřizování reklamací vad tuhých paliv

Čl. 1

Prodej tuhých paliv a reklamace vad se řídí zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a dalšími právními předpisy a normami.

Čl. 2

Společnost GREDOS-TRANS s.r.o. odpovídá spotřebiteli za vady, které má prodané palivo již při převzetí. Neodpovídá ovšem za vady způsobené nevhodným skladováním, špatnou manipulací, či smísením s jiným palivem.

Reklamace:

- a) spotřebitel (kupující) uplatní reklamaci na skladě, odkud bylo kupujícímu palivo dodáno, nebo v objednávkové kanceláři, kde palivo kupující objednal,
- b) kupující má právo ověřit si hmotnost prodávaného zboží na certifikované váze prodávajícího bezprostředně při prodeji zboží, nebo po prodeji na jiné certifikované váze, avšak za účasti zástupce společnosti GREDOS-TRANS s.r.o.,
- c) reklamaci je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady paliva písemnou formou a doložit ji příslušným prodejním dokladem.

Čl. 3

1) O reklamaci rozhodne vedoucí prodejního skladu nebo jiný pověřený zaměstnanec po pečlivém prozkoumání bez zbytečného odkladu, ve složitých případech do 15 pracovních dnů od doručení reklamace.

2) Společnost GREDOS-TRANS s.r.o. vyřídí oprávněnou reklamaci spotřebitele buď

- a) poskytnutím slevy na prodané palivo,
- b) dodáním nového paliva,
- c) vrácením reklamovaného paliva kupujícím a vrácením kupní ceny ,
- d) dodáním chybějícího množství paliva,
- e) poskytnutím finančního vyrovnání za chybějící palivo,
- f) dohodou jinak.

3) Pro rozhodnutí o reklamaci vad jakosti, vyžadující provedení laboratorního rozboru u příslušného ústavu, musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. U reklamace vad jakosti zaměstnanec společnosti GREDOS-

TRANS s.r.o. odebere u kupujícího vzorek reklamovaného paliva, podle příslušné technické normy.

4) Bylo-li kupujícímu s jeho souhlasem prodáno palivo již se slevou, neodpovídá společnost GREDOS-TRANS s.r.o. za vadu, pro kterou byla sleva poskytnuta.

5) Pevná paliva jsou v zásadě přírodními surovinami, které po vytěžení (výrobě) podléhají relativně rychlému znehodnocení a proto u nich nelze uplatnit obecnou zákonnou záruční dobu v délce 24 měsíců.

6) U skrytých jakostních vad lze uplatnit reklamaci do 6 měsíců od převzetí paliva, nedošlo-li ke spálení více než 10% dodaného množství paliva a k podstatné změně kvality vinou nevhodných skladovacích podmínek. Skrytými vadami se rozumí skutečnost, že dodané palivo obsahuje nepřijatelné procento nespalitelných zbytků nebo má nižší výhřevnost než je uvedeno v katalogu výrobce. Tyto vady se prokazují laboratorním rozbořem.

7) Spotřebitel má právo požadovat po společnosti GREDOS-TRANS s.r.o. náhradu nutných nákladů spojených s uplatněním jeho oprávněné reklamace. Naopak platí, že společnost GREDOS-TRANS s.r.o. má právo požadovat po spotřebiteli náhradu nákladů spojených s uplatněním neoprávněné reklamace.

V Protivanově dne 1.9. 2017