

Reklamační řád pro prodej pevných paliv

firmy Vavřena VAPO s.r.o., provozovna Batňovice

Zjistí-li kupující vadu u zakoupeného paliva, má právo tuto vadu reklamovat u prodávajícího. Pro uplatnění reklamace je potřeba prokázat nákup paliva dokladem o nákupu a upřesnit, o jakou vadu se jedná. Odpovědný pracovník provede reklamační zápis.

Reklamační váhy: Pokud zákazník požaduje ověření váhy prodávajícího paliva, doporučujeme toto reklamovat ihned při dodání paliva, aby bylo možné provést kontrolní převážení.

Reklamační na optické vady: Pokud dodané palivo nespĺňuje parametry jednotlivých druhů paliv uvedené v katalogu výrobce tuhých paliv, může zákazník reklamovat tuto vadu do 24 měsíců od dodání. V tomto případě kupující reklamuje celou dodávku paliva.

Reklamační na skryté vady: Za skryté vady je považováno, pokud dodané palivo má nižší výhřevnost, dehtuje a nebo obsahuje nepřípustné procento nespálitelných zbytků, než je uvedeno v katalogu výrobce tuhých paliv (Severočeské uhelné doly Bílina). Tuto skutečnost má kupující možnost reklamovat ve lhůtě 24 měsíců od nákupu paliva. Palivo není možné reklamovat v případě, že je u kupujícího skladováno v nevyhovujícím prostoru. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku reklamovaného paliva za přítomnosti prodávajícího i kupujícího. Tyto reklamační řeší akreditované laboratoře:

Severočeské doly a.s., útvar obchodu - pracoviště Bílina, ul. 5. května 213, 418 29 Bílina
tel. 417 804 212, email: podolnikova@adas.cz

Výzkumný ústav pro hnědé uhlí a.s., Budovatelů 2830, 434 37 Most
tel. 476 208 610, email: vuhu@vuhu.cz

Lhůta na vyřízení reklamace je 14 dnů.

Průběh reklamačního řízení bude průběžně zapisován. V případě řešení reklamace akreditovanými laboratořemi rozhodne o uznání reklamace vedoucí skladu na základě výsledků těchto laboratoří do 7 pracovních dnů od obdržení daných výsledků. O uznání ostatních reklamací rozhoduje vedoucí skladu. Je-li reklamační oprávněná, bude po dohodě s kupujícím řešena finanční slevou, případně dodáním nového paliva v množství uznané reklamace. Vyřízení reklamace a způsob náhrady bude uveden v reklamačním zápisu.

V případě, že dojde 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, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 44

110 00 Praha 1

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

Tento reklamační řád byl zpracován v souladu s Obchodním a Občanským zákoníkem.