

Reklamační řád pevných paliv

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

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 vad zakoupeného paliva

1. Reklamace hmotnosti paliva

Reklamaci hmotnosti paliva kupující uplatňuje okamžitě při převzetí paliva, a to vyznačením na prodejním dokladu. Za přítomnosti kupujícího se provede kontrolní vážení na mostní váze v Olomouci Droždíně, U Cihelny 263/32. Při jízdě ke kontrolnímu vážení je řidič povinen vzít do kabiny osobu, která si převážení vyžádala. Při neoprávněné reklamaci kupující hradí výdaje vzniklé opakovanou dopravou.

2. Uskladnění paliva

Kupující je povinen uložit palivo na vhodném místě a provádět jeho kontrolu, za případné samovznícení nevhodným skladováním nenese prodávající odpovědnost.

3. Reklamace kvality paliva

Vyskytne-li se vada kvality 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 na skladě v Olomouci Droždíně, U Cihelny 263/32, e-mailem: info@deltainvest.cz nebo telefonicky na číslech 601 550 229, 800 666 100.

Reklamaci je nutno uplatnit okamžitě po zjištění zjevných vad (zrnitost a vytřídění) do 5 -ti dnů od převzetí paliva. U skrytých jakostních vad (nespalitelné zbytky, popel, výhřevnost) lze uplatnit reklamaci do 60 -ti dnů od data dodání. Tyto vady se prokazují laboratorním rozbořem vzorku odebraného z reklamované dodávky. V případě zjištění nesprávnosti reklamace podle výsledků laboratorního rozboru, hradí náklady s tím spojené kupující. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku paliva, který se zašle k výrobci nebo k nezávislé laboratoři na rozbor. Lhůta na vyřízení je 30 dní.

Kdy nelze dodávku zakoupeného paliva reklamovat:

- z dodávky paliva bylo odebráno více jak 1/3 paliva (nelze proto posoudit reklamovanou vadu),
- kupující sám palivo roztřídil,
- je-li palivo špatně uskladněno nebo špatně použito (porušení druhu a zrnitosti paliva uvedeného v návodu k topidlu)
- pokud bylo palivo prodáno kupujícímu se slevou a s jeho souhlasem

4. Průběh reklamace

Prodávající sdělí kupujícímu do 3 dnů od oznámení reklamace, kdy provede prohlídku uskladněného paliva. Prohlídka paliva se uskuteční po dohodě s kupujícím do 10 -ti dnů od oznámení reklamace. Kupující umožní prodávajícímu přístup k uskladněnému palivu a místo opatří dostatečným osvětlením. Podle druhu reklamace provede prodávající odběr kontrolního vzorku podle příslušné technické normy za přítomnosti kupujícího. Na místě se sepíše protokol o vadách a způsob narovnání v případě oprávněné reklamace. V případě zpět vzetí reklamovaného paliva je kupující povinen všechno palivo vyvézt na místo, na kterém k němu prodávající bude mít přístup a bude ho moci bez problémů naložit na auto.

5. Vyřízení reklamace a její kompenzace

V případě, že se jednalo o reklamaci oprávněnou, může ji prodávající kompenzovat těmito způsoby:

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

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1.11.2021