

Reklamační řád ELIKA spol. s r.o. **pro prodej paliv**

1. Uplatňování reklamací vad zakoupeného zboží

Vyskytne-li se vada u zakoupeného zboží, má kupující právo tuto vadu reklamovat v provozovně naší společnosti. Kupující je povinen uvést, v čem vada spočívá a čeho se reklamací domáhá. Při uplatnění reklamace předloží doklad o nákupu zboží a o reklamaci pořídí odpovědný pracovník společnosti ELIKA spol. s r.o. zápis.

Vadu, pro kterou byla zákazníkovi poskytnuta sleva, již nelze reklamovat.

a) Reklamacie na váhové množství

Musí být uplatněna ihned po převzetí paliva. Kontrolu hmotnosti lze provést pouze na cejchované a kalibrované váze prodejce. Pokud se kontrolním převážením zjistí neoprávněnost reklamace, uhradí kupující prodávajícímu náklady spojené s kontrolním převážením dodávky.

b) Jakostní reklamace

Jakost dodávek je určena parametry jednotlivých druhů paliva, které jsou uvedeny v katalogu dodavatelů tuhých paliv. Po převzetí dodávky neodkladně oznámí kupující prodávajícímu zjištěné vady jakosti a to **u zjevných vad do 7 dnů** po převzetí dodávky (zjevnými vadami se rozumí vyšší obsah podsítného v dodávce paliva). Pokud zákazník neprovede oddělení reklamovaných částí a jejich zvážení, bude jejich množství stanoveno kvalifikovaným odhadem.

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. Ty mají podstatný vliv na kvalitu skladovaného uhlí a není možné je vyloučit při posuzování reklamace. 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 rozбором Výzkumného ústavu pro hnědé uhlí a.s., Budovatelů 2830, Most. V případě zjištění neoprávněnosti reklamace podle výsledku rozboru kontrolního vzorku, hradí náklady s tím spojené kupující. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku paliva.

2. Vyřízení reklamace

O oprávněnosti reklamace rozhoduje vedoucí prodejního skladu nebo jím pověřený pracovník. V případě jakostních reklamací u zjevných vad dodaného zboží nejpozději do 7 pracovních dnů po uplatnění reklamace. V případě skrytých jakostních vad do 7 pracovních dnů po obdržení laboratorního rozboru odebraného vzorku. O vyřízení reklamace se sepíše zápis, ve kterém se uvede i způsob náhrady oprávněné reklamace. Oprávněná reklamace se vyřídí v dohodě s kupujícím.

3. Záruční doba

Odpovědnost za vady se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, s přihlédnutím k tomu, že v případě uhlí **jde o přírodní surovinu, která je tzv. sezónním zbožím a nelze zde uplatnit zákonnou záruční dobu 24 měsíců.**

Tento reklamační řád platí pro prodejny pevných paliv ELIKA spol. s r.o.

Datum poslední revize: 02.01.2014

ELIKA spol. s r.o.
Strakonická 363
Horažďovice
IČ:00870081