



Košická 663, 460 01 LIBEREC –IV Perštýn

IČ : 28748069 DIČ: cz699004468 tel. 493 591 154, 800 27 28 29, 604 40 60 99

## Reklamační řád.

1/ Vady dodávaného pevného paliva /dále jen reklamace/ může provést na kterémko-li skladě prodejce kupující formou písemnou nebo emailem na [info@paliva-bernata.cz](mailto:info@paliva-bernata.cz) . Snahou prodávajícího bude vyřídit reklamaci mimosoudní cestou. Vedoucí skladu jako pověřený pracovník, který je v době provozní doby na pracovišti příslušného skladu viz. tyto webové stránky, vyplní na základě požadavku zákazníka reklamační protokol a zahájí reklamaci.

Prodávající informuje spotřebitele o možnosti řešení spotřebitelského sporu mimosoudní cestou pomocí notifikovaného subjektu ADR /alternativ dispute resolution/ vedený na seznamu Evropské komise při Českéobchodní inspekci. Informace na [www.coi.cz](http://www.coi.cz). ČOI vystupuje v pozici arbitra a její vyjádření má hodnotu znaleckého posudku.

2/ Vadou se rozumí odchylka od kvalitativních parametrů tuhého paliva od katalogových hodnot výrobce u vad skrytých /výhřevnost, popel, spalné teplo.../. U vad viditelných /nadsítné, podsítné a prach/ se katalogová hodnota upravuje o hodnotu znehodnocení paliva dle CSN441406 při manipulaci a to o hodnotu 1% při každém přemístění paliva.

3/ Vadu paliva kupující přesně popíše a stanoví v čem dle jeho názoru spočívá a pokusí se ji exaktně stanovit. Jeho specifikace bude uvedena v reklamačním zápisu.

4/ Kupující je povinen palivo prohlédnout nebo použít bez zbytečného odklad, prodávající nenese odpovědnost za později oznámené vady.

5/ Záruční doba je 2 měsíce na vady jak skryté /výhřevnost, popelnatost, obsah vody../ tak viditelné /prach, podsítné, nadsítné, hlušina, cizí příměsi../ Čím dříve je reklamace uplatněna tím lépe se posuzuje.

V případě nevhodného skladování u kupujícího, nenese prodejce za poškození paliva odpovědnost.

6/ U viditelných vad prodávající vyhodnotí požadavek kupujícího, buď přímo u zákazníka nebo dle zaslané fotodokumentace. U vad skrytých je nutné odeslat vzorek na jakostní rozbor paliva k výrobcí paliva. Vyhodnocení trvá cca. 30 dnů.

7/ Nedojde-li k jiné dohodě, je kupující povinen dodávku paliva, kterou reklamuje uskladnit odděleně

v prostředí, které je vhodné a nebude mít vliv na dodatečném poškození paliva. S palivem nakládat šetrně, obezřetně a zamezit vlivu okolních klimatických podmínek.

8/ Kupující je povinen zajistit součinnost při vyhodnocování reklamace a být nápomocen prodávajícímu. Komunikace mezi prodávajícím a kupujícím bude zaznamenána do rekl. protokolu.

9/ V případě prokázání jakostní vady prodávající se dohodne s kupujícím na přiměřené slevě, výměně paliva nebo jeho vrácení. Dle závažnosti překročení normovaných hodnot.

Váhové reklamace:

1/ Váhové reklamace lze uplatnit bez odkladu a to před složení z vozu prodejce nebo opuštění areálu prodejce při vlastním odvozu.

Stránka 2 z 2

2/ Před sklopením paliva řidič prodejce seznámí spotřebitele s množstvím, druhem a cenou dodaného paliva. Po zaplacení obdrží spotřebitel doklad o dovezeném palivu. Kupujícímu bude umožněno, pokud o to projeví zájem, na cejchované váze prodejce provést kontrolu hmotnosti a to i při vlastním odvozu.