

REKLAMAČNÍ ŘÁD BDP plus spol. s r.o.

uhelné sklady Sušice

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 BDP plus spol. s r.o. zápis.

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

a) Reklamace 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 bezodkladně 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 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 vzorkem 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.

2.Vyřízení reklamace

O reklamaci musí pracovník rozhodnout ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů.

Prodávající je povinen spotřebitele informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu reklamace.

O vyřízení reklamace se sepíše zápis, ve kterém se uvede i způsob náhrady oprávněné reklamace.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 pracovních dnů od uplatnění reklamace.

3.Záruční doba

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