



CIHELNA HLUČÍN

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Pro vyřizování reklamací vad tuhých paliv

K zajištění jednotného rychlého a správného postupu při vyřizování reklamací vad tuhých paliv, prodaných spotřebitelům firmy TOMPRES CZ s.r.o., platí tyto zásady:

Čl. 1

Prodej tuhých paliv se řídí ustanovením občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších změn a doplňků.

Množství, druh a cena prodaného paliva musí odpovídat kvalitativním znakům certifikace od dodavatele.

Čl. 2

TOMPRES CZ s.r.o. odpovídá spotřebiteli za vady, které má prodané palivo již při převzetí.

Neodpovídá ovšem za vady způsobené nevhodným skladováním, špatnou manipulací, či smíšením s jiným palivem např. od jiného dodavatele.

Reklamacce:

- a) na skladě, odkud bylo palivo expedováno, nebo v objednávkové kanceláři, kde palivo objednal
- b) kupující má právo ověřit si hmotnost prodávajícího zboží na certifikované váze prodávajícího bezprostředně při prodeji zboží, nebo po prodeji na jiné certifikované váze, avšak za účasti zástupce společnosti TOMPRES CZ s.r.o
- c) reklamaci je nutno uplatňovat bez zbytečného odkladu po zjištění vady paliva písemnou formou a doložit ji příslušným prodejním dokladem.

Čl. 3

- 1) O reklamaci rozhodne vedoucí prodejního skladu po pečlivém prozkoumání bez zbytečného odkladu, ve složitých případech do 10 pracovních dnů od podání reklamace. Pro rozhodnutí o reklamaci vad jakosti, vyžadující provedení laboratorního rozboru, musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě, § 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 zákona o ochraně spotřebitele.
- 2) TOMPRES CZ s.r.o. vyřídí oprávněnou reklamaci spotřebitele Poskytnutím odpovídající slevy na prodané palivo, nebo jeho část.
- 3) U reklamace vad jakosti vyžadující laboratorní rozbor, odebere vzorek cca 1-2kg zaměstnanec TOMPRES CZ s.r.o. a vyžádá si od kupujícího doklad o prodeji.
- 4) Bylo-li spotřebiteli s jeho souhlasem prodáno palivo již se slevou, neodpovídá TOMPRES CZ s.r.o. za vadu, pro kterou byla sleva poskytnuta.
- 5) Spotřebitel má právo požadovat na TOMPRES CZ s.r.o. náhradu nutných nákladů spojených s uplatněním jeho oprávněné reklamace.

Tento reklamační řád byl schválen společností TOMPRES CZ s.r.o. a nabyl účinnost dnem 30.3.2015

V Ostravě dne 30.3.2015

Bc. Aleš Krupa