

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Jakost paliv je dána katalogy paliv producentů paliv.

## 1. Jakostní vady zjevné

Má-li kupující zato, že dodané palivo vizuálně neodpovídá parametrům uváděným výrobcem (obsah prachu, nadsítného či podsítného, hlušiny), bezodkladně oznámí prodávajícímu zjištěné vady, nejdéle však do 7 dnů od převzetí dodávky, toto nechá odděleně uskladněno a vyčká vyjádření dodavatele, který navrhne řešení nejdéle do 3 pracovních dnů ode dne obdržení reklamace.

## 2. Jakostní vady skryté

Má-li kupující zato, že dodané palivo obsahuje vysoký obsah popela, má nízkou výhřevnost či má jinou skrytou vadu, kterou nemohl objektivně vizuálně zjistit při převzetí dodávky, oznámí zjištěnou vadu a umožní pracovníkovi dodavatele provést odběr kontrolního vzorku reklamovaného paliva. Tento vzorek dodavatel postoupí akreditované laboratoři pevných paliv a po obdržení výsledků provedených analýz prokazatelným způsobem vyrozumí kupujícího o konečném řešení reklamace. Je-li reklamace oprávněná, tzn. že některý z jakostních parametrů paliva nebyl dodržen, hradí náklady účtované laboratoří v plné výši prodávající, v opačném případě, tedy byly-li všechny parametry v souladu s katalogem producenta, hradí pak veškeré náklady na reklamační řízení kupující.

Reklamovat palivo na vady skryté lze maximálně do 60 dnů ode dne dodání.

## 3. Váhové reklamace

Má-li kupující pochybnosti o správnosti vážení dodávky či nemá-li důvěru v dodanou hmotnost paliva, jež je uvedena na dodacím listu, ihned před vyprázdněním uvědomí o této skutečnosti vedoucího příslušného skladu a zajistí si kontrolní vážení v nejbližším okolí. Za již složené zboží nelze reklamaci váhového úbytku uznat.

## 4. Reklamační řízení

Jakoukoli reklamaci je třeba uplatnit v řádném termín a prokazatelným způsobem, tzn. osobním předáním písemné reklamace na dodávajícím skladě, mailem, poštou. Nejlépe pak vyplněným a podepsaným „Protokolem o vadách“, který je k dispozici na každém našem skladě nebo je ke stažení na našich stránkách. V protokolu uvede co nejpřesnější a nejúplnější popis zjištěné závady, přiloží případně fotodokumentaci a navrhne termín možné kontrolní přejímky. V případě nutnosti odběru vzorku pro laboratorní zkoušení umožní dodavateli přístup k reklamovanému zboží.

Váhové reklamace vyřizuje prodávající ihned, u zjevných jakostních vad navrhne řešení do 7 dnů a u skrytých do 21 dnů resp. do 7 dnů po obdržení laboratorních výsledků z laboratoře.

## 5. Přijímání reklamací

**Osobně u vedoucích skladů:** v pracovní dny od 7.30 do 14.30

**Mailem** na: [reklamace@coxys.cz](mailto:reklamace@coxys.cz)

**Poštou nebo telefonicky:** viz kontakty na: [www.coxys.cz](http://www.coxys.cz)

- Protokol o vadách