

	<b>Reklamační řád</b>		Strana	1 z 1
	<b>PRODEJ PEVNÝCH PALIV</b>		Vydání číslo	1
			Účinnost od:	1.1.2014
<b>ORIGINAL</b>	ŘÍZENÁ KOPIE č.:	NEŘÍZENÁ KOPIE č.:	Správce dokumentu	Vedoucí prodeje paliv

- 1) Kvalita pevných paliv je určena katalogy jednotlivých výrobců pevných paliv (katalogy jsou k dispozici v kanceláři prodejny nebo u jednotlivých výrobců)
- 2) U skrytých jakostních vad (např. špatné spalování, nízká výhřevnost, velké množství popelu atd...) lze uplatnit reklamaci do dvou měsíců od data dodání, pokud nedošlo k podstatné změně dodaného paliva vinou kupujícího. Tyto vady se prokazují laboratorním rozбором vzorku odebraného z reklamované dodávky. V případě zjištění neoprávněnosti reklamace podle výsledků laboratorního rozboru, hradí náklady s tím spojené kupující. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku paliva, který prodávající zašle k výrobcí na rozbor. Lhůta na vyřízení reklamace je 30 dní. Prodávající po obdržení výsledků rozboru sdělí do sedmi dnů kupujícímu výsledek rozboru.
- 3) Reklamaci nelze uplatňovat v případech nevhodného skladování paliva a špatného použití, to znamená v případě použití jiného druhu paliva, který není předepsaný výrobcem topidla (kotle).
- 4) Kupující je povinen vhodným způsobem uložit palivo na vhodném místě.
- 5) Kupující po převzetí dodávky paliva neodkladně oznámí prodávajícímu zjištěné vady kvality a to u zjevných vad (např. hlušina, nadměrné podsítné či nadsítné) do 24 hodin od převzetí dodávky (nevztahuje se pro případ vlastního odběru ze skladu). Reklamace týkající se množství uplatní kupující přímo při převzetí u řidiče, na pozdější reklamované množství nelze brát zřetel. Reklamované palivo ponechá kupující složené na místě v původním stavu do doby, než prodávající zajistí jeho kontrolu. O vyřízení reklamace se sepíše zápis, ve kterém se uvede i způsob náhrady oprávněné reklamace. V případě zjištění neoprávněnosti reklamace hradí náklady s tím spojené kupující.
- 6) Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „reklamace“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem (k dispozici je na prodejně společnosti a na internetových stránkách společnosti [www.protom.cz](http://www.protom.cz) ). Tento reklamační řád je zpracován ve smyslu zákona č.89/2012 Sb. Občanského zákona v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění.

**Reklamaci paliv a služeb prodávajícího lze uplatnit osobně v kanceláři (prodejně) společnosti: Protom Strakonice s.r.o., Písecká 290, Strakonice 386 01. Telefonicky na č: +420 724 146 522, +420 383 313 929 e-mailem – [uhli@protom.cz](mailto:uhli@protom.cz). Vždy je nutné prokázat datum zakoupení a cenu zboží a to předložením prodejního dokladu**

**Příjem reklamací:**  
Po – Pá 7:00 – 16:00

**Ve Strakonících dne 1.1.2014**

Vypracoval: **Cibulka Petr – vedoucí prodeje paliv**

Schválil: **Ing. Luděk Joza Jednatel společnosti**