

Reklamační řád na hnědé uhlí

1. Jakost dodávek je určena parametry jednotlivých druhů hnědého uhlí podle ČSN 44 1406 a katalogy pevných paliv. Prodej tuhých paliv a reklamace vad se řídí zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a dalšími právními předpisy a normami.
2. Jakostní reklamace zasílá kupující na adresu prodávajícího emailem: havelka@havelka.cz nebo písemně na adresu Zábrdovice 53, 289 33 Kříinec.
3. Prodávající neodpovídá za vady jakosti uhlí, které byly způsobeny po splnění dodávky nebo byly způsobeny neodvratitelnými událostmi.
4. Záruční doba pro zjevné vady je 10 dnů od data expedice dle podkladního dokladu. Po převzetí dodávky bezodkladně oznámí kupující prodávajícímu zjištěné vady jakosti s uvedením návrhu na jejich vypořádání. Dohodnutý způsob vypořádání nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.
6. Prodávající je povinen neprodleně sdělit kupujícímu, že byla reklamace přijata k řešení. Termín na vyřízení reklamace začíná plynout doručením všech podkladů.
7. Kupující, kterému vznikl nárok na slevu z prodejní ceny, není oprávněn požadovat jinou náhradu škody způsobenou jakostí paliva, na kterou se sleva vztahuje.
8. Neumožní-li kupující prodávajícímu prověřit jakost reklamovaného paliva, nenese prodávající odpovědnost za reklamované vady.
9. Při reklamační činnosti v místě kupujícího je povinen kupující vytvořit prodávajícímu vhodné podmínky k ověření oprávněnosti jakostní reklamace.
10. Kupující může disponovat s reklamovanou dodávkou pouze po dohodě s prodávajícím.
11. Náklady na rozhodčí analýzu nese prodávající jen tehdy, byla-li vada jakosti prokázána.
12. Prodávající nejpozději do jednoho měsíce od obdržení protokolu o vadách sdělí kupujícímu, jakým způsobem byla reklamace vyřízena.
13. Váhové reklamace uplatňuje kupující u dodavatele ihned při dovozu uhlí.
14. Mokré či vlhké uhlí nelze považovat za vadu.
15. Dle katalogu výrobce může hnědé uhlí obsahovat až 15 % podsítného a nadsítného.
16. Zákazník je povinen uhlí před naložením do kamen vizuálně překontrolovat, prodávající nenese odpovědnost za vady vzniklé nasypáním nevhodného druhu či velikosti paliva do kotle.

Reklamační řád na černé uhlí

Záruka na zboží se poskytuje v rozsahu obecně platných předpisů s ohledem na povahu zboží. Reklamací zboží uplatňuje kupující u prodávajícího prostřednictvím pošty na adresu prodávající pobočky tj. Zábrdovice 53, 289 33 Křívec nebo e-mailem na adrese havelka@havelka.cz s doručením originálu dokladu o koupi nebo dodacího listu a dle povahy zboží i doložením foto vady zboží. Termín na vyřízení reklamací začíná plynout doručením všech podkladů.

Reklamací lze uplatnit jen na ucelenou dodávku. Kupující je povinen uvést v čem spočívá vada reklamovaného pevného paliva a jakou náhradu za ní žádá.

- a. Množstevní reklamací – lze uplatnit pouze při převzetí zboží. Pozdější reklamací nelze již uznat. Pokud se při kontrolním převážení zjistí neoprávněnost reklamací, uhradí kupující prodávajícímu veškeré náklady spojené s kontrolním převážením.
- b. Pohledová reklamací – uplatňuje se při převzetí zboží u řidiče. Pohledovou reklamací se rozumí vyšší obsah podsítného v dodávce pevného paliva. Jednotlivé parametry podsítného jsou odlišné pro jednotlivé druhy pevného paliva a jsou uvedeny v katalogu výrobce. Dle údajů šachet je v případě uhlí ve frakci 10 - 25 mm povolená tolerance +/- 15 %. V případě uhlí hrubší frakce je povolené podsítné 15 % a nadsítné 10 %.
- c. Kvalitativní reklamací (skryté vady) – lze uplatnit do 3 měsíců od převzetí zboží, pokud nedošlo k podstatné změně dodaného zboží vinou kupujícího, číi odběrem minimálně 30 % z dodaného množství paliva. Skrytou vadou se rozumí nižší výhřevnost, než která je uvedena v katalogu výrobce či dehtování. Zvýšená vlhkost uhlí není kvalitativní vada. Skrytá vada se prokazuje laboratorním rozbořením vzorku odebraného z reklamované dodávky. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku pevného paliva a odděleně uskladnit dodané zboží, dokud nebude reklamací vyřízena. Následně kupující hradí prvotní náklady na rozbor dodaného paliva, pokud se neprokáže, že je reklamací oprávněná. V případě neoprávněné reklamací hradí veškeré náklady spojené s vyřízením reklamací kupující.
- d. Při nakládání a skládání briket prodávající neručí za škody vzniklé na briketách při této manipulaci, neboť se mohou poškodit.
- e. Zákazník je povinen uhlí před naložením do kamen vizuálně překontrolovat, prodávající nenese odpovědnost za vady vzniklé nasypáním nevhodného druhu či velikosti paliva do kotle.