

®

# ***Ridera***



## ***BOHEMIA***

### **REKLAMAČNÍ ŘÁD PEVNÝCH PALIV**

Prodej tuhých paliv se řídí ustanoveními občanského zákoníku, § 619 a následující.

Množství, druh a cena prodaného paliva musí odpovídat údajům na prodejním dokladu a jeho jakost je určena parametry jednotlivých druhů tuhých paliv podle katalogů výrobců.

#### **Uplatňování reklamace vad zakoupeného paliva**

##### **1. Reklamace hmotnosti paliva**

Reklamaci hmotnosti paliva kupující uplatňuje okamžitě při převzetí paliva, a to vyznačením na prodejním dokladu. Za přítomnosti kupujícího se provede kontrolní vážení na mostní váze v **Ostravě-Mariánských Horách, Švermova 171/120**. Při jízdě ke kontrolnímu vážení je řidič povinen vzít do kabiny osobu, která si převážení vyžádala. Při neoprávněné reklamaci kupující hradí výdaje vzniklé s opakovanou dopravou.

##### **2. Reklamace kvality paliva**

Vyskytne-li se vada kvality u zakoupeného paliva, má kupující právo tuto vadu reklamovat:

- u řidiče vozidla tak, že důvod reklamace vyznačí na prodejním dokladu, kterým se potvrzuje převzetí paliva

- osobně na skladě v Ostravě-Mariánských Horách, písemnou formou na adresu společnosti, mailem: **[drozdova@ridera.eu](mailto:drozdova@ridera.eu)** nebo telefonicky na čísle **739 521 637, 596 620 316**.

Reklamaci je nutno uplatnit okamžitě po zjištění zjevných vad (zrnitost a vytřídění) do 5 dnů od převzetí paliva. U skrytých jakostních vad (nespalitelné zbytky, popel, výhřevnost) lze uplatnit reklamaci do 60 dnů od data dodání. Tyto vady se prokazují laboratorním rozбором vzorku odebraného z reklamované dodávky. V případě zjištění nesprávnosti reklamace podle výsledků laboratorního rozboru, hradí náklady s tím spojené kupující. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolního vzorku paliva, který se zašle k výrobcu nebo k nezávislé laboratoři na rozbor – lhůta na vyřízení je 30 dní.

### **Kdy nelze dodávku reklamovat**

- z dodávky bylo odebráno více jak 1/3 paliva (nelze posoudit reklamovanou vadu)
- kupující sám palivo roztřídil
- je-li palivo špatně uskladněno nebo špatně použito (porušení druhu a zrnitosti paliva uvedeného v návodu k topidlu)
- palivo, které bylo prodáno se slevou kupujícímu s jeho souhlasem

### **Uskladnění zboží**

- kupující je povinen uložit palivo na vhodném místě a provádět jeho kontrolu, za případné samovznícení nevhodným skladováním nenese prodávající odpovědnost.

### **3. Vyřízení reklamace**

Prodávající sdělí kupujícímu do 3dnů od oznámení reklamace kdy provede prohlídku uskladněného paliva. Prohlídka paliva se uskuteční po dohodě s kupujícím do 10 dnů od oznámení reklamace. Kupující umožní prodávajícímu přístup k uskladněnému palivu a místo opatří dostatečným osvětlením. Podle druhu reklamace provede prodávající odběr kontrolního vzorku podle příslušné technické normy za přítomnosti kupujícího. Na místě se sepíše protokol o vadách a způsob narovnání oprávněné reklamace. V případě zpět vzetí reklamovaného paliva je kupující povinen všechno palivo vyvézt na místo, aby měl prodávající k palivu přístup a mohl ho bez problémů naložit na auto.

### **Oprávněnou reklamaci vyřídí prodávající po dohodě s kupujícím**

- poskytnutím slevy na prodané palivo
- dodáním nového paliva za vadné palivo nad stanovenou normu
- převzetím paliva zpět a vrácením peněžní částky odpovídající množství paliva vráceného zpět
- dodáním chybějícího množství
- poskytnutím finančního vyrovnání za chybějící palivo

RIDERA BOHEMIA a.s.

28. října 2092/216

709 00 Ostrava-Mariánské Hory

IČO: 26847833, DIČ: CZ26847833

http: [www.ridera.cz](http://www.ridera.cz)