**REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO PRODEJ PALIV**

1. **Uplatňování reklamací vad zakoupeného zboží**

Vyskytne-li se vada u zakoupeného zboží, má kupující právo tuto vadu reklamovat na provozovně Bezděkov nad Metují 142 (areál Paliva Police n/Metují spol. s.r.o.) nebo emailem na email palivapolice@email.cz. Reklamace jsou přijímány během otevírací doby provozovny.

1. **Reklamace váhy dodávky**

Reklamace na množství musí být uplatněna IHNED.

1. Při vlastním odvozu paliva kupujícím přestává prodejce ručit za správnou hmotnost po opuštění prostoru skladu prodejce.
2. Při dopravě paliva prodejcem, předloží řidič dodací list (prodejní doklad), na kterém si kupující překontroluje druh paliva, jednotkovou cenu, množství a celkovou částku. Pokud si kupující bude chtít překontrolovat hmotnost, umožní mu to prodávající na váze příslušného skladu (areál Paliva Police n/Met – Bezděkov nad Metují 142), avšak před SLOŽENÍM paliva u kupujícího.
3. **Reklamace na jakost paliva**

Jakost paliva je určena parametry v katalozích výrobců tuhých paliv.

1. U zjevných vad je kupující povinen po převzetí dodávky bezodkladně oznámit prodávajícímu zjištěné vady jakosti. (zjevnými vadami se rozumí zejména jiné nečistoty, viditelná hlušina, zvýšený obsah prachu a podsítného než je uvedeno v katalogu výrobce)
2. U skrytých vad lze uplatnit reklamaci do 3 měsíců od převzetí dodávky paliva, nedošlo-li k podstatné změně zboží vinou spotřebitele. (jde zpravidla o případy, kdy dodané palivo obsahuje nepřípustné množství popela nebo má nižší výhřevnost). Tyto vady, které nemohly být zjištěny při přejímce paliva, se prokazují laboratorním rozborem odebraných vzorků. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu odběr kontrolních vzorků.
3. Nedojde-li k jiné dohodě, je kupující povinen dodávku paliva, u níž uplatňuje nároky z vad uskladnit odděleně od jiného paliva, šetrně s dodávkou manipulovat a při skladování minimalizovat vliv klimatických podmínek. Zároveň nesmí s palivem nakládat jiným způsobem, který by mohl ztížit nebo znemožnit kontrolu vad prodávajícímu.
4. **Oprávněnost reklamace**

O oprávněnosti reklamace rozhoduje odpovědný pracovník. V případě jakostních reklamací u zjevných vad dodaného paliva nejpozději do 7 dnů po uplatnění reklamace. V případě skrytých jakostních vad do 7 dnů po obdržení výsledků laboratorního rozboru odebraného vzorku. O vyřízení reklamace se sepíše zápis, ve kterém se uvede i způsob náhrady oprávněné reklamace.

Oprávněná reklamace se vyřídí po dohodě s kupujícím:

1. Poskytnutím přiměřené slevy z kupní ceny.
2. Dodáním náhradního zboží za vadné.
3. **Závěrečná ustanovení**

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 a na žádost kupujícího mu předá tištěnou kopii.

Tento reklamační řád byl vypracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele.