

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Uhelné sklady **NESPO, s.r.o.**

Prodejní sklady paliv:

**Opava - Skladištní ulice (Východní nádraží)**

**Čermná ve Slezsku**

## II.

### **Reklamační řád pro vyřízení vad tuhých paliv**

K zajištění jednotného, rychlého a správného postupu při vyřizování reklamací vad tuhých paliv, prodaných zákazníkům firmou Nespo, s.r.o. z jejich prodejních skladů v Opavě – Skladištní ulice (Východní nádraží)  
a v Čermné ve Slezsku

platí následující postup :

Prodej tuhých paliv se řídí ustanovením občanského zákoníku č. 40/1964Sb., ve znění pozdějších změn a doplňků.

Množství, druh a cena prodaného paliva musí odpovídat údajům na prodejním dokladu a jeho jakost jakostním znakům doloženým výrobcem v katalogu.

1. Dodávka černého a hnědého uhlí může dle použitých základních norem ČSN obsahovat 10% prachu , u koksu 5% a hnědouhelných briket 5% .
2. Nespo s.r.o. odpovídá zákazníkům za pohledové vady, které má prodané palivo již při převzetí, nebo které se vyskytnou v záruční době s výjimkou vad, způsobených nevhodným skladováním paliva zákazníkem.
3. Skryté vady - rozumí se špatná výhřevnost, větší než přípustné množství prachu je možné reklamovat do 30-ti dnů ode dne prodeje.
4. Vady prodaného paliva má zákazník právo reklamovat:
  - u řidiče vozidla, které palivo přivezlo
  - na skladě, odkud bylo palivo expedováno
  - na adrese sídla firmy.
5. Reklamaci je nutno uplatňovat bez zbytečného odkladu po zjištění vady paliva a doložit ji příslušným prodejním dokladem.
6. Pro vady, které bude potřeba prokázat laboratorním rozbořem je nutno počítat se lhůtou nejméně jednoho měsíce. Vzorek reklamovaného paliva (1-2 kg) bude odebrán zaměstnancem firmy Nespo, s.r.o. Prokáže-li se, že je reklamáce neopodstatněna, bude prodávající požadovat úhradu nákladů spojenou s vyřízením reklamáce od spotřebitele./laboratorní rozboř apod./

### III.

7. O průběhu reklamace se sepíše zápis .
8. Vyřízení reklamace nesmí firma Nespo, s.r.o vázat na vyjádření dodavatelské firmy.
9. Bylo – li zákazníkovi s jeho souhlasem prodáno palivo se slevou, neodpovídáme již za vadu, pro kterou byla sleva poskytnuta.
10. Nespo, s.r.o. vyřídí oprávněnou reklamaci spotřebitele:
  - poskytnutím odpovídající slevy na prodané palivo nebo jeho části
  - poskytnutím finančního nebo množstevního vyrovnání za chybějící množství.

Tento reklamační řád platí od 1.1.2003

V Opavě dne 2.1.2003

Petr Heider  
jednatel