

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

### **Uhelných skladů MITOS s.r.o.**

Prodej tuhých paliv se řídí ustanovením občanského zákoníku č. 40/1964 Sb., 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 případně technickým podmínkám.

Uhelné sklady MITOS s.r.o. odpovídá spotřebiteli za vady, které má prodané palivo již při převzetí, nebo které se vyskytnou v přiměřené době s výjimkou vad, způsobených nevhodným skladováním paliva u spotřebitele.

Vadu prodávajícího paliva má spotřebitel právo reklamovat:

- u řidiče vozidla tím, že důvod reklamace vyznačí na prodejním dokladu, jímž potvrzuje převzetí paliva (množství, jakost, cena)
- na skladě, odkud bylo palivo expedováno nebo v objednávkové kanceláři, kde palivo objednal
- kupující má právo ověřit si hmotnost prodávajícího zboží na certifikované váze prodávajícího bezprostředně při prodeji zboží

Reklamací je nutno uplatňovat bez zbytečného odkladu po zjištění vady paliva písemnou formou a doložit ji příslušným prodejním dokladem.

O reklamaci rozhodne vedoucí prodejního skladu po pečlivém prozkoumání ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů od podání reklamace. Pro rozhodnutí o reklamaci vad jakosti, vyžadující provedení laboratorního rozboru, musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě, § 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 zákona o ochraně spotřebitele.

Uhelné sklady MITOS s.r.o. vyřídí oprávněnou reklamaci spotřebitele

- poskytnutím odpovídající slevy na prodané palivo nebo jeho část
- poskytnutím finančního nebo množstevního vyrovnání za chybějící množství.

U reklamace vad jakosti vyžadující laboratorní rozbor, odebere vzorek cca 1-2 kg zaměstnanec Uhelných skladů Mitos s.r.o. a vyžádá si od kupujícího doklad o prodeji.

Bylo-li spotřebiteli s jeho souhlasem prodáno palivo již se slevou, neodpovídají Uhelné sklady MITOS s.r.o. za vadu, pro kterou byla sleva poskytnuta.

Prokáže-li se neopodstatněnost reklamace ze strany spotřebitele, mají Uhelné sklady MITOS s.r.o. právo požadovat náhradu nutných výdajů spojených s vyřizováním reklamace od spotřebitele.

Tento reklamační řád byl schválen společností Uhelné sklady MITOS s.r.o. a nabyl účinnost dnem 01.05.2004.

V Rýmařově dne 01.05.2004

Za Uhelné sklady MITOS s.r.o.  
Josef Mitáček - jednatel