

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO PRODEJ TUHÝCH PALIV – SPOTŘEBITELÉ

Agro Žamberk a.s.

IČ: 465 06 390, se sídlem Zemědělská 1600, 564 01 Žamberk

(dále jen „prodávající“)

- 1.1. **Tento reklamační řád se vztahuje pouze na prodej tuhých paliv (dále jen „zboží“) u prodávajícího. Tento reklamační řád se použije pouze pro zákazníky, kteří jsou spotřebiteli.**
- 1.2. Prodávající odpovídá zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady, zejména pak prodávající odpovídá zákazníkovi, že zboží v době, kdy ho zákazník převzal:
 - a) má vlastnosti, které byly ujednány, a pokud nebyly výslovně ujednány, pak takové, které prodávající u popisu zboží uvedl, případně takové, které lze s ohledem na povahu zboží očekávat;
 - b) je vhodné pro účely, které jsou u zboží uvedeny, respektive pro účely, které jsou pro zboží tohoto typu obvyklé;
 - c) odpovídá jakosti nebo provedení dohodnutého vzorku, pakliže byla jakost nebo provedení stanovena podle vzorku;
 - d) je v odpovídajícím množství a hmotnosti;
 - e) splňuje požadavky na něj kladené právními předpisy;
 - f) není zatíženo právy třetích stran.
- 1.3. Práva a povinnosti ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 Občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).
- 1.4. V případě, že bude mít zboží vadu, je zákazník povinen takovou vadu reklamovat (tzn. oznámit ji prodávajícímu a uplatnit u něho práva z vadného plnění) bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, respektive bez zbytečného odkladu poté, co mohl zákazník vadu při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, u spotřebního zboží nejpozději do 24 měsíců od převzetí zboží. Reklamace může být uplatněna například zasláním e-mailu na e-mailovou adresu prodávajícího: agronom@agrozamberk.cz nebo zasláním dopisu na adresu sídla prodávajícího: Agro Žamberk a.s., Zemědělská 1600, 564 01 Žamberk. V reklamaci zákazník uvede, v čem vada spočívá, a jak chce zákazník vadu vyřešit (viz odst. 1.5. a odst. 1.6. níže), přičemž tuto volbu zákazník nemůže následně bez souhlasu prodávajícího změnit. **Zákazník při reklamaci zvolí preferovaný způsob vyřízení reklamační, nicméně konečný způsob vyřízení reklamační se bude řídit právními předpisy a bude záviset na povaze vady a posouzení vady prodávajícím.**
- 1.5. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, může si zákazník zvolit z následujících práv:
 - a) odstranění vady dodáním nového zboží bez vady, nebo dodání chybějící části zboží;
 - b) odstranění vady opravou zboží (u prodeje tuhých paliv tento způsob vyřízení reklamační zpravidla není možný);
 - c) přiměřená sleva z ceny;
 - d) odstoupení od smlouvy.
- 1.6. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, může si zákazník zvolit z následujících práv:

- a) odstranění vady opravou zboží (u prodeje tuhých paliv tento způsob vyřízení reklamace zpravidla není možný);
 - b) přiměřená sleva z ceny.
- 1.7. Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nového zboží, pokud nemůže vrátit zboží ve stavu, v jakém ho obdržel. To však neplatí v případech uvedených v ustanovení § 2110 občanského zákoníku.
- 1.8. Neoznámil-li zákazník reklamaci vady bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce zboží a dostatečné péči zjistit, prodávající nemusí právo z vadného plnění zákazníkovi přiznat. V případě zjevných vad (např. optických vad v podobě vyššího obsahu podsítného v dodávce paliva) je proto požadováno, aby zákazník tyto vady reklamoval u prodávajícího nejpozději do 5 pracovních dnů od převzetí zboží.
- 1.9. Proávající vydá zákazníkovi potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Proávající reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího obdržení, přičemž tato lhůta může být po vzájemné dohodě prodloužena. Proávající vydá zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání (byla-li reklamace vyřízena opravou zboží), případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Zákazník je povinen poskytnout prodávajícímu veškerou potřebnou součinnost k vyřízení jeho reklamace, a to zejména včasným předáním reklamovaného zboží prodávajícímu. Pokud by předání zboží prodávajícímu mělo zákazníkovi činit značné obtíže, zejména proto, že zboží není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem, posoudí prodávající vadu po dohodě se zákazníkem buď na místě, nebo jiným způsobem, zejména odběrem kontrolního vzorku ze zboží. Zákazník je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu veškerou potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, tzn. zejména umožnit přístup ke zboží (vyvezení zboží na místo, odkud bude moci být zboží prodávajícím strojně naloženo na vozidlo) a odebrání kontrolního vzorku.
- 1.10. O vyřízení reklamace bude prodávající informovat zákazníka e-mailem/telefonicky, případně jiným způsobem s ohledem na kontaktní údaje zákazníka, které má prodávající k dispozici. Pokud je reklamace oprávněná, náleží zákazníkovi náhrada účelně vynaložených nákladů. Tyto náklady je zákazník povinen prodávajícímu prokázat, např. účtenkami či potvrzeními o ceně za dopravu, apod. V případě, že je reklamace řešena dodáním nového zboží, má zákazník povinnost vrátit původní zboží prodávajícímu.
- 1.11. Ustanovení ohledně práv z vadného plnění se nepoužijí:
- a) u zboží, které je prodáváno za nižší cenu, na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
 - b) na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
 - c) u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo, když jej zákazník převzal;
 - d) vyplývá-li to z povahy zboží.
- 1.12. O vadu zboží se nejedná mimo jiné v následujících případech:
- a) přirozená nebo kondenzovaná vlhkost, která vyplývá z přirozené povahy zboží nebo suroviny, ze které je zboží vyrobeno (např. uhlí, brikety, dřevo, koks, peleta, ...),
 - b) váhový úbytek zboží způsobený dlouhodobým nevhodným skladováním u zákazníka (pevná paliva mají určité procento vázané vody, která je přirozenou povahou tohoto zboží a která zajišťuje správné hoření),
 - c) část zboží byla rozlomena na dvě poloviny (např. u briket),

- d) šupinatost povrchu zboží nebo nerovné zakončení a drobení konců zboží, např. u briket (je dáno vlastnostmi výrobku a technologií výroby),
- e) různé odstíny zboží v případě použití stejného materiálu, ze kterého je zboží vyrobeno (je dáno přírodní povahou výrobku),
- f) drobná mechanická poškození zboží nebo obalu zboží, která nemají vliv na použití zboží k účelu, ke kterému zboží slouží,
- g) vady prokazatelně způsobené povětrnostními vlivy v důsledku nevhodného skladování zboží

Agro Žamberk a.s.