

---

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro vyřizování reklamací vad tuhých paliv.

K zajištění jednotného rychlého a správného postupu při vyřizování reklamací vad tuhých paliv, prodaných spotřebitelům firmy **MYŠKA STAVBY s.r.o.**, platí tyto zásady:

### **čl. 1**

Prodej tuhých paliv se řídí ustanovením občanského zákoníku č. 89/2012 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.

### **čl. 2**

- 1.** Firma **MYŠKA STAVBY 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.
- 2.** Vadu prodávajícího paliva má spotřebitel právo reklamovat:
  - a.** u řidiče vozidla tím, že důvod reklamace vyznačí na prodejním dokladu, jímž potvrzuje převzetí paliva (množství, jakost, cena)
  - b.** na skladě, odkud bylo palivo expedováno nebo v objednávkové kanceláři, kde palivo objednal
  - c.** v provozovně firmy **MYŠKA STAVBY s.r.o.**
  - d.** kupující má právo ověřit si hmotnost prodávajícího zboží na certifikované váze prodávajícího bezprostředně při prodeji zboží nebo bezprostředně po prodeji na jiné certifikované váze, avšak za účasti zástupce společnosti firmy **MYŠKA STAVBY s.r.o.**
- 3.** Reklamaci je nutno uplatňovat bez zbytečného odkladu po zjištění vady paliva písemnou formou a doložit ji příslušným prodejním dokladem.

### **čl. 3**

- 1.** O reklamaci rozhodne vedoucí prodejního skladu po pečlivém prozkoumání ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů od podání reklamace. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená, potřebná k odbornému posouzení vady. 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.
- 2.** Firma **MYŠKA STAVBY s.r.o.** vyřídí oprávněnou reklamaci spotřebitele
  - a.** poskytnutím odpovídající slevy na prodané palivo nebo jeho část
  - b.** poskytnutím finančního nebo množstevního vyrovnání za chybějící množství.
- 3.** U reklamace vad jakosti vyžadující laboratorní rozbor, odebere vzorek cca 1-2 kg zaměstnanec firmy **MYŠKA STAVBY s.r.o.** a vyžádá si od kupujícího doklad o prodeji.
- 4.** Bylo-li spotřebiteli s jeho souhlasem prodáno palivo již se slevou, neodpovídá firma **MYŠKA STAVBY s.r.o.** za vadu, pro kterou byla sleva poskytnuta.
- 5.** Spotřebitel má právo požadovat na firmě **MYŠKA STAVBY s.r.o.** náhradu nutných nákladů spojených s uplatněním jeho oprávněné reklamace.
- 6.** Prokáže-li se neopodstatněnost reklamace ze strany spotřebitele, má firma **MYŠKA STAVBY s.r.o.** právo požadovat náhradu nutných výdajů spojených s vyřizováním reklamace od spotřebitele.

V Teplicích nad Metují 2.1.2015

Ing. Radek Myška – jednatel firmy