

Reklamační řád

1. Odpovědnost za vady zboží a záruka

Kupující je povinen prohlédnout zboží bezprostředně při jeho převzetí. Pokud je zjištěno mechanické poškození obalu zboží, je kupující povinen zkontrolovat stav zboží a v případě poškození vyhotovit záznam o poškození za přítomnosti dopravce. Odpovědnost za poškození v průběhu přepravy nese dopravce, veškeré zboží je pojištěno. Na základě vyhotoveného záznamu bude kupujícímu po uzavření škodní události s dopravcem poskytnuta přiměřená sleva nebo dodán nový výrobek. Podepsáním přepravního listu kupujícím, kupující souhlasí s jeho převzetím a stvrzuje, že dorazilo nepoškozené vinou dopravy. Na pozdější reklamce způsobené vinou dopravy nelze brát zřetel a budou zamítnuty. Kratší životnost zboží nelze tedy považovat za vadu a nelze ji ani jako takovou reklamovat. Záruční doba činí 30 dní pro spotřebitele; ostatním kupujícím se záruka neposkytuje. V případě, že zboží při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (tzv. rozpor s kupní smlouvou), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu zboží uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou (náhradním dodáním), nebo, pokud to jeho povaha připouští, opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozpor s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze zboží nebo pokud se neprokáže opak.

V případě rozporu zboží se smlouvou má spotřebitel nárok na tzv. zjednání nápravy a to:

- přiměřeným snížením kupní ceny;
- náhradním dodáním zboží;
- odstoupením od kupní smlouvy.

Nejprve může spotřebitel požadovat u prodávajícího bezplatné náhradní dodání spotřebního zboží. Kupující má právo na výměnu zboží (náhradní dodání) jen tehdy, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. O tom, zda je vada úměrná, rozhodne prodávající, případně jím určená osoba (např. výrobce apod.), a to formou písemného posouzení této vady. V případě, že není reklamované zboží osobně předáno k reklamaci prodávajícímu, je kupující odpovědný za přepravu a případné škody při ní způsobené. K přepravě reklamovaného zboží používejte odpovídající obaly, aby nedošlo k poškození zboží při přepravě. Přesto i v případě poškození nese plnou odpovědnost kupující a na jeho náklady bude poškozené zboží zasláno zpět, jelikož reklamace na základě mechanického poškození není uznatelná.

2. Postup reklamace

Při uplatňování reklamace je třeba dodržet následující chronologický postup, aby reklamaci bylo možno řádně a včas vyřídit:

Zašlete prodávajícímu písemnou reklamaci, kde uvedete zejména zboží, které považujete za stížené vadou, číslo prodejního dokladu a popis vady. Do 24 hodin Vám budou zaslány informace o dalším postupu.

Zašlete zboží na určenou adresu spolu s kopií písemné reklamace. Zboží zasílejte v odpovídajícím obalu nebo vyhovujícím přepravním obalu, jinak neručíme za případné mechanické poškození při přepravě zboží do sídla kupujícího nebo provozovny, v níže bylo zboží zakoupeno. Při osobním podání reklamace je nutné zboží předat v odpovídajícím obalu zajišťující bezpečný transport. V opačném případě prodávající neručí za případné mechanické poškození při přepravě zboží.

3. Neoprávněná reklamace zboží

Za oprávněnou reklamaci nelze považovat následující případy:

- přirozená nebo kondenzovaná vlhkost, která vyplývá z přirozené povahy suroviny (uhlí, koks);
- váhový úbytek způsobený dlouhodobým nevhodným skladováním (uhlí či koks mají v okamžiku balení vždy větší hmotnost, než je uvedeno na obalu, určité procento vody je přirozenou povahou těchto surovin, která zajišťuje správné hoření, nikoliv jejich vadou)
- část výrobků v balení byla rozlomena na menší kousky (u dřevěných briket),
- šupinatost povrchu výrobku,
- nerovné zakončení a drobení konců výrobku (je dáno technologií výroby),
- různé odstíny výrobku v případě použitého stejného materiálu, ze kterého je výrobek vyroben; toto je dáno přírodní povahou výrobku,
- různá váha jednotlivých kusů výrobku v balení, odchylka je uvedena na etiketě výrobku,
- drobná mechanická poškození obalu výrobku, která nemají vliv na kvalitu výrobku.

4. Reklamaci vyřídí prodávající v zákonné lhůtě a zašle Vám zpravidla emailem informaci o jejím vyřízení.

EXPOL TRADE, s.r.o.

Adresa: Mlýnská 122, 742 42 Šenov u Nového Jičína

IČ: 253 90 554

DIČ: CZ25390554

Tel: +420 606 700 538

Mail: sekretariat@expoltrade.cz

V Ostravě dne 1. 10. 2022