

Reklamační řád společnosti BRIKWOOD s.r.o., Příjemky 68, 583 01 Chotěboř

Dřevní pelety 6 mm, 15 kg sáček, ENplus A1 CZ010

1. Úvod

Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti kupujícího a prodávajícího při uplatnění reklamace dřevních pelet 6 mm v 15 kg sáčcích označených ENplus A1.

2. Rozsah platnosti

Platí pro všechny prodeje pelet uvedeného typu provedené pro spotřebitele i podnikatele.

3. Definice

- Zboží: dřevní pelety 6 mm, 15 kg sáček, ENplus A1.
- Vadné zboží: zboží, které není v souladu se smlouvou, označením ENplus A1 nebo s obecně očekávanými vlastnostmi.

4. Záruční doba a lhůty pro uplatnění reklamace

- Záruční doba: 24 měsíců pro spotřebitele; pro podnikatele dle smlouvy.
- Reklamací je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady, nejpozději však do uplynutí záruční doby.

5. Důvody reklamace

Reklamace lze uplatnit zejména z těchto důvodů:

- nesoulad s označením ENplus A1 (např. kvalita, složení, viditelné nečistoty),
- nadměrná vlhkost nebo zápach po vlhkosti či plísni,
- neobvyklé množství jemných částic (prach, štěpiny),
- výrazně zvýšený obsah popela či jiné vlastnosti podstatně odlišné od smluvených,
- poškození obalu způsobující znečištění nebo ztrátu výrobních parametrů.

6. Postup při uplatnění reklamace

- Kupující oznámí reklamaci prodávajícímu písemně nebo elektronicky (e-mail), nejlépe do 14 dnů od zjištění vady.
- K reklamaci přiloží: čitelný doklad o koupi (paragon/faktura), číslo šarže/expediční označení z obalu (pokud k dispozici), popis vady a fotografie/video (pokud možné).
- Prodávající sdělí potvrzení přijetí reklamace a instrukce o dalším postupu (vrácení zboží, vzorkování, odeslání na rozbor apod.).

7. Odběr vzorků a posouzení vady

- Prodávající může požadovat zaslání vzorku či vrácení části sáčku pro odborné posouzení nebo laboratorní rozbor.
- Náklady na vyšetření nese původně prodávající, pokud se prokáže vada zboží; v opačném případě nese náklady kupující.

8. Vyřízení reklamace

- Prodávající projedná reklamaci se spotřebitelem do 7 dnů od přijetí kompletní reklamace (pokud právní předpis nestanoví jinak). Kompletní vyřízení reklamace se stanoví na dobu 30 dnů od přijetí podmětu.
- Možné způsoby vyřízení: výměna za bezvadné zboží, vrácení kupní ceny, přiměřená sleva nebo jiné řešení podle povahy vady.

9. Transport a skladování při vrácení

- Pelety musí být vráceny v původním, neporušeném nebo jinak dohodnutém obalu, pokud to povaha vady dovoluje.
- Pokud byla vadou zboží zasažena část zásilky, postupuje se podle dohody a vzorkování.
- Náklady na dopravu při oprávněné reklamaci nese prodávající; při neodůvodněné reklamaci náklady nese kupující.

10. Vyloučení reklamace

- Reklamace se nevztahuje na vady způsobené nevhodným skladováním, manipulací, použitím v rozporu s určením, mechanickým poškozením při přepravě nebo běžným opotřebením.
- Nejsou reklamovatelné drobné odchylky, které neovlivňují použitelnost produktu nebo které jsou v mezích normy ENplus A1, pokud je tomu takto deklarováno.

11. Ochrana práv třetích osob

- Reklamovaným vráceným zbožím nesmí zákazník ohrozit bezpečnost ani zdraví při manipulaci; pokud ano, musí být o tom prodávající informován.

12. Odvolání k certifikačnímu orgánu

- Kupující má právo v případě nespokojenosti se odvolat k certifikačnímu orgánu / vedení systému ENplus®.

13. Kontakt a adresa pro reklamace

BRIKWOOD s.r.o.
Příjemky 68, 583 01 Chotěboř
IČO: 28817923, DIČ: CZ28817923
Tel.: 774 000 611
E-mail: info@brikwood.cz

14. Evidence reklamací

Prodávající vede evidenci o přijatých reklamacích, včetně jejich vyřízení, po dobu minimálně stanovenou právními předpisy.

15. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je součástí obchodních podmínek prodávajícího. V případech neupravených tímto řádem se postupuje podle příslušných právních předpisů.