

REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti Free Company, s.r.o.

Tento reklamační řád upravuje způsob a podmínky uplatnění práv z vadného plnění (reklamací) mezi společnostmi **Free Company, s.r.o.** (dále jen „prodávající“) a kupujícím (dále jen „zákazník“), v souladu s ustanoveními § 1914 až § 1925, § 2099 až § 2117 a § 2161 až § 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

1. Obecná ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího.
- 1.2. Reklamační řád se vztahuje na zboží dodávané prodávajícím, zejména na uhlí, pevná paliva, paletové dodávky.
- 1.3. Kupující je povinen se seznámit s reklamačním řádem před převzetím zboží.

2. Kontrola při převzetí zboží

2.1. Kupující je povinen při převzetí zboží zkontrolovat zejména:

- stav obalu (palety, fólie),
- množství (počet palet, hmotnost dle dodacího listu),
- zjevné vady (vlhkost, znečištění, jiné materiály),

2.2. V případě zjevného poškození zásilky je kupující oprávněn:

- zásilku nepřevzít, nebo
- uvést výhradu do přepravního listu dopravce.

2.3. Pozdější reklamace zjevných vad nemusí být uznána.

3. Vady zboží a odpovědnost prodávajícího

3.1. Prodávající odpovídá za to, že zboží při převzetí:

- odpovídá objednanému druhu paliva (frakce, kvalita),
- odpovídá deklarované hmotnosti v toleranci $\pm 5\%$,
- není zjevně kontaminováno jiným materiálem,
- splňuje sjednané technické a kvalitativní parametry.

3.2. U sypkých materiálů (uhlí, koks, brikety) se za vadu nepovažuje:

- přirozená prašnost,
- drobné rozdíly ve frakci,
- běžná vlhkost způsobená skladováním a přepravou,
- objemové změny vlivem manipulace,

- orosení pytlů vlivem přirozené vlhkosti paliv.

4. Reklamacce množství (váha)

4.1. Reklamacce hmotnosti je možná pouze při prokazatelném rozdílu větším než 5 % oproti dodacímu listu.

4.2. Kupující je povinen doložit:

- vážní lístek z certifikované váhy, nebo
- protokol o převážení.

4.3. Bez doložení vážení nebude reklamacce množství uznána.

5. Reklamacce kvality paliva

5.1. Reklamacce kvality je možná zejména při:

- zjevné příměsi jiného materiálu,
- zásadním nesouladu s objednaným druhem paliva,
- extrémní vlhkosti znemožňující použití.

5.2. Za běžné vlastnosti uhlí se nepovažuje vada:

- obsah jemných částic,
- přirozená popelnatost dle typu uhlí,
- rozdíly v barvě nebo velikosti kusů.

5.3. Prodávající může požadovat:

- vzorek reklamovaného zboží,
- fotodokumentaci,
- kontrolu na místě.

6. Uplatnění reklamacce

6.1. Reklamacce je možné uplatnit:

- e-mailem: info@freecompany.cz
- písemně na adresu provozovny

6.2. Reklamacce musí obsahovat:

- identifikaci kupujícího,
- číslo objednávky / faktury,
- popis vady,

- fotodokumentaci (pokud je to možné).

7. Lhůty pro vyřízení reklamace

7.1. Reklamace je vyřizována bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, pokud se prodávající a kupující nedohodnou jinak.

7.2. U složitých případů (např. laboratorní rozbor paliva) může být lhůta přiměřeně prodloužena.

8. Způsob vyřízení reklamace

8.1. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na:

- dodání chybějícího množství,
- výměnu zboží,
- přiměřenou slevu,
- odstoupení od smlouvy (pokud vada brání užívání).

8.2. U paliv se preferuje:

- doplnění hmotnosti,
- nebo finanční kompenzace.

9. Přeprava reklamovaného zboží

9.1. Reklamované zboží se standardně neposílá zpět, pokud to není nutné k posouzení vady.

9.2. U objemných dodávek (palety, sypké materiály) může být provedena:

- kontrola na místě,
- nebo kontrolní odběr vzorku.

10. Zamítnutí reklamace

Reklamace může být zamítnuta zejména pokud:

- nebyla uplatněna včas,
- jde o běžné vlastnosti materiálu,
- nebyl prokázán nárok (váha/kvalita),
- bylo zboží nevhodně skladováno kupujícím.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 01.05.2026.

11.2. Prodávající si vyhrazuje právo na jeho změnu.