



TOMEGAS s.r.o.
Táborská 260
399 01 Milevsko

Reklamační řád prodeje LPG láhví

Obsah

1.0	Druhy reklamovaných závad	
2.0	Místo uplatnění reklamace a všeobecné zásady	
3.0	Postup vyřizování reklamací	
4.0	Uplatňování reklamací při rozvozové službě	
5.0	Postup při kontrole hmotnosti náplně lahve	
6.0	Závěrečná ustanovení	

Vypracoval :	Kontroloval:	Schválil:
Vít Suchý, únor 2009	Jan Tomeček Ing. Petr Vízner	Pavel Tomeček jednatel



Článek 1

Druhy reklamovaných závad

Reklamované závady jsou rozděleny z hlediska místa reklamace na:

1. reklamace uplatněné odběratelem (tedy spotřebitelem, zákazníkem)
2. reklamace z místa prodeje (tedy prodejní sklad, prodejní místo, přepravce rozvozdové služby)

Vyskytne-li se u naplněné tlakové lahve LPG, ventilu této lahve, nebo náplně LPG některá z níže uvedených závad, má odběratel právo ji reklamovat. Jedná se o tyto závady :

- a) Nevyhovující jakost plynu
- b) Netěsnost pláště lahve
- c) Netěsnost nebo nefunkčnost ventilu.
- d) Nedodržení hmotnosti náplně
- e) Poškozená plomba
- f) Neoznačená láhev podle zák. č. 356/2003 Sb. o chemických látkách a přípravcích a o změně některých zákonů, ve znění zák. 371/2008 Sb.

Článek 2

Všeobecné zásady reklamačního řízení

článek 2.1.

Reklamace od odběratele (zákazníka)

1. Reklamaci uplatňuje odběratel v místě, kde plnou láhev zakoupil, tj. v plnící lahvi, prodejním místě, prodejním skladu, v prodejně nebo v případě dohody mezi dodavatelem a prodejcem u rozvozdové služby.
2. Při reklamaci lahve musí odběratel předložit doklad o zakoupení náplně lahve na prodejním místě TOMEGAS s.r.o. Doklad o koupi zboží musí mít následující náležitosti:
 - identifikace prodejce, nebo prodejního místa
 - datum prodeje
 - druh prodaného zboží (Propan, Propan-Butan) hmotnost náplně 2, 10, 11, 33 kg)
 - počet kusů lahví v jednotlivých druzích
3. Na základě předloženého dokladu o koupi obsahu LPG lahve a fyzického posouzení reklamované závady LPG lahve rozhodne prodejce o přijetí lahve do reklamačního řízení.



řízení, nebo o zamítnutí reklamace přímo na místě prodeje. Při zamítnutí přijetí lahve do reklamačního řízení prodejce nevystavuje reklamační list.

4. Pokud prodejce v souladu s článkem 1 tohoto řádu přijme láhev do reklamačního řízení, sepíše s odběratelem formalizovaný reklamační list (viz. Příloha 1 tohoto řádu), který odběratel a prodejce podepíše. V případě uplatnění reklamace na více lahví při rozdílných závadách se zvolí vhodný počet reklamačních listů závad. Reklamační list je vyhotoven ve třech výtiscích, přičemž všechny výtisky jsou označeny shodným číslem. Takto vyhotovené reklamační listy se dále rozdělují takto:
 - výtisk číslo 1 obdrží zákazník
 - výtisk číslo 2 je odeslán na sídlo společnosti
 - výtisk číslo 3 zůstává u prodejce
5. Prodejce v rámci reklamačního řízení podle druhu reklamované závady (viz článek 3 tohoto řádu) nabídne odběrateli výměnu lahve za plnou a bezvadnou. Pokud se jedná o závadu, která takový postup vylučuje a reklamace podléhá dalšímu reklamačnímu řízení podle čl. 3 tohoto řádu a není proto vyřízena přímo v místě prodeje, odesílá prodejce reklamovanou láhev spolu s reklamačním protokolem do dodavatelské plnárny k prověření oprávněnosti reklamace. Prodejce se v tomto případě dohodne s odběratelem (a po té vyznačí volbu zákazníka do reklamačního protokolu) zda:
 - odběratel souhlasí se zakoupením nové náplně LPG v bezvadné lahvi za aktuální prodejní cenu, nebo
 - pokud odběratel nesouhlasí se zakoupením nové náplně, prodejce mu poskytne prázdnou láhev jako náhradu za obal který postoupil k dalšímu reklamačnímu řízení
6. Prodejce reklamovanou láhev označí vyplněnou visačkou „REKLAMACE“ a spolu s reklamačními listy ji odešle do plnárny. Tuto proceduru (vystavení reklamačního listu a označení reklamované lahve) na místě prodeje vykoná prodejce při každé přijaté reklamaci. Rozvozce nesmí od prodejce převzít k přepravě zpět do plnárny reklamovanou láhev, která není vybavena těmito náležitostmi a plnárna ji nesmí v rámci reklamačního řízení od rozvozce převzít. Odpovědný pracovník plnárny prověří oprávněnost reklamace, svoje stanovisko zapíše do reklamačního protokolu a protokol odešle na obchodní útvar společnosti TOMEGAS s.r.o.
7. Obchodní útvar společnosti rozhodne o oprávněnosti reklamace na základě reklamačního protokolu. Při rozhodování o oprávněnosti reklamace obchodní útvar společnosti může akceptovat stanovisko plnárny k reklamovanému případu, nebo může zahájit vlastní šetření s přizváním dalších osob dle své úvahy, na jehož základě pak přijme konečné stanovisko k reklamaci. O výsledku reklamačního řízení vyrozumí obchodní útvar společnosti odběratele písemně do 30-ti dnů od uplatnění reklamace odběratelem
8. V případě uznání reklamace, je spolu s dopisem o uznání reklamačního nároku odběrateli zaslána poukázka k bezplatnému odběru nové náplně LPG (viz Příloha 2). Poukázka je vystavena na jméno odběratele s uvedením reklamačního nároku.
 - Pokud odběratel přijme tuto poukázku, je mu na základě této poukázky která musí být označena razítkem společnosti a vlastnoručním podpisem pracovníka



obchodního útvaru vydána oproti vrácení prázdné láhve nová plná láhev (jako poukázka na bezplatný odběr je přijatelný pouze originál poukázky, kopie poukázky nemá platnost originálu). Přijatá poukázka je prodejcem odeslána do sídla společnosti k zaevidování do informačního systému společnosti.

- Pokud zákazník odmítne poskytnutí nové náplně bezplatně na základě poukázky, odešle ji zpět na obchodní útvar společnosti a je mu společností vrácena kupní cena v době nákupu reklamované láhve reklamované náplně v plné výši.
9. V případě neuznání reklamace odběrateli. Musí být o tomto výsledku reklamačního řízení odběratel informován písemně obchodním útvarem společnosti do 30-ti dnů od podání reklamace.

Článek 2.2.

Reklamace z místa prodeje

1. Pokud prodejce zjistí některou ze závad uvedenou v článku 1 tohoto řádu při přebírání nákladu od přepravce, odmítne tyto vadné lahve převzít a požaduje za ně náhradu odpovídající druhu a počtu vadných lahví přímo na místě. V takovém případě se reklamační list nezpracovává a přepravce je povinen tyto lahve označit pouze štítkem „REKLAMACE“ a vrátit je zpět na plnárnu.
2. Pokud prodejce zjistí vadnou láhev po převzetí nákladu od přepravce (před nebo při prodeji zákazníkovi) vyplní prodejce reklamační list a láhev označí visačkou reklamace. Reklamovaná láhev se předá přepravci při nejbližším závozu, přičemž za reklamované lahve jsou prodejci předány jiné naplněné lahve.
3. K oprávněnosti reklamce se na reklamační protokol vyjádří plnárna plnárna. Konečné stanovisko v případě sporných případů přináležejí obchodnímu oddělení společnosti, které může provést vlastní šetření oprávněnosti reklamace. Prodejce je do 30-ti dnů vyrozuměn písemně obchodním útvarem společnosti o oprávněnosti reklamace. V případě neuznání reklamace je prodejci účetně započtena náplň reklamované lahve k jeho tíži.

Článek 3

Zásady vyřizování reklamací podle druhů reklamovaných závad

Zásady pro vyřizování reklamovaných závad je následující:

a) Reklamace nevyhovující jakosti plynu

Nevyhovující jakostí plynu se rozumí pro účely tohoto řádu následující závady:

- plyn nehoří
- plyn při hoření silně čadí popřípadě se tvoří saze při jeho spalování



- plyn obsahuje nečistoty, které při odběru kapalné fáze z lahví (trubičkové lahve) zanáší filtry palivových systémů

Prodejce neřeší reklamaci na místě prodeje a postupuje ji k reklamačnímu řízení podle článku 2.1 tohoto řádu. Do prošetření případu musí být reklamovaná láhev uložena ve skladu prázdných lahví na plnírně a nesmí být znovu naplněna.

b) Reklamace netěsnosti pláště lahve

Za netěsnost pláště lahve se pro účely tohoto řádu považuje:

- únik plynné fáze LPG přes plášť lahve, nebo ve svaru

O oprávněnosti reklamace rozhodne prodejce na místě prodeje kontrolou těsnosti reklamované láhve pěnотvorným roztokem. Reklamovaná láhev musí být uložena na větraném místě, po přijetí do plnírny musí být vyřazena a zaslána do opravy. V tomto případě je odběrateli poskytnuta jiná láhev jako náhrada za reklamovanou přímo na místě prodeje bezúplatně.

c) Reklamace netěsnosti nebo nefunkčnosti ventilu

Za netěsnost ventilu se pro účely tohoto řádu považuje:

- netěsnost v závitě připevnění ventilu na plášť nádoby
- netěsnost těsnění dřívku ventilu
- vnitřní netěsnost ventilu – ventil nelze těsně uzavřít
- netěsnost krycí zátky ventilu

Za nefunkční ventil se pro účely tohoto řádu považuje:

- ventil nelze otevřít
- ventil má poškozený připojovací závit
- ventil po otevření je neprůchodný

O oprávněnosti reklamace rozhodne odpovědný pracovník prodejny, skladu nebo prodejního místa, pokud reklamovanou závadu lze na místě posoudit, tzn. v láhvi je dostatečný tlak pro zjištění závady (místa úniku). Při uznání reklamace obdrží odběratel bezúplatně jinou plnou láhev. Reklamovaná láhev musí být uložena na větraném místě, po odeslání do plnírny musí být vyřazena a zaslána do opravy.

V případě, že reklamovaná láhev je bez tlaku, prodejce postupuje láhev k dalšímu reklamačnímu řízení podle článku 2.1 tohoto řádu a neřeší ji na místě prodeje.

Poškozený závit lze reklamovat pouze na místě prodeje a v době prodeje (poškozený závit lze při prodeji identifikovat podle nesouose našroubované krycí plastové zátky). Reklamace poškozeného závitu mimo místo prodeje nebude zákazníkovi uznána. Při případné reklamaci je považována láhev za poškozenou odběratelem z důvodu neodborné manipulace. Prodejce účtuje za takto poškozenou láhev částku dle ceníku.



d) Reklamace nedodržení hmotnosti náplně

Za nedodržení hmotnosti náplně se pro účely tohoto řádu považuje:

- nižší hmotnost náplně než je uvedeno v čl. 5 tohoto řádu

Nedodržení hmotnosti lze reklamovat pouze v době nákupu na místě prodeje. Po převzetí lahve odběratelem nebude tato reklamace uznána. O oprávněnosti reklamace rozhodne odpovědný pracovník prodejny, skladu nebo prodejního místa, a to ihned na místě při jejím uplatnění, tj. při převzetí plné lahve odběratelem. Při uznání reklamace obdrží odběratel jinou plnou láhev.

e) Poškozená plomba

Za poškozenou plombu se pro účely tohoto řádu považuje:

- volně zavěšená plomba
- utržená plomba
- plomba nesoucí stopy neoprávněné manipulace
- opětně zavěšená již použitá plomba

Láhev s poškozenou plombou nesmí být prodána z místa prodeje odběrateli. Prodejce nesmí převzít láhev s poškozenou plombou od rozvozové služby a musí ji na místě reklamovat. Takto reklamovaná láhev musí být odeslána na plnárnu, kde musí být uložena zvlášť od ostatních lahví a to až do vyřešení reklamace. Odběrateli, který reklamuje láhev s poškozenou plombou není reklamace týkající se hmotnosti náplně uznána. Ostatní důvody k reklamaci nejsou tímto ustanovením dotčeny.

f) Neoznačená láhev podle zák.č. 356/2003 Sb. o chemických látkách a přípravcích a o změně některých zákonů, ve znění zák.371/2008 Sb.

Za neoznačenou láhev se pro účely tohoto řádu považuje taková láhev, která není z plnárny označena podle výše uvedených zákonných norem. Neoznačenou láhev prodejce od rozvozce nepřijme a odešle ji zpět do plnárny, popřípadě, pokud je k tomu rozvozce vybaven ji označí na místě reklamace. V tomto řízení se reklamační list nevyplňuje. **Neoznačená láhev nesmí být prodána odběrateli.**

Článek 4

Uplatňování reklamací při rozvozové službě

Pro uplatňování reklamací v rozvozové službě platí stejná pravidla reklamačního řízení jako pro reklamaci na jiných místech prodeje lahví



Článek 5

Postup při kontrole hmotnosti náplně lahve

Jestliže při prodeji zjistí odběratel menší hmotnost náplně, je prodávající povinen vyměnit na místě tuto láhev za jinou plnou láhev. Na pozdější reklamace se nebere zřetel.

<u>Přípustné tolerance naplnění lahví LPG:</u>	
lahve 2 kg	+ - 0,075 kg
lahve 10 kg	+ - 0,2 kg
lahve 11 kg	+ - 0,2 kg
lahve 33 kg	+ - 0,25 kg

Článek 6

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je závazný pro všechna místa prodeje LPG v lahvích, které jsou zásobovány produkcí společnosti TOMEGASs. r.o.

Pavel Tomeček
jednatel

