

Reklamační řád Žitenické palírny

Platí od 01.07.2011

vyvěšen na palírně a na www.zipa.cz

Provozovatel palírny

Ing. Jan Hárting Žitenická palírna, 411 41 Žitenice, IČO 69295603 (dále jen palírna, provozovatel nebo zhotovitel)

Adresa provozovny (palírny): 411 41 Žitenice 312

tel. 777 229 956- příjem suroviny, tel. 739 662 692- výdej lihu, www.zipa.cz, zitenicka.palirna@seznam.cz

Základní pojmy používané při komunikaci se zákazníkem během reklamačního řízení

1. Zákazník (pěstitel, objednavatel) je fyzická osoba (vč. osob, které tvoří s pěstitelům domácnost), která na vlastním pozemku nebo na pozemku, který je oprávněna užívat (nájem, podnájem), vypěstovala ovoce a toto ovoce si nechala zpracovat v palírně na lih. Služba pěstitelského pálení je určena pouze pro občany České republiky. Jméno, příjmení, adresu trvalého bydliště a rodné číslo (viz. §4, odst. (7), písm. a) zákona č.61/1997 Sb. o lihu) dokládá zákazník občanským průkazem nebo pasem.
2. Zmocněnec je fyzická osoba, kterou zmocnitel (tj. zákazník, pěstitel, objednavatel) zmocnil k dodávce suroviny nebo odběru lihu za zmocnitele na palírně. Zmocněnec dokládá svoji totožnost občanským průkazem nebo pasem.
3. Palírna (provozovna) je Žitenická palírna provozovaná provozovatelem na adrese provozovny.
4. Surovina je ovoce, šťávy a odpady z jeho zpracování v čerstvém nebo zkvašeném stavu, neobsahující cizí cukernaté příměsi. Ovoce je ZDRAVÁ, ČISTÁ a PALÍRENSKÝ ZRALÁ (sladká) surovina v čerstvém stavu určená k výrobě lihu. Ovoce lze předkvašovat. Kvas je kvasící či dokvašená ovocná surovina určená k výrobě lihu. Kvas MIX je palírensky nezralé, nečisté, nezdravé, rozkvašené, vodnaté či předem pomleté ovoce, druhová směs ovoce, letní ovoce po 30.09. a ovoce po ukončení příjmu ovoce. Předkvašené ovoce je odborně zpracovaný a vedený kvas přijatý jako ovoce. Rozkvašené ovoce je neodborně zpracovaný a vedený kvas přijatý jako kvas MIX.
5. PO (pálení ovoce) je nabídka služby pro zákazníky, kteří dodají čerstvé a předkvašené ovoce nebo kvas MIX.
6. IPO (individuální příjem ovoce) je příjem 330kg ovoce bez pecek (360 kg s p.) mimo rozpis příjmu po předchozí domluvě
7. IZO (individuální zpracování ovoce) je zpracování 330kg ovoce bez pecek (360 kg s p.) na samostatnou dávku kotle (330 litrů
8. IPK (individuální pálení kvasu) je nabídka služby pro zákazníky, kteří dodají vlastní kvas k individuálnímu pálení.
9. Lih (destilát, ovocný destilát) je etanol získaný ze suroviny naředěný převážně na 50 %obj. při 200C. Lih z IPK nebo IZO se ředí dle požadavku zákazníka. Ředění lihu je započítáno v ceně za lih.
10. Smlouva o příjmu OVOCE nebo KVASU (Protokol) je evidovaný a archivovaný (10 let) formulář palírny vyplněný palírnou a podepsaný zákazníkem. Protokol slouží pro kontrolu Celní správy, evidenci suroviny a lihu a kontaktu palírny se zákazníkem.
11. Cena za 1 litr destilátu (50 %obj. vč. SD a DPH) je stanovena předem a uvedena v Ceníku palírny. Palírna si vyměňuje změnu ceny během pěstitelské sezóny, pokud dojde ke změně sazby či způsobu výpočtu spotřební daně (SD) a daně z přidané hodnoty (DPH).
11. Paragon je doklad o vydání lihu, který každý zákazník obdrží bez vyžádání při výdeji lihu na palírně.
12. Reklamační protokol je formulář palírny vyplněný a potvrzený palírnou i zákazníkem, popisující předmět reklamace, požadavky zákazníka a stanovisko palírny v souladu se zákonem na ochranu spotřebitele.

Reklamace služby pěstitelského pálení

Vztah mezi zákazníkem a palírnou upravuje především zákon č. 61/1997 Sb. o lihu a zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Reklamaci služby pěstitelského pálení musí provést zákazník osobně na palírně. Bez zpětného předložení paragonu nemůže být zahájeno reklamační řízení. Na vyzvání zákazníka je palírna povinna, sepsat reklamační protokol. Rozhodčím orgánem při sporu palírny se zákazníkem (neuznaní reklamace) je příslušný soud.

Lih získaný ze suroviny se převážně ředí a vydává zákazníkovi o koncentraci (lihovitosti) 50%obj. etanolu při 200C. K ředění se používá destilovaná voda připravená palírnou. Koncentrace vydávaného lihu při 200C je vždy uvedena na paragonu, stejně tak jako teplota vydávaného lihu, dochází-li k zohlednění změny objemu lihu na teplotě lihu.

Při IPK a IZO se ředění lihu, na vyžádání zákazníka, nemusí provádět.

Lih se vydává do nádob přinesených zákazníkem. Palírna doporučuje provádět přepravu lihu v nerozbitných (umělohmotných), potravinářsky nezávadných nádobách. Za čistotu a těsnost přepravních nádob odpovídá zákazník.

Lihovitost a objem lihu se mění s teplotou lihu, k určení přesné lihovitosti (koncentrace etanolu) slouží alkoholometrické tabulky (viz. www.oiml.org), popř. úřední alkoholometrické tabulky na palírně. K ověření lihovitosti (koncentrace v obj.% v závislosti na teplotě) lihu na palírně slouží kalibrovaný (úředně ověřený) laboratorní lihoměr s teploměrem. K ověření objemu (množství v litrech) lihu na palírně slouží laboratorní odměrné nádoby, kterými je před zákazníkem lih odměřen a vydán do nádob přinesených zákazníkem.

Za zaplacený lih znehodnocený zákazníkem na palírně (např. rozbitím či přelitím nádoby), popř. u zákazníka (nesprávným uskladněním, zředováním apod.) nenese palírna odpovědnost a ani není pro tento případ pojištěna.

Ovocný destilát má optimální pitelné vlastnosti při 20 °C, při této teplotě nejlépe vynikne jeho vůně a chuť. Nepodchlazujte před konzumací ovocný destilát, není to profesionální a navíc může dojít k jeho vratnému zakalení.

Reklamace kvality lihu (jeho chuti, vůně a barvy) je možná na palírně až po zaplacení a převzetí lihu. Palírna sepíše, na vyžádání zákazníka, Reklamační protokol na kvalitu lihu a vyjádří se k reklamaci na adresu zákazníka ihned, tj. v den převzetí reklamace od zákazníka. Kvalitativní znaky vydávaného lihu stanoví příslušné vyhlášky zákona o lihu a o potravinách ve svých přílohách. Reklamace kvality lihu, který si zákazník již odvezl domů, je možná jen v případě, kdy zákazník přiveze celé množství již převzatého lihu zpět na palírnu k opětovnému posouzení. V případě zakalení lihu vyrobeného ze suroviny při IPK během jeho ředění na zákazníkem požadovanou lihovitost (% obj.), nenese palírna za toto zakalení odpovědnost a zákazník se předem zřekl vymáhání jakékoliv náhrady za takto zakalený lih. Ředění lihu v případě IPK a IZO probíhá pouze za účasti zákazníka. Surovinu přijatou na palírnu jak kvas MIX (příjem ovoce) nebo nekvalitní kvas (IPK) nelze reklamovat na její vůni, chuť a čirost; u IPK nelze v tomto případě reklamovat ani množství lihu.

Reklamace množství lihu (jeho objemu v litrech a lihovitosti-koncentrace v obj.%) je možná pouze přímo při odběru lihu zákazníkem na palírně. Nárok pěstitele v litrech lihu není předem znám (viz. § 595 obč. zákoníku- nejisté budoucí užitky). Reklamaci zákazníka na množství vyřídí zaměstnanec palírny opětovným přeměřením objemu pomocí laboratorních odměrných nádob a přeměřením lihovitosti pomocí kalibrovaného laboratorního lihoměru s teploměrem. Na pozdější reklamace množství lihu odvezeného z palírny nebude brán zřetel. Reklamaci množství lihu přezkoumá palírna ihned, jakmile je to možné, aniž tím však omezuje ostatní zákazníky při výdeji lihu. Reklamační protokol se v tomto případě nespisuje.