



# VÝŇATEK Z REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

PRO SAMOOBSLUŽNÉ ČERPACÍ STANICE

## I. OBECNÁ USTANOVENÍ

### 1. Vymezení pojmů

Tento dokument obsahuje výňatek ze společného reklamačního řádu společnosti ORLEN Unipetrol RPA s. r. o., IČO: 275 97 075, se sídlem Litvínov - Záluží 1, PSČ 436 70, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, spis. zn. C 24430 (dále jen „ORLEN Unipetrol“) a smluvních partnerů společnosti ORLEN Unipetrol (dále jen „Provozovatelé“ nebo „Provozovatel“), kteří provozují obsluhu čerpacích stanic ORLEN Benzina, ORLEN nebo jiným dle rozhodnutí ORLEN Unipetrol a prodej doplňkového sortimentu zboží a služeb v prostorách náležejících k příslušné čerpací stanici (dále jen „čerpací stanice“) (společně dále jen „prodávající“, a to i jednotlivě), a vztahuje na prodej výrobků (dále jen „výrobek“) a poskytování služeb (dále jen „služba“) (výrobek a služba dále společně také jako „zboží“) prodávajícím zákazníkovi, který je spotřebitelem (dále jen „zákazník“), na čerpací stanici. Dále reklamační řád obsahuje ujednání, která se týkají informování Provozovatelů o škodných událostech a jiných incidentech týkajících se zákazníků a jejich majetku (dále jen „incident“, jenž nastaly při poskytování služeb a/nebo prodeji výrobků, resp. incidentech nastalých v prostorách čerpací stanice.

Úplné znění reklamačního řádu je k dispozici na všech čerpacích stanicích, s výjimkou samoobslužných, a na webových stránkách [orlen.cz](http://orlen.cz).

### 2. Právo zákazníka na reklamaci vadného plnění

Vyskytne-li se u koupeného výrobku či poskytnuté služby vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.

### 3. Místo uplatnění reklamace

Reklamaci zákazník uplatňuje vždy vůči prodávajícímu ve vztahu ke konkrétnímu výrobku nebo službě. Reklamaci je zákazník oprávněn uplatnit na čerpací stanici, kde výrobek zakoupil, případně i v sídle prodávajícího, a to osobně, poštou, nebo jiným vhodným způsobem. V případě zboží, jehož prodávajícím je společnost ORLEN Unipetrol, je zákazník oprávněn zakoupené zboží reklamovat rovněž na jiné čerpací stanici.

Nákup zboží, včetně data nákupu a ceny zboží, zákazník prokazuje prodejním dokladem či jiným prokazatelným způsobem (např. výpisem k tankovací karty, výpisem z účtu nebo svědectví třetí osoby).

### 4. Lhůta pro uplatnění reklamace

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci výrobku nebo služby bez zbytečného odkladu poté, co mohl vadu při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit.

### 5. Reklamační protokol

O přijetí reklamace prodávající sepíše reklamační protokol, v němž uvede zejména identifikaci reklamovaného výrobku nebo služby, popis vytkané vady, způsob vyřízení reklamace požadovaný zákazníkem, kontaktní údaje zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace a datum přijetí reklamace. Jedno vyhotovení reklamačního protokolu prodávající předá zákazníkovi. Zákazník následně potvrdí pravdivost údajů na reklamačním protokolu podpisem.

### 6. Nároky z vad

Právo volby nároku z vadného plnění má, při splnění podmínek uvedených v reklamačním řádu, zákazník.

Nároky z vadného plnění mohou být dle reklamačního řádu: při podstatném porušení smlouvy odstranění vady dodáním nového zboží nebo dodáním chybějícího zboží, odstranění vady opravou, přiměřená sleva z kupní ceny, právo odstoupit od kupní smlouvy. Při nepodstatném porušení smlouvy má zákazník právo na odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Vady pohonných hmot se považují za vady neodstranitelné.

Zákazník sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu poté.

### 7. Vyřízení reklamace

Prodávající (obsluha čerpací stanice nebo jiný odpovědný pracovník prodávajícího) je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů a ve stejné lhůtě o tom zákazníka informovat. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. V případě, kdy vyřízení reklamace vyžaduje odborné posouzení nebo rozbor, je lhůta pro vyřízení reklamace včetně odstranění vady a poskytnutí informace zákazníkovi o vyřízení reklamace maximálně 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, přičemž zákazník a prodávající se mohou dohodnout na delší lhůtě. V případě, že poslední den lhůty připadá na sobotu, neděli nebo státní svátek, skončí lhůta nejbližší následující pracovní den. Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace může zákazník od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

Prodávající vydá zákazníkovi písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a o době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

## 8. Reklamace pohonných hmot

Pohonné hmoty nejsou určeny k dlouhodobému skladování nebo uchovávání v nádrži motorového vozidla, nebo běžných kanystrch a jiných nádobách. V běžných podmínkách po uplynutí 3 měsíců od natankování pohonné hmoty nelze garantovat její původní složení a vlastnosti. Konkrétní doporučené doby použitelnosti dle typu pohonných hmot stanoví technická norma ČSN 656500. Po uplynutí předemtné doby, může být reklamace z tohoto důvodu zamítnuta.

Při uplatnění reklamace pohonných hmot je zákazník povinen:

- informovat prodávajícího (obsluhu čerpací stanice nebo jiného odpovědného pracovníka prodávajícího) o vytýkané vadě, a
- uvést datum, místo a hodinu nákupu pohonných hmot, uvést druh a množství koupených pohonných hmot a nákup prokázat, nejlépe příslušným prodejním dokladem, a

je-li to potřeba k vyřízení reklamace, resp. k posouzení vytýkané vady, je prodávající oprávněn od zákazníka vyžadovat doplňující údaje, zejména:

- přibližné množství pohonných hmot v nádrži dopravního prostředku před natankováním,
- a typ vozidla, registrační značku, stáří vozidla, počet ujetých kilometrů.

Je-li pro posouzení reklamace pohonných hmot nezbytné, aby prodávající provedl analýzu vzorku natankovaných pohonných hmot, jichž se reklamační týká, je zákazník povinen předložit vzorek pohonných hmot odebraný z nádrže dopravního prostředku za účasti prodávajícího (obsluhy čerpací stanice nebo jiného odpovědného pracovníka prodávajícího) nebo umožnit prodávajícímu vzorek odebrat.

## 9. Prodej zboží na samoobslužných čerpacích stanicích

Na samoobslužných stanicích je k dispozici omezený sortiment zboží. Nabídka zboží se může lišit, zpravidla však nejsou k dispozici alternativy k pohonným hmotám (LPG a CNG).

Bude-li nutné sepsat reklamační protokol při koupi pohonných hmot, je zákazník povinen kontaktovat prodávajícího prostřednictvím telefonního kontaktu uvedeného vždy na samoobslužné čerpací stanici.

Jsou-li na samoobslužné stanici k dispozici nápojové, potravinové popř. jiné automaty (dále jen „ATM“), je v případě reklamace zboží

z ATM zákazník povinen postupovat způsobem uvedeným na ATM. V případě zboží z ATM je prodávajícím Provozovatel ATM, proto je při reklamaci zboží zákazník povinen obracet se na Provozovatele ATM.

## 10. Spor z reklamace

V případě sporu mezi zákazníkem a prodávajícím ohledně koupeného výrobku či poskytnuté služby je zákazník oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je pro tyto účely Česká obchodní inspekce (ČOI), Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 - Nové Město, internetová adresa: adr.coi.cz, emailová adresa: adr@coi.cz.

## 11. Incident na čerpací stanici

Nastane-li v prostorách čerpací stanice incident týkající se zákazníka či jeho majetku, který má nebo může mít za následek újmu na majetku či zdraví zákazníka (např. únik provozní nebo jiné kapaliny, uklouznutí s následkem pádu), je zákazník povinen neprodleně poté, co se o incidentu dozví, informovat o incidentu Provozovatele, resp. obsluhu čerpací stanice nebo jiného pověřeného pracovníka Provozovatele (v případě incidentu na samoobslužné čerpací stanici je nutné kontaktovat prodávajícího prostřednictvím telefonního kontaktu uvedeného vždy na samoobslužné čerpací stanici). Při řešení incidentu je zákazník povinen poskytnout Provozovateli veškerou myslitelnou součinnost. V případě pořízení fotodokumentace či audiovizuálního záznamu incidentu je zákazník povinen tyto na vyžádání poskytnout Provozovateli.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 6. 1. 2023.

V Praze dne 6. 1. 2023

ORLEN Unipetrol RPA s. r. o., zastoupená prostřednictvím  
ORLEN Unipetrol RPA s. r. o. – BENZINA, odštěpný závod



Luděk Varyš  
Provozní ředitel