



OBEČNÁ USTANOVENÍ

REKLAMAČNÍ ŘÁD**I. OBEČNÁ USTANOVENÍ****1. Vymezení pojmů**

Tento společný reklamační řád 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 BENZINA, Benzina ORLEN, 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), se 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 tento reklamační řád obsahuje ujednání, která se týkají informování Provozovatelů o škodných událostech a jiných incidentech týkajících se zákazníků a jejich majetku (dále jen „**incident**“) jež nastaly při poskytování služeb a/nebo prodeji výrobků, resp. incidentech nastalých v prostorách čerpací stanice.

Vzhledem ke způsobu provozování čerpacích stanic je ve vztahu k některému zboží prodávajícím společnost ORLEN Unipetrol (zejména ve vztahu k pohonným hmotám, případně dalším výrobkům a službám souvisejícím s provozem motorových vozidel) a k jinému zboží Provozovatel (zejména doplňkový sortiment, občerstvení, apod.). Informace o tom, kdo je ve vztahu ke konkrétnímu zboží prodávajícím, je zákazníkům poskytována na daňovém dokladu vztahujícím se ke koupi předmětného zboží, kde je – v případě více prodávajících – u každé položky uveden symbol označující prodávajícího ve vztahu ke konkrétní položce (běžně je symbolem „[A]“ označena společnost ORLEN Unipetrol a symbolem „[B]“ Provozovatel).

Tento reklamační řád obsahuje zvláštní ustanovení týkající se reklamace pohonných hmot.

Tento reklamační řád obsahuje zvláštní ustanovení týkající se prodeje výrobků a poskytování služeb na samoobslužných čerpacích stanicích s označením Benzina Expres a ORLEN Express (dále jen „**samoobslužné stanice**“).

Tento reklamační řád je k dispozici na čerpacích stanicích a na webových stránkách společnosti ORLEN Unipetrol orlen.cz. Na samoobslužných stanicích je k dispozici výňatek z reklamačního řádu.

2. Právo zákazníka na reklamaci vadného plnění

Prodávající odpovídá zákazníkovi za to, že prodávaná věc nemá při jejím převzetí vady. Zboží je vadné, nemá-li vlastnosti, které byly sjednány nebo které jsou pro daný výrobek nebo službu obvyklé, zejména nebylo-li dodáno ve sjednaném množství, jakosti a provedení nebo je-li zatíženo právem třetí strany. Projeví-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

Vyskytne-li se u koupeného výrobku či poskytnuté služby vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat. Za vadu však nelze považovat změnu výrobku, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho:

- opotřebení, nebo
- nesprávného používání, nebo
- nesprávného zásahu.

Zákazníkovi nenáleží práva z vad v případě, že v době převzetí zboží věděl, že zboží má vadu, nebo v případě, že se jedná o vadu, pro niž byla sjednána nižší cena.

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, resp. kde mu byla poskytnuta reklamovaná služba, 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. Reklamace (ve vztahu k výrobkům a službám společnosti ORLEN Unipetrol i Provozovatele) na čerpací stanici vyřizuje příslušný pracovník Provozovatele.

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

Reklamace pohonných hmot jsou řešeny v souladu se **Zvláštním ustanovením při reklamaci pohonných hmot** (viz část II. níže) a **Zvláštním ustanovením – prodej zboží na samoobslužných čerpacích stanicích** (viz část III. níže)

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. Pokud je na prodávaném výrobku, na jeho obalu, v návodu připojeném k výrobku nebo v reklamě uvedena

doba použitelnosti výrobku, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci výrobku do takového data (záruka za jakost), jinak platí záruka stanovená zákonem, tj. v délce dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

5. Reklamační protokol

O přijetí reklamace prodávající sepíše reklamační protokol, v němž uvede zejména identifikaci reklamovaného výrobku nebo služby, popis vytýkané 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.

6. Předložení zboží

Je-li to nezbytné pro vyřízení reklamace, je zákazník povinen při reklamaci předložit reklamovaný výrobek v hygienicky přijatelném stavu (neznečištěný, suchý a hygienicky nezávadný), jinak je prodávající oprávněn odmítnout převzít výrobek k reklamačnímu řízení. Prodávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení věc, která nebyla zákazníkem prodávajícímu předána kompletní a tato skutečnost brání řádnému vyřízení reklamace.

7. Nároky z vad

Právo volby nároku z vadného plnění má, při splnění níže uvedených podmínek, zákazník.

a) Podstatné porušení smlouvy

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na odstranění vady opravou zboží (jedná-li se o vadu odstranitelnou) nebo dodání nového zboží bez vady.

Pokud se nejedná o odstranitelnou vadu nebo není možné dodat nové zboží bez vady, má zákazník nárok na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo právo odstoupit od kupní smlouvy.

Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze beze zbytku odstranit a jejichž výskytem ani odstraňováním neutrpí vzhled a kvalita zboží. Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze bez zbytku odstranit a jejichž výskytem a odstraňováním by utrpěl vzhled a kvalita zboží. Vady pohonných hmot a potravin se považují za vady neodstranitelné.

Zákazník je oprávněn požadovat dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může zákazník požadovat jen výměnu součásti. Není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li odstoupení od smlouvy vzhledem k povaze věci neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti zboží má zákazník i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě (nejdříve po dvou opravách) nebo pro větší počet vad (nejméně tří). V takovém případě má zákazník i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu z kupní

ceny. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaní nápravy zákazníkovi působilo značné obtíže.

Zákazník sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li zákazník opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li zákazníkovi, že vady neodstraní, může zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

b) Nepodstatné porušení smlouvy

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na odstranění vady (jedná-li se o vadu odstranitelnou) anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud zákazník neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží; volba nesmí zákazníkovi způsobit nepřiměřené náklady. Neodstraní-li prodávající vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítne odstranit, může zákazník požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu prodávajícího.

c) Společná ustanovení

O výši případné slevy z kupní ceny rozhoduje prodávající. Při určení její přiměřenosti přihledne k tomu, o kolik se v důsledku vady snížila obvyklá cena zboží, zejména se zřetelem na rozsah vady a možnosti, za nichž lze zboží i s vadou užívat.

Vytkl-li zákazník vadu prodávajícímu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou nemůže zákazník zboží užívat z důvodu vyřizování reklamace.

8. Vyřízení reklamace

Prodávající (obsluha čerpací stanice nebo jiný odpovědný pracovník prodávajícího) je povinen 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.

V případě, že je reklamace shledána oprávněnou, je zákazník oprávněn požadovat od prodávajícího náhradu nákladů účelně vynaložených na učinění a vyřízení reklamace, zejména náklady na dopravu reklamovaného zboží do místa reklamace, náklady poštovní přepravy, apod.

V případě, že je reklamace posouzena jako neoprávněná, není prodávající oprávněn požadovat po zákazníkovi úhradu nákladů spojených s vyřízením reklamace prodávajícím.

II. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PŘI REKLAMACI Pohonných HMOT

Pohonné hmoty nejsou určeny k dlouhodobému skladování nebo uchovávání v nádrži motorového vozidla nebo běžných kanystrech 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 reklamace 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. O tom, zda je odebrání vzorku pro posouzení reklamace nezbytné, rozhoduje prodávající. Množství odebraného vzorku musí odpovídat nutnému rozsahu ověřovacích kvalitativních testů (tj. minimálně 1 litr pohonných hmot). Vzorek pohonných hmot musí být odebrán a prodávajícímu předložen bezodkladně po zjištění vady zákazníkem. Vzorek musí být označen druhem pohonných hmot, místem a datem odběru. Vzorek musí být odebrán do čisté vzorkovnice.

Pro přehledné sepsání reklamace slouží reklamační protokol, který za součinnosti zákazníka vyplní obsluha čerpací stanice nebo jiný odpovědný pracovník prodávajícího. Zákazník následně potvrdí pravdivost údajů na reklamačním protokolu podpisem.

V případě reklamace produktů LPG nebo CNG musí být vzorek odebrán specializovanou společností pověřenou prodávajícím.

III. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ – PRODEJ ZBOŽÍ NA SAMOOSLUŽNÝCH 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 dle předchozího článku, je zákazník povinen kontaktovat prodávajícího prostřednictvím telefonního kontaktu uvedeného 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.

IV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

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, 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.

V případě sporu mezi zákazníkem a prodávajícím ohledně koupeného výrobku či poskytnuté služby, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou stran, 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, e-mailová adresa: adr@coi.cz.

Záležitosti neupravené tímto reklamačním řádem se řídí právními předpisy ČR, zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

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