

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti Kremzow čerpací stanice s.r.o., IČO: 17948347, se sídlem Vitorazská 25, 378
10 České Velenice

(dále jen Reklamační řád)
platný a účinný od ____.

I. Úvodní ustanovení

1. Tento společný reklamační řád společnosti Kremzow čerpací stanice s.r.o., IČO: 17948347, se sídlem Vitorazská 25, 378 10 České Velenice (dále jen „**DISKONT**“) a smluvních partnerů společnosti DISKONT (dále jen „Provozovatele“ nebo „Provozovatel“), kteří provozují obsluhu čerpacích stanic DISKONT, včetně nájemců a franšizantů DISKONTU nebo jiných osob dle rozhodnutí DISKONTu (dále jen „**prodávající**“, a to i jednotlivě), se vztahuje na prodej výrobků (dále jen „**výrobek**“) a poskytování služeb na čerpací stanici (dále jen „**služba**“) (výrobek a služba dále společně také jako „**zboží**“) prodávajícím zákazníkovi, který je spotřebitelem (dále jen „**zákazník**“).

II. Právo zákazníka na reklamaci vadného plnění

1. 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, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.
2. 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:
 - a. opotřebení, nebo
 - b. nesprávného používání, nebo
 - c. nesprávného zásahu.
3. 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.

III. Místo uplatnění reklamace

1. 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 (pokud se nejedná o samoobslužnou stanici), jinak v sídle prodávajícího, a to osobně, poštou, nebo jiným vhodným způsobem.
2. 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).

IV. Reklamace pohonných hmot

1. 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 předemné doby může být reklamační z tohoto důvodu zamítnuta.

2. Při uplatnění reklamační pohonných hmot je zákazník povinen:
 - a. informovat prodávajícího (obsluhu čerpací stanice nebo jiného odpovědného pracovníka prodávajícího, u samoobslužné stanice pak kontaktovat prodávajícího prostřednictvím telefonního kontaktu uvedeného na samoobslužné čerpací stanici) o vytýkané vadě, a
 - b. uvést datum, místo a hodinu nákupu pohonných hmot, uvést druh a množství koupených pohonných hmot a nákup prokázat, nejlépe příslušným prodejním dokladem, a
 - c. je-li to potřeba k vyřízení reklamační, resp. k posouzení vytýkané vady, je prodávající oprávněn od zákazníka vyžadovat doplňující údaje, zejména:
 - i. přibližné množství pohonných hmot v nádrži dopravního prostředku před natankováním, a
 - ii. typ vozidla, registrační značku, stáří vozidla, počet ujetých kilometrů.
3. Je-li pro posouzení reklamační 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. O tom, zda je odebrání vzorku pro posouzení reklamační 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.
4. Pro přehledné sepsání reklamační 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. Prodej na samoobslužných čerpacích stanicích

1. Bude-li nutné sepsat reklamační protokol při koupi pohonných hmot, je zákazník povinen kontaktovat prodávajícího prostřednictvím telefonního kontaktu uvedeného na samoobslužné čerpací stanici.
2. Jsou-li na samoobslužné stanici k dispozici nápojové, potravinové popř. jiné automaty (dále jen „*ATM*“), je v případě reklamační zboží z *ATM* zákazník povinen postupovat způsobem uvedeným na *ATM*. V případě zboží z *ATM* je prodávajícím provozovatel *ATM*, proto je při reklamační zboží zákazník povinen obracet se na provozovatele *ATM*.

VI. Lhůta pro uplatnění reklamační

1. Zákazník je povinen uplatnit reklamační výrobku nebo služby bez zbytečného odkladu poté, co mohl vadu při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Pokud je na prodáváném výrobku, na jeho obalu, v návodu připojeném k výrobku nebo v reklamační uvedena doba použitelnosti výrobku, je zákazník oprávněn uplatnit reklamační výrobku do takového data (záruka za jakost), jinak platí záruka stanovená zákonem.

VII. Reklamační protokol

1. O přijetí reklamační prodávající sepíše reklamační protokol, v němž uvede zejména identifikaci reklamovaného výrobku nebo služby, popis vytýkané vady, způsob vyřízení reklamační požadovaný zákazníkem, kontaktní údaje zákazníka pro účely poskytnutí

informace o vyřízení reklamace a datum přijetí reklamace. Jedno vyhotovení reklamačního protokolu prodávající předá zákazníkovi.

VIII. Předložení zboží

1. Je-li to nezbytné pro vyřízení reklamace, je zákazník povinen při reklamaci předložit reklamovaný výrobek v hygienicky přijatelném stavu (neznečištěný, suchý a hygienicky nezávadný – u pohonných hmot se postupuje v souladu s čl. IV.), jinak je prodávající oprávněn odmítnout převzít výrobek k reklamačnímu řízení. Proávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení věc, která nebyla zákazníkem prodávajícímu předána kompletní a tato skutečnost brání řádnému vyřízení reklamace.

IX. Nároky z vad

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

a. **Podstatně porušení smlouvy.** Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník právo:

- i. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- ii. na odstranění vady opravou věci,
- iii. na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- iv. odstoupit od smlouvy.

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. Ne zvolí-li zákazník své právo včas, má práva jako u nepodstatného porušení smlouvy.

b. **Nepodstatně porušení smlouvy.** Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má zákazník právo:

- i. na odstranění vady, nebo
- ii. 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 věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí zákazníkovi způsobit nepřiměřené náklady.

Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci 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 přihlédne 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.

2. 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.

X. Vyřízení reklamace

1. Proávající (obsluha čerpací stanice nebo jiný odpovědný pracovník prodávajícího) je povinen o reklamaci rozhodnout maximálně 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění

reklamace, přičemž zákazník a prodávající se mohou dohodnout na delší lhůtě. Ve stejné lhůtě je povinen o tom zákazníka informovat. 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.

2. Proávající 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.
3. 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.

XI. Závěrečná ustanovení

1. 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: ad.r.coi.cz, e-mailová adresa: adr@coi.cz.
2. 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.