

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Provozovatel **ČS Avia XPress Jindřichův Hradec** (dále jen ČS a prodejce) v zájmu dobrých vztahů se svými zákazníky a v zájmu rychlého, bezproblémového a smírného řešení případných vad prodaných výrobků či poskytnutých služeb na provozovně čerpací stanice vydává tento reklamační řád.

---

### I.

#### Všeobecná ustanovení, vymezení pojmů, rozsah úpravy a místo uplatnění reklamace

Tento reklamační řád byl vypracován v souladu se zákonem číslo 89/2014 Sb., Občanský zákoník v platném znění a zákonem číslo 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů a upravuje práva a povinnosti smluvních stran, vznikající z titulu odpovědnosti prodávajícího za vady výrobků nebo služeb prodaných či poskytnutých na čerpací stanici provozovatele.

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen reklamace) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky.

Kupující je oprávněn uplatnit nárok z odpovědnosti za vady prodaných výrobků či poskytnutých služeb v záruční době na příslušné čerpací stanici, kde byl výrobek či služba zakoupena, není-li stanoveno v tomto reklamačním řádu, v záručním listě, popřípadě v návodu výrobku jinak anebo neurčí-li prodávající jinak.

### II.

#### Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech

- Je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednaná sleva z kupní ceny.
- Jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím.
- Vada vznikla na věci opotřebením obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti).
- Je způsobena kupujícím a vznikne nesprávným užíváním, neodbornou montáží nebo neodborným uvedením zboží do provozu, neodborným zacházením, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením.
- Vada vznikne v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

### III.

#### Reklamace pohonných hmot

Provozovatel jako prodávající, odpovídá za to, že prodávané produkty mají požadovanou a právními předpisy stanovenou jakost a množství, jsou bez vad a odpovídají závazným technickým normám. Prodávající odpovídá za vady, které mají prodávané produkty při prodeji a za vady, které se vyskytnou po jejich prodeji v záruční době.

Reklamovat množství odebraných produktů je možné jen okamžitě po jejich načerpání a před odjezdem z čerpací stanice. Kupující se musí prokázat dokladem o zaplacení a dále je povinen za účelem posouzení oprávněnosti reklamace umožnit prodávajícímu:

- vyčerpání obsahu nádrže za účelem kontroly množství odebraného produktu. Kupující je povinen před odebráním produktu z nádrže sdělit prodávajícímu předpokládaný obsah nádrže před samotným načerpáním produktu
- technickou prohlídku vozidla

Prodávající sepíše o zjištěném stavu zápis, ve kterém uvede identifikační údaje kupujícího, typ vozidla, RZ, počet ujetých km, stáří vozidla a zjištěný stav množství pohonných hmot v nádrži.

Reklamovat jakost odebraných produktů je možné na čerpací stanici společnosti nebo přímo v sídle společnosti písemnou formou.

Kupující je povinen uplatnit reklamaci jakosti produktu bezodkladně po zjištění závady, tzn. okamžitě poté, co se projeví porucha vozidla, aby bylo možné spolehlivě zjistit, zdali je příčinou kvalita zakoupeného produktu. Reklamaci nelze uplatnit v tom případě, pokud kupující dočerpá do nádrže automobilu produkt u jiné čerpací stanice a dojde tak smíšení dvou různých produktů.

Kupující je povinen v případě reklamace jakosti zakoupeného produktu umožnit prodávajícímu za účelem posouzení oprávněnosti reklamace:

- odběr vzorku z nádrže nebo jiného místa palivové soustavy vozidla za účasti prodávajícího
- technickou prohlídku vozidla

Je-li vozidlo kupujícího umístěno v servisu, je kupující v rámci reklamace povinen prodávajícímu sdělit kontakt na servis. Odběr vzorku reklamovaného produktu z nádrže vozidla umístěného v servisu je možné pouze za přítomnosti zástupce prodejce.

Z nádrže jsou odebrány celkem čtyři vzorky, z nichž jeden si ponechá kupující, dva prodávající a jeden vzorek je odeslán akreditované laboratoři. Jeden ze vzorků, který si ponechá prodávající bude zapečetěn pro potřeby případného zpochybnění výsledku laboratorního rozboru a nutnosti provést rozbor nový. O odběru vzorků reklamovaného produktu musí být pořízen písemný protokol, který obsahuje identifikační údaje kupujícího, typ vozidla, RZ, počet ujetých km, stáří vozidla, důvod reklamace a stručný popis poruchy vozidla s uvedením dne a času, kdy se porucha objevila, označení místa odběru vzorku produktu, uvedení osob přítomných při odběru vzorku, označení odebraného vzorku produktu, uvedení, označení vrstvy v nádrži, ze které byl vzorek odebrán, údaj o tom, že vzorkovnice byly před naplněním prohlédnuty, byly čisté a suché, přesné označení vzorkovnic, popis vzhledu vzorku z hlediska jeho barvy, čisti, rozvrstvení, zřetelného obsahu vody a mechanických nečistot. Protokol podepisuje kupující, prodávající, popř. zástupce servisu a pracovník akreditované laboratoře.

Zadavatelem provedení rozboru odebraného vzorku bude prodávající, které hradí náklady na odběr vzorků a provedení analýzy. Prodávající je povinen informovat o výsledku laboratorního rozboru kupujícího. V případě, že se reklamace kupujícího ukáže být nedůvodná a analýza neprokáže porušení jakosti produktu, hradí náklady na provedení analýzy kupující. Stejný postup z hlediska úhrady nákladů se uplatní i v případě posouzení reklamace množství odebraného produktu. Neumožní-li kupující odběr vzorku produktu a prohlídku vozu, popřípadě neumožní-li prodávajícímu součinnost, považuje se reklamace za neoprávněnou a kupující není oprávněn uplatnit u prodávajícího jakoukoliv odpovědnost za vady prodaného produktu.

#### IV.

##### Reklamacie ostatních výrobků a služeb

Prodávající odpovídá za vady, které má výrobek nebo služba při převzetí a za vady, které se vyskytnou v záruční době. Marným uplynutím záruční doby odpovědnost prodávajícího za vady zaniká a nelze ji dále účinně uplatnit. Reklamační řízení je zahájeno okamžikem, kdy kupující oznámí prodávajícímu, že jím dodané zboží nebo služba mají vady a prokáže se dokladem o zakoupení výrobku nebo služby. Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Reklamacie je řádně uplatněna pouze tehdy, pokud kupující přesně označí vadu, kterou namítá a nárok, kterého se reklamací domáhá.

Prodávající je povinen vystavit kupujícímu doklad o uplatněné reklamaci, uvést vadu, kterou kupující namítá a nárok, jakého se domáhá. Prodávající je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění vady. Není-li reklamace v této lhůtě vyřízena, považuje se vada za neodstranitelnou. Doba od uplatnění reklamace až do okamžiku, kdy je kupující povinen převzít opravený výrobek nebo službu, se do záruční doby nezapočítává. Reklamacie se považuje za neodůvodněnou, pokud se kupující neřídil při užívání výrobku nebo služby pokyny uvedenými v návodu, jež je součástí zakoupeného výrobku nebo který je zveřejněn na viditelném místě, kde byla služba poskytnuta.

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Prodávající vydá kupujícímu potvrzení o závadě a způsobu provedení opravy. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu zakoupeného výrobku, nebo týká-li se vada jen součástí výrobku, výměnu součástí. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny výrobku nebo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby výrobek mohl být řádně užíván jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu výrobku nebo má právo od smlouvy odstoupit. Ta samá práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. O větší počet vad se jedná tehdy, pokud se u výrobku vyskytly tři odstranitelné vady.

Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu výrobku, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny výrobku nebo může od smlouvy odstoupit. Za neodstranitelnou vadu se považuje nejen vada, kterou není možno technicky odstranit, ale i vada, jejíž odstranění není účelné.

V případě oprávněné reklamace služby, poskytne prodávající kupujícímu slevu nebo bezplatně novou službu. Dojde-li k výměně výrobku nebo poskytnutí nové služby, běží záruční doba znovu ode dne převzetí nového výrobku nebo služby.

Odstoupí-li kupující od smlouvy, jsou smluvní strany povinny vrátit si vše, co si vzájemně plnily.