

I. Obecná ustanovení

1. Vymezení pojmů

Tento reklamační řád společnosti **VELTA Free Shop s.r.o.**, se sídlem Revoluční 762/13, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČO: 02160803, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. C 221996 (dále jen „**prodávající**“), se vztahuje na prodej zboží (dále jen „**zboží**“) a poskytování služeb (dále jen „**služba**“) zákazníkovi, který je spotřebitelem (dále jen „**zákazník**“), na čerpací stanici.

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

Tento reklamační řád je k dispozici na čerpací stanici a na webových stránkách VELTA www.veltafreeshop.cz.

2. Právo zákazníka na reklamaci vadného plnění

Prodávající odpovídá zákazníkovi za to, že prodávané zboží nemá při jeho převzetí vady. Prodávající zejména odpovídá zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá zákazníkovi, že věc:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a,
- je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

Prodávající odpovídá zákazníkovi (vyjma případů, kdy prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil), že vedle ujednaných vlastností je věc:

- vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
- množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu

kteří může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,

c) dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat,

d) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající zákazníkovi poskytl před uzavřením smlouvy.

Pokud se projeví vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Zboží je vadné, nemá-li vlastnosti, které byly sjednány nebo které jsou pro dané zboží 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 zboží či poskytnuté služby vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat. Za vadu však nelze považovat změnu zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho:

- opotřebením způsobeného obvyklým používáním nebo u použitého zboží opotřebením odpovídající míře jeho předchozího používání, nebo
- nesprávného používání,
- nesprávnou montáží zboží,
- používáním zboží k jiným než určeným účelům,
- používáním zboží v rozporu s návodem k užívání,
- skladováním zboží v nevhodných podmínkách.

Zákazníkovi nenáleží práva z vadného plnění v případě, že v době převzetí zboží věděl, že zboží má vadu (byl prodávajícím předem upozorněn, viz čl. 2 odstavec druhý).

3. Místo uplatnění reklamace

Reklamaci zákazník uplatňuje vždy vůči prodávajícímu ve vztahu ke konkrétnímu zboží nebo službě. Reklamaci je zákazník oprávněn uplatnit na čerpací stanici, kde zboží zakoupil, resp. kde mu byla poskytnuta reklamovaná služba, případně i u jiné čerpací stanice prodávajícího nebo v sídle prodávajícího, a to osobně nebo poštou. V případě

zaslání reklamovaného zboží prostřednictvím přepravce je zákazník povinen zboží zabezpečit tak, aby nedošlo k jeho poškození.

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).

Reklamacce pohonných hmot jsou řešeny v souladu se **Zvláštním ustanovením při reklamaci pohonných hmot** (část II. níže).

4. Lhůta pro uplatnění reklamace

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci zboží nebo služby bez zbytečného odkladu poté, co mohl vadu při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Pokud je na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojeném ke zboží nebo v reklamě uvedena doba použitelnosti zboží, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci zboží do takového data (záruka za jakost), jinak platí lhůta pro vytknutí vady stanovená zákonem, tj. v délce dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží.

5. Reklamační protokol

O přijetí reklamace prodávající sepíše reklamační protokol, v němž uvede zejména identifikaci reklamovaného zboží nebo služby, popis vytkané vady, způsob vyřízení reklamace požadovaný zákazníkem a datum přijetí reklamace. Jedno vyhotovení reklamačního protokolu předá prodávající zákazníkovi.

6. Předložení zboží

Je-li to nezbytné pro vyřízení reklamace, je zákazník povinen při reklamaci předložit reklamované zboží v hygienicky přijatelném stavu (neznečištěné, suché a hygienicky nezávadné), jinak je prodávající oprávněn odmítnout převzít zboží k reklamačnímu řízení. Proávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebylo zákazníkem prodávajícímu předáno 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 dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží, na odstranění vady opravou zboží (jedná-li se o vadu odstranitelnou), na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo na odstoupení od kupní smlouvy.

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

Zákazník může podle své volby požadovat dodání nového zboží bez vad nebo opravu zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro zákazníka. 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 nebo je-li vada bezvýznamná, 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 tři). V takovém případě má zákazník i právo od smlouvy odstoupit.

Zákazník má právo na přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy pokud (i) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil dle čl. 7 kapitoly c) odst. 3 tohoto reklamačního řádu, (ii) se vada projeví opakovaně, (iii) je vada podstatným porušením smlouvy, (iv) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro zákazníka.

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 přihlídně 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.

Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím zákazníkovi nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Nepřevezme-li zákazník věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti věc po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění.

Pokud zákazník vytkne vadu po uplynutí tří leté objektivní promlčecí lhůty, nenáleží mu právo z vadného plnění. Zákazníkovi též nenáleží právo z vadného plnění, je-li reklamace neoprávněná.

8. Vyřízení reklamace

Prodávající (obsluha čerpací stanice nebo jiný odpovědný pracovník prodávajícího) je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží 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 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.

Prodávající vydá zákazníkovi potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; 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 zákazník oprávněn požadovat po prodávajícím úhradu nákladů spojených s vyřízením reklamace prodávajícím.

9. Záruka za jakost

Zárukou za jakost prodávající prohlašuje nad rámec zákona, že zboží bude po určité době způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti, pokud zákazníkovi záruku za jakost poskytl. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti zboží na obalu nebo v reklamě.

Bez ohledu na to, zda je záruka za jakost poskytnuta, či nikoliv, nejsou dotčena práva zákazníka z odpovědnosti prodávajícího za vadné plnění. Zákazník bere na vědomí, že prodávající prodává také zboží vyrobené nebo dodané prodávajícímu třetími osobami. K tomuto zboží mohou být přiloženy záruční listy nebo jiné dokumenty obsahující záruční podmínky vyhotovené třetími osobami, přičemž prodávající v podstatě nemá možnost tyto záruční podmínky ovlivnit. Záruční podmínky, bez ohledu na to, kde jsou uvedené, se však vztahují vždy jen k záruce za jakost, nikoliv k odpovědnosti

prodávajícího za vadné plnění, plynoucí ze smlouvy a právních předpisů, a tedy tuto odpovědnost nijak neomezují.

Jako doklad o poskytnutí záruky vystaví prodávající ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení, který obsahuje zákonné údaje, které jsou zapotřebí k uplatnění záruky za jakost (zejm. označení zboží, délka záruky, cena, množství, údaje o prodávajícím). Na výslovnou žádost zákazníka vystaví prodávající záruční list v textové podobě, ve kterém jsou srozumitelně vysvětleny a uvedeny nároky zákazníka ze záruky za jakost, označení věci, sídlo prodávajícího (či příslušné provozovny), postup k uplatnění práv ze záruky a podmínky záruky a uvedení, že v případě nesouladu zboží se smlouvou má zákazník zákonný nárok na nápravu ze strany prodávajícího, přičemž náprava je pro zákazníka bezplatná a není nikterak dotčena poskytnutím záruky za jakost. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu zákazníkovi doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

Zákazník má v rámci záruky za jakost právo na odstranění záruční vady, a to opravou zboží nebo dodáním nového zboží. O způsobu odstranění vady rozhoduje prodávající. Ustanovení čl. 7. reklamačního řádu se v případě záruky za jakost nepoužijí.

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 příslušné doby může být reklamační 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. 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. Závěrečná ustanovení

V případě sporu mezi zákazníkem a prodávajícím ohledně koupeného zboží 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, emailová adresa: adr@coi.cz.

Záležitosti neupravené tímto reklamačním řádem se řídí právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 20.9.2024.

VELTA Free Shop s.r.o.