



# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## I. OBEČNÁ USTANOVENÍ

### 1. Vymezení pojmů

Tento 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, jednajícím prostřednictvím ORLEN Unipetrol RPA s.r.o. – BENZINA, odštěpný závod, se sídlem Milevská 2095/5, Praha 4 (dále jen „ORLEN“ nebo „prodávající“), se vztahuje na prodej výrobků (dále jen „výrobek“) a poskytování služeb (dále jen „služba“) (výrobek a služba dále společně také jako „zboží“, prodej výrobků a poskytování služeb společně jen „prodej zboží“) na čerpacích stanicích provozovaných pod označením ORLEN nebo jiným obchodním označením (dále jen „čerpací stanice“ v jednotném i množném čísle) s tím, že se jedná se o prodej zboží prodávajícím zákazníkovi, který je spotřebitelem (dále jen „zákazník“), případně podnikatelem. Je-li mezi zákazníkem v postavení podnikatele a ORLENEM uzavřena smlouva o vydání a užívání některé palivové karty ORLEN, je tento reklamační řád zpravidla součástí takové smlouvy.

Prodej zboží na čerpacích stanicích uskutečňují většinou v postavení obchodních zástupců prodávajícího smluvní partneři ORLEN (dále jen „Provozovatelé“ nebo „Provozovatel“), kteří také zajišťují obsluhu a fungování čerpacích stanic a mycích linek.

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

Tento reklamační řád obsahuje zvláštní ustanovení týkající se reklamace pohonných hmot a zvláštní ujednání, která se týkají uplatnění vad po poskytnuté službě mytí vozidla či incidentů s mytím vozidel souvisejících.

Tento reklamační řád obsahuje také ujednání, která se týkají informování Provozovatelů o škodních událostech a jiných incidentech týkajících se zákazníků a jejich majetku (dále jen „incident“), jež nastaly při prodeji zboží, resp. incidentech nastalých v prostorách čerpací stanice.

Tento reklamační řád je k dispozici na čerpacích stanicích a na webových stránkách [orlen.cz](http://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 jednoho roku 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 (uplatnění vady zboží dále jen „reklamace“). Za vadu však nelze považovat změnu výrobku, která vznikla 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 a forma uplatnění reklamace

Reklamaci je zákazník oprávněn uplatnit na čerpací stanici, kde došlo k prodeji zboží, popř. není-li dále stanoveno jinak, i na jiné čerpací stanici, a to osobně, poštou, nebo jiným vhodným způsobem. Reklamaci je zákazník oprávněn uplatnit i v sídle prodávajícího, resp. v sídle ORLEN Unipetrol RPA s.r.o. – BENZINA, odštěpný závod.

Reklamace na čerpací stanici vyřizuje zpravidla Provozovatel nebo příslušný pracovník Provozovatele.

### 4. Lhůta pro uplatnění reklamace

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci zboží bez zbytečného odkladu poté, co mohl vadu při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Pokud je na prodávaném zboží, na jeho obalu, v připojeném návodu nebo v reklamě uvedena doba použitelnosti zboží, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci v takové době, jinak platí doba 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 zboží, popis vytkané vady, způsob vyřízení reklamace požadovaný zákazníkem a datum přijetí reklamace a kontaktní údaje zákazníka. Jedno vyhotovení reklamačního protokolu prodávající předá zákazníkovi.

## 6. Předložení zboží

Reklamací zákazník uplatňuje vůči prodávajícímu vždy ve vztahu ke konkrétnímu zboží. Nákup zboží, včetně data nákupu a ceny zboží, zákazník prokazuje prodejním dokladem či jiným prokazatelným způsobem (např. výpisem z palivové karty, výpisem z účtu nebo svědectvím třetí osoby).

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. 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 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 právo odstoupit 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 je oprávněn požadovat dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součástí zboží, může zákazník požadovat jen výměnu součástí. 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 součástí 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 součástí 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 zjednání nápravy zákazníkovi působilo značné obtíže.

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

denou 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 (resp. Provozovatel nebo jiný odpovědný pracovník) je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží 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 prodávající oprávněn požadovat po zákazníkovi úhradu nákladů spojených s vyřízením reklamace prodávajícím.

## II. REKLAMACE 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 reklamační z tohoto důvodu zamítnuta.

Při uplatnění reklamační pohonných hmot je zákazník povinen:

- informovat prodávajícího (obsluhu čerpací stanice nebo jiného odpovědného pracovníka prodávajícího) o vytýkané vadě,
- 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 reklamační, 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 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.

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

## III. UPLATNĚNÍ VAD PO POSKYTNUTÉ SLUŽBĚ MYTÍ VOZIDLA ČI INCIDENTŮ S MYTÍM VOZIDLA SOUVISEJÍCÍCH

V síti čerpacích stanic ORLEN je možné mytí automobilů buď v automatických mycích linkách, nebo v samoobslužných mycích boxech (dále jen „mycí zařízení“). Před použitím mycího zařízení je zákazník vždy povinen se seznámit s pravidly jeho používání uvedenými jak v návodu, tak v podmínkách pro mytí vozidel. Návod je umístěn vždy na viditelném místě u vjezdu do mycího zařízení. Podmínky mytí vozidel, na které manuál i odkazuje, jsou umístěny u obsluhy čerpací stanice. Zákazník je povinen se tímto návodem

a podmínkami pro mytí vozidel řídit. Nedodržováním pokynů v návodu a podmínkách pro mytí vozidel může dojít nejenom k poškození vozidla a mycího zařízení, ale i ke snížení výsledné kvality umytí vozidla. Vyloučena je rovněž odpovědnost provozovatele mycího zařízení za škody, které byly způsobeny nedodržováním podmínek pro mytí vozidel, návodu a dále nedodržováním jakýchkoli jednoznačných a viditelně umístěných pokynů pro vjezd do mycího zařízení a jeho používání. Zákazník je v tomto případě plně odpovědný za vzniklé škody jak na vozidle, tak na mycím zařízení či jiných věcech vlastněných třetími osobami.

Reklamační související s poškozením vozidla nebo nízkou kvalitou mytí je potřebné uplatnit ihned po ukončení mytí, a to formou sepsání reklamačního protokolu s provozovatelem čerpací stanice nebo jím pověřenou osobou. Na nedostatky nebo poškození zjištěné mimo areál čerpací stanice nebude brán zřetel.

## IV. INCIDENTY NA ČERPACÍCH STANICÍCH

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.

## V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

V případě sporu mezi zákazníkem-spotřebitelem a prodávajícím ohledně koupeného výrobku či poskytnuté služby, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou stran, je spotřebitel 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 ČR, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne

V Praze dne 01. 10. 2023

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



Luděk Varyš  
Provozní ředitel