

R E K L A M A Č N Í Ř Á D

Obecná ustanovení

1. Právo zákazníka na reklamaci vadného zboží

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

- opotřebení,
- nesprávného používání,
- nesprávného zásahu.

Jestliže zákazník uplatní právo z odpovědnosti za vady zboží u čerpací stanice (dále jen ČS), je obsluha dané ČS povinna o reklamaci rozhodnout ihned. V případě, kdy vyřízení reklamací vyžaduje odborné posouzení nebo rozbor, je lhůta maximálně 30 dní.

2. Kde zákazník reklamaci uplatňuje

Reklamaci zákazník uplatňuje přímo u ČS. Nákup prokazuje prodejním dokladem. Reklamací pohonných hmot (dále PHM) jsou řešeny **Zvláštním ustanovením při reklamaci PHM**.

Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

3. Lhůty pro uplatnění reklamací

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci ihned, jakmile měl možnost vadu zjistit. Záruční doba je uvedena na obalu, jinak platí záruka stanovená zákonem.

4. Odstranitelné vady

Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze beze zbytku odstranit a jejich výskytem ani odstraňováním neutrpí vzhled a kvalita zboží. Jde-li o odstranitelnou vadu, má občan právo na její bezplatné, řádné a včasné odstranění. Pokud zboží ještě nebylo použito, má zákazník právo výměny vadného výrobku za bezvadný.

5. Neodstranitelné vady

Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze bez zbytku odstranit a jejich výskytem a odstraňováním by utrpěl vzhled a kvalita zboží. Jde-li o neodstranitelnou vadu, má zákazník podle své volby právo na:

- výměnu zboží za jiné, bezvadné,
- přiměřenou slevu z ceny,
- zrušení kupní smlouvy.

Vady PHM a potravin se považují za vady neodstranitelné.

6. Vady množství

Zákazník musí reklamaci učinit ihned při koupi. Množstevní závady zjištěné dodatečně po odjezdu od ČS nebudou uznány.

Zvláštní ustanovení při reklamaci PHM

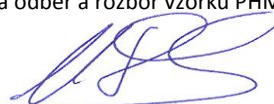
1. Reklamaci je zákazník povinen uplatnit ihned po zjištění závady a je povinen:

- informovat obsluhu čerpací stanice nebo jiného odpovědného pracovníka společnosti UNIPETROL RPA, s.r.o. – BENZINA, odštěpný závod,
- uvést datum, místo a hodinu nákupu PHM, uvést jeho druh a množství, a to doložit prodejním dokladem,
- uvést přibližné množství PHM v nádrži dopravního prostředku před plněním,
- uvést typ vozidla, registrační značku, stáří vozidla, počet ujetých kilometrů,
- předložit vzorek PHM bezodkladně odebraný z nádrže vozidla za účasti odpovědného pracovníka společnosti UNIPETROL RPA, s.r.o. – BENZINA, odštěpný závod nebo umožnit protokolárně pověřenému pracovníkovi vzorek odebrat. Množství odebraného vzorku musí odpovídat nutnému rozsahu ověřovacích kvalitativních testů (minimálně 1 litr) a vzorek musí být předložen bezodkladně po zjištění vady. Vzorek musí být řádně označen druhem PHM, místem a datem odběru. Vzorek musí být odebrán do čisté vzorkovnice.

2. V případě, že reklamací bude vyhodnocena jako neoprávněná, je zákazník povinen uhradit společnosti UNIPETROL RPA, s.r.o. – BENZINA, odštěpný závod náklady na odběr a rozbor vzorků PHM na základě předloženého vyúčtování.

3. V případě reklamací produktů LPG a CNG musí být vzorek odebrán specializovanou firmou pověřenou společností UNIPETROL RPA, s.r.o. – BENZINA, odštěpný závod. V případě, že reklamací bude vyhodnocena jako neoprávněná, je zákazník povinen uhradit společnosti UNIPETROL RPA, s.r.o. – BENZINA, odštěpný závod náklady na odběr a rozbor vzorků PHM na základě předloženého vyúčtování.

V Praze dne 1. 1. 2016



Vladimír Dočekal

vedoucí odštěpného závodu

UNIPETROL RPA, s.r.o. – BENZINA, odštěpný závod