

## REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SPOTŘEBITELE

společnosti **CAROIL a. s.** se sídlem Krátká 596/4, 682 01 Vyškov, IČO: 01783122, DIČ: CZ01783122, zapsané u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 6893 (dále jen **Prodávající**).

Tento reklamační řád se vztahuje na zboží (dále jen **Zboží**) a služby (dále jen **Služby**) zakoupené zákazníkem, který je spotřebitelem ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen **Kupující**), od Prodávajícího. Při uplatnění práv z vadného plnění Zboží a Služeb (dále jen **Reklamacce**) postupuje Kupující v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky.

### Článek I

#### Rozsah odpovědnosti Prodávajícího za vady

##### 1. Zboží

Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že Zboží při převzetí nemá vady, a to zejména, že v době, kdy Kupující Zboží od Prodávajícího převzal,

- má Zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu Zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
- se Zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se Zboží tohoto druhu obvykle používá;
- Zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
- Zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- vyhovuje požadavkům právních předpisů.

##### 2. Služby

Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že Služba je poskytnuta ve shodě se smlouvou o poskytnutí Služby. Pokud je Služba poskytnuta v rozporu s touto smlouvou, je Služba poskytnuta vadně a Kupující má práva z vadného plnění.

### Článek II

#### Místo uplatnění reklamacce

Kupující je oprávněn uplatnit Reklamacce Zboží a Služeb v místě provozovny CAROIL, kde Zboží nebo Služby zakoupil, případně v sídle Prodávajícího. Provozovnou se rozumí čerpací stanice Prodávajícího.

### Článek III

#### Lhůta pro uplatnění reklamacce

##### 1. Zboží

Kupující uplatní Reklamacce vady Zboží bez zbytečného odkladu poté, co měl vadu při dostatečné péči zjistit. Kupující je oprávněn uplatnit Reklamacce Zboží v době 24 měsíců od převzetí Zboží. Je-li na Zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke Zboží nebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze Zboží použít, nebo doba jeho minimální trvanlivosti (např. potraviny), může Kupující uplatnit Reklamacce Zboží do tohoto data.

##### 2. Služby

Kupující uplatní Reklamacce vady Služby (rozpor mezi objednaným a poskytnutým plněním) bez zbytečného odkladu poté, co měl vadu při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 14 dnů od poskytnutí Služby.

### Článek IV

#### Uplatnění Reklamacce

1. Při uplatnění Reklamacce je Kupující povinen doložit nákup Zboží nebo Služby u Prodávajícího prodejním dokladem, případně jiným prokazatelným způsobem. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k vyřízení Reklamacce.
2. Prodávající (či jím pověřená osoba – obsluha čerpací stanice) vydá Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem Reklamacce a jaký způsob vyřízení Reklamacce Kupující požaduje.

3. Po uplatnění Reklamací Prodávající rozhodne o Reklamací Zboží nebo Služby ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Zboží či Služby potřebná k odbornému posouzení vady (např. laboratorní rozbor vzorku paliv).
4. Reklamací včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamací, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a Kupující se oprávněn od smlouvy odstoupit.
5. Po vyřízení Reklamací vydá Prodávající Kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamací, včetně potvrzení o provedení případné opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamací.

## Článek V

### Práva Kupujícího z vad Zboží a Služeb

1. Pokud Kupující neuvede, jaký způsob vyřízení Reklamací vyžaduje, pak jej Prodávající poučuje o tom, že může požadovat některou z níže uvedených možností, a to v návaznosti na to, zda jsou vady na Zboží podstatným nebo nepodstatným porušením kupní smlouvy, resp. zda jde o odstranitelnou nebo neodstranitelnou vadu Služeb.

2. Jedná-li se o podstatné porušení kupní smlouvy, má Kupující právo si zvolit mezi:

- dodáním nového Zboží bez vady nebo dodáním chybějícího Zboží,
- odstraněním vady opravou Zboží,
- přiměřenou slevou z kupní ceny Zboží, nebo
- odstoupením od kupní smlouvy.

Kupující sdělí Prodávajícímu, jaké z výše uvedených práv si zvolil, při Reklamací, nebo bez zbytečného odkladu po Reklamací. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího; to neplatí, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Prodávající vady ve lhůtě pro vyřízení Reklamací, nebo oznámí-li Kupujícímu, že vady neodstraní, může Kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny Zboží, nebo může od kupní smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li si Kupující některé z výše uvedených práv včas, má práva vztahující se na nepodstatné porušení kupní smlouvy popsaná níže.

3. Jedná-li se o nepodstatné porušení kupní smlouvy, má Kupující právo si zvolit mezi odstraněním vady Zboží, nebo přiměřenou slevou z kupní ceny Zboží.
4. Dokud Kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny Zboží nebo neodstoupí od kupní smlouvy, může Prodávající dodat chybějící Zboží, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Prodávající odstranit podle své volby opravou Zboží nebo dodáním nového Zboží; volba Prodávajícího nesmí Kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.
5. Neodstraní-li Prodávající vadu Zboží ve lhůtě pro vyřízení Reklamací, nebo vadu Zboží odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny Zboží, anebo může od kupní smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího.
6. Vady Služby mohou být odstranitelné nebo neodstranitelné.

Jedná-li se o odstranitelné vady Služby, má Kupující právo si zvolit mezi:

- poskytnutím opravné Služby,
- poskytnutím toho, co nebylo v rámci Služby poskytnuto, nebo
- přiměřenou slevou z ceny Služby.

Jedná-li se o neodstranitelnou vadu Služby, má Kupující právo si zvolit mezi:

- odstoupením od smlouvy o poskytnutí Služby, nebo
- přiměřenou slevou z ceny za Službu.

## Článek VI

### Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že dojde mezi Prodávajícím a Kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy ke Zboží nebo ze smlouvy o poskytnutí Služby, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. ledna 2017 a nahrazuje veškerá předchozí znění.