Verze: November 1, 2025

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti OMV Česká republika, s.r.o. se sídlem Praha 4, Nusle, Štětkova 1638/18, PSČ: 140 00, IČO: 48038687, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 15408 („**OMV**“) pro čerpací stanici:

číslo:……

název:…….
(„Čerpací stanice“)

Provozovanou jménem a na účet OMV obchodním partnerem:

název:……

IČO:……..

se sídlem:…….
(„Partner“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tento reklamační řád upravuje práva a povinností OMV a Partnera (oba samostatně též „**Dodavatel**“) ve vztahu k zákazníkům v postavení spotřebitele ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v znění pozdějších změn („**Zákazník**“) při uplatnění práv z vadného plnění.

1.2 Na Čerpací stanici Partner jménem a na účet společnosti OMV prodává Zákazníkům pohonné hmoty („**PHM**“), zboží (zejm. motoristické potřeby, balené potraviny, nápoje), gastro (čerstvé sendviče, káva apod.) a poskytuje doplňkové služby (zejm. servisní služby či mytí vozidel). Na čerpací stanici s restaurací provozuje partner vlastním jménem a na vlastní účet pohostinské služby.

2. CO LZE REKLAMOVAT?

2.1 Zákazník je oprávněn reklamovat vadu PHM, zboží, doplňkové služby či pohostinských služeb („**Předmět plnění**“) s tím, že Předmět plnění má vadu zejména tehdy, pokud v době převzetí od Dodavatele

a) Předmět plnění neodpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,

b) Předmět plnění není vhodný k účelu, pro který ho Zákazník požaduje a s nímž Dodavatel souhlasil,

c) Předmět plnění není dodán s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

2.2 Neupozorní-li zvlášť Dodavatel Zákazníka před uzavřením kupní smlouvy, že se některá vlastnost Předmětu plnění liší, a Zákazník s tím neprojeví výslovný souhlas, odpovídá Dodavatel Zákazníkovi dále, že vedle ujednaných vlastností ve smyslu článku 2.1. že Předmět plnění:

a) je vhodný k účelu, k němuž se Předmět plnění tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,

b) množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem Předmětu plnění téhož druhu, které může Zákazník rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Dodavatelem nebo jinou osobou ve smluvním řetězci Dodavatele, zejména reklamou nebo označením. Veřejným prohlášením podle předchozí věty není Dodavatel vázán, pokud prokáže, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření kupní smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv,

c) je dodán s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může Zákazník rozumně očekávat,

d) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, kterou Dodavatel Zákazníkovi poskytl před uzavřením kupní smlouvy.

3. U KOHO A KDE LZE REKLAMACI UPLATNIT?

Zákazník je oprávněn uplatnit práva z vad Předmětu plnění na Čerpací stanici, kde Předmět plnění obdržel, nebo v kterékoli jiné provozovně OMV, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně přímo u společnosti OMV v jejím sídle. V případě práv z vad pohostinských služeb poskytnutých Zákazníkovi v restauraci, Zákazník uplatní svá práva na Čerpací stanici u Partnera, kde tyto služby obdržel, nebo v kterékoliv jeho provozovně, případně v sídle nebo místě podnikání Partnera. Je-li však k opravě určena jiná osoba, která je v místě Partnera, OMV či v místě pro Zákazníka bližším, Zákazník vytkne vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy.

4. V JAKÉ LHŮTĚ LZE REKLAMACI UPLATNIT?

4.1 Zákazník je povinen vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost Předmět plnění prohlédnout a mohl vadu při dostatečné péči zjistit, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje. U vady spotřebního zboží činí nejzazší lhůta pro uplatnění reklamace dva roky od jeho převzetí, ledaže by Dodavatel nebo výrobce Předmětu plnění poskytl lhůtu delší. Vytkne-li Zákazník vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou Zákazník nemůže vadný Předmět plnění užívat.

4.2 Je-li na Předmětu plnění, na jeho obalu, v návodu připojenému k Předmětu plnění, v kupní smlouvě nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze Předmět plnění použít, nebo doba jeho minimální trvanlivosti, může Zákazník uplatnit reklamaci do tohoto data.

4.3 Projeví-li se vada Předmětu plnění v průběhu jednoho (1) roku od převzetí, má se za to, že Předmět plnění byl vadný již při převzetí, ledaže to povaha Předmětu plnění vylučuje; tato doba neběží po dobu, po kterou Zákazník nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně

- **PHM- bez zbytečného odkladu po zjištění závady**
- **spotřební zboží – 2 roky od data prodeje**
- **květiny Smeraldino – 2 roky od data prodeje**
- **potraviny – datum minimální trvanlivosti uvedené na výrobku**
- **zboží podléhající zkáze (čerstvé produkty prodávané na ČS) – ihned po zakoupení, max. do 24 hod.**
- **mycí linka- ihned po vyjetí z mycí linky**

5. JAKÁ PRÁVA Z VADY LZE UPLATNIT?

5.1 Právo z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží, pokud vadu sám způsobil.

5.2 Vadou Předmětu plnění není opotřebení Předmětu plnění způsobené jeho obvyklým užíváním nebo

u použitého Předmětu plnění opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.

5.3 Ustanovení uvedená v tomto reklamačním řádu se nepoužijí, pokud:

a) vada existovala již v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;

b) vada byla způsobena Zákazníkem a vznikla neodbornou manipulací nebo ošetřením Předmětu plnění;

c) vada byla způsobena nadměrným zatěžováním nebo použitím v jiných než Předmětem plnění odpovídajících přiměřených podmínkách;

d) vada byla způsobena Zákazníkem a vznikla nesprávným užíváním, skladováním nebo nesprávnou údržbou v rozporu s pokyny Dodavatele a výrobce či jiným zásahem Zákazníka nebo mechanickým poškozením; nebo

e) vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv Dodavatele.

5.4 Má-li Předmět plnění vadu, může Zákazník požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, 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 Předmět plnění měl bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Zákazníka.

5.5 Dodavatel může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Předmět plnění měl bez vady.

5.6 Dodavatel odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Zákazníkovi nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha Předmětu plnění a účel, pro který Zákazník předmět plnění koupil.

5.7 K odstranění vady převezme Dodavatel Předmět plnění na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž Předmětu plnění, jehož montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem Předmětu plnění předtím, než se vada projevila, Dodavatel provede demontáž vadného Předmětu plnění a montáž opraveného nebo nového Předmětu plnění anebo uhradí náklady s tím spojené.

5.8 Nepřevezme-li Zákazník věc v přiměřené době poté, co jej Dodavatel vyrozuměl o možnosti Předmět plnění po opravě převzít, náleží Dodavateli úplata za uskladnění; neujednají-li strany její výši, platí za ujednanou výše obvyklá.

5.9 Zákazník může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:

a) Dodavatel vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s články 5.4 a 5.5;

b) se vada projeví opakovaně;

c) je vada podstatným porušením smlouvy; nebo

d) je z prohlášení Dodavatele nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Zákazníka.

5.10 Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou Předmětu plnění bez vady a vadného Předmětu plnění, které Zákazník obdržel.

5.11 Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada Předmětu plnění nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.

5.12 Odstoupí-li Zákazník od smlouvy, Dodavatel vrátí Zákazníkovi kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží Předmět plnění nebo co mu Zákazník prokáže, že Předmět plnění odeslal.

6. CO MUSÍ REKLAMACE OBSAHOVAT?

6.1 Zákazník je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit nákup Předmětu plnění prodejním dokladem, případně jiným prokazatelným způsobem, a provést volbu vyřízení reklamace vady dle bodu 5.

6.2 Zákazník je povinen poskytnout Dodavateli veškerou součinnost k prokázání existence reklamované vady, zejména v případě tvrzené vady PHM dodat vzorek o objemu minimálně 1 litr. Neprodleně po uplatnění reklamace Zákazníkem, zajistí Partner odběr kontrolního vzorku ze shodné

tankovací pistole, z níž byly reklamované PHM tankovány.

6.3 Dodavatel je povinen vydat Zákazníkovi písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy Zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace Zákazník požaduje a kontaktní údaje Zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

6.4 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a Zákazník o tom musí být informován bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Dodavatel se Zákazníkem nedohodne v reklamačním protokolu nebo jinak na delší lhůtě. Pokud Dodavatel ve stanovené době reklamaci nevyřídí a neinformuje o způsobu jejího vyřízení Zákazníka, je Zákazník v postavení spotřebitele oprávněn od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

6.5 Po vyřízení reklamace vydá Dodavatel Zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení případné opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

7. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

7.1 V případě, že dojde mezi OMV nebo Partnerem na straně jedné a Zákazníkem na straně druhé ke vzniku spotřebitelského sporu plynoucího z dodávky zboží nebo poskytnutí služby a tento spor se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu subjektu určenému k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ARD, Štěpánská 15, Praha 2, PSČ: 120 00; www.coi.cz.

8. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

8.1 Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne **1. 11. 2025** a nahrazuje veškerá předchozí znění.

.