

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD FUCHS OIL CORPORATION (CZ) spol. s r.o.**

### **I. Úvodní ustanovení**

1. Tento reklamační řád stanovuje postup při reklamacích zboží dodaného společností FUCHS OIL CORPORATION (CZ) spol. s r. o. IČO: 41188063, se sídlem Černokostelecká 2539, 251 01 Říčany (dále jen „Prodávající“) Kupujícím.
2. Kupující je povinen se seznámit s tímto reklamačním řádem ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém Kupující neposkytl požadovanou součinnost.
3. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od Prodávajícího Kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

### **II. Odpovědnost Prodávajícího za vady**

1. Prodávající je povinen dodat zboží v množství a kvalitě v souladu s objednávkou Kupujícího, přičemž zodpovídá za vady a nekompletnost dodaného zboží v plném rozsahu.
2. Prodávající je odpovědný za kvalitu zboží v rozsahu deklarovaném atestem zboží nebo v rozsahu dojednaném mezi Kupujícím a Prodávajícím.
3. Prodávající je povinen dodat zboží v obalech, které splňují podmínky bezpečnosti v přepravě i ochrany zboží.
4. Prodávající zodpovídá za vady kvality a množství zboží způsobené Kupujícím špatným technickým stavem jeho obalů nebo jím objednanými dopravními prostředky.
5. Prodávající nezodpovídá za vady kvality a množství zboží, pokud bylo zboží dodáno v obalech Kupujícího nebo volně ložené v cisterně, kterou si objednal Kupující.
6. Prodávající nezodpovídá za vady zboží způsobené nesprávnou manipulací, nevhodným skladováním, nesprávným zacházením nebo používáním, nebo za vady způsobené třetí osobou.

### **III. Reklamace**

1. Kupující je povinen při převzetí zboží zkontrolovat jeho stav, zejména nepoškození obalů, množství a případné zjevné vady ihned reklamovat.
2. Pokud je obal zboží poškozen do té míry, že je zjevně ohrožena kvalita zboží, má Kupující právo odmítnout dodávku zboží. V takovém případě je Kupující povinen sepsat zápis s uvedením důvodu odmítnutí dodávky zboží. Důvodem oprávněné reklamace, případně odmítnutí dodávky zboží může být i v odůvodněných případech také poškození obalu, které kvalitu zboží neohrožuje.
3. Kupující musí reklamovat závady zboží nebo nekompletnost dodávky výhradně písemně (dopisem, e-mailem, protokolem...). Ústní (např. telefonické) uplatnění reklamace je neplatné – slouží pouze jako informace o odeslání reklamace.

4. Písemné uplatnění reklamace musí obsahovat tyto náležitosti:

1. číslo objednávky, na základě které bylo reklamované zboží dodáno;
2. identifikaci reklamované dodávky (číslo a datum vystavení faktury, datum a číslo dodacího listu);
3. číslo šarže (popř. šarží) zboží v reklamované dodávce;
4. údaj o množství zboží, které je reklamováno;
5. důvod reklamace z pohledu Kupujícího, tj. popis vady, kterou Kupující na zboží shledává, doplněný případně o fotografie nebo o interní doklad Kupujícího prokazující tento důvod;
6. adresu, kde se reklamované zboží nachází a kde může Prodávající vykonat jeho prohlídku spojenou s odběrem vzorku. Postup při prohlídce zboží stanoví Prodávající na základě svého posouzení okolností reklamace;
7. jméno a kontakt na pracovníka, který bude za stranu Kupujícího zodpovědný za komunikaci při řešení reklamace.

5. Kupující – spotřebitel

1. V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
2. Je-li Kupující spotřebitel, Prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady.
3. Reklamaci včetně odstranění vady Prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

6. Kupující – podnikatel

1. Pokud Kupující, který je podnikatel, neuplatní reklamaci do 7 dnů ode dne, kdy se o vadě zboží dozvěděl, odpovědnost Prodávajícího za vady vůči Kupujícímu zaniká.
2. Vady kvality, které jsou zjistitelné pouze speciálními testy, je Kupující, který je podnikatel, povinen reklamovat nejpozději do 2 pracovních týdnů ode dne, kdy se o vadě zboží dozvěděl.
3. Lhůta pro reklamace zboží podané Kupujícím, který je podnikatel, je jeden rok ode dne dodání zboží. Lhůta jednoho roku se rovněž vztahuje na nároky

vyplývající z protiprávních jednání, které jsou založeny na vadě předmětného zboží.

4. Je-li Kupující podnikatel, Prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude Kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.
7. Kupující musí při manipulaci s vadným zbožím zajistit, aby byla zachována případná práva a nároky Prodávajícího vůči třetím osobám (dopravci a dalším osobám, které se zbožím manipulovaly), a je povinen informovat Prodávajícího o vadách zboží, které by taková práva nebo nároky zakládaly.
8. V případě reklamací týkajících se kvality zboží musí být Prodávajícímu bez zbytečného odkladu zaslán vzorek v dostatečném množství; zbývající zboží v původních obalech a jakékoli zboží, které mohlo být používáno, musí být zajištěno a skladováno samostatně, přičemž musí být následně ze strany Kupujícího zajištěna Prodávajícímu možnost podniknout veškerá nezbytná opatření k prohlídce zboží, kterého se reklamace týká.
9. Pokud Prodávající uzná reklamaci za oprávněnou, zavazuje se vadné plnění vypořádat po vzájemné dohodě s Kupujícím buď vystavením dobropisu, nebo dodávkou nového, bezvadného zboží, přičemž výměnu, vrácení nebo likvidaci vadného zboží zajistí Prodávající za součinnosti Kupujícího.
10. Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o datu, způsobu vyřízení a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
11. Po vyřízení reklamace Prodávající upozorní o ukončení reklamace Kupujícího prostřednictvím kontaktu na zástupce Kupujícího dle odst. 6. písm. g. tohoto reklamačního řádu.
12. Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

## **VI. Závěrečná ustanovení**

1. Další práva a povinnosti vyplývající z vad zboží se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
2. Práva Kupujícího, který je spotřebitel, vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.
3. Tento Reklamační řád je platný od 1.1. 2020.

Ing. Petra Vargová

Jednatelka

FUCHS OIL CORPORATION (CZ) spol. s r. o.