

## Příloha č. 3 REKLAMAČNÍ ŘÁD SYSTÉMU FUELOMAT

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád (dále jen „reklamační řád“) pro instalaci a poskytování služeb systému FUELOMAT vydává společnost Fuelomat, a. s., se sídlem 28 pluku 11, 101 00 Praha 10, IČ 27595382, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka č. 11078 (dále jen „dodavatel“) jako dodavatel systému FUELOMAT za účelem stanovení reklamačních podmínek při užívání systému FUELOMAT, který zákazník užívá na základě konkrétní Smlouvy o poskytování služeb (dále jen „SOPS“).
- 1.2. Aktuální znění reklamačního řádu je uveřejňováno na internetových stránkách dodavatele [www.fuelomat.cz](http://www.fuelomat.cz)
- 1.3. Způsob změn tohoto reklamačního řádu je upraven ve všeobecných obchodních podmínkách dodavatele (viz. čl. 1 VOP)
- 1.4. Definici některých pojmů tohoto reklamačního řádu upravují všeobecné obchodní podmínky dodavatele (viz. čl. 2 VOP)

### 2. Rozsah závazků a odpovědnosti dodavatele

- 2.1. Dodavatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu služeb v rozsahu stanoveném uzavřenou SOPS a jejími Přílohami.
- 2.2. Dodavatel se zavazuje odstranit na své náklady vadu služby (dále jen „závada“ nebo „vada“), ledaže by ji zákazník neoznámil dodavateli bez zbytečného odkladu po jejím zjištění - nejpozději ve stanovených lhůtách, anebo by byla závada způsobena zákazníkem nebo okolnostmi na straně zákazníka.
- 2.3. Není-li v konkrétní SOPS dohodnuto jinak, platí tyto lhůty pro uplatnění reklamace:
  - a) V případě reklamace ceny za službu (vyúčtování pohonných hmot, doplňkového zboží nebo dalších poplatků) je zákazník povinen takový nárok uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění závady, nejpozději do 14 dnů ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu.
  - b) V případě reklamace vadně poskytnuté služby je tuto třeba takový nárok uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění závady, nejpozději do 1 měsíce ode dne vadného poskytnutí služby.
  - c) V případě reklamace konkrétního přístroje či jiného doplňkového zařízení je třeba uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vady, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne zjištění vady.
- 2.4. Neuplatní-li zákazník reklamaci v uvedených lhůtách, jeho právo na reklamaci zaniká, dodavatel není povinen reklamaci řešit a reklamované plnění se posuzuje jako plnění bez vady. Uplatnění reklamace nemá vliv na povinnost zákazníka platit příslušné účtované částky řádně a včas, i když jsou tyto předmětem reklamace. V případě oprávněné reklamace dodavatel eventuelně přeplatek vrátí zákazníkovi do 5 pracovních dnů ode dne jeho zjištění.
- 2.5. Reklamačními závadami nejsou zejména závady:
  - na jednotce VIU (nebo na jakémkoli zařízení systému FUELOMAT nebo jednotce Fuelopass), které budou uplatněny u dodavatele po uplynutí záruční doby, nebo
  - bude-li zjištěno, že závada byla způsobena neodborným zásahem zákazníka nebo úmyslným či nedbalostním poškozením nebo ztrátou nebo zničením v důsledku okolností na straně zákazníka (ať již ze strany zákazníka či třetí osoby), nebo nedodržením závazného postupu tankování nebo jiné činnosti, se kterým byl zákazník seznámen, apod.
- 2.6. Pokud bude oprávněně uplatněná reklamační závada takového charakteru, že způsobí přerušení služby po dobu delší než 10 dnů ode dne ohlášení závady zákazníkovi dodavatelem, bude zákazníkovi na základě jeho odůvodněné žádosti (zpravidla písemné žádosti, dodavatel však může, pokud to typ reklamace dovolí, přijmout reklamaci také v jiné formě, např. telefonicky) odečtena poměrná část měsíčního poplatku po dobu přerušení dodávky služby ode dne ohlášení závady, a to zpravidla v následujícím vyúčtování. Způsobí-li reklamační závada pouze omezení služeb v určitém rozsahu, je zákazník oprávněn požadovat přiměřenou slevu z měsíčního poplatku, a to v poměrném rozsahu odpovídajícím rozsahu omezení služeb.
- 2.7. Dodavatel neodpovídá za škodu či ušlý zisk, který zákazníkovi vznikl z důvodu, že služba byla poskytnuta vadně či nebyla poskytnuta vůbec. Za vady přístrojů a zařízení odpovídá dodavatel jen v rozsahu zákonně či smluvně upravené záruky. Právo k uplatnění reklamace přísluší pouze zákazníkovi či jím písemně pověřené osobě.

### 3. Místo pro uplatnění reklamace - nahlášení závad, způsob odstranění závady

- 3.1. Reklamaci lze za podmínek stanovených platnými právními předpisy uplatnit osobně, či písemně, na Klientském Centru (definice viz. čl. 2 VOP) na adrese Praha 10, 28 pluku 11, PSČ 101 00, telefonicky na telefonním čísle 267 997 168, e-mailem na adrese [servis@fuelomat.cz](mailto:servis@fuelomat.cz), případně elektronickým kontaktním formulářem na [www.fuelomat.cz](http://www.fuelomat.cz), přičemž dodavatel si vyhrazuje právo neakceptovat reklamaci či žádost v případě, že neobsahuje jméno, příjmení a adresu zákazníka a číslo SOPS zákazníka, popř. je jiným způsobem znemožněna identifikace zákazníka. Pokud zákazník odmítne sdělit některý požadovaný údaj potřebný k vyřízení reklamace, není dodavatel povinen telefonické reklamaci vyhovět. Závady na zařízeních namontovaných ve vozidlech je zákazník oprávněn reklamovat též přímo v některém ze smluvních servisních středisek dodavatele.
- 3.2. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že hovory uskutečněné na pracovišti Klientského Centra dodavatele jsou nahrávány a nahrávky archivovány.
- 3.3. Reklamační případy jsou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti věci, a to zpravidla takto:
  - jednoduché případy jsou vyřizovány do 24 hodin .
  - případy vyžadující technické řešení jsou vyřizovány do 10 pracovních dnů.
- 3.4. Je-li možno závadu odstranit zásahem do datového systému či pomocí vzdáleného přístupu prostřednictvím internetu, bude závada odstraněna tímto způsobem. Vyžaduje-li odstranění závady zásah do zařízení zákazníka, bude zákazník odkázán na některé servisní středisko, které je ve smluvním vztahu s dodavatelem, kde bude závada odstraněna. Seznam servisních středisek je k dispozici na [www.fuelomat.cz](http://www.fuelomat.cz) nebo na požádání u KC může být zákazníkovi zaslán.
- 3.5. Je-li reklamační vyřizována tak, že je zákazníkovi přiznán přeplatek na ceně služby či je mu poskytnuta sleva, je dodavatel povinen tento přeplatek či slevu uhradit zákazníkovi do 60 dnů od data jejich přiznání, a to formou dle dohody se zákazníkem. Nedohodnou-li se strany na jiném způsobu, provede dodavatel úhradu takových částek nebo jejich zápočet s dalšími závazky zákazníka.

### 4. Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost od 15.12. 2012.