

SMLOUVA o využívání produktu „TANKARTA Business“

1. ORLEN Unipetrol RPA s.r.o.

se sídlem Záluží 1, 436 01 Litvínov

IČO: 27597075, DIČ: CZ27597075, DIČ k DPH: CZ699000139

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, sp. zn. C 24430

prostřednictvím ORLEN Unipetrol RPA s.r.o. – BENZINA, odštěpný závod

se sídlem Milevská 2095/5, Krč, 140 00 Praha 4

zastoupená Rostislavem Moravcem, vedoucím odštěpného závodu, a Ladislavem Béresem, ředitelem úseku pohonných hmot

bankovní spojení: ČSOB a.s., č. ú.: 0117653953/0300

(dále jen „**Poskytovatel**“) na straně jedné

a

2. Veterinární univerzita Brno Školní zemědělský podnik Nový Jičín

se sídlem E. Krásnohorské 178, 742 42 Šenov u Nového Jičína

IČO: 62157124, DIČ: CZ62157124

zastoupená Ing. Radkem Haasem, ředitelem podniku

e-mail: [REDACTED]

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., č. ú.: 334801/0100

(dále jen „**Zákazník**“) na straně druhé

(Poskytovatel a Zákazník dále společně také jako „**Smluvní strany**“ nebo jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

uzavírají tímto následující

SMLOUVU o vydání a užívání produktu „TANKARTA Business“

(dále jen „**Smlouva**“):

Článek I.

Předmět Smlouvy

- 1.1. TANKARTA Business je palivová autorizační karta, jejímž prostřednictvím Poskytovatel umožňuje svým zákazníkům – právnickým osobám a podnikajícím fyzickým osobám - bezhotovostní odběr zboží a služeb, zejména pohonných hmot, nabízených na čerpacích stanicích pohonných hmot označených logem ORLEN příp. BENZINA provozovaných Poskytovatelem či jeho smluvními partnery (dále jen „**ČS**“) příp. dalších partnerských čerpacích stanicích (dále jen „**Partnerské ČS**“) (dále jako „**TANKARTA**“). Poskytovatel současně nabízí Zákazníkovi možnost užívat související produkt nazvaný Karta Mýto, který umožňuje bezhotovostní platby mýtného (dále jen „**Karta Mýto**“) (TANKARTA a Karta Mýto společně dále jen „**Karta**“, oboje v jednotném i množném čísle).
- 1.2. Předmětem této Smlouvy je na straně jedné (i) závazek Poskytovatele umožnit Zákazníkovi bezhotovostní platby za odběr zboží a služeb, zejména pohonných hmot na ČS a Partnerských ČS prostřednictvím Karet a poskytovat Zákazníkovi sjednané slevy a na straně druhé (ii) závazek Zákazníka řádně a včas platit Poskytovateli cenu za zboží a služby odebrané Zákazníkem, jakož i další případné poplatky spojené s vydáním a užíváním Karty.

Článek II.

Obchodní podmínky

- 2.1. Vydání a užívání Karty se řídí touto Smlouvou a Obchodními podmínkami pro vydání a užívání produktu „TANKARTA Business“ včetně jejich příloh (dále jen „**Obchodní podmínky**“), jejichž aktuální znění je dostupné na webových stránkách www.tankarta.cz po přihlášení do Zákaznického účtu (dále jen „**Zákaznický portál**“). V případě rozporu mezi ustanoveními Obchodních podmínek a této Smlouvy mají ustanovení této Smlouvy přednost.

- 2.2. Zákazník se zavazuje dodržovat tuto Smlouvu a Obchodní podmínky a potvrzuje, že se důkladně seznámil se všemi ujednáními, která jsou v Obchodních podmínkách obsažena, že všem těmto ujednáním rozumí a výslovně je přijímá, zejména: (i) čl. 6 - vyloučení odpovědnosti Poskytovatele za správnost částky účtované Zákazníkovi ze strany ČS, (ii) čl. 9 písm. a) bod (i) - vyloučení odpovědnosti Poskytovatele za případné duplicitní platby, (iii) čl. 14 písm. c) - výpověď Smlouvy Poskytovatelem bez uvedení důvodu, (iv) čl. 17 - vyloučení režimu adhezních smluv, (v) čl. 18 - zásady zpracování osobních údajů, (vi) čl. 19 - oprávnění Poskytovatele jednostranně změnit Obchodní podmínky a Ceník.

Článek III. **Další podmínky**

Smluvní strany se dále dohodly na následujících podmínkách:

3.1 Karty

- 3.1.1 Zákazníkem požadovaný počet Karet bude Poskytovatelem vydán na základě objednávky Zákazníka poté, co došlo k poskytnutí případného zajištění ze strany Zákazníka (viz odst. 3.5 níže).

3.2 Platební a fakturační podmínky

- 3.2.1 Zúčtovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc.
- 3.2.2 Zákazník se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za zboží a služby, zejména za pohonné hmoty a mýtné, odebrané na ČS a Partnerských ČS s použitím Karty, na základě
- podkladu pro příkaz k úhradě vystaveného Poskytovatelem a zaslaného Zákazníkovi, se splatností čtrnáct (14) kalendářních dnů ode dne vystavení; podklad pro příkaz k úhradě se vystavuje vždy jednou za zúčtovací období, kterým je kalendářní měsíc, a to k druhému (2.) kalendářnímu dni měsíce následujícího po konci zúčtovacího období.
- 3.2.3 Nejpozději k druhému (2.) kalendářnímu dni měsíce následujícího po konci příslušného zúčtovacího období vystaví Poskytovatel Zákazníkovi souhrnný daňový doklad. Následně daňový doklad zpřístupní Zákazníkovi. Daňový doklad bude obsahovat veškeré zákonné náležitosti. Nedílnou součástí souhrnného daňového dokladu je detailní přehled prodejů a poplatků s uvedením údajů o jednotlivých dnech uskutečnění plnění a přehled dat přijatých plateb v rámci zúčtovacího období.
- 3.2.4 Podklad pro příkaz k úhradě a souhrnný daňový doklad jsou Zákazníkovi zpřístupněny prostřednictvím Zákaznického portálu Poskytovatele, a zároveň zaslány na e-mailovou adresu kontaktní osoby pro fakturaci, kterou Zákazník uvede v Příloze č. 2 této Smlouvy. S tímto způsobem zpřístupnění daňových dokladů Zákazník výslovně souhlasí.
- 3.2.5 Poskytovatel prohlašuje, že jeho bankovní účet sdělený Zákazníkovi za účelem placení výše uvedených částek je a bude vždy účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup v souladu se z. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“). Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu této Smlouvy není vůči němu správcem daně vydáno rozhodnutí o tom, že je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a Zákona o DPH, že takové řízení není vůči němu zahájeno, ani vedeno a že u něho nejsou dány podmínky pro zahájení takového řízení. Poskytovatel se zavazuje, že bude-li vůči němu do doby splnění jeho povinnosti k odvodu daně z přidané hodnoty zahájeno řízení směřující k rozhodnutí, že je nespolehlivým plátcem, tuto skutečnost Zákazníkovi neprodleně oznámí a uzavře s ním dodatek k této Smlouvě. Obsahem takového dodatku bude nastavení postupů předjímaných § 109a Zákona o DPH či sjednání práva Zákazníka zadržet částku odpovídající výši zdanitelného plnění do doby splnění daňové povinnosti Poskytovatelem. Pro odstranění pochybností Smluvní strany sjednávají, že za oznámení neprodleně učiněné je považováno takové oznámení, které je Zákazníkovi doručeno nejpozději do pěti pracovních dnů ode dne, kdy rozhodná skutečnost nastala. Ukáže-li se prohlášení Poskytovatele uvedené výše nepravdivým, dojde-li ke změně bankovního účtu či stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem a tuto skutečnost v rozporu s předchozími ustanoveními tohoto bodu 3.2.5 Zákazníkovi neoznámí či s ním ani následně neuzavře dodatek k této Smlouvě, sjednávají Smluvní strany právo Zákazníka postupovat v souladu s § 109a Zákona o DPH a uhradit správci daně daň za Poskytovatele. Dále Smluvní strany sjednávají pro tento případ právo Zákazníka na náhradu škody.

3.3 Sleva na pohonné hmoty a aditiva

- 3.3.1 Konečná cena pohonných hmot označovaných obchodním označením Efecta 95, Efecta Diesel, Verva Diesel, Verva 100, HVO100 DIESEL a kapalného aditiva AdBlue (jednotlivě buď pod svým obchodním označením, nebo pod pojmem „**Produkt**“) odebraných Zákazníkem na ČS a Partnerských ČS prostřednictvím Karet je stanovena následujícím způsobem:

a) Stojanová cena

Stojanovou cenou se rozumí cena uvedená na výdejním stojanu příslušné ČS, resp. Partnerské ČS, kde Zákazník odebírá Produkt prostřednictvím Karty, v okamžiku prodeje Produktu (dále jen „**Stojanová cena**“). Stojanová cena je uváděna vč. DPH.

Kupní cena Produktů uvedených v Tabulce poskytovaných slev odebraných Zákazníkem na ČS se Stojanovou cenou je vypočtena jako rozdíl mezi Stojanovou cenou a slevou ze Stojanové ceny. Sleva ze Stojanové ceny je stanovena za každý litr Produktů nakoupených prostřednictvím Karet na ČS se Stojanovou cenou dle následující Tabulky poskytovaných slev:

Tabulka poskytovaných slev pro Stojanovou cenu při měsíčním objemu odebraných litrů veškerých Produktů a dalších pohonných hmot (viz odst. 3.3.2 níže)

od	do	sleva v Kč vč. DPH				
		Efecta Diesel	Efecta 95	Verva Diesel	Verva 100	AdBlue
litr/měsíc	litr/měsíc					

- 3.3.2 Výše slevy ze Stojanové ceny poskytovaná Zákazníkovi se odvíjí od měsíčního objemu veškerých odebraných litrů pohonných hmot na ČS; měsíční objem odebraných litrů pohonných hmot se vypočítá jako (i) součet všech Kartami odebraných litrů pohonných hmot (tj. Produkty, LPG, CNG atd.) za příslušný kalendářní měsíc, bez ohledu na to, zda jsou prodávány za Vyhlášenou cenu nebo Stojanovou cenu, se slevou nebo bez slevy, a (ii) při současném zohlednění všech Zákazníkem a Přistoupivšími společnostmi odebraných litrů pohonných hmot (viz odst. 3.7 tohoto článku).
- 3.3.3 Sleva je vypočtena vždy po skončení zúčtovacího období a je Poskytovatelem započtena vůči celkové ceně vyúčtované Zákazníkovi v daňovém dokladu za dané zúčtovací období, pokud Zákazník nemá vůči Poskytovateli jakékoliv splatné pohledávky. V případě, že Poskytovatel eviduje v okamžiku vyúčtování slevy jakoukoli pohledávku za Zákazníkem po splatnosti, Zákazníkovi nárok na slevu nevzniká. Není-li možné započítat slevu nebo její část proti splatné pohledávce, vyplatí Poskytovatel slevu nebo její část na bankovní účet Zákazníka.
- 3.3.4 Ostatní zboží a služby, včetně pohonných hmot neuvedených v tomto odstavci 3.3, odebírané prostřednictvím Karty, se účtují v cenách platných k okamžiku prodeje na příslušné ČS, resp. Partnerské ČS.

3.4 Kreditní limit

- 3.4.1 Kreditní limit je maximální limit otevřených pohledávek, které může mít Zákazník vůči Poskytovateli. Zákazníkovi byl přiznán kreditní limit ve výši [REDAKCE]

3.5 Zajištění

- 3.5.1 Zajištění se nevyžaduje.

3.6 Reklamace pohonných hmot

- 3.6.1 Podmínky pro reklamaci pohonných hmot jsou uvedeny v Reklamačním řádu, který je nedílnou součástí této Smlouvy jako Příloha č. 4., a jeho aktuální znění je dostupné v Zákaznickém portálu.

3.7 Společnosti ze skupiny Zákazníka

Společnosti ze skupiny Zákazníka, jejichž seznam je v Příloze č. 2 Smlouvy, mohou přistoupit k této Smlouvě za předpokladu, že doručí Poskytovateli objednávku Karty. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, přistupující společnost vystupuje a plní závazky vůči Poskytovateli samostatně. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, neodpovídá Zákazník za plnění závazků přistupující společnosti. V případě navrhovaných změn podmínek této Smlouvy, zejména změny poskytnutých slev, se mohou Smluvní strany dohodnout na změně takových podmínek vůči všem společnostem ze skupiny Zákazníka, které přistoupily

k této Smlouvě (dále jen „**Přistoupivší společnosti**“). Se změnou podmínek této Smlouvy Poskytovatel seznámí příslušné Přistoupivší společnosti. Změna podmínek Smlouvy pak bude vůči příslušné Přistoupivší společnosti účinná dnem, kdy ji o ní Poskytovatel informuje, nejdříve však dnem, kdy je účinná vůči Zákazníkovi.

3.8 Mlčenlivost

Smluvní strany se zavazují, že pro jiné účely, než je realizace předmětu této smlouvy, jiné osobě nesdělí, nezpřístupní, pro sebe nebo pro jiného nevyužijí důvěrné informace či obchodní tajemství smluvních stran, o nichž se dověděli nebo dozví v souvislosti s plněním této smlouvy. Obchodním tajemstvím se rozumí především informace týkající se chystaných marketingových aktivit, Vyhlašováné ceny nebo poskytovaných slev apod., které se dozví Smluvní strany před datem jejich zveřejnění. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto odstavce je příslušná Smluvní strana povinna uhradit náhradu škody v plné výši.

Povinnost Smluvních stran chránit obchodní tajemství a důvěrné informace trvá i po dobu 3 let po ukončení účinnosti této smlouvy.

Článek IV. Závěrečná ustanovení

- 4.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 10. 2026.
- 4.2. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- 4.3. Jakékoliv změny nebo dodatky této Smlouvy musí být učiněny písemně a schváleny podpisem obou Smluvních stran s výjimkou změn, které je oprávněn jednostranně učinit Poskytovatel v souladu s touto Smlouvou a Obchodními podmínkami. Pro vyloučení všech pochybností Smluvní strany sjednávají, že za písemnou formu se pro účely změny nebo ukončení této Smlouvy nepovažuje výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv, není-li v této Smlouvě ujednáno jinak nebo pokud nejsou opatřeny uznávaným elektronickým podpisem. Nehledě na ujednání o písemné formě dle tohoto odstavce jsou Smluvní strany oprávněny změnit své kontaktní osoby zasláním obvyčejného emailu druhé Smluvní straně, přičemž odesílatelem musí být původní kontaktní osoba nebo osoba zapsaná ve veřejném rejstříku.
- 4.4. Smluvní strany se dohodly, že jakákoliv práva a povinnosti dovozované z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Smluvními stranami či zvyklosti zachovávané obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy nemají přednost před žádnými ustanoveními zákona, a to ani před ustanoveními zákona, jež nemají donucující účinky. V případě rozporu mezi ujednáním této Smlouvy a ujednáním v přílohách této Smlouvy má přednost tato Smlouva.
- 4.5. Tato Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- 4.6. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu druhou ze Smluvních stran, účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle § 6 zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, v platném znění. Smluvní strany prohlašují, že obsah této smlouvy nepovažují za obchodní tajemství dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a souhlasí se zveřejněním jejího textu v souladu s ustanovením zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, v platném znění.
- 4.7. Jakákoliv písemnost dle této Smlouvy doručovaná provozovatelem poštovních služeb se v případě nezastižení adresáta považuje za doručenu dnem, kdy se písemnost dostane do sféry dispozice adresáta, tj. včetně hození oznámení do poštovní schránky adresáta o uložení takové zásilky na poště. V případě zaslání zprávy datovou schránkou je zpráva doručena okamžikem, kdy se do datové schránky adresáta přihlásí oprávněná osoba, nejpozději však 10. dnem ode dne dodání zprávy do datové schránky.
- 4.8. Zákazník potvrzuje, že se necítí být a nepovažuje se za slabší smluvní stranu v porovnání s druhou Smluvní stranou a že měl možnost seznámit se s textem a obsahem Smlouvy, obsahu rozumí a chce jím být vázán. Zákazník dále potvrzuje, že všechny doložky obsažené v této Smlouvě jsou mu srozumitelné, nejsou pro

něj nevýhodné a smlouva se neodchyluje od obvyklých podmínek ujednávaných v obdobných případech.

- 4.9. Veškeré spory, které vzniknou na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou nebo z porušení této Smlouvy, u nichž zákonné předpisy umožňují volbu příslušného soudu v souladu s § 89a zákona č. 99/1963 Sb., OSŘ, ve znění pozdějších předpisů, budou řešeny věcně příslušným soudem, v jehož obvodu se nachází sídlo Poskytovatele (resp. sídlo ORLEN Unipetrol RPA s.r.o. - BENZINA, odštěpný závod), nevylučuje-li ze zákona výlučná místní příslušnost jiného soudu.
- 4.10. Smluvní strany se dohodly, že podpisem této Smlouvy zanikají veškerá předchozí smluvní ujednání týkající se Karty, včetně všech dodatků.
- 4.11. Součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Obchodní podmínky pro vydání a užívání TANKARTA Business
 - Příloha č. 2 – Seznam obchodních společností, kontaktní údaje
 - Příloha č. 3 – Ceník
 - Příloha č. 4 – Reklamační řád

Poskytovatel

V Praze dne 12. 11. 2025

Zákazník

V Šenově u Nového Jičína dne 19. 11. 2025

.....
ORLEN Unipetrol RPA s.r.o.
prostřednictvím ORLEN Unipetrol RPA s.r.o. -
BENZINA, odštěpný závod
Rostislav Moravec
vedoucí odštěpného závodu

.....
Veterinární univerzita Brno
Školní zemědělský podnik Nový Jičín
Ing. Radek Haas
ředitel podniku

.....
ORLEN Unipetrol RPA s.r.o.
prostřednictvím ORLEN Unipetrol RPA s.r.o. -
BENZINA, odštěpný závod
Ladislav Béres
ředitel úseku pohonných hmot



OBCHODNÍ PODMÍNKY

PRO VYDÁNÍ A UŽÍVÁNÍ TANKARTY BUSINESS

(DÁLE JEN OBCHODNÍ PODMÍNKY) PLATNÉ OD 8. 1. 2024

1. Definice

Pro účely těchto obchodních podmínek mají níže uvedené pojmy následující význam:

Pojem	Definice významu
„Aplikace“	znamená mobilní aplikaci provozovanou ORLENEM , jejímž prostřednictvím mohou uživatelé realizovat čerpání pohonných hmot v Síti ČS ORLEN a skrze platební bránu uskutečňovat platby za takto natankované pohonné hmoty;
„Blokace Karty“	znamená stav Karty, kdy ji Zákazník nemůže využít k bezhotovostnímu nákupu PHM, Mýtného, zboží a služeb, které by jinak Kartou mohl hradit; Blokace Karty zahrnuje mj. i Dočasnou blokaci Karty;
„Ceník služeb“	znamená dokument „Servisní poplatky spojené se správou TANKARTY BUSINESS“ umístěný na stránkách tankarta.cz , ve kterém jsou uvedeny poplatky za služby spojené s vydáním a užíváním Karty;
„ČS“	znamená Síť ČS ORLEN a dále Síť smluvních partnerů;
„Dočasná blokace Karty“	je stav, kdy Kartou není možno do učinění nápravných opatření podle čl. 6 těchto obchodních podmínek užívat – s účinky totožnými jako v případě Blokace Karty – neboť Zákazník zadal třikrát po sobě nesprávný PIN kód;
„Doklad o prodeji“	znamená doklad, který Zákazník obdrží od obsluhy ČS v případě odběru PHM, zboží nebo služeb prostřednictvím Karty a dále v případě předplacení Mýtného dle čl. 10, písm. a) níže;
„Karta“ nebo také „Karty“	znamená TANKARTU BUSINESS – palivovou kartu vydávanou ORLENEM , jejímž prostřednictvím ORLEN umožňuje svým Zákazníkům bezhotovostní odběr PHM, Mýtného, zboží a služeb prodávaných a poskytovaných na ČS, a to v rozsahu uvedeném ve Smlouvě; jedná se o kartu, na jejíž přední straně je vyznačeno unikátní číselné označení Karty, identifikace Zákazníka, popř. jiné označení, a datum platnosti Karty, na zadní straně je umístěn magnetický proužek; každá Karta je opatřena PIN kódem;
„Karta Mýto“	znamená Kartou, jež je omezena výhradně na úhradu Mýtného a k níž jsou v systému ORLENU registrována vozidla Zákazníka, za něž bude Mýtné hrazeno;
„Kauce“	finanční prostředky složené Zákazníkem na účet ORLENU sloužící k zajištění zaplacení dluhů (i budoucích) Zákazníka z titulu užívání Karet, u nichž dochází k úhradě Mýtného a odebraných PHM, zboží, služeb až následnou platbou (post-paid);
„Kreditní limit“	je maximální limit otevřených pohledávek, které může mít Zákazník vůči ORLENU z titulu odběru PHM, zboží a služeb a úhrady Mýtného na ČS prostřednictvím Karty; první výše Kreditního limitu je sjednána mezi Zákazníkem a ORLENEM ve Smlouvě; Kreditní limit se uplatní pro období v délce Zúčtovacího období navýšeného o dobu splatnosti v daňovém dokladu za dané Zúčtovací období;
„Limity Karty“	představují maximální finanční částky, kterými je omezen Zákazníkův odběr PHM, zboží a služeb

1/8

ORLEN Unipetrol RPA s.r.o., Litvínov-Záluží 1, 436 70.
IČO: 27597075, DIČ: CZ27597075, DIČ pro DPH: CZ699000139. Zápis v OR: Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, sp. zn. C 24430.

ORLEN Unipetrol RPA s.r.o. – BENZINA, odštěpný závod
Milevská 2095/5, 140 00 Praha 4 – Krč. Zápis v OR: sp. zn. A 77321, Městský soud v Praze.

Pojem	Definice významu
„Měsíční odběr“	a úhrada Mýtného prostřednictvím Karty na ČS; Limity Karty jsou uvedeny v Zákaznickém účtu; znamená součet litrů (kilogramů) PHM, které Zákazník bezhotovostně nakoupil prostřednictvím Karet v Síti ČS ORLEN v Zúčtovacím období;
„Mýtné“	znamená poplatek za užití pozemní komunikace vozidlem v systému elektronického mýtného ve smyslu zákona č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů;
„Občanský zákoník“	znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
„Obecné nařízení o ochraně údajů“	znamená nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES;
„Obchodní podmínky“	znamenají tyto Obchodní podmínky pro vydání a používání TANKARTY BUSINESS ve znění případných pozdějších změn nebo dodatků;
„Objednávka“	znamená žádost zájemce – právnické osoby či fyzické osoby, podnikatele – o uzavření Smlouvy, kterou vyplní spolu s obchodním zástupcem ORLENU a jejímž prostřednictvím poskytne ORLENU své identifikační údaje, jakož i údaje o rozsahu služeb, o které má v souvislosti s užíváním Karty zájem;
„OBU jednotka“	je palubní jednotka premie pro platbu Mýtného předem;
„ORLEN“	znamená společnost ORLEN UNIPETROL RPA s.r.o. , se sídlem Litvínov-Záluží 1, 436 70, IČO: 27597075, DIČ: CZ27597075, DIČ k DPH: CZ699000139, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, sp. zn. C 24430, zastoupenou prostřednictvím ORLEN UNIPETROL RPA s.r.o. – BENZINA , odštěpný závod, se sídlem Milevská 2095/5, Krč, 140 00 Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. A 77321;
„orlen.cz“	znamená webové stránky ORLENU , poskytující informace o společnosti, Síti ČS ORLEN a o zboží a službách nabízených v rámci Sítě ČS ORLEN ;
„Stojanová cena“	znamená cenu PHM vyhlášenou na cenovém totemu, resp. tankovacím stojanu konkrétní čerpací stanice v Síti ČS ORLEN v okamžiku odběru PHM Zákazníkem; ČS, na kterých se pro určení kupní ceny PHM použije Stojanová cena, nalezne Zákazník ve svém Zákaznickém účtu;
„PHM“	znamená pohonné hmoty ve smyslu zákona č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách a čerpacích stanicích pohonných hmot a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, včetně kapalného aditiva obchodovaného pod značkou AdBlue;
„PIN kód“	znamená osobní identifikační číslo přiřazené každé jednotlivé Kartě;
„Podklad pro příkaz k úhradě“	znamená průběžné vyúčtování cen odebraných PHM, Mýtného, zboží a služeb prostřednictvím Karty vystavované ORLENEM v termínech a se splatností, jež byly sjednány se Zákazníkem ve Smlouvě, resp. uvedeny v Objedávce; Podklady pro příkaz k úhradě za Zúčtovací období jsou následně shrnuty v daňovém dokladu za dané Zúčtovací období; Podklad pro příkaz k úhradě obsahuje mimo jiné i číslo účtu ORLENU , na který Zákazník úhradu převádí;
„ŘSD“	znamená Ředitelství silnic a dálnic ČR, státní příspěvkovou organizací zřízenou Ministerstvem dopravy ČR a pověřenou provozováním mýtného systému pro výběr Mýtného;
„Síť ČS ORLEN“	znamená síť čerpacích stanic pohonných hmot provozovaných pod obchodním označením ORLEN v České republice; čerpací stanice náležející do Sítě ČS ORLEN je možno nalézt v Zákaznickém účtu;

Pojem	Definice významu
„Síť smluvních partnerů“	znamená čerpací stanice smluvních partnerů ORLENU , jejichž identifikace je uvedena na Zákaznickém portále;
„Smlouva“	znamená smlouvu o využívání produktu TANKARTA BUSINESS uzavřenou mezi Zákazníkem a ORLENEM , na jejímž základě ORLEN vystaví Zákazníkovi Kartu (Karty), kterou Zákazník bude oprávněn za dohodnutých podmínek používat, a Zákazník se zavazuje ORLENU řádně a včas plnit povinnosti z takové smlouvy včetně úhrady cen za odebrané PHM, Mýtné, zboží a služby a poplatků s užíváním Karty spojených; k uzavření Smlouvy může dojít i akceptací Objednávky ORLENEM ;
„Smluvní strany“	znamenají ORLEN a Zákazníka;
„tankarta.cz“	znamená oficiální webové stránky Karet, poskytující informace o Kartách, umožňující objednání a registraci Karet, přístup do Zákaznického portálu atd.;
„Vybrané ČS“	znamenají čerpací stanice v Síti ČS ORLEN , na kterých poskytuje ORLEN slevu z ceny PHM dle čl. 8 těchto Obchodních podmínek; ČS, kde je pro výpočet konečné ceny PHM po slevě uplatňována Vyhlášená cena a kde Stojanová cena, jsou uvedeny na Zákaznickém portále;
„Vyhlášená cena“	představuje nákupní cenu PHM navýšenou o prémii tuzemského trhu; přičemž premie tuzemského trhu představuje marži a náklady ORLENU na skladování, logistiku a administrativu na tuzemském trhu; Vyhlášená cena je ze strany ORLENU zpravidla stanovena v pondělí do 14.00 hod. a je zpravidla platná od úterý do pondělí následujícího týdne včetně; Vyhlášená cena může být oznámena kterýkoli den s tím, že je platná ode dne následujícího po jejím vyhlášení; Vyhlášená cena se Zákazníkovi oznamuje na Zákaznickém portále, popř. se mu doručí e-mailem; Vyhlášená cena se pro výpočet kupní ceny PHM pro Zákazníka uplatní pouze při nákupu PHM na ČS, u kterých se neuplatní Stojanová cena;
„Zajištění“	znamená jednu z forem zajištění (i v budoucnu vzniklých) pohledávek ORLENU za Zákazníkem z titulu užívání Karty; jednotlivé formy Zajištění jsou uvedeny v čl. 5 těchto Obchodních podmínek;
„Zákaznické centrum“	znamená telefonickou a e-mailovou podporu Zákazníků v souvislosti s užíváním Karet poskytovanou ze strany ORLENU prostřednictvím kontaktů uvedených na stránkách tankarta.cz ;
„Zákaznický portál“	znamená prostor na stránkách tankarta.cz dostupný výhradně Zákazníkům;
„Zákaznický účet“	znamená účet Zákazníka v rámci Zákaznického portálu, který mu byl vytvořen při registraci a do kterého Zákazník přistupuje pomocí přidělených přihlašovacích údajů; v Zákaznickém účtu Zákazník spravuje své Karty;
„Zákazník“	znamená právnickou nebo fyzickou osobu – podnikatele, která s ORLENEM uzavřela Smlouvu;
„Zúčtovací období“	znamená jeden kalendářní měsíc;

2. Úvodní ustanovení

Tyto obchodní podmínky upravují právní vztahy mezi **ORLENEM** a jeho Zákazníky založené Smlouvou, jejíž jsou nedílnou součástí.

Tyto obchodní podmínky obsahují popis Karty, vymezují způsob jejího vydávání a používání a s tím související služby poskytované Zákazníkovi **ORLENEM**.

3. Karta

Vydáním Karty **ORLEN** umožní Zákazníkovi využívat možnost bezhotovostního nákupu PHM, Mýtného, zboží a služeb v Síti **ČS ORLEN** a PHM a vymezeného zboží a služeb souvisejících s provozem vozidla v síti smluvních partnerů; zboží a služby, které lze Kartou hradit v Síti smluvních partnerů, jsou vymezeny na Zákaznickém portálu a jejich obsah/rozsah není možné ze strany Zákazníka změnit. **ORLEN** zašle Zákazníkovi Kartou formou standardní poštovní zásilky, pokud není se Zákazníkem domluven jiný způsob doručení Karty. Převzetím Karty vzniká Zákazníkovi právo na její užívání.

Vydání a provoz Karty na území České republiky nepředstavují platební službu ve smyslu příslušných předpisů (včetně zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v účinném znění nebo Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2015/2366 ze dne 25. listopadu 2015, o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice č. 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 a zrušuje směrnice 2007/64/ES).

Karta je chráněna PIN kódem, který je Zákazníkovi samostatně zaslán doporučeným dopisem do vlastních rukou. Zákazník je odpovědný za nakládání s PIN kódem, jakmile mu je doručen.

Zákazník je povinen nakládat s Kartou tak, aby nedošlo k jejímu poškození (např. zprohýbání, vliv vysokých teplot, působení elektromagnetického pole), uchovávat ji na bezpečném místě, odděleně od PIN kódu, aby nemohlo dojít k jejímu zneužití. Zákazník je odpovědný za všechny pohledávky vzniklé neoprávněným používáním Karty, ke kterému došlo zanedbáním jeho povinností.

Zákazník provádí nákup PHM, Mýtného, zboží a služeb v síti **ČS** na základě cen platných v daném místě v momentě nákupu, se zohledněním dostupného cenového zvýhodnění podle Smlouvy. Hodnota nákupu nesmí přesáhnout Limity Karty. Obsluha **ČS** je povinná vydat Doklad o prodeji ke každému nákupu uskutečněnému prostřednictvím Karty.

Kartu lze v nastavení, ve kterém byla Zákazníkovi vydána, použít na všech **ČS**. Změnu rozsahu míst, kde je Kartou možno použít, nebo Limitů Karty je oprávněn provést Zákazník prostřednictvím Zákaznického účtu (viz čl. 4 níže).

Karta je po celou dobu své existence ve výhradním vlastnictví **ORLENU**. Zákazník je povinen Kartou v případě vypršení její platnosti, skončení Smlouvy nebo na žádost **ORLENU** bezodkladně vrátit nebo zničit a zničení Karty **ORLENU** doložit.

Karta je platná do konce posledního dne měsíce, který je na ní vyznačen jako datum její platnosti. Před uplynutím platnosti Karty, je-li Smlouva nadále platná, zašle **ORLEN** Zákazníkovi novou Kartou s obnovenou platností s tím, že původní PIN kód zůstává platný. V případě, že Zákazník nepožaduje vydání nové Karty s obnovenou platností, je povinen o tom **ORLEN** v dostatečném předstihu, nejpozději však 1 měsíc před vypršením platnosti Karty, informovat.

Vydání Karty, její obnovení či znovuvydání PIN kódu ke Kartě jsou způsobilé dle Ceníku služeb.

4. Zákaznický účet

Zákaznický účet umožňuje Zákazníkovi úpravy některých vlastností Karet (např. Limity Karty, povolený sortiment, údaje na Kartě, blokáce a odblokování); změny se promítnou neprodleně po zpracování provozním systémem. Na Zákaznickém účtu jsou uloženy ke stažení veškeré daňové i nedaňové doklady, Podklady pro příkaz k úhradě, inkasa a s nimi související reporty, včetně evidence přijatých plateb. Dále Zákaznický účet umožňuje náhled na veškeré transakce provedené svěřenými Kartami a kopie všech předmětných dokladů a zákaznických sestav. V rámci Zákaznického účtu má Zákazník k dispozici aktuální Obchodní podmínky a dále jsou zde Zákazníkovi sdělovány další relevantní informace související s používáním Karty nebo ve vztahu ke Smlouvě. Zákazník je povinen se pravidelně – nejméně 1x týdně – seznamovat s obsahem Zákaznického účtu; jedná-li **ORLENU** zasláná Zákazníkovi prostřednictvím Zákaznického účtu se považují za doručena okamžikem přihlášení Zákazníka do Zákaznického účtu.

Do Zákaznického účtu se přistupuje prostřednictvím uživatelského jména a hesla, které **ORLEN** zašle Zákazníkovi na jeho e-mail uvedený v Objednávce či Smlouvě. Riziko zneužití přístupových údajů nese Zákazník. Zákazník je povinen při prvním přístupu do Zákaznického účtu změnit jednorázové heslo, které mu **ORLEN** přidělil.

5. Zajištění

ORLEN je oprávněn požadovat k zajištění zaplacení dluhů Zákazníka (i budoucích) v souvislosti s užíváním Karet, u nichž dochází k úhradě odebraných PHM, zboží a služeb až následnou platbou (post-paid), Zajištění, a to formou a) Kauce, b) bankovní garance sjednané Zákazníkem, c) ručitelského prohlášení třetí osoby, d) pojištění.

Formu a výši Zajištění určuje v dobré víře **ORLEN** a při jeho rozhodování je zohledněna výše Kreditního limitu, typ Zákazníkem požadovaných služeb a platební podmínky sjednané se Zákazníkem. Podrobné ujednání týkající se Zajištění, včetně jeho použití, obsahuje Smlouva, případně samostatná dokumentace dodaná na základě Smlouvy.

Kauce není úročena a bude Zákazníkovi vrácena na jeho účet po skončení smluvního vztahu založeného Smlouvou, a to do 30 dnů od posledního vyúčtování.

6. Použití Karty

Zákazník je oprávněn prostřednictvím Karty k bezhotovostnímu nákupu PHM, zboží a služeb na ČS, a to v maximální výši Limitů Karty a dále celkově do výše Kreditního limitu.

Realizace platby Kartou probíhá tak, že Zákazník po vyúčtování kupní ceny obsluhou ČS protáhne Kartu čtecím zařízením, potvrdí zobrazenou částku, která má být uhrazena, a zadá správně PIN kód. Obsluha ČS je oprávněna ověřit, zda se údaje uvedené na Kartě shodují s údaji na vozidle Zákazníka, popř. v dokladech Zákazníka či dokladech k vozidlu Zákazníka. Pokud obsluha ČS zjistí nesoulad těchto údajů, je oprávněna Zákazníkovi odmítnout poskytnutí nákupu a/nebo Kartou Zákazníkovi odebrat.

Pokud Zákazník zadá třikrát po sobě PIN kód nesprávně, Karta se z bezpečnostních důvodů dočasně zablokuje (Dočasná blokáce Karty). Po vypršení tohoto časového úseku bude Zákazníkovi umožněno použít Kartu a potvrdit její použití správným PIN kódem. Pokud Zákazník nezadá správný PIN kód, a to ani ve třech pokusech po sobě, dojde opět k Dočasné blokadě Karty. Dojde-li k zopakování Dočasné blokáce Karty třikrát po sobě, je Karta blokována pro nesprávné zadání PIN kódu a může být odblokována pouze prostřednictvím Zákaznického účtu.

V případě nefunkčnosti online spojení platebního terminálu v Síti ČS ORLEN je obsluha oprávněna kontaktovat Zákaznické centrum pro ověření transakce Kartou; v případě nefunkčnosti online spojení platebního terminálu v Síti smluvních partnerů nelze transakci Kartou provést. Na takovou platbu mohou být uplatněny nižší limity, než jsou Limity Karty.

ORLEN neodpovídá za výši částky účtované provozovatelem nebo obsluhou ČS, jejíž správnost Zákazník potvrdil v terminálu zadáním PIN kódu.

Kartu může Zákazník také přidat do Aplikace a nákup realizovat jejím prostřednictvím. Samostatné Podmínky užívání Aplikace ORLEN jsou dostupné na internetových stránkách orlen.cz, jakož i v samotné Aplikaci.

7. Kreditní limit

ORLEN je oprávněn, zejména má-li k dispozici informace o potenciálním či skutečném zhoršení ekonomické situace Zákazníka, změnit jednostranně výši Kreditního limitu Zákazníka sjednanou ve Smlouvě. Změna výše Kreditního limitu je účinná den následující po dni, kdy ORLEN Zákazníkovi písemně (e-mailem) oznámí novou výši Kreditního limitu.

V případě, že hodnota PHM, zboží a služeb odebraných Zákazníkem dosáhne výše Kreditního limitu, mohou nastat tři situace:

a) Zákazník provede předplatbu

Bylo-li to Smluvními stranami dohodnuto ve Smlouvě, je Zákazník oprávněn provést vložení finančních prostředků na Kartu a z těchto finančních prostředků čerpat dle pravidel pro předplatu dle čl. 9, písm. b) níže. V případě, že má Zákazník tuto možnost sjednanou ve Smlouvě,

(i) vždy čerpá nejprve z Kreditního limitu a teprve po vyčerpání Kreditního limitu z finančních prostředků složených formou předplatby,

(ii) stane-li se jakákoli platba vyúčtovaná ORLENEM Zákazníkovi splatnou v době, kdy Zákazník čerpá z finančních prostředků složených formou předplatby, bude tato platba automaticky přednostně započtena vůči takto složeným finančním prostředkům.

b) Zákazník poskytne dodatečné Zajištění

Poskytne-li Zákazník v dostatečném předstihu dodatečné Zajištění schválené ORLENEM, dojde k relevantnímu navýšení Kreditního limitu.

c) Karta je zablokována

Není-li využita možnost a) ani b) shora, dojde k zablokování všech Karet Zákazníka, a to až do doby, kdy budou všechny otevřené pohledávky za Zákazníkem uhrazeny.

8. Sleva z ceny PHM

Za bezhotovostní nákup PHM na Vybraných ČS poskytne ORLEN Zákazníkovi slevu z nákupní ceny odebraných PHM v závislosti na výši Měsíčního odběru Zákazníka. Sleva je vypočtena vždy po skončení Zúčtovacího období a je ORLENU započtena vůči celkové ceně vyúčtované Zákazníkovi v daňovém dokladu za dané Zúčtovací období, pokud Zákazník nemá vůči ORLENU jakékoli splatné peněžitě dluhy. V případě, že ORLEN eviduje v okamžiku vyúčtování slevy jakoukoli pohledávku za Zákazníkem po splatnosti, zaniká Zákazníkovi na slevu nárok. Není-li sleva s čím započíst, vyplácí ORLEN částku odpovídající slevě na účet Zákazníka. Je-li sleva vyšší než cena, vůči které je ORLEN oprávněn ji započíst, vyplácí ORLEN rozdíl na účet Zákazníka. Sleva není poskytována na produkty CNG a LPG. Výše slevy je stanovena Smlouvou, a to zvlášť jak pro Vyhlášenou cenu, tak pro Stojanovou cenu.

a) Vyhlášená cena

Konečná cena PHM je rovna rozdílu mezi hodnotou Vyhlášené ceny platnou v den nákupu PHM a výší slevy z Vyhlášené ceny, která Zákazníkovi náleží v závislosti na Měsíčním odběru v daném Zúčtovacím období dle Smlouvy. V případě, že by cena PHM po uplatnění slevy z Vyhlášené ceny byla vyšší než Stojanová cena v den nákupu PHM, je Zákazníkovi účtována cena PHM ve výši Stojanové ceny (tj. bez slevy).

b) Stojanová cena

Konečná cena PHM při výpočtu slevy dle Stojanové ceny je rovna rozdílu mezi hodnotou Stojanové ceny platnou v den nákupu PHM a výší slevy ze Stojanové ceny, která Zákazníkovi náleží v závislosti na Měsíčním odběru v daném Zúčtovacím období dle Smlouvy.

9. Vyúčtování a způsoby úhrady pohledávek

Karta umožňuje Zákazníkovi provést platbu za odebrané PHM,

zboží či služby na ČS dvěma způsoby – a) následnou úhradou, b) platbou předem, tzv. předplatbou. Způsob úhrady sjednají **ORLEN** a Zákazník ve Smlouvě.

a) Následná úhrada

Následná úhrada je možná dvěma způsoby: (i) inkasem nebo (ii) bezhotovostním převodem na účet **ORLENU**.

Při jakékoli formě následné úhrady **ORLEN** vždy vystaví Zákazníkovi za bezprostředně předcházející Zúčtovací období daňový doklad, který Zákazníkovi doručí e-mailem, popř. poštou za poplatek dle Ceníku na adresu, kterou Zákazník uvede jako kontaktní v Objednávce či Smlouvě, a zároveň bude zpřístupněn na Zákaznickém portále.

(i) Následná úhrada inkasem

Je-li se Zákazníkem dohodnuta následná úhrada inkasem, jsou platby za odběr PHM, zboží a služeb prostřednictvím Karty inkasovány z bankovního účtu Zákazníka uvedeného ve Smlouvě průběžně, popřípadě v dohodnutých termínech, a informace o výši inkasované pohledávky a (ne)provedení inkasa je Zákazníkovi zpřístupněna na Zákaznickém portále. Jednotlivě prováděná inkasa v průběhu Zúčtovacího období jsou považována za úhradu již odebraných PHM, zboží či služeb. Pokud není platba maximálně do 12 kalendářních dní od data posláni inkasa do banky Zákazníka připsána na účet **ORLENU**, je inkaso považováno za neuskutečněné a inkaso bude opakováno. Za případnou škodu způsobenou Zákazníkovi/duplicitními platbami **ORLEN** neodpovídá.

(ii) Následná úhrada bezhotovostním převodem

Je-li se Zákazníkem dohodnuta následná úhrada bezhotovostním převodem, jsou platby za odběr PHM, zboží a služeb prostřednictvím Karty prováděny Zákazníkem bezhotovostním převodem na základě Podkladu pro příkaz k úhradě se splatností dle Smlouvy. Případně-li den splatnosti na den pracovního klidu, považuje se za den splatnosti den předcházející tomuto dni. Zákazník je povinen při provádění plateb uvádět variabilní symbol uvedený na Podkladu pro příkaz k úhradě. Datem úhrady se rozumí den připsání finančních prostředků na účet **ORLENU**.

b) Předplatba

Předplatbou se rozumí složení finančních prostředků na účet **ORLENU** před realizací odběru PHM, zboží nebo služeb prostřednictvím Karty. Předplatbu může provádět Zákazník, který má na svém Zákaznickém portále povolenou volbu „Možnost předplatby“ a u Karet příznak „Vložení prostředků“. **ORLEN** přidělí Zákazníkovi s možnou úhradou formou předplatby číslo, které bude Zákazník uvádět jako variabilní symbol v případě předplatby formou bezhotovostního převodu na účet **ORLENU**.

V případě, že není sjednána následná úhrada dle písm. a) tohoto článku 9, je možné využít předplatbu. V případě předplatby není třeba sjednávat Zajištění.

V případě, že by **ORLEN** měl v době přijetí finančních prostředků prostřednictvím předplatby vůči Zákazníkovi jakoukoli pohledávku

po splatnosti, je **ORLEN** oprávněn použít přijaté finanční prostředky z předplatby na úhradu této splatné pohledávky a teprve případnou zbyvajících část zařadit jako předplatbu Karty. **ORLEN** neodpovídá za škodu způsobenou tím, že započte předplatbu na svou splatnou pohledávku za Zákazníkem dle tohoto ustanovení. Finanční prostředky přijaté formou předplatby je možno na základě žádosti Zákazníka vrátit Zákazníkovi na jeho účet. Zákazník může na Zákaznickém portále získat nedaňové doklady, které jsou vystavovány při každé předplatbě, resp. každém vrácení prostředků z předplatby Zákazníkovi.

Předplatbu může Zákazník realizovat dvěma způsoby: (i) bezhotovostním převodem na účet **ORLENU** nebo (ii) vkladem finančních prostředků na Vybraných ČS.

(i) Předplatba bezhotovostním převodem na účet ORLENU

Zákazník provádějící předplatbu bezhotovostním převodem na účet **ORLENU** je povinen zadat při provádění platby jemu náležející variabilní symbol.

(ii) Předplatba vkladem finančních prostředků na Vybraných ČS

Zákazník je oprávněn provést předplatbu taktéž vkladem finančních prostředků na ČS, a to jak úhradou v hotovosti, tak platební kartou.

10. Mýtné

Kartou lze v České republice platit Mýtné, a to a) formou předplatného, b) formou následných plateb. Za účelem vyúčtování úhrady Mýtného vystaví **ORLEN** po skončení Zúčtovacího období Zákazníkovi tzv. vyúčtování mýta, které není daňovým dokladem.

a) Předplatné Mýtného

Tuto formu platby Mýtného je oprávněn využít Zákazník, který má zapůjčenu OBU jednotku a bylo mu **ORLENEM** povoleno hradit tímto způsobem Kartou Mýtné. Zákazník před zakoupením Mýtného uhradí v Síti **ČS ORLEN** prostřednictvím Karty bezhotovostně libovolnou částku (v rámci Limitů Karty), která je převedena na účet ŘSD, o čemž obdrží daňový doklad.

b) Následná platba Mýtného

Následnou platbu Mýtného může využít Zákazník, který je registrován u ŘSD a byla mu **ORLENEM** vydána Karta Mýto. K následné platbě Mýtného je možno využít výhradně Kartou Mýto.

11. Blokace Karty

K Blokadě Karty může dojít: a) nesprávným zadáním PIN kódu Zákazníkem – Dočasná blokadě Karty, b) ze strany Zákazníka, c) ze strany **ORLENU**.

a) Dočasná blokadě Karty

K Dočasné blokadě Karty dochází v souladu s čl. 6 těchto obchodních podmínek, pokud Zákazník třikrát po sobě zadá při autorizaci platby Kartou nesprávný PIN kód.

b) Blokace Karty ze strany Zákazníka

Zákazník je oprávněn Kartu zablokovat (např. v případě ztráty Karty) i odblokovat prostřednictvím (i) Zákaznického účtu, popř. prostřednictvím (ii) Zákaznického centra.

(i) Blokace Karty přes Zákaznický účet

Provede-li Zákazník Blokaci karty přes Zákaznický účet, dochází k zablokování Karty okamžitě. Tato služba je Zákazníkovi poskytována bez poplatku.

(ii) Blokace Karty přes Zákaznické centrum

Blokaci Karty lze provést též přes Zákaznické centrum, kde musí Zákazník uvést číslo Karty, kterou si přeje zablokovat, a své identifikační údaje. K zablokování Karty dochází okamžitě. Služba je zpoplatněna dle Ceníku služeb.

c) Blokace Karty ze strany ORLENU

ORLEN je oprávněn bez předchozí výzvy přistoupit k Blokaci Karet Zákazníka v následujících případech:

- (i) ORLEN má za Zákazníkem pohledávku po splatnosti; v takovém případě je ORLEN oprávněn ve stejný den, kdy provede Blokaci Karty, provést zápočet splatných pohledávek za Zákazníkem vůči jím složené Kauci; jsou-li všechny splatné pohledávky za Zákazníkem vyrovnány a je-li splněna podmínka dostatečného Zajištění, ORLEN Kartu odblokuje;
- (ii) zanikne-li Zajištění poskytnuté Zákazníkem; Blokace Karty nastane okamžikem zániku Zajištění;
- (iii) vyčerpáním Kreditního limitu; Blokace Karty nastane okamžikem dosažení hranice Kreditního limitu;
- (iv) vypoví-li ORLEN Smlouvu; Blokace Karty nastane okamžikem uplynutí výpovědní doby;
- (v) vypoví-li Zákazník Smlouvu; Blokace Karty nastane okamžikem doručení výpovědi ORLENU.

12. Reklamac

Zákazník je oprávněn reklamovat služby Karty ve lhůtě 3 měsíců od doby, kdy nastala Zákazníkem reklamovaná skutečnost, a to prostřednictvím Zákaznického centra.

Reklamac PHM, zboží a služeb se řídí reklamačním řádem, který je umístěn na čerpacích stanicích Sítě ČS ORLEN a na stránkách orlen.cz.

13. Změna údajů a komunikace

Zákazník je povinen neprodleně písemně oznámit změnu jakéhokoli údaje uvedeného v Objedávce, resp. ve Smlouvě. Pokud tak neučiní, veškeré náklady spojené s nápravou této skutečnosti (např. oprava daňových dokladů apod.) uhradí Zákazník. Smluvní strany spolu komunikují způsoby dohodnutými ve Smlouvě; ORLEN může se Zákazníkem dále komunikovat prostřednictvím Zákaznického účtu.

14. Způsoby ukončení Smlouvy

V případě ukončení Smlouvy je ORLEN oprávněn započítat Kauci vůči pohledávkám, které má za Zákazníkem. V případě, že i po započtení Kauce má Zákazník vůči ORLENU dluh, je povinen jej

uhradit do 7 dnů ode dne vystavení Podkladu pro příkaz k úhradě. V případě, že tak Zákazník neučiní, vzniká ORLENU právo na úrok z prodlení ve výši 0,1 % z celkové dlužné částky, a to za každý den prodlení až do zaplacení.

Smlouva končí

a) uplynutím doby, na kterou byla sjednána,

b) dohodou ORLENU a Zákazníka,

c) výpovědí ORLENU nebo Zákazníka.

ORLEN i Zákazník mají právo vypovědět Smlouvu bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou jednoho měsíce, která počíná běžet první den měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně. Výpověď musí být zaslána dopisem na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě s tím, že v příloze e-mailu musí být scan výpovědi podepsané oprávněnou osobou ve formátu PDF a doručení e-mailu musí být potvrzeno druhou stranou, nebo musí být zaslána Zákazníkovi prostřednictvím Zákaznického účtu. Smlouva zaniká k poslednímu dni měsíce následujícího po měsíci, kdy byla doručena výpověď.

Marným uplynutím dodatečné lhůty, která je poskytnuta jednou Smluvní stranou k plnění smluvní povinnosti, s jejímž plněním je druhá Smluvní strana v prodlení, nedochází k odstoupení od Smlouvy, a to ani v případě, kdy oprávněná Smluvní strana sdělí, že dodatečnou lhůtu k plnění již neprodlouží.

15. Limitace náhrady škody

Vznikne-li Zákazníkovi nárok na náhradu škody v souvislosti s porušením Smlouvy, výše náhrady škody, která bude uhrazena Zákazníkovi, v souhrnu nepřevyší částku odpovídající součtu plateb za odběr PHM, zboží a služeb prostřednictvím Karty zaplacených Zákazníkem na základě Smlouvy za poslední 3 měsíce do okamžiku porušení Smlouvy. ORLEN však neodpovídá za ušlý zisk.

16. Ceník

Nedílnou součástí Obchodních podmínek je Ceník služeb.

17. Vyloučení režimu adhezních smluv

Pro smluvní vztahy, na které se vztahují tyto obchodní podmínky, se nepoužijí ustanovení § 1799 a § 1800 Občanského zákoníku.

18. Zásady zpracování osobních údajů

Zpracování osobních údajů poskytnutých Zákazníkem probíhá v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů. Informace o zpracování osobních údajů jsou Zákazníkovi poskytnuty před odesláním Objednávky, resp. uzavřením Smlouvy, a také jsou v obecné rovině obsaženy v „Zásadách ochrany osobních údajů“, které jsou k dispozici na webové stránce tankarta.cz/Home/GdprDownload.

19. Změna Obchodních podmínek

Zákazník bere na vědomí, že **ORLEN** je oprávněn jednostranně změnit Obchodní podmínky a Ceník. Změnu Obchodních podmínek a Ceníku služeb **ORLEN** oznámí nejméně jeden měsíc před navrhovaným dnem nabytí účinnosti příslušné změny, a to zveřejněním na stránkách [tankarta.cz](https://www.tankarta.cz) a v rámci Zákaznického účtu; v případě, že Zákazník se změnou Obchodních podmínek a Ceníku služeb nesouhlasí, je oprávněn změny Obchodních podmínek

a Ceníku služeb odmítnout a zároveň Smlouvu vypovědět v souladu s ustanoveními těchto obchodních podmínek. Ustanovení § 1752, odst. 2, a § 1753 Občanského zákoníku se nepoužijí.

20. Platnost Obchodních podmínek

Tyto obchodní podmínky jsou platné od 1. 12. 2024 a nahrazují všechny jejich předchozí verze.

Příloha č. 2 k Rámcové smlouvě o využívání produktu „TANKARTA Business“

Seznam společností

NÁZEV SPOLEČNOSTI	IČ	KREDITNÍ LIMIT	KAUCE
Veterinární univerzita Brno Školní zemědělský podnik Nový Jičín	62157124		

E-mail pro fakturaci:



SERVISNÍ POPLATKY

SPOJENÉ SE SPRÁVOU TANKARTY BUSINESS

CENÍK JE PLATNÝ OD 1. 2. 2021 A PLNĚ NAHRAZUJE VŠECHNY PŘEDCHOZÍ ZVEŘEJNĚNÉ CENÍKY.

Servisní poplatky – zpoplatněné služby

Poplatek za vedení účtu

Poplatek za správu karty

Poplatek za přístup do Zákaznického portálu

Zasílání faktur e-mailem

Servisní vydání a automatická obnova karty

Zaslání/znovuzaslání daňového dokladu, podkladů pro inkaso,
podkladů k platbě, faktury poštou nebo e-mailem

Zaslání upomínky č. 2 a 3

Předání dlužné částky k vymáhání třetí straně po zaslání 3. upomínky

Zaslání druhého inkasního příkazu v případě neúspěšného inkasa

Zaslání speciálních sestav na přání zákazníka

Vydání nové karty

Obnovení ztracené nebo odcizené karty

Vydání nového kódu PIN

Zablokování přístupu k Zákaznickému portálu na žádost zákazníka

Znovuzaslání přístupových údajů / změna hesla k Zákaznickému portálu

Blokace/odblokování karty prostřednictvím Zákaznické linky

Přenastavení parametrů karty/účtu prostřednictvím Zákaznické linky





OBEČNÁ USTANOVENÍ

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. OBEČNÁ USTANOVENÍ

1. Vymezení pojmů

Tento společný reklamační řád společnosti ORLEN Unipetrol RPA s. r. o., IČO: 275 97 075, se sídlem Litvínov-Záluží 1, PSČ 436 70, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, spis. zn. C 24430 (dále jen „**ORLEN Unipetrol**“) a smluvních partnerů společnosti ORLEN Unipetrol (dále jen „**Provozovatelé**“ nebo „**Provozovatel**“), kteří provozují obsluhu čerpacích stanic BENZINA, Benzina ORLEN, ORLEN nebo jiným dle rozhodnutí ORLEN Unipetrol a prodej doplňkového sortimentu zboží a služeb v prostorách náležejících k příslušné čerpací stanici (dále jen „**čerpací stanice**“) (společně dále jen „**prodávající**“, a to i jednotlivě), se vztahuje na prodej výrobků (dále jen „**výrobek**“) a poskytování služeb (dále jen „**služba**“) (výrobek a služba dále společně také jako „**zboží**“) prodávajícím zákazníkovi, který je spotřebitelem (dále jen „**zákazník**“), na čerpací stanici. Dále tento reklamační řád obsahuje ujednání, která se týkají informování Provozovatelů o škodných událostech a jiných incidentech týkajících se zákazníků a jejich majetku (dále jen „**incident**“) jež nastaly při poskytování služeb a/nebo prodeji výrobků, resp. incidentech nastalých v prostorách čerpací stanice.

Vzhledem ke způsobu provozování čerpacích stanic je ve vztahu k některému zboží prodávajícím společnost ORLEN Unipetrol (zejména ve vztahu k pohonným hmotám, případně dalším výrobkům a službám souvisejícím s provozem motorových vozidel) a k jinému zboží Provozovatel (zejména doplňkový sortiment, občerstvení, apod.). Informace o tom, kdo je ve vztahu ke konkrétnímu zboží prodávajícím, je zákazníkům poskytována na daňovém dokladu vztahujícím se ke koupi předmětného zboží, kde je – v případě více prodávajících – u každé položky uveden symbol označující prodávajícího ve vztahu ke konkrétní položce (běžně je symbolem „[A]“ označena společnost ORLEN Unipetrol a symbolem „[B]“ Provozovatel).

Tento reklamační řád obsahuje zvláštní ustanovení týkající se reklamace pohonných hmot.

Tento reklamační řád obsahuje zvláštní ustanovení týkající se prodeje výrobků a poskytování služeb na samoobslužných čerpacích stanicích s označením Benzina Expres a ORLEN Express (dále jen „**samoobslužné stanice**“).

Tento reklamační řád je k dispozici na čerpací stanici a na webových stránkách společnosti ORLEN Unipetrol orlen.cz. Na samoobslužných stanicích je k dispozici výňatek z reklamačního řádu.

2. Právo zákazníka na reklamaci vadného plnění

Prodávající odpovídá zákazníkovi za to, že prodávaná věc nemá při jejím převzetí vady. Zboží je vadné, nemá-li vlastnosti, které byly sjednány nebo které jsou pro daný výrobek nebo službu obvyklé, zejména nebylo-li dodáno ve sjednaném množství, jakosti a provedení nebo je-li zatíženo právem třetí strany. Projeví-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

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

- opotřebení, nebo
- nesprávného používání, nebo
- nesprávného zásahu.

Zákazníkovi nenáleží práva z vad v případě, že v době převzetí zboží věděl, že zboží má vadu, nebo v případě, že se jedná o vadu, pro niž byla sjednána nižší cena.

3. Místo uplatnění reklamace

Reklamací zákazník uplatňuje vždy vůči prodávajícímu ve vztahu ke konkrétnímu výrobku nebo službě. Reklamací je zákazník oprávněn uplatnit na čerpací stanici, kde výrobek zakoupil, resp. kde mu byla poskytnuta reklamovaná služba, případně i v sídle prodávajícího, a to osobně, poštou, nebo jiným vhodným způsobem. V případě zboží, jehož prodávajícím je společnost ORLEN Unipetrol, je zákazník oprávněn zakoupené zboží reklamovat rovněž na jiné čerpací stanici. Reklamace (ve vztahu k výrobkům a službám společnosti ORLEN Unipetrol i Provozovatele) na čerpací stanici vyřizuje příslušný pracovník Provozovatele.

Nákup zboží, včetně data nákupu a ceny zboží, zákazník prokazuje prodejním dokladem či jiným prokazatelným způsobem (např. výpisem z tankovací karty, výpisem z účtu nebo svědectvím třetí osoby).

Reklamace pohonných hmot jsou řešeny v souladu se **Zvláštním ustanovením při reklamaci pohonných hmot** (viz část II. níže) a **Zvláštním ustanovením – prodej zboží na samoobslužných čerpacích stanicích** (viz část III. níže)

4. Lhůta pro uplatnění reklamace

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci výrobku nebo služby bez zbytečného odkladu poté, co mohl vadu při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Pokud je na prodávaném výrobku, na jeho obalu, v návodu připojeném k výrobku nebo v reklamě uvedena

doba použitelnosti výrobku, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci výrobku do takového data (záruka za jakost), jinak platí záruka stanovená zákonem, tj. v délce dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

5. Reklamační protokol

O přijetí reklamace prodávající sepiše reklamační protokol, v němž uvede zejména identifikaci reklamovaného výrobku nebo služby, popis vytýkané vady, způsob vyřízení reklamace požadovaný zákazníkem, kontaktní údaje zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace a datum přijetí reklamace. Jedno vyhotovení reklamačního protokolu prodávající předá zákazníkovi.

6. Předložení zboží

Je-li to nezbytné pro vyřízení reklamace, je zákazník povinen při reklamaci předložit reklamovaný výrobek v hygienicky přijatelném stavu (neznečištěný, suchý a hygienicky nezávadný), jinak je prodávající oprávněn odmítnout převzít výrobek k reklamačnímu řízení. Prodávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení věc, která nebyla zákazníkem prodávajícímu předána kompletní a tato skutečnost brání řádnému vyřízení reklamace.

7. Nároky z vad

Právo volby nároku z vadného plnění má, při splnění níže uvedených podmínek, zákazník.

a) Podstatné porušení smlouvy

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na odstranění vady opravou zboží (jedná-li se o vadu odstranitelnou) nebo dodání nového zboží bez vady.

Pokud se nejedná o odstranitelnou vadu nebo není možné dodat nové zboží bez vady, má zákazník nárok na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo právo odstoupit od kupní smlouvy.

Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze beze zbytku odstranit a jejichž výskytem ani odstraňováním neutrpí vzhled a kvalita zboží. Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze bez zbytku odstranit a jejichž výskytem a odstraňováním by utrpěl vzhled a kvalita zboží. Vady pohonných hmot a potravin se považují za vady neodstranitelné.

Zákazník je oprávněn požadovat dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může zákazník požadovat jen výměnu součásti. Není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li odstoupení od smlouvy vzhledem k povaze věci neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti zboží má zákazník i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě (nejdříve po dvou opravách) nebo pro větší počet vad (nejméně tří). V takovém případě má zákazník i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu z kupní

ceny. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednáni nápravy zákazníkovi působilo značné obtíže.

Zákazník sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li zákazník opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li zákazníkovi, že vady neodstraní, může zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

b) Nepodstatné porušení smlouvy

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na odstranění vady (jedná-li se o vadu odstranitelnou) anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud zákazník neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží; volba nesmí zákazníkovi způsobit nepřiměřené náklady. Neodstraní-li prodávající vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítne odstranit, může zákazník požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu prodávajícího.

c) Společná ustanovení

O výši případné slevy z kupní ceny rozhoduje prodávající. Při určení její přiměřenosti přihlédne k tomu, o kolik se v důsledku vady snížila obvyklá cena zboží, zejména se zřetelem na rozsah vady a možnosti, za nichž lze zboží i s vadou užívat.

Vytkl-li zákazník vadu prodávajícímu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou nemůže zákazník zboží užívat z důvodu vyřizování reklamace.

8. Vyřízení reklamace

Prodávající (obsluha čerpací stanice nebo jiný odpovědný pracovník prodávajícího) je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů a ve stejné lhůtě o tom zákazníka informovat. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. V případě, kdy vyřízení reklamace vyžaduje odborné posouzení nebo rozbor, je lhůta pro vyřízení reklamace včetně odstranění vady a poskytnutí informace zákazníkovi o vyřízení reklamace maximálně 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, přičemž zákazník a prodávající se mohou dohodnout na delší lhůtě. V případě, že poslední den lhůty připadá na sobotu, neděli nebo státní svátek, skončí lhůta nejbližší následující pracovní den. Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace může zákazník od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

Prodávající vydá zákazníkovi písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, kontaktní údaje pro

účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a o době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

V případě, že je reklamace shledána oprávněnou, je zákazník oprávněn požadovat od prodávajícího náhradu nákladů účelně vynaložených na učinění a vyřízení reklamace, zejména náklady na dopravu reklamovaného zboží do místa reklamace, náklady poštovní přepravy, apod.

V případě, že je reklamace posouzena jako neoprávněná, není prodávající oprávněn požadovat po zákazníkovi úhradu nákladů spojených s vyřízením reklamace prodávajícím.

II. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PŘI REKLAMACI POHONNÝCH HMOT

Pohonné hmoty nejsou určeny k dlouhodobému skladování nebo uchovávání v nádrži motorového vozidla nebo běžných kanystrech a jiných nádobách. V běžných podmínkách po uplynutí 3 měsíců od natankování pohonné hmoty nelze garantovat její původní složení a vlastnosti. Konkrétní doporučené doby použitelnosti dle typu pohonných hmot stanoví technická norma ČSN 656500. Po uplynutí předemné doby může být reklamace z tohoto důvodu zamítnuta.

Při uplatnění reklamace pohonných hmot je zákazník povinen:

- informovat prodávajícího (obsluhu čerpací stanice nebo jiného odpovědného pracovníka prodávajícího) o vytýkané vadě, a
- uvést datum, místo a hodinu nákupu pohonných hmot, uvést druh a množství koupených pohonných hmot a nákup prokázat, nejlépe příslušným prodejním dokladem, a

Je-li to potřeba k vyřízení reklamace, resp. k posouzení vytýkané vady, je prodávající oprávněn od zákazníka vyžadovat doplňující údaje, zejména:

- přibližné množství pohonných hmot v nádrži dopravního prostředku před natankováním, a
- typ vozidla, registrační značku, stáří vozidla, počet ujetých kilometrů.

Je-li pro posouzení reklamace pohonných hmot nezbytné, aby prodávající provedl analýzu vzorku natankovaných pohonných hmot, jichž se reklamace týká, je zákazník povinen předložit vzorek pohonných hmot odebraný z nádrže dopravního prostředku za účasti prodávajícího (obsluhy čerpací stanice nebo jiného odpovědného pracovníka prodávajícího) nebo umožnit prodávajícímu vzorek odebrat. O tom, zda je odebrání vzorku pro posouzení reklamace nezbytné, rozhoduje prodávající. Množství odebraného vzorku musí odpovídat nutnému rozsahu ověřovacích kvalitativních testů (tj. minimálně 1 litr pohonných hmot). Vzorek pohonných hmot musí být odebrán a prodávajícímu předložen bezodkladně po zjištění vady zákazníkem. Vzorek musí být označen druhem pohonných hmot, místem a datem odběru. Vzorek musí být odebrán do čisté vzorkovnice.

Pro přehledné sepsání reklamace slouží reklamační protokol, který za součinnosti zákazníka vyplní obsluha čerpací stanice nebo jiný odpovědný pracovník prodávajícího. Zákazník následně potvrdí pravdivost údajů na reklamačním protokolu podpisem.

V případě reklamace produktů LPG nebo CNG musí být vzorek odebrán specializovanou společností pověřenou prodávajícím.

III. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ – PRODEJ ZBOŽÍ NA SAMOOBSLUŽNÝCH ČERPAČÍCH STANICÍCH

Na samoobslužných stanicích je k dispozici omezený sortiment zboží. Nabídka zboží se může lišit, zpravidla však nejsou k dispozici alternativy k pohonným hmotám (LPG a CNG).

Bude-li nutné sepsat reklamační protokol při koupi pohonných hmot dle předchozího článku, je zákazník povinen kontaktovat prodávajícího prostřednictvím telefonního kontaktu uvedeného na samoobslužné čerpací stanici.

Jsou-li na samoobslužné stanici k dispozici nápojové, potravinové popř. jiné automaty (dále jen „ATM“), je v případě reklamace zboží z ATM zákazník povinen postupovat způsobem uvedeným na ATM. V případě zboží z ATM je prodávajícím provozovatel ATM, proto je při reklamaci zboží zákazník povinen obracet se na provozovatele ATM.

IV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Nastane-li v prostorách čerpací stanice incident týkající se zákazníka či jeho majetku, který má nebo může mít za následek újmu na majetku či zdraví zákazníka, je zákazník povinen neprodleně poté, co se o incidentu dozví, informovat o incidentu Provozovatele, resp. obsluhu čerpací stanice nebo jiného pověřeného pracovníka Provozovatele. V případě incidentu na samoobslužné čerpací stanici je nutné kontaktovat prodávajícího prostřednictvím telefonního kontaktu uvedeného vždy na samoobslužné čerpací stanici. Při řešení incidentu je zákazník povinen poskytnout Provozovateli veškerou myslitelnou součinnost. V případě pořízení fotodokumentace či audiovizuálního záznamu incidentu je zákazník povinen tyto na vyžádání poskytnout Provozovateli.

V případě sporu mezi zákazníkem a prodávajícím ohledně koupeného výrobku či poskytnuté služby, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou stran, je zákazník oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je pro tyto účely Česká obchodní inspekce (ČOI), Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 – Nové Město, internetová adresa: adr.coi.cz, e-mailová adresa: 

Záležitosti neupravené tímto reklamačním řádem se řídí právními předpisy ČR, zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 6. 1. 2023.

V Praze dne 6. 1. 2023

ORLEN Unipetrol RPA s. r. o., zastoupená prostřednictvím
ORLEN Unipetrol RPA s. r. o. – BENZINA, odštěpný závod

