

Reklamační řád

společnosti Shell Czech Republic a.s. pro ad hoc dobíjení elektrických vozidel

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád platí pro spotřebitele, kteří využijí službu ad hoc dobíjení poskytovanou společností Shell Czech Republic a.s., IČO 15890554, se sídlem Antala Staška 2027/77, 140 00 Praha 4 – Krč, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 690 (dále jen „Společnost Shell“). Služba ad hoc dobíjení spočívá v poskytnutí jednorázového dobíjení elektrického vozidla s platbou platební kartou nebo prostřednictvím QR kódu.

Tento reklamační řád se nevztahuje na (i) transakce s kartou jiného poskytovatele než je Společnost Shell včetně transakcí s aplikací/RFID kartou Shell Recharge a (ii) transakce s hybridní kartou Shell.

Doklad o poskytnutí služby ad hoc dobíjení bude zákazníkovi zaslán na základě jeho žádosti na jím určenou e-mailovou adresu; o tento doklad je možné požádat na tel. č. +420 844 194 264.

2. Uplatnění reklamace

Reklamacie se uplatňují telefonicky na č. +420 844 194 264. Poskytnutí služby ad hoc dobíjení je nutné prokázat údajem o místě poskytnutí služby, datu a ceně služby (s DPH), jinak nemůže být reklamacie vyřízena. Zákazníkovi bude při přijetí reklamace odeslán na jím určenou e-mailovou adresu e-mail s potvrzením o přijetí reklamace.

Společnost Shell je povinna vyřídit reklamaci (i) ihned, (ii) ve složitých případech do 3 pracovních dní, nebo (iii) pokud je potřeba komplexní zhodnocení technické stránky služby nebo v jiných odůvodněných případech, nejpozději do 30 dní. O vyřízení reklamace bude zákazník písemně vyrozuměn na jím určenou e-mailovou adresu nejpozději do 30 dní od uplatnění reklamace. Společnost Shell a zákazník se mohou dohodnout i na delší lhůtě k vyřízení reklamace. Za vyřízení reklamace se považuje i její odůvodněné odmítnutí.

Reklamacie musí být uplatněna bez zbytečného odkladu po zjištění, že služba ad hoc dobíjení nebyla poskytnuta řádně.

3. Odpovědnost za vady

Společnost Shell odpovídá za vady, které má služba ad hoc dobíjení v okamžiku jejího poskytnutí.

Rychlost a doba dobíjení závisí kromě jiného na technické specifikaci vozidla, výkonu dobíjecí stanice a na kapacitě sítě. Výkon dobíjecího bodu se může v průběhu dobíjení měnit, a to i podle počtu vozidel dobíjených současně v jedné lokalitě. Za vadu služby ad hoc dobíjení se proto nepovažuje zejména snížení dobíjecího výkonu dobíjecího bodu oproti jeho maximální hodnotě uvedené na dané dobíjecí stanici.

V případě vadného poskytnutí služby ad hoc dobíjení může zákazník u Společnosti Shell uplatnit práva z odpovědnosti za vady; ustanovení § 2106 a 2107 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, se uplatní přiměřeně.

4. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 796/44, 120 00 Praha 2, internetové stránky: www.coi.cz.