

## Všeobecné podmínky Programu Pečeť kvality

Verze 2016

### Článek I.

#### Charakteristika poskytovaných služeb

1. Program Pečeť kvality (dále též „Program PK“ nebo „Program“) je komplexem aktivit sloužících k ověření, zda účastník Programu (dále též „Účastník“) věnuje soustavnou a systematickou péči kvalitě prodávaných kapalných pohonných hmot a zda tyto pohonné hmoty splňují požadavky, které jsou na ně kladeny v souvislosti s moderními trendy v oblasti jejich výroby a distribuce.
2. Na základě statistického vyhodnocení výsledků zkoušek odebraných vzorků kapalných pohonných hmot a provedených auditů je udělováno oprávnění používat symbol Pečeť kvality (dále jen „Symbol PK“).
3. Účast v Programu je zpoplatněna; cena služeb je odvislá od počtu čerpacích stanic (dále jen „ČS“) v síti Účastníka, ze kterého je odvozen minimální počet odebraných a analyzovaných vzorků, rozsah auditu a poplatků za právo používat Symbol PK a související aktivity.
4. Výhradní autoritou při hodnocení výsledků auditní a inspekční činnosti rozhodující o udělení, odebrání nebo pozastavení práva používat Symbol PK je provozovatel Programu PK společnost SGS Czech Republic, s.r.o. sídlem K Hájm 1233/2, Praha 5, 155 00, IČ 48589241, (dále „Společnost SGS“).

### Článek II.

#### Audit

1. Účastník je povinen se po uzavření smlouvy o kontrolní činnosti podrobit auditu prováděnému nejen centrálně, ale i na vybraných ČS; při auditu budou prověřeny zejména technické podmínky a procesy ovlivňující kvalitu prodávaných kapalných pohonných hmot.
2. V průběhu auditu bude zpracován Dotazník řízení kvality, který je interním dokumentem Společnosti SGS (dále jen „Dotazník“). Pravdivost vybraných údajů uvedených v Dotazníku potvrzuje osoba oprávněná za Účastníka jednat navenek, zpravidla statutární zástupce Účastníka.
3. Dotazník je zaměřen na zjištění postupů a nakládání s pohonnými hmotami (tzn. zejména benzin automobilový, motorová nafta, biopaliva, pokud jsou určeny k pohonu motoru vozidla; dále jen „PH“) v celém distribučním řetězci až po samotný prodej. Zejména jde o výběr a hodnocení dodavatele PH, výběr a hodnocení dopravce PH, provádění kontroly provozních podmínek a nakládání s PH na ČS.
4. Součástí auditu je posouzení akceptovatelnosti reklamačního řádu Účastníka ve vztahu k postupu řešení reklamací zákazníků Účastníka; zároveň bude posuzováno, zda je Účastník odpovídajícím způsobem pojištěn pro případ škod způsobených prodejem nekvalitních PH.

### Článek III.

#### Odběr vzorků

1. Společnost SGS na základě skutečností zjištěných při auditu a v souladu s interními postupy stanoví pro daný počet ČS v síti Účastníka minimální počet vzorků, které je nutno odebrat v období po sobě jdoucích 12 měsíců.
2. Odběry vzorků PH budou prováděny technikem v souladu s platnými technickými normami.
3. Technik se při odběru vzorků PH prokáže platným pověřením vystaveným Společností SGS. Technik vystaví po odběru vzorku PH na ČS záznam o odběru, ve kterém uvede datum a hodinu odběru, druh a množství odebraných PH. Záznam o odběru technik podepíše a současně ho podepíše i zástupce ČS. Odmítne-li zástupce ČS tento záznam podepsat, technik zapíše tuto skutečnost do záznamu o odběru spolu s důvodem takového odmítnutí.
4. Množství odebíraného vzorku PH závisí na rozsahu prováděných zkoušek. Vzorek PH poskytuje Účastník bezplatně. Účastník bere na vědomí, že vzorky poskytnuté v rámci inspekční činnosti budou spotřebovány.
5. Termín odběru, výběr místa odběru, odebírané PH a volba kvalitativních parametrů testování, kterým se rozumí provedení zkoušky vybraného kvalitativního parametru PH podle příslušného zkušební postupu, je plně v kompetenci Společnosti SGS s přihlédnutím k aktuálním podmínkám a situaci na trhu PH.

### Článek IV.

#### Aditivované pohonné hmoty

1. Aditivovanou PH se pro účely těchto podmínek rozumí (i) aditivovaný automobilový benzin, tzn. automobilový benzin obsahující zejména přísady detergentní, zvyšovače oktanového čísla, přísady protikorozní, snižovače koeficientu tření a přísady mazivostní, a (ii) aditivovaná motorová nafta, tzn. motorová nafta obsahující zejména zvyšovače cetanového čísla, přísady protikorozní,

- přísady detergentní, mazivostní a protipěnovostní přísady.
2. Typ a účinnost aditivace musí Účastník doložit odpovídajícími zkouškami aditivovaných PH a odpovídající dokumentací (i) výrobce nebo dodavatele aditiv či aditivovaných PH nebo (ii) Účastníka nebo (iii) jiným způsobem; ve všech případech se musí jednat o věrohodný doklad rozhodných skutečností, který bude akceptovatelný pro Společnost SGS.
  3. Společnost SGS bude průběžně ověřovat vhodným způsobem (především auditem, laboratorními zkouškami) zejména přítomnost a množství přísad, jejichž pozitivní vliv na kvalitu PH Účastník doložil podle odstavce 2.
  4. Účastník je povinen Společnosti SGS prokázat, že na minimálně 30% ČS ve své síti nabízí aditivované PH; tuto podmínku musí Účastník splňovat po celou dobu po udělení Symbolu PK. Tento podíl se stanoví výpočtem tak, že v čitateli je součet (i) počtu ČS v síti Účastníka, které nabízejí aditivované PH současně u obou hlavních druhů PH (motorové nafty, automobilové benziny) násobený koeficientem 1,0 a (ii) počtu ČS v síti Účastníka, které nabízejí aditivovanou PH jen u jednoho druhu násobený koeficientem 0,5, a ve jmenovateli je celkový počet ČS v síti Účastníka.
  5. Společnost SGS je oprávněna přistoupit k pozastavení Programu, jestliže (a) při ověřování podle odstavce 3. Společností SGS (aa) nebude zjištěna přítomnost odpovídajících přísad nebo (ab) bude zjištěn nižší obsah těchto přísad v aditivované PH nebo (b) Účastník krátkodobě (po dobu 3 měsíců jdoucích po sobě) neplní podmínku uvedenou v odstavci 4.

### **Článek V.**

#### **Biosložky v pohonných hmotách**

1. V souvislosti s rostoucím obsahem biosložek v PH se Společnost SGS v rámci provádění běžné kontroly zaměří i na kontrolu parametrů ovlivňovaných přidavkem biosložek.
2. Účastník je povinen oznámit Společnosti SGS zahájení prodeje PH s vysokým obsahem biosložek, zejména PH typu E85, B20, B30, FAME (dále též „Biopaliva“).
3. Kvalitu Biopaliv a výběr jejich dodavatelů musí Účastník doložit příslušnými certifikáty nebo odpovídajícími zkouškami Biopaliv, přičemž se musí jednat o věrohodné doklady rozhodných skutečností o deklarované kvalitě, které budou akceptovatelné pro Společnost SGS.
4. Společnost SGS bude, s cílem poskytnout Účastníkovi podporu při zavádění Biopaliv a zákazníkům jistotu jejich dlouhodobého bezpečného užívání, průběžně ověřovat vhodným způsobem (především auditem, laboratorními zkouškami) kvalitu Biopaliv. Kontrola bude zaměřena na vybrané parametry Biopaliv; četnost odběrů a zkoušek bude vycházet ze spolehlivosti dodavatele a množství prodaného Biopaliva.
5. Ověřování kvality Biopaliv není zahrnuto ve smluvní ceně; Účastník se zavazuje se Společností SGS pro takové případy uzavřít příslušné dohody o rozsahu prováděných služeb a jejich úhradě.
6. Nesplnění podmínek uvedených v bodech 2., 3. a 5. tohoto článku zakládá právo Společnosti SGS pozastavit právo používat Symbol PK.

### **Článek VI.**

#### **Hodnocení kvality, opatření při neshodě v kvalitě**

1. Hodnocení výsledků testů jednotlivých odběrů včetně kontrolních budou Účastníkovi předávána dohodnutým způsobem.
2. Společnost SGS seznámí Účastníka s dosaženou shodou výsledků (rozumí se poměr počtu odebraných vzorků včetně vzorků kontrolních, u kterých byla zjištěna ve všech testovaných parametrech shoda s jakostní normou, k celkovému počtu odebraných vzorků; dále jen „Shoda výsledků“) vždy za tříměsíční období, ve kterém je prováděno sledování a vyhodnocování Shody výsledků (dále též „Hodnocené období“). Zároveň budou Účastníkovi doporučena opatření, která by mohla přispět ke zlepšení úrovně Shody výsledků.
3. Za vzorek shodný s jakostní normou je pro účely výpočtu poměru podle bodu 2. tohoto článku považován i vzorek s drobnou odchylkou, pakliže tato odchylka byla odstraněna za podmínek dle bodu 4. tohoto článku a kontrolní vzorek již žádné odchylky nevykazoval (dále jen „Opravený vzorek“). Počet vzorků, které je možno pro účely výpočtu považovat za Opravené vzorky, nesmí kumulativně v posledních čtyřech Hodnocených obdobích přesáhnout 5% z celkového počtu vzorků, které mají být odebrány za čtyři následující Hodnocená období.
4. V případě, že bude při testech zjištěna drobná odchylka v kvalitě PH od jakostní normy (dále též „Drobná odchylka“), bude Účastník na takovou skutečnost vhodným způsobem v přiměřené lhůtě upozorněn. Účastník je povinen zjednat nápravu ihned, jakmile mu to provozní podmínky dovolí, a informovat Společnost SGS o přijatých opatřeních, jejichž účinnost Společnost SGS ověří provedením odběru a příslušných analýz kontrolního vzorku.
5. Drobná odchylka je definována jako neshoda s požadavky příslušné jakostní normy, která ale nepředstavuje riziko negativního vlivu na stav nebo provozuschopnost motorových vozidel, životní prostředí a fiskální zájmy státu.

6. V případě, že bude při testech zjištěna závažná odchylka od kvality PH (dále též „Závažná odchylka“), oznámí Společnost SGS tuto skutečnost Účastníkovi do 1 hodiny od zjištění Závažné odchylky. Účastník je povinen v takovém případě zajistit zastavení prodeje PH, u které byla zjištěna Závažná odchylka, a neprodleně oznámit dohodnutým způsobem tuto skutečnost Společnosti SGS.
7. Závažná odchylka je definována jako neshoda s požadavky příslušné jakostní normy, která představuje potenciální nebo průkazné riziko negativního vlivu na stav nebo provozuschopnost motorových vozidel, životní prostředí a fiskální zájmy státu.
8. Rozhodnutí, zda se v případě konkrétní zjištěné odchylky jedná o Drobnou odchylku či Závažnou odchylku, náleží výhradně Společnosti SGS.
9. Prodej PH smí být znovu zahájen po odstranění Závažné odchylky. O přijatých nápravných opatřeních Účastník neprodleně informuje Společnost SGS, která bez zbytečného odkladu zajistí provedení odběru a analýz kontrolního vzorku.
10. Zajištění odběru kontrolního vzorku a provedení potřebných analýz pro ověření dosažené kvality po nápravných opatřeních realizovaných Účastníkem není zahrnuto ve smluvní ceně.
11. Společnost SGS je oprávněna přistoupit k odebrání Symbolu PK, jestliže (a) Účastník nezastavil prodej PH, u které byla zjištěna Závažná odchylka nebo (b) byla u kontrolního vzorku zjištěna Závažná odchylka nebo (c) Účastník neoznámil skutečnosti uvedené v odstavci 4., 6. a 9. tohoto článku.

## **Článek VII.**

### **Udělení oprávnění používat symbol Pečeť kvality**

1. Bude-li dosaženo u vzorků v prvním Hodnoceném období od nabytí účinnosti smlouvy o kontrolní činnosti minimálně 98 % Shody výsledků a splní-li Účastník ostatní podmínky Programu PK, bude Účastníkovi uděleno právo užívat Symbol PK za podmínek uvedených v článku X.
2. Nebude-li 98 % Shody výsledků Účastníkem dosaženo, bude Účastníkovi právo užívat Symbol PK uděleno po dosažení 98 % Shody výsledků v dalším Hodnoceném období.
3. Splní-li Účastník podmínky uvedené v bodě 1 nebo 2. tohoto článku, obdrží od Společnosti SGS bezplatně samolepky s grafickým vyobrazením Symbolu PK (grafické znázornění viz článek XI.) určené pro vylepení na stojany na ČS v množství odpovídajícím počtu stojanů na ČS Účastníka. Použití těchto samolepek způsobem jiným než je stanoveno v těchto podmínkách je bez písemného souhlasu Společnosti SGS vyloučeno.

## **Článek VIII.**

### **Změna oprávnění používat symbol Pečeť kvality v průběhu Programu**

1. Pozastavení oprávnění používat Symbol PK (dále též „Pozastavení PK“) či odebrání oprávnění používat Symbol PK (dále též „Odebrání PK“) Účastníkovi je odvislé od Shody výsledků zjištěných za Hodnocené období v souladu s článkem VI.
2. Právo užívat Symbol PK bude pozastaveno v případě zjištění Shody výsledků nižší než 98%, ne však nižší než 97% a právo používat Symbol PK bude odebráno, pokud bude zjištěna Shoda výsledků nižší než 97%.
3. Pokud dojde k Pozastavení PK (Pozastavením PK se rozumí preventivní opatření, které má za cíl vyvolat ze strany Účastníka úsilí o zlepšení úrovně kvality prodávaných PH), je Účastník povinen přijmout taková opatření, která povedou ke zlepšení Shody výsledků.
4. Pokud nedojde v následujícím Hodnoceném období po Hodnoceném období, za které došlo k Pozastavení PK, ke zlepšení Shody výsledků nad 98 %, má Společnost SGS právo přistoupit k Odebrání PK a smlouvu jednostranně vypovědět s účinností ke dni, k němuž došlo k Odebrání PK.
5. Případné pozastavení oprávnění Účastníka používat Symbol PK je spojeno se současnou změnou minimálního počtu odběrů a smluvní ceny, a to vždy s účinností k 1. kalendářnímu dni měsíce následujícího po skončení Hodnoceného období, za které došlo k pozastavení PK.

## **Článek IX.**

### **Marketing a zveřejňování údajů o Programu a o jeho účastnících**

1. Nedílnou součástí Programu jsou marketingové a PR aktivity Společnosti SGS vedené za účelem prohlubování všeobecné povědomosti o Programu PK; Společnost SGS bude aktivně provádět marketing a PR vhodnými prostředky (tisková konference, TV a rádio, rozhovory, články, internet apod.) a účastnit se po dohodě individuálních akcí jednotlivých Účastníků.
2. Informace a údaje o Programu PK budou zveřejněny na oficiálních internetových stránkách Programu PK (dále též „Internetové stránky“).
3. Základní informace o Účastníkovi na Internetových stránkách budou obsahovat zejména základní identifikační údaje a informaci o udělení práva užívat Symbol PK.
4. Účastník podpisem smlouvy o kontrolní činnosti uděluje Společnosti SGS souhlas, aby na

- Internetových stránkách zveřejňovala komplexní údaje o Shodě výsledků za Hodnocená období.
5. V případě Pozastavení PK bude na Internetových stránkách uveden důvod Pozastavení PK, v případě Odebrání PK důvod a datum účinnosti Odebrání PK.
  6. Na Internetových stránkách budou uváděny fyzické a právnické osoby, které Symbol PK (i) v podobě uvedené v těchto podmínkách nebo (ii) v jiné formě či podobě Symbol PK připomínající neoprávněně užívají.

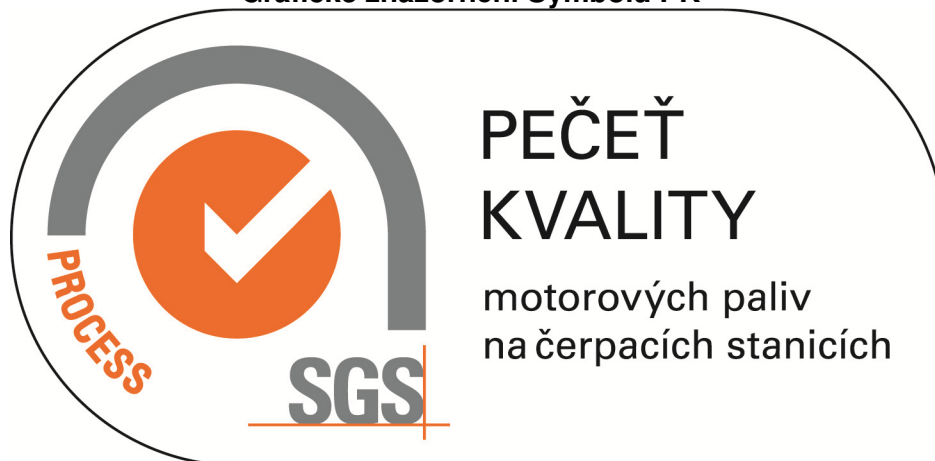
## Článek X.

### Podmínky používání symbolu Pečeť kvality

1. Účastník může bez předchozího písemného souhlasu používat přidělený Symbol PK pouze vylepením na výdejní stojany ČS a zveřejněním na svých internetových stránkách po celou dobu platnosti práva používat Symbol PK.
2. V případě, že dojde k Pozastavení PK, nesmí Účastník po dobu 3 měsíců od oznámení Společnosti SGS o Pozastavení PK Symbol PK používat jinak než vylepením Symbolu PK na výdejních stojanech ČS. Účastník je povinen na ČS na Pozastavení PK prokazatelně vhodným způsobem spotřebitele upozornit. Nesplnění uvedených podmínek je důvodem pro Odebrání PK.
3. V případě, že dojde k Odebrání PK, je Účastník povinen odstranit veškeré vylepené samolepky Symbolu PK ze všech svých ČS na své náklady, nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne Odebrání PK. Ke dni Odebrání PK je Účastník povinen přestat používat Symbol PK i v jakémkoliv jiné podobě a/nebo textový odkaz na něj a ukončit distribuci veškerých materiálů, které Symbol PK a/nebo textový odkaz na něj obsahují.
4. Předlohy k reprodukci Symbolu PK, elektronické formy Symbolu PK a vzorník barev jsou uloženy ve Společnosti SGS.
5. Na všech dokumentech a propagačních materiálech musí být Symbol PK umístěn vždy v přirozené poloze, tj. tak, aby text "SGS" byl v poloze vodorovné. Používání Symbolu Pečeť kvality v jiné poloze, odlišném tvaru nebo barevné kombinaci je nepřípustné. Barevné provedení Symbolu PK nelze používat v monochromatickém provedení. Velikost Symbolu PK není stanovena, musí však být vždy taková, aby byla zachována zřetelnost a přesnost reprodukce.
6. Symbol PK musí být umístěn tak, aby nebyl rušen svým okolím.
7. Symbol PK a/nebo textový odkaz na něj mohou subjekty, kterým bylo uděleno toto oprávnění, užívat pouze ve spojení se svým obchodním jménem.

## Článek XI.

### Grafické znázornění Symbolu PK\*



\* Jazykové modifikace vyplývající z lokálních požadavků jsou předmětem schválení Společností SGS.