

Všeobecné podmínky Programu Pečeť kvality 2010

Článek I.

Charakteristika poskytovaných služeb

1. Program Pečeť kvality 2010 (dále též „Program PK“ nebo „program“) je komplexem inspekčních aktivit sloužících k ověření, zda účastník programu věnuje soustavnou a systematickou péči kvalitě prodáváných 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 používání.
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 ČS v síti účastníka, ze kterého je odvozen minimální počet odebraných a analyzovaných vzorků, rozsah auditu a poplatek za právo používat symbol PK a související aktivity.
4. Výhradní autoritou při hodnocení výsledků auditů a inspekční činnosti rozhodující o udělení, odebrání nebo pozastavení práva používat symbol Pečeť kvality 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 programu 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 prodáváných 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, SMN 30, E10, E85, pokud jsou určeny k pohonu motoru vozidla; dále jen „PH“) od objednání po samotný prodej PH. Zejména jde o výběr a hodnocení dodavatele PH, výběr a hodnocení dopravce PH, provádění kontroly provozních podmínek a nakládání s PH na čerpacích stanicích.
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 interním dokumentem Neshody a statistika stanoví pro daný počet čerpacích stanic 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 platnou normou. Technik se při odběru vzorků PH prokáže platným pověřením vystaveným společností SGS.
3. Technik vystaví při odběru vzorku PH na čerpací stanici záznam o odběru, ve kterém uvede datum a hodinu odběru, druh a množství odebraných pohonných hmot. Záznam o odběru technik podepíše a současně ho podepíše i zástupce čerpací stanice. Odmítne-li zástupce čerpací stanice tento záznam podepsat, pověřený pracovník 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 zkušebního 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) dodavatele aditiv či aditivovaných PH nebo (ii) prodejce PH nebo (iii) uživatele PH nebo (iv) 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% čerpacích stanic ve své síti nabízí aditivované pohonné hmoty; 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 čerpacích stanic v síti účastníka, které nabízejí aditivované pohonné hmoty současně u obou hlavních druhů pohonných hmot (motorové nafty, automobilové benziny) násobený koeficientem 1,0 a (ii) počtu čerpacích stanic v síti účastníka, které nabízejí aditivovanou pohonnou hmotu jen u jednoho druhu násobený koeficientem 0,5 a ve jmenovateli je celkový počet čerpacích stanic v síti účastníka.
5. Společnost SGS je oprávněna přistoupit k pozastavení PK, 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 přidávkem biosložek.
2. Účastník je povinen oznámit společnosti SGS zahájení prodeje PH s vysokým obsahem biosložek, zejména pohonných hmot typu E85, SMN30, 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 předávány 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) 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 přesáhnout 5% z celkového počtu vzorků, které mají být odebrány za čtyři po sobě jdoucí hodnocená období.

4. V případě, že bude při testech zjištěna drobná odchylka v kvalitě PH od jakostní normy (dále též „drobná chyba“), 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. V případě, že bude při testech zjištěna závažná odchylka od kvality PH (dále též „závažná chyba“), oznámí společnost SGS tuto skutečnost účastníkovi do 1 hodiny od zjištění odchylky. Účastník je povinen v takovém případě zajistit zastavení prodeje PH, u které byla zjištěna závažná chyba, a neprodleně oznámit dohodnutým způsobem tuto skutečnost společnosti SGS.
6. V případě automobilových benzinů je za závažnou chybu považován (bi) konec destilace při destilační zkoušce nad 220 °C nebo (bii) odchylka O ČVM a OČMM nad 0,3 nebo (biii) obsah síry nad 20 mg/kg nebo (biv) jiná odchylka v kvalitě automobilového benzínu, v jejímž důsledku může dojít k poškození vozidla.
7. V případě motorových naft je za závažnou chybu považován (ai) bod vzplanutí pod 45 °C nebo (aii) obsah síry nad 20 mg/kg nebo (aiii) když při destilační zkoušce předestiluje 95% objemových při teplotě nad 366°C nebo (aiv) jiná odchylka v kvalitě motorové nafty, v jejímž důsledku může dojít k poškození vozidla.
8. Rozhodnutí zda se v případě konkrétní zjištěné odchylky jedná o drobnou či závažnou chybu náleží výhradně společnosti SGS.
9. Prodej PH smí být znovu zahájen po odstranění závažné chyby. 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 PK, jestliže (a) účastník nezastavil prodej pohonné hmoty, u které byla zjištěna závažná chyba nebo (b) byla u kontrolního vzorku zjištěna závažná chyba nebo (c) neoznámil skutečnosti uvedené v odstavci 4., 5. a 9. tohoto článku.

Článek VII.

Udělení oprávnění používat symbol Pečeť kvality

1. Bude-li dosaženo u vzorků v období 3 měsíců 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. 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, s výjimkou uvedenou v poslední větě článku VI., odstavec 3.
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 www.dobrapumpa.cz (dále též „internetové stránky“).
3. Základní informace o účastnících na internetových stránkách budou obsahovat zejména základní identifikační údaje a informaci o udělení práva užívat symbol Pečeť kvality.
4. Účastník podpisem smlouvy o kontrolní činnosti uděluje společnosti SGS souhlas, aby na internetových stránkách zveřejňovala komplexní údaje o shodě výsledků za hodnocená období a informace o zjištěných neshodách, nápravných opatřeních přijatých k jejich odstranění a o výsledcích zjištěných při testech kontrolních vzorků.
5. V případě pozastavení PK bude 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 Pečeť kvality (i) v podobě uvedené v těchto podmínkách nebo (ii) v jiné formě či podobě, symbol Pečeť kvality 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 čerpacích stanic 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 jakékoliv jiné podobě a/nebo textový odkaz na něj a ukončit distribuci veškerých materiálů, které symbol Pečeť kvality a/nebo textový odkaz na něj obsahují.
4. Předlohy k reprodukci symbolu Pečetě kvality, elektronické formy symbolu Pečeť kvality a vzorník barev jsou uloženy ve společnosti SGS.
5. Na všech dokumentech a propagačních materiálech musí být symbol Pečeť kvality 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 Pečeť kvality nelze používat v monochromatickém provedení. Velikost symbolu Pečeť kvality není stanovena, musí však být vždy taková, aby byla zachována zřetelnost a přesnost reprodukce.
6. Symbol Pečeť kvality musí být umístěn tak, aby nebyl rušen svým okolím.
7. Symbol Pečeť kvality 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**

