

Provozní a reklamační řád palírny

Provozovatel palírny:

Ing. Jan Härting; Skalická 329, 411 41 Žitenice (doručovací adresa); IČ: 69295603 (dále též jako palírna, provozovatel nebo zhotovitel).

Adresa provozovny: Pěstitelská palírna; 411 41 Žitenice 312; tel. 777 229 956 (příjem suroviny) a tel. 739 662 692 (výdej lihu); www.zipa.cz; harting@seznam.cz

Základní pojmy používané při komunikaci se zákazníkem na palírně:

- a. **zákazník** (pěstitel, objednavatel) je fyzická osoba - občan ČR či jiné země EÚ (vč. osob, které tvoří s pěstitelem domácnost), která na vlastním pozemku nebo na pozemku, který je oprávněna užívat (nájem, podnájem), vypěstovala ovoce a toto ovoce si nechala zpracovat v palírně na líh (destilát). Jméno, příjmení, adresu trvalého bydliště a rodné číslo (viz. §4, odst. (7), písm. a) zákona č.61/1997 Sb. o lihu), dokládá zákazník občanským průkazem (OP) popř. cestovním pasem.
- b. **palírna** (provozovna) je soubor technologií a prostor umístěných na adrese provozovny určených k zpracování ovoce na líh (destilát).
- c. **surovina** je ovoce, šťávy a odpady z jeho zpracování v čerstvém nebo zkvašeném stavu, neobsahující cizí cukernaté příměsi. **Ovoce** je zdravá, čistá a zralá (sladká) surovina v čerstvém stavu. **Předkvašené ovoce** je odborně zpracované a vedené (podle návodu palírny) ovoce v předkvašeném stavu přijaté jako ovoce čerstvé. **Kvas** je ovoce zpracované u zákazníka určené k individuálnímu pálení ovoce.
- d. **pěstitelská sezóna** je zákonem určené výrobní období palírny od 01. července běžného roku do 30. června roku následujícího.
- d. **pálení ovoce** je nabídka služby pro zákazníky, kteří dodají čerstvé či předkvašené ovoce.
- e. **individuální příjem ovoce** (IPO) je příjem 330kg ovoce bez pecek (360 kg s peckami) mimo rozpis příjmu po předchozí domluvě.
- f. **individuální pálení kvasu** (IPK) je nabídka služby pro zákazníky, kteří dodají palírně vlastní kvas k individuálnímu pálení.
- g. **líh** (destilát, ovocný destilát) je etanol získaný ze suroviny naředěný převážně na 50 %obj. při 20°C.
- h. **poměr** je součin ovoce převzatého od zákazníka (v kg) a celkem vyrobeného lihu (v litrech) vydělený celkem přijatým ovocem (v kg)
- i. **Protokol** (též Smlouva o příjmu suroviny) je evidovaný a 10 let archivovaný doklad vyplněný palírnou při příjmu suroviny a závazně podepsaný zákazníkem. Protokol je v držení palírny a slouží pro kontrolu prováděnou Celní správou, evidenci příjmu suroviny a výdeje lihu a kontaktu palírny se zákazníkem. Součástí Protokolu jsou i osobní údaje zákazníka, s jejichž zpracováním zákazník musí souhlasit a na které se vztahuje ochrana v souvislosti s GDPR.
- j. **cena za 1 litr destilátu** (50 %obj. při 20 °C) vč. spotřební daně (SD) a daně z přidané hodnoty (DPH) je stanovena předem a uvedena v **Ceníku** palírny veřejně přístupném na palírně a www.zipa.cz. Palírna si vymíňuje změnu ceny během pěstitelské sezóny, pokud dojde ke změně sazby či způsobu výpočtu spotřební daně (SD) nebo daně z přidané hodnoty DPH.
- k. **obchodní (smluvní) vztahy** mezi palírnou a zákazníkem se řídí zákonem č.89/2012 Sb., **občanský zákoník**.

Provozní doba palírny, pěstitelská sezóna a pohyb zákazníků a hostů v prostorech palírny:

Provozní doba není pevně stanovena a je závislá na pokrytí sezónních potřeb příjmu, zpracování a kontroly suroviny a výdeje lihu. Pěstitelská sezóna palírny (výrobní období palírny) je určeno zákonem o lihu a začíná 01. července běžného roku a končí 30. června následujícího roku. Přesné termíny příjmu suroviny **Otvírací doba** jsou veřejně přístupné na palírně a www.zipa.cz. Provozovatel si vymíňuje možnost změny termínů příjmu ovoce a výdeje lihu (např. z důvodu havárie, nadúroda či neúroda ovoce, epidemiologické situace, přírodních katastrof apod.). **Zákazníci a návštěvníci palírny, se mohou zdržovat jen na vyhrazeném místě příjmu ovoce a kvasu či výdeje lihu** a nesmějí, bez vyzvání provozovatele palírny, vstupovat do dalších prostor palírny či provádět pomocné práce při přejímce a zpracování suroviny a výdeji lihu. **Zákazník je povinen vstupovat do palírny ve vhodné pevné kotníčkové obuvi**, která sníží riziko jeho uklouznutí na podlaze. Žabky, sandály, boty na vysokém podpatku apod. nejsou vhodná pevná obuv! Palírna provádí při příjmu ovoce a kvasu stálý oplach podlahy vodou a riziko uklouznutí na podlaze je pro zákazníka při příjmu suroviny vysoké. Na riziko uklouznutí na podlaze upozorňují výstražné tabulky.

Dodávka (příjem) suroviny na palírnu:

Příjem suroviny se provádí v době určené rozpisem **Otvírací doba**, veřejně přístupném na palírně či na www.zipa.cz. Příjem ovoce v případě IPO lze provést i mimo dobu příjmu, po předchozí telefonické domluvě. K uložení suroviny zákazníka na palírně slouží pouze 120 litrové sudy palírny, IBC kontejnery a kvasné kádě. Ve vlastních nádobách zákazníka se surovina na palírně neskládá.

Ovoce (čerstvé nebo předkvašené) je **druhově smícháváno** při svém zpracování a pálení. Při IPK se druhotné smíchávání neprovádí.

O příjmu suroviny na palírnu se sepíše **Protokol** (Smlouva o příjmu suroviny). Množství přijaté suroviny je zákazníkovi potvrzeno **Příjemkou suroviny** (Vizitkou s uvedením druhu a kg suroviny). Opis Protokolu je vystaven zákazníkovi za poplatek (viz Ceník). Protokol je palírnou, v souladu se zákonem, archivován po dobu nejméně 10 let.

Odběr (výdej) vyrobeného lihu na palírně:

Zákazník je oprávněn si dát vyrobit v jednom výrobním období (pěstitelské sezóně) nejvýše **60 litrů** 50 %obj. etanolu (při 20°C) zdaněného sníženou sazbou SD pro líh obsažený v ovocných destilátech z pěstitelského pálení, která je stanovena v zákoně o spotřebních daních, a to i v případě, že se na vypěstování ovoce podílely osoby, které tvoří se zákazníkem (pěstitelem) společně hospodařící domácnost. Společně hospodařící domácností se pro účely pěstitelského pálení rozumí společenství fyzických osob, které spolu trvale žijí a společně uhradují náklady na své potřeby. V praxi jde tedy o osoby se stejným trvalým pobytem uvedeným v OP. **Lih je při pálení ovoce druhotně smícháván**. Cena za výrobu jednoho litru lihu 50 %obj. je uvedena v **Ceníku**. Množství lihu (nárok zákazníka na líh) je vypočítáno **poměrem**.

K odběru lihu je zákazník vyzván palírnou prostřednictvím telefonního čísla uvedeného na Protokolu (tzv. kontaktní telefon). Se zákazníkem je dohodnut přesný termín (datum a čas) odběru jeho lihu. K odběru lihu na palírně může zákazník zmocnit jinou osobu, musí však tuto skutečnost uvést předem, při výzvě k odběru. Líh získaný ze suroviny se ředí a vydává zákazníkovi převážně o koncentraci (lihovitosti) 50 %obj. při 20 °C. Lihovitost a objem lihu se mění s teplotou lihu. Pro množství lihu větší jak 10 litrů se provádí korekce objemu vydaného lihu na skutečnou teplotu proti teplotě referenční 20 °C.

Lih se vydává do nádob přinesených zákazníkem. Vhodné nádoby (PET kanystry) si může zákazník zakoupit i na palírně. Dobu výdeje lihu, způsob výdeje lihu do nádob zákazníka a placení lihu zákazníkem určuje palírna. Předpokládané období výdeje lihu je uvedeno na **Otvírací době** příjmu ovoce.

Za již zaplacený lih znehodnocený zákazníkem jeho rozlitím (rozbitím nádoby) nebo vlitím do nečisté či nevhodné nádoby, nenese palírna odpovědnost a není pro takový případ pojištěna.

Nechá-li si zákazník v pěstitelské sezóně vyrobit více jak 60 litrů 50 %obj. lihu, doplatí palírně, při překročení tohoto množství, plnou spotřební daň (285 Kč za 1 litr lihu) z každého takto vyrobeného množství lihu navíc.

Náhradní plnění:

V případě znehodnocení či zcizení suroviny, kterou zákazník již předal do palírny, popř. lihu z této suroviny vyrobeného, provede palírna tzv. **náhradní plnění**, které spočívá ve výrobě jablečného destilátu, kterým pokryje neuspokojené nároky zákazníka na lih (destilát), vyplývající z Protokolu. Výťažnost lihu (nárok zákazníka) se v takovém případě počítá **10 %** lihu (50 %obj. při 20 °C) **ze 100 kg** převzaté (dodané) suroviny.

Protiepidemiologická opatření

Na palírně je pro zákazníka k dispozici dezinfekce rukou a oddělovací přepážka při vyplňování protokolu. V případě nařízení bude mít obsluha palírny nasazenou roušku a zákazník je povinen dodržovat předepsané rozestupy 2m od ostatních zákazníků či pracovníků palírny.

Zákazník podpisem Protokolu o příjmu předem a bez výhrad souhlasí, popř. se zavazuje, popř. potvrzuje, že:

a. ke komunikaci s ním, především pak k výzvě k odběru lihu, slouží číslo telefonu uvedené zákazníkem na Protokolu o příjmu (tzv. **kontaktní telefon**). Zákazník včas nahlásí palírně změnu trvalého pobytu, dlouhodobou nedostupnost nebo změnu čísla telefonu uvedeného v Protokolu, popř. číslo náhradní, a to až do doby, než zaplatí lih vyrobený z jím dodané suroviny.

b. uvede do Protokolu úplné, aktuální a správné **osobní údaje** v rozsahu: jméno a příjmení, rodné číslo, adresu trvalého pobytu a kontaktní telefon a dále to, v jakém právním vztahu je k pozemku, na kterém předanou surovinu (ovoce) vypěstoval.

c. se zněním Protokolu (Smlouvy o příjmu suroviny), Ceníkem pálení ovoce, popř. Ceníkem IPK a Provozním a reklamačním řádem palírny.

d. palírna vystaví každému zákazníkovi vlastní **Příjemku suroviny** (Vizitku), s množstvím (kg) a druhem převzaté suroviny. Palírna se zavazuje plnit službu pěstitelského pálení bez zbytečného odkladu, nejzazší termín splnění služby pěstitelského pálení je den ukončení pěstitelské sezóny, ve které byla surovina od zákazníka na palírnu přijata. Zmocnění jiné osoby k odběru lihu pěstitele na palírně musí uvést (nahlásit) pěstitel předem při výzvě k odběru lihu. Palírna má neomezené právo na tzv. **náhradní plnění**.

e. nárok zákazníka na množství lihu určuje palírna **poměrem** s tím, že **nárok zákazníka v litrech lihu není předem znám**. Zákazník s takovým určením množství lihu a následně i cenou z něho odvozenou bez výhrad a předem souhlasí a nebude si později činit nárok na jiný užitek.

f. bude bez zbytečného odkladu reagovat na výzvy palírny k odběru lihu, zaplatit a odebrat tento lih bez meškání, nejpozději **do 31. prosince příslušné pěstitelské sezóny**. Dále dodržovat čas předem sjednaného termínu odběru lihu a včas se omluví z předem sjednaného termínu odběru lihu. Nepřebere-li zákazník lih vyrobený z jeho suroviny (tzv. „nepřevzatý lih“) v termínu (dne a hodině), kdy k tomu byl palírnou **po 31. prosinci písemně vyzván**, propadá předem přijatá záloha za službu pěstitelského pálení ve prospěch palírny. Zákazníkovi nepřísluší za jím nepřevzatý lih či dodanou surovinu žádná náhrada a palírna je oprávněna zlikvidovat zákazníkem nepřevzatý lih, ze kterého již předem přiznala (zaevidovala) spotřební daň. Protokol o příjmu takového zákazníka zůstává v evidenci Celního úřadu. Zákazníkovi, který nepřevzal lih vyrobený z jeho suroviny, nepřísluší od palírny žádná náhrada za surovinu, lih či jiné jeho náklady. Jde tedy o **předem dohodnutý zánik právního nároku náhrady za dodanou surovinu a lih z této suroviny vyrobený**.

g. **palírna požaduje, při dodávce suroviny, na zákazníkovi, který porušil v minulosti Provozní řád, zálohu** za budoucí poskytnuté služby pěstitelského pálení. Výše zálohy je uvedena v **Ceníku**.

h. **palírna požaduje, při první dodávce suroviny, na novém zákazníkovi zálohu** za budoucí poskytnuté služby pěstitelského pálení. Výše zálohy je uvedena v **Ceníku**. Při dalších dodávkách se již tato záloha nevyžaduje.

i. **palírna požaduje, při převzetí vyrobeného lihu po 31. prosinci příslušné pěstitelské sezóny, na zákazníkovi úhradu za uložení nevyzdvihnutého destilátu** a úhradu za **uskladnění nevyzdvihnutého destilátu**. Výše úhrad je uvedena v **Ceníku**.

j. pokud dojde pěstitelským pálením v pěstitelském období k výrobě přesahující **60 litrů** 50 %obj. lihu (etanolu), je povinností zákazníka odebrat tento lih do měsíce ode dne jeho výroby.

k. pokud dojde pěstitelským pálením v pěstitelském období k výrobě lihu přesahující **60 litrů** 50 %obj. lihu (etanolu), je povinností zákazníka uhradit palírně za toto nadlimitní množství lihu plnou spotřební daň 285 Kč za každý 1litr (100 %obj.) a to okamžitě po zjištění, že k takové výrobě lihu navíc došlo a stejně tak uhradit palírně sankce, pokuty, doměrky a správní poplatky apod., které budou v tomto případě Celní správou vyměřeny palírně. Palírně také náleží od takového zákazníka smluvní pokuta ve výši 10 000 Kč splatná ihned po zjištění, že k takové výrobě lihu navíc došlo.

Reklamační služby pěstitelského pálení:

Vztah mezi zákazníkem a palírnou, pro případ reklamace služeb pěstitelského pálení, upravuje zákon č.61/1997 Sb. o lihu, zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele a zákon č.89/2012 Sb. občanský zákoník.

Reklamaci služby pěstitelského pálení (kvality a množství lihu) musí zákazník provést osobně na palírně v době, na které se s provozovatelem palírny předem dohodne (např. telefonicky). Bez dovozu reklamovaného destilátu (lihu) na palírnu nemůže být zahájeno reklamační řízení ani uznána reklamační. Pokud nebude zákazník souhlasit s vyřízením reklamace na místě, sepíše palírna o reklamaci zápis, jehož jedno vyhotovení předá zákazníkovi. Podaná písemná reklamační musí být palírnou vyřízena do 30 dnů od jejího sepsání. V případě, že nebude zákazník spokojen s vyřízením podané písemné reklamace, má možnost požádat Českou obchodní inspekci (ČOI) o mimosoudní řešení spotřebitelského sporu s palírnou.

Adresa místně příslušné ČOI: Prokopa Diviše 1386/6, 400 01 Ústí nad Labem; telefon: 475 209 493; www.coi.cz.

Rozhodčím orgánem v případě neuznané reklamace je Okresní soud v Litoměřicích.