

Provozní a reklamační řád palírny

Provozovatel palírny:

Ing. Jan Härting; 411 41 Žitenice 312, s doručovací adresou: Skalická 329, 411 41 Žitenice; IČ: 69295603; tel. 777 229 956 (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; zitenicka.palirna@seznam.cz; harting@seznam.cz

Základní pojmy používané při komunikaci se zákazníkem na palírně:

- zákazník** (pěstitel, objednavatel) je fyzická osoba - občan Evropské unie (vč. osob, které tvoří s pěstitelům 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 (CP).
- palírna** (provozovna) je soubor technologií a prostor umístěných na adrese provozovny určených k zpracování ovoce na líh (destilát).
- 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 předkvašené ovoce přijaté jako čerstvé ovoce. **Kvas** je ovocná surovina zpracovaná u zákazníka a určená k pálení ovoce nebo individuálnímu pálení ovoce.
- pálení ovoce** je nabídka služby pro zákazníky, kteří dodají čerstvé či předkvašené ovoce.
- individuální příjem ovoce** (IPO) je příjem 330kg ovoce bez pecek (360 kg s peckami) mimo rozpis příjmu po předchozí domluvě.
- individuální pálení kvasu** (IPK) je nabídka služby pro zákazníky, kteří dodají palírně vlastní kvas k individuálnímu pálení.
- líh** (destilát, ovocný destilát) je etanol získaný ze suroviny naředěný převážně na 50 %obj. při 20°C.
- poměr** je součin ovoce převzatého od zákazníka (v kg) a celkem vyrobeného lihu (v litrech) vydělený celkem přijatým ovocem (v kg)
- Smlouva o příjmu suroviny** (Protokol o příjmu) 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 o příjmu jsou i osobní údaje zákazníka, s jejichž zpracováním zákazník musí souhlasit a na které se vztahuje ochrana v souvislosti s GDPR.
- 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 vyvěšeném 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.
- obchodní (smluvní) vztah** 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 vyvěšeny 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 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 obuvi**, která sníží riziko jeho uklouznutí na podlaze. Žabky, sandály, boty na vysokém podpatku nejsou vhodná pevná obuv! Palírna provádí při příjmu ovoce a kvasu stálý oplach podlahy vodou, 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**, vyvěšeném 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 neskladuje.

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 **Smlouva o příjmu suroviny** (Protokol o příjmu). Množství přijaté suroviny je zákazníkovi potvrzeno **Příjemkou suroviny** (Vizitka). Opis Protokolu o příjmu je vystaven zákazníkovi za poplatek. Protokol o příjmu je palírnou, v souladu se zákonem, archivován nejméně po dobu 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 (pěstitelům) 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 **druhově 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 o příjmu (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. Doba výdeje lihu, způsob výdeje lihu do nádob zákazníka a placení lihu zákazníkem určuje palírna. Předpokládaný výdej lihu je též uveden na Otvírací době příjmu ovoce.

Za již zaplacený líh znehodnocený zákazníkem jeho rozlitím (rozbitím 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 (ovoce), 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 líh (destilát), vyplývající ze Smlouvy o příjmu suroviny. Výtěžnost lihu (nárok zákazníka) se v případě náhradního plnění počítá 10 % lihu (50 %obj. při 20 °C) ze 100 kg převzaté (dodané) suroviny (ovoce, kvasu).

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. Pokud hygienická stanice v souladu s příslušným zákonem nařídí na palírně či zaměstnancům palírny karanténu, může být výdej lihu proveden až po této karanténě.

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

- 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 líh vyrobený z jím dodané suroviny.
- uvede do Protokolu o příjmu 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.
- je seznámen se zněním Protokolu o příjmu, Ceníkem pálení ovoce, popř. Ceníkem IPK a Provozním a Reklamačním řádem palírny.
- 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**.
- nárok zákazníka na množství lihu určí palírna **poměrem** s tím, že **nárok zákazníka v litrech lihu není předem znám**. Zákazník s takovým určením množství lihu a následně i cenou bez výhrad a předem souhlasí a nebude si později činit nárok na jiný užitek.
- bude bez zbytečného odkladu reagovat na výzvy palírny k odběru lihu, zaplatit a odebrat tento líh bez meškání; dále dodržovat čas předem sjednaného termínu odběru lihu a omluvit se z předem sjednaného termínu odběru lihu. Nepřebere-li zákazník líh vyrobený z jeho suroviny (tzv. „nepřevzatý líh“) v termínu, kdy k tomu byl palírnou písemně vyzván, propadá předem přijatá záloha za službu pěstitelského pálení ve prospěch palírny a palírna může naložit s takto vyrobeným a nepřevzatým lihem dle svého uvážení, přičemž zákazníkovi nepřísluší za tento líh či surovinu žádná náhrada. Palírna je pak oprávněna např. přerozdělit tento nepřevzatý líh mezi ostatní zákazníky. Současně s tím stornuje (zruší) palírna Protokol o příjmu takového zákazníka. Zákazníkovi, který nepřevzal líh, nepřísluší od palírny ani od ostatních zákazníků žádná náhrada za surovinu, líh či jiné jeho náklady. Jedná se tedy o **předem dohodnutý zánik právního vztahu bez náhrady**.
- palírna bude při příštím dodávce suroviny požadovat na zákazníkovi, který si porušil v minulosti Provozní řád, **zálohu** na budoucí poskytnuté služby pěstitelského pálení. Výše zálohy je uvedena v **Ceníku**.
- palírna bude při první dodávce suroviny požadovat na novém zákazníkovi, **zálohu** na budoucí poskytnuté služby pěstitelského pálení. Výše zálohy je uvedena v **Ceníku**.
- pokud dojde pěstitelským pálením v pěstitelském období k výrobě přesahující **60 litrů** 50 %obj. lihu (etanolu), je povinností zákazníka odebrat tento líh do měsíce ode dne jeho výroby.
- 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 1 litr (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.

Reklamační 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 se nedohodne vyřízení reklamace, se kterým bude zákazník souhlasit, sepíše palírna o reklamaci zápis, jehož jedno vyhotovení předá zákazníkovi. Podaná reklamační musí být palírnou vyřízena do 30 dnů od jejího sepsání. V případě, že nebudete spokojeni s vyřízením Vaší reklamace služeb pěstitelského pálení u nás, máte možnost požádat Českou obchodní inspekci (ČOI) o mimosoudní řešení spotřebitelského sporu s naší 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.