



# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

### 1. Vymedzenie pojmov

Tento spoločný reklamačný poriadok spoločnosti ORLEN Unipetrol Slovakia s.r.o., IČO: 35 777 087, so sídlom Kalinčiakova 14083/33A, 831 04 Bratislava – mestská časť Nové Mesto, zapísanej v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo 20665/B, (ďalej len „ORLEN Unipetrol“) a zmluvných partnerov spoločnosti ORLEN Unipetrol (ďalej len „Prevádzkovatelia“ alebo „Prevádzkovateľ“), ktorí prevádzkujú obsluhu čerpacích staníc ORLEN alebo iným podľa rozhodnutia ORLEN Unipetrol a predaj doplnkového sortimentu tovaru a služieb v priestoroch prináležiacich k príslušnej čerpacej stanici (ďalej len „čerpacia stanica“) (spoločne ďalej len „predávajúci“ a to aj jednotlivo), sa vzťahuje na predaj tovaru (ďalej len „tovar“) a poskytovanie služieb (ďalej len „služba“) (tovar a služba ďalej spoločne tiež ako „produkt“) predávajúcim zákazníkom, ktorý je spotrebiteľom (ďalej len „zákazník“) na čerpacej stanici. Ďalej tento reklamačný poriadok obsahuje dojednania, ktoré sa týkajú informovania Prevádzkovateľov o škodových udalostiach a iných incidentoch týkajúcich sa zákazníkov a ich majetku (ďalej len „incident“, ktorý nastali pri poskytovaní služieb a/alebo predaji tovaru, resp. incidentoch, ktoré nastali v priestoroch čerpacej stanice.

Vzhľadom na spôsob prevádzkovania čerpacích staníc je vo vzťahu k niektorému produktu predávajúcim spoločnosť ORLEN Unipetrol (najmä vo vzťahu k pohonným hmotám, prípadne ďalším tovarom a službám súvisiacim s prevádzkovaním motorových vozidiel) a vo vzťahu k inému produktu Prevádzkovateľ (najmä doplnkový sortiment občerstvenia a pod.). Informácia o tom, kto je vo vzťahu ku konkrétnemu produktu predávajúcim, je zákazníkom poskytovaná na daňovom doklade vzťahujúcom sa ku kúpe predmetného produktu, kde je – v prípade viacerých predávajúcich – pri každej položke uvedený symbol označujúci predávajúceho vo vzťahu ku konkrétnej položke (bežne je symbolom „[A]“ označená spoločnosť ORLEN Unipetrol a symbolom „[B]“ Prevádzkovateľ).

Tento reklamačný poriadok obsahuje aj osobitné ustanovenia týkajúce sa uplatnenia práva zákazníka zo zodpovednosti za vady pohonných hmôt a ďalších produktov (ďalej len „reklamácia“), vrátane tých, ktoré zákazník kúpil na samoobslužných čerpacích staniaciach s označením ORLEN Express (ďalej len „samoobslužné stanice“).

Tento reklamačný poriadok je k dispozícii na čerpacej stanici a na webových stránkach spoločnosti ORLEN Unipetrol [orlen.sk](http://orlen.sk).

### 2. Právo zákazníka na reklamáciu vadného plnenia

Predávajúci zodpovedá zákazníkovi za vady, ktoré má predaný produkt pri prevzatí kupujúcim, ako aj za vady, ktoré sa prejavujú do dvoch rokov

od dodania tovaru. Tovar má vady, ak nie je v súlade s požiadavkami podľa § 615 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“) alebo ak jeho používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby, vrátane práv duševného vlastníctva. Ak sa vada prejaví do uplynutia doby podľa § 619 ods. 1 až 3 Občianskeho zákonníka, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mal tovar už v čase prevzatia. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo a je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady.

Ak sa vyskytne vada na kúpenom tovare alebo poskytnutej službe, zákazník má právo túto vadu reklamovať. Za vadu však nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku opotrebenia, nesprávneho používania, alebo nesprávneho zásahu.

Zákazníkovi neprináležia nároky z vád v prípade, ak v dobe od prevzatia tovaru vedel, že tovar má vadu, alebo v prípade, ak sa jedná o vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

### 3. Miesto uplatnenia reklamácie

Reklamáciu zákazník uplatňuje vždy voči predávajúcemu vo vzťahu ku konkrétnemu tovaru alebo službe. Reklamáciu je zákazník oprávnený uplatniť na ktorejkoľvek prevádzkarni alebo čerpacej stanici predávajúceho, prípadne aj v sídle predávajúceho, a to osobne, poštou, alebo iným vhodným spôsobom. V prípade tovaru, ktorého predávajúcim je spoločnosť ORLEN Unipetrol, je zákazník oprávnený nakúpený tovar reklamovať rovnako aj na inej čerpacej stanici. Reklamáciu (vo vzťahu k tovaru a službám spoločnosti ORLEN Unipetrol aj Prevádzkovateľa) na čerpacej stanici vybavuje príslušný pracovník Prevádzkovateľa.

Nákup tovaru, vrátane dátumu nákupu a ceny tovaru, zákazník preukazuje dokladom o predaji, či iným preukázateľným spôsobom (napr. výpisom z tankovacej karty, výpisom z účtu a pod.).

Reklamácie pohonných hmôt sú riešené v súlade s *Osobitným ustanovením o reklamácií pohonných hmôt* (viď. časť II. nižšie) a *Osobitným ustanovením - predaj tovaru na samoobslužných čerpacích staniaciach* (pozri časť. III. nižšie)

### 4. Lehota pre uplatnenie reklamácie

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do uplynutia záručnej doby

poskytnutej predávajúcim, dodávateľom alebo výrobcom tovaru alebo ustanovenej zákonom. Pokiaľ je na predávanom tovare, na jeho obale, v návode pripojenom k tovaru alebo v reklame uvedená doba použiteľnosti tovaru, je zákazník oprávnený uplatniť reklamáciu tovaru do tohto dátumu (záruka za akosť), inak platí záruka stanovená zákonom, t.j. v dĺžke dvadsaťštyri mesiacov (24) od prevzatia.

## 5. Reklamačný protokol

Ak zákazník uplatní reklamáciu, Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť zákazníka o jeho právach podľa Občianskeho zákonníka. Predávajúci bezodkladne po vytknutí vady spíše protokol alebo potvrdenie o prijatí reklamácie, v ktorom uvedie najmä identifikáciu reklamovaného tovaru alebo služby, popis vytkanej vady, spôsob vybavenia reklamácie požadovaný zákazníkom, dátum prijatia reklamácie a kontaktné údaje zákazníka. Predávajúci v protokole zároveň uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Jedno vyhotovenie reklamačného protokolu predávajúci odovzdá zákazníkovi.

## 6. Predloženie tovaru

Ak je to nevyhnutné pre vybavenie reklamácie, zákazník je povinný pri reklamacii predložiť reklamovaný tovar v hygienicky prijateľnom stave (neznečistený, suchý a hygienicky nezávadný), inak je predávajúci oprávnený odmietnuť prevziať tovar na reklamačné konanie. Predávajúci je oprávnený odmietnuť prevziať tovar na reklamačné konanie, ktorý zákazník neodovzdal predávajúcemu kompletný a táto skutočnosť bráni riadnemu vybaveniu reklamácie.

## 7. Nároky z väd

Právo voľby nároku z vadného plnenia má, pri splnení nižšie uvedených podmienok, zákazník.

Dodaný tovar alebo služba musia mať dohodnuté, prípadne obvyklé alebo právnymi predpismi ustanovené vlastnosti, najmä pokiaľ ide o akosť, množstvo, miery, hmotnosť, účel použitia a musí byť bez právnych väd a musí zodpovedať záväzným technickým normám. Ak to povaha tovaru pripúšťa, má zákazník právo, aby sa vec pred ním prekontrolovala alebo aby sa mu jeho činnosť predviedla.

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí zákazníkovi a ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe, ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu však predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Ak ide o vadu, za ktorú zodpovedá predávajúci, má zákazník právo, aby bola **bezplatne, včas a riadne odstránená opravou alebo výmenou**. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. **Zákazník môže namiesto odstránenia vady opravou alebo výmenou požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru alebo môže odstúpiť od zmluvy.**

Ak dodaný tovar nemá vlastnosti, o ktoré prejavil zákazník záujem a ktoré sa zhodujú s popisom poskytnutým dodávateľom, náklady na jeho vrátenie a dodanie tovaru, ktorý zodpovedá zmluve, ako aj všetky

zákazníkom účelne vynaložené náklady v súvislosti s tým znáša predávajúci.

Zákazník oznámi predávajúcemu aké právo (odstránenie vady opravou alebo výmenou) si zvolil pri oznámení vady, alebo bez zbytočného odkladu po oznámení vady. Zákazník si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mal tovar bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil zákazníkovi značné ťažkosti. Uskutočnenú voľbu nemôže zákazník zmeniť bez súhlasu predávajúceho; to neplatí, ak žiadal zákazník opravu vady, ktorá sa ukáže ako neopraviteľná.

Zákazník má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru alebo môže odstúpiť od zmluvy (aj bez poskytnutia dodatočne primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka), ak:

- (a) predávajúci tovar neopravil ani nevymenil,
- (b) predávajúci tovar neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka,
- (c) predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka,
- (d) tovar má rovnakú vadu napriek jeho oprave alebo výmene,
- (e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy, alebo
- (f) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného tovaru a hodnoty, ktorú by tovar mal, ak by bol bez väd.

Zákazník nemôže odstúpiť od zmluvy, ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa zákazník spolupodieľal na vzniku vady a že je vada zanedbateľná, nesie predávajúci.

Zákazník po odstúpení od zmluvy vráti vec predávajúcemu, a to na náklady predávajúceho.

Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti zákazníkovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia tovaru predávajúcemu alebo po preukázaní, že zákazník zaslal tovar predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr. Predávajúci vráti zákazníkovi kúpnu cenu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil zákazník pri zaplatení kúpnej ceny, ak zákazník výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predávajúci.

## 8. Vybavenie reklamácie

Predávajúci (obsluha čerpacej stanice alebo iný zodpovedný pracovník predávajúceho) je povinný o reklamacii rozhodnúť do doby uvedenej v reklamačnom protokole podľa čl. 4. Lehota na odstránenie vady uvedená v reklamačnom protokole musí byť primeraná, musí byť v súlade s § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka a nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa

vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

Predávajúci vydá zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy reklamáciu uplatnil, čo je obsahom reklamácie, lehotu, v ktorej vadu odstráni a aký spôsob vybavenia reklamácie zákazník požaduje, ako aj potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o uskutočnení opravy a o dobe jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie. Ak zákazník znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 Občianskeho zákonníka nevzťahuje. Náklady zákazníka spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom si musí zákazník u predávajúceho uplatniť v lehote najneskôr do dvoch (2) mesiacov.

V prípade, ak je reklamácia posúdená ako oprávnená, zákazník je oprávnený požadovať od predávajúceho náhradu účelne vynaložených nákladov na uskutočnenie a vybavenie reklamácie, najmä náklady na dopravu reklamovaného tovaru do miesta reklamácie, náklady na poštovú prepravu a pod.

V prípade, ak je reklamácia posúdená ako neoprávnená, nie je predávajúci oprávnený požadovať od zákazníka úhradu nákladov spojených s vybavením reklamácie predávajúcim.

## **II. OSOBITNÉ USTANOVENIA PRI REKLAMÁCII POHONNÝCH HMÔT**

Pohonné hmoty nie sú určené k dlhodobému skladovaniu alebo uchovávaníu v nádrži motorového vozidla, alebo bežných kanistroch a iných nádobách. V bežných podmienkach po uplynutí troch (3) mesiacov od natankovania pohonných hmôt nemožno garantovať ich pôvodné zloženie a vlastnosti. Po uplynutí predmetnej doby môže byť reklamácia z toho dôvodu zamietnutá.

Pri uplatnení reklamácie pohonných hmôt je zákazník povinný:

- informovať predávajúceho (obsluhu čerpacej stanice alebo iného zodpovedného pracovníka predávajúceho) o vytyčkanej vade, a uviesť dátum, miesto a hodinu nákupu pohonných hmôt,
- uviesť druh a množstvo kúpených pohonných hmôt a nákup preukázať, najlepšie príslušným dokladom o predaji a ak je to potrebné k vybaveniu reklamácie, resp. k posúdeniu vytyčkanej vady, je predávajúci oprávnený od zákazníka vyžadovať doplňujúce údaje, najmä:
  - približné množstvo pohonných hmôt v nádrži dopravného prostriedku pred natankovaním a typ vozidla, registračnú značku,
  - vek vozidla, počet najazdených kilometrov.

Ak je pre posúdenie reklamácie pohonných hmôt nevyhnutné, aby predávajúci urobil analýzu vzoriek natankovaných pohonných hmôt, ktorých sa reklamácia týka, je zákazník povinný predložiť vzorku pohonných hmôt odobratých z nádrže dopravného prostriedku za účasti predávajúceho (obsluhu čerpacej stanice alebo iného zodpovedného

3/4

pracovníka predávajúceho) alebo umožniť predávajúcemu vzorku odobrať. O tom, či je odobratie vzorky pre posúdenie reklamácie nevyhnutné, rozhoduje predávajúci. Množstvo odobratej vzorky musí zodpovedať nutnému rozsahu overovacích kvalitatívnych testov (t.j. minimálne 1 liter pohonných hmôt). Vzorka pohonných hmôt musí byť odobraná a predávajúcemu predložená bezodkladne po zistení vady zákazníkom. Vzorka musí byť označená druhom pohonných hmôt, miestom a dátumom odberu. Vzorka musí byť odobraná do čistej vzorkovnice.

Na prehľadné spísanie reklamácie slúži reklamačný protokol, ktorý za súčinnosti zákazníka vyplní obsluha čerpacej stanice alebo iný zodpovedný pracovník predávajúceho. Zákazník následne potvrdí pravdivosť údajov na reklamačnom protokole podpisom.

V prípade reklamácie produktov LPG alebo CNG musí byť vzorka odobraná špecializovanou spoločnosťou poverenou predávajúcim.

## **III. OSOBITNÉ USTANOVENIE – PREDAJ TOVARU NA SAMOOSLUŽNÝCH ČERPACÍCH STANICIACH**

Na samoobslužných staniciach je k dispozícii obmedzený sortiment tovaru. Ponuka tovaru sa môže líšiť, spravidla však nie sú k dispozícii alternatívy k pohonným hmotám (LPG a CNG).

Ak bude nutné spísať reklamačný protokol pri kúpe pohonných hmôt podľa predchádzajúceho článku, je zákazník povinný kontaktovať predávajúceho prostredníctvom telefónneho kontaktu uvedeného na samoobslužnej čerpacej stanici.

Ak sú na samoobslužnej stanici k dispozícii nápojové, potravinové, príp. iné automaty (ďalej len „ATM“), je v prípade reklamácie tovaru z ATM zákazník povinný postupovať spôsobom uvedeným na ATM. V prípade tovaru z ATM je predávajúcim Prevádzkovateľ ATM, preto je pri reklamacii tovaru Zákazník povinný obracať sa na Prevádzkovateľa ATM.

## **IV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

Ak nastane v priestoroch čerpacej stanice incident týkajúci sa zákazníka alebo jeho majetku, ktorý má alebo môže mať za následok ujmu na majetku alebo zdraví zákazníka (napr. únik prevádzkovej alebo inej kvapaliny, pošmyknutie s následkom pádu), je zákazník povinný bezodkladne po tom, čo sa o tomto incidente dozvie, informovať o incidente Prevádzkovateľa, resp. obsluhu čerpacej stanice alebo iného povereného pracovníka Prevádzkovateľa (v prípade incidentu na samoobslužnej čerpacej stanici je nutné kontaktovať Predávajúceho prostredníctvom telefónneho kontaktu uvedeného vždy na samoobslužnej čerpacej stanici). Pri riešení incidentu je zákazník povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetku potrebnú súčinnosť. V prípade obstarania fotodokumentácie alebo audiovizuálneho záznamu incidentu je zákazník povinný tieto na vyžiadanie poskytnúť Prevádzkovateľovi.

Ak sa zákazník domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva alebo nie je spokojný so spôsobom, akým Predávajúci vyriešil jeho reklamáciu, je

oprávnený obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, a to akýmkoľvek spôsobom (písomne, prostredníctvom elektronickej pošty – email, alebo aj telefonicky). Predávajúci sa zaväzuje žiadosti o nápravu bezodkladne vyhovieť, pokiaľ ju vyhodnotí ako oprávnenú, inak upovedomí zákazníka o vyhodnotení žiadosti o nápravu ako o nedôvodnej.

Ak Predávajúci odpovie zamietavo na žiadosť o nápravu uvedenú v bode 1 tohto článku alebo z akýchkoľvek dôvodov na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ARSS“) zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Príslušným štátnym orgánom, ktorý má v kompetencii v zmysle Zákona o ARSS aj alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese:

Ústredný inšpektorát SOI  
Odbor medzinárodných vzťahov a ARS  
Bajkalská 21/A, P.O.BOX 29  
827 99 Bratislava a/alebo elektronicky na  
ars@soi.sk alebo adr@soi.sk.

Zákazník sa môže obrátiť aj na inú oprávnenú právnickú osobu zapísanú v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, pričom zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke Ministerstva hospodárstva:

<http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-rieseniaspotrebiteľských-sporov/146987s>.

Zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na vecne a miestne príslušný súd tým nie je dotknutá.

Zákazník môže taktiež na podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line Online dispute resolution na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ktorý zákazník podá subjektu podľa svojho výberu (SOI alebo právnická osoba/záujmové združenie zapísaná v zozname Ministerstvom hospodárstva SR, prípadne európska platforma Online dispute resolution) obsahovať:

- i. meno a priezvisko zákazníka, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
- ii. presné označenie obchodníka (predávajúceho),
- iii. úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
- iv. označenie, čoho sa zákazník domáha,
- v. dátum, kedy sa zákazník obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Predávajúcim bol bezvýsledný,
- vi. vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda

4 / 4

o mediácii, ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona o ARSS.

Na podanie návrhu môže zákazník využiť formulár, ktorý je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR: <http://www.mhsr.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-clr/146956s> a na webovom sídle každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

K návrhu zákazník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Ak ide o spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, môže subjekt ARS navrhnúť stranám sporu zabezpečenie vyjadrenia odborne spôsobilej osoby ku skutkovým otázkam sporu. Zákazník môže už v návrhu uviesť svoj súhlas so zabezpečením vyjadrenia takejto odborne spôsobilej osoby.

Záležitosti neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia právnymi predpismi SR, najmä Občianskym zákonníkom a Zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.07.2024.

V Bratislave dňa 01.07.2024

ORLEN Unipetrol Slovakia s.r.o.

Prevádzkovateľ:



Tibor Daněk

Riaditeľ odboru prevádzky ČS