



VÝŇATOK Z REKLAMAČNÉHO PORIADKU

PRE SAMOOBSLUŽNÉ ČERPACIE STANICE

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Vymedzenie pojmov

Tento dokument obsahuje výňatok zo spoločného reklamačného poriadku spoločnosti ORLEN Unipetrol Slovakia s.r.o., IČO: 35 777 087, so sídlom Kalinčiakova 14083/33A, 831 04 Bratislava – mestská časť Nové Mesto, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 20665/B (ďalej len „ORLEN Unipetrol“) a zmluvných partnerov spoločnosti ORLEN Unipetrol (ďalej len „Prevádzkovatelia“ alebo „Prevádzkovateľ“), ktorí prevádzkujú obsluhu čerpacích staníc BENZINA, Benzina ORLEN, ORLEN alebo iným podľa rozhodnutia ORLEN Unipetrol a predaj doplnkového sortimentu tovaru a služieb v priestoroch patriacich k príslušnej čerpacjej stanici (ďalej len „čerpacia stanica“) (spoločne ďalej len „predávajúci“, a to i jednotlivci), a vzťahuje na predaj výrobkov (ďalej len „výrobok“) a poskytovanie služieb (ďalej len „služba“) (výrobok a služba ďalej spoločne tiež ako „tovar“) predávajúcim zákazníkovi, ktorý je spotrebiteľom (ďalej len „zákazník“), na čerpacjej stanici. Ďalej reklamačný poriadok obsahuje dojednania, ktoré sa týkajú informovania Prevádzkovateľov o škodových udalostiach a iných incidentoch týkajúcich sa zákazníkov a ich majetku (ďalej len „incident“), ktoré nastali pri poskytovaní služieb a/alebo predaji výrobkov, resp. incidentoch, ktoré nastali v priestoroch čerpacjej stanice.

Úplné znenie reklamačného poriadku je k dispozícii na čerpacích staniciach s výnimkou samoobslužných a na webových stránkach spoločnosti ORLEN Unipetrol orlen.sk.

2. Právo zákazníka na reklamáciu vadného plnenia

Ak sa vyskytne na kúpenom výrobku alebo poskytnutej službe vada, má zákazník právo túto vadu reklamovať.

3. Miesto uplatnenia reklamácie

Reklamáciu zákazník uplatňuje vždy voči predávajúcemu vo vzťahu ku konkrétnemu výrobku alebo službe. Reklamáciu je zákazník oprávnený uplatniť na čerpacjej stanici, kde výrobok zakúpil, resp. kde mu bola poskytnutá reklamovaná služba, 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 čerpacjej stanici.

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 alebo svedectvom tretej osoby).

4. Lehota pre uplatnenie reklamácie

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu výrobku alebo služby bez zbytočného odkladu potom, čo mohol vadu pri včasnej prehliadke a dostatočnej starostlivosti zistiť, najneskôr však do uplynutia záručnej doby poskytnutej predávajúcim, dodávateľom či výrobcom tovaru alebo ustanovenej zákonom.

5. Reklamačný protokol

O prijatí reklamácie predávajúci spíše reklamačný protokol, v ktorom uvedie najmä identifikáciu reklamovaného výrobku alebo služby, opis vytykanej vady, spôsob vybavenia reklamácie požadovaný zákazníkom a dátum prijatia reklamácie. Jedno vyhotovenie reklamačného protokolu predávajúci odovzdá zákazníkovi. Zákazník následne potvrdí pravdivosť na reklamačnom protokole podpisom.

6. Nároky z vád

Ak ide o **odstrániteľnú** vadu, má zákazník právo, aby bola **bezplatne, včas a riadne odstránená**. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, môže zákazník požadovať výmenu súčasti, **ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady** vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za tovar bez väd, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide síce o odstrániteľnú vadu, avšak zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať, má zákazník právo na výmenu tovaru alebo má právo odstúpiť od zmluvy.

Ak ide o **neodstrániteľnú** vadu, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako bezvadný, má zákazník právo na **výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť**. V prípade neodstrániteľnej vady, má **zákazník právo na primeranú zľavu z ceny**.

7. Vybavenie reklamácie

Predávajúci (obsluha čerpacjej stanice alebo iný zodpovedný pracovník predávajúceho) je povinný o reklamácií rozhodnúť ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. V prípade, ak vybavenie reklamácie vyžaduje odborné posúdenie alebo rozbor, je lehota pre vybavenie reklamácie vrátane odstránenia vady maximálne

30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má zákazník právo do zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. V prípade ak posledný deň lehoty pripadá na sobotu, nedeľu alebo štátny sviatok, skončí lehota najbližší nasledujúci pracovný deň.

Predávajúci vydá zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy reklamáciu uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie zákazník požaduje; a ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie vrátane potvrdenia o uskutočnení opravy a o dobe jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

8. Reklamácia 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 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 vytýkanej 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 vytýkanej vady, je predávajúci oprávnený od zákazníka vyžadovať doplnujúce 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 (obsluhy čerpacej stanice alebo iného zodpovedného pracovníka predávajúceho) alebo umožniť predávajúcemu vzorku odobrať.

9. Predaj tovaru na samoobslužných čerpacích staniách

Na samoobslužných staniách 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 reklamáci tovaru zákazník povinný obrátiť sa na Prevádzkovateľa ATM.

10. Spor z reklamácie

V prípade sporu medzi zákazníkom a predávajúcim ohľadom kúpeného výrobku či poskytnutej služby je zákazník oprávnený podať návrh na začatie alternatívneho riešenia takéhoto sporu subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je pre tieto účely, Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava a/alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk, prípadne iná oprávnená právnická osoba zapísaná 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-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>.

11. Incident na čerpacej stanici

Ak nastane v priestoroch čerpacej stanice incident týkajúce sa zákazníka či jeho majetku, ktorý má alebo môže mať za následok ujmu na majetku či zdraví zákazníka (napr. únik prevádzkovej alebo inej kvapaliny, pošmyknutie s následkom pádu), je zákazník povinný bezodkladne po tom, čo sa o 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 či audiovizuálneho záznamu incidentu je zákazník povinný tieto na vyžiadanie poskytnúť Prevádzkovateľovi.

V Bratislave dňa 01. 02. 2023

ORLEN Unipetrol Slovakia s.r.o.

Jana Gálková
Regionálny manažér