



# 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, 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 prínáležiacich k príslušnej čerpackej stanici (ďalej len „čerpacia stanica“) (spoločne ďalej len „predávajúci“ a to aj jednotlivito), sa vzťahuje na predaj tovaru (ďalej len „tovar“) a poskytovanie služieb (ďalej len „služba“) (tovar a služba ďalej spoločne tiež ak „produkt“) predávajúcim zákazníkovi, ktorý je spotrebiteľom (ďalej len „zákazník“) na čerpacjej 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 nastal pri poskytovaní služieb a/alebo predaji tovaru, resp. incidentoch, ktoré nastali v priestoroch čerpacjej stanice.

Úplné znenie reklamačného poriadku je k dispozícii na čerpacích staniach s výnimkou samoobslužných čerpacích staníc a na webových stránkach spoločnosti ORLEN Unipetrol [orlen.sk](http://orlen.sk).

### 2. Právo zákazníka na reklamáciu vadného plnenia

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

### 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 čerpacjej stanici predávajúceho, prípadne aj 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 a pod.)

### 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

### 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 vytýkanej 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 reklamácie predložiť reklamovaný tovar v hygienicky prijateľnom stave (neznečistený, suchý a hygienicky nezávadný), inak je predávajúci 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 zákaznikom 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 dokladu odstrániť. **Zákazník môže namiesto odstránenia vady opravou alebo výmenou požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru alebo môže odstúpiť od zmluvy.**

## 8. Vybavenie reklamácie

Predávajúci (obsluha čerpacej stanice alebo iný zodpovedný pracovník predávajúceho) je povinný o reklamácií 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 písomne 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 opakovanú 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.

## 9. Reklamácia pohonných hmôt

Pohonné hmoty nie sú určené k dlhodobému skladovaniu alebo uchovávaniam 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 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 doplňujúce údaje najmä:

- približné množstvo pohonných hmôt v nádrži dopravného prostriedku pred natankovaním a typ vozidla, registračnú značku,
- vek vozidla, počet najazdených kilometrov

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.

## 10. Predaj tovaru na samoobslužných čerpacích staniach

Na samoobslužných staniach 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 reklamácií tovaru Zákazník povinný obracať sa na Prevádzkovateľa ATM.

## 11. Incident na čerpacej stanici

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. unik 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.

V Bratislave dňa 01.07.2024

ORLEN Unipetrol Slovakia s.r.o.

Tibor Daněk  
Riaditeľ odboru prevádzky ČS