

R E K L A M A Č N Ý P O R I A D O K

I. Všeobecné ustanovenia

1. Vymedzenie pojmov

Tento spoločný reklamačný poriadok spoločnosti UNIPETROL SLOVENSKO s. r. o., IČO: 35 777 087, so sídlom Jašíkova 2, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 03, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo 20665/B, (ďalej len „Unipetrol“) a zmluvných partnerov spoločnosti Unipetrol (ďalej len „Prevádzkovatelia“ alebo „Prevádzkovateľ“), ktorí prevádzkujú obsluhu čerpacích staníc Benzina 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 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 čerpacej stanici.

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

Tento reklamačný poriadok obsahuje aj osobitné ustanovenia týkajúce sa reklamácie pohonných hmôt.

Tento reklamačný poriadok je k dispozícii na čerpacej stanici a na webových stránkach spoločnosti Unipetrol www.benzina.sk.

2. Právo zákazníka na reklamáciu vadného plnenia

Predávajúci zodpovedá zákazníkovi za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Tovar je vadný, ak nemá vlastnosti, ktoré boli zjednané, ustanovené právnymi predpismi alebo ktoré sú pre daný výrobok alebo službu obvyklé, najmä ak nebolo dodané dohodnuté množstvo, akosť a prevedenie alebo ak je zaťažený právom tretej strany. Ak sa vada prejaví v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia tovaru, má sa za to, že tovar bol vadný už pri prevzatí.

Ak sa vyskytne vada na kúpenom výrobku či poskytnutej službe, zákazník má právo túto vadu reklamovať. Za vadu však nemožno považovať zmenu výrobku, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby alebo v dôsledku:

- opotrebenia, alebo
- nesprávneho používania, alebo
- nesprávneho zásahu.

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

3. Miesto uplatnenia reklamácie

Reklamáciu zákazník uplatňuje vždy voči predávajúcemu vo vzťahu ku konkrétnemu výrobku alebo službe. Reklamáciu je zákazník oprávnený uplatniť na čerpacej 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 Unipetrol, je zákazník oprávnený nakúpený tovar reklamovať rovnako aj na inej čerpacej stanici Benzina. Reklamáciu (vo vzťahu k výrobkom a službám spoločnosti 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 alebo svedectvom tretej osoby).

Reklamácie pohonných hmôt sú riešené v súlade s Osobitným ustanovením o reklamácií pohonných hmôt (viď. časť II: nižšie.)

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

5. Reklamačný protokol

Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa Občianskeho zákonníka. Predávajúci spíše protokol o prijatí reklamácie, v ktorom uvedie najmä identifikáciu reklamovaného výrobku alebo služby, popis vytýkanej vady, spôsob vybavenia reklamácie požadovaný zákazníkom

a dátum prijatia reklamácie. Jedno vyhotovenia reklamačného protokolu predávajúci odovzdá zákazníkovi.

6. Predloženie tovaru

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

7. Nároky z vád

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

Dodaný tovar musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez vád a musí zodpovedať záväzným technickým normám. Ak to povaha tovaru pripúšťa, má kupujúci právo, aby sa vec pred ním prekontrolovala alebo aby sa mu jeho činnosť predviedla.

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim 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 **odstrániteľnú** vadu, má kupujúci právo, aby bola **bezplatne, včas a riadne odstránená**. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. **Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru**, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, môže kupujúci 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 vád, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide síce o odstrániteľnú vadu, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať, má kupujúci 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 kupujúci právo na **výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť**. V prípade neodstrániteľnej vady, má **kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci**.

Za odstrániteľné vady sa považujú také vady, ktoré možno bez zvyšku odstrániť a ich výskytom ani odstraňovaním neutrpí vzhľadom a kvalita tovaru.

Za neodstrániteľné vady sa považujú také, ktoré nemožno bez zvyšku odstrániť a výskytom a odstraňovaním by utrpela kvalita tovaru. Vady pohonných hmôt a potravín sa považujú za vady neodstrániteľné.

Ak dodaný tovar nemá vlastnosti, o ktoré prejavil kupujúci záujem a ktoré sa zhodujú s popisom poskytnutým dodávateľom, náklady na jeho vrátenie a dodanie tovaru, ktorý zodpovedá zmluve, ako aj všetky kupujúcim účelne vynaložené náklady v súvislosti s tým znáša predávajúci.

Zákazník oznámi predávajúcemu aké právo si zvolil pri oznámení vady, alebo bez zbytočného odkladu po oznámení vady. Uskutočnenú voľbu nemôže zákazník zmeniť bez súhlasu predávajúceho; to neplatí ak žiadal zákazník opravu vady, ktorá sa ukáže ako neopraviteľná..

O výške prípadnej zľavy z kúpnej ceny rozhoduje predávajúci. Pri určení jej primeranosti prihliadne k tomu, o koľko sa v dôsledku vady znížila obvyklá cena tovaru, najmä zo zreteľom na rozsah vady a možnosti, za ktorých je možné tovar aj s vadou užívať.

Ak zákazník vytkol vadu predávajúcemu oprávnene, neplynie lehota na uplatnenie práv z vadného plnenie ani záručná doba po dobu, po ktorú zákazník nemôže tovar užívať z dôvodu vybavovania reklamácie.

8. Vybavenie reklamácie

Predávajúci (obsluha čerpacej 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 ma spotrebiteľ 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.

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.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; pričom je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Náklady tohto odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Pokiaľ spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

II. Osobitné ustanovenia pri reklamacii 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 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 (obsluhy čerpacej stanice alebo iného zodpovedného 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, miesto 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. Záverečné ustanovenia

V prípade sporu medzi zákazníkom a predávajúcim ohľadne kúpeného výrobku či poskytnutej služby, ktoré sa nepodarilo vyriešiť vzájomnou dohodou strán je zákazník a predávajúci ohľadne kúpeného výrobku či poskytnutej služby, ktoré sa nepodarilo vyriešiť vzájomnou dohodou strán oprávnený podať návrh na mimosúdne riešenie takéhoto sporu na subjekt mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je pre tieto účely Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, webová adresa: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>, email: ars@soi.sk.

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 12.4.2019

V Bratislave dne 12.4.2019

UNIPETROL SLOVENSKO s. r. o.

Prevádzkovateľ:

