



VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

# 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, 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 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. 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 výrobkov, resp. incidentoch, ktoré nastali v priestoroch čerpacej stanice.

Vzhľadom na spôsob prevádzkovania čerpacích staníc je vo vzťahu k niektorému tovaru predávajúcim spoločnosť ORLEN 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 ORLEN Unipetrol a symbolom „[B]“ Prevádzkovateľ).

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

Tento reklamačný poriadok obsahuje osobitné ustanovenia týkajúce sa predaja výrobkov a poskytovania služieb na samoobslužných čerpacích staniciach s označením ORLEN Express (ďalej len „**samoobslužné stanice**“).

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

## 2. Právo zákazníka na reklamáciu vadného plnenia

Predávajúci zodpovedá zákazníkovi za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Tovar resp. služba má vady, ak nemá vlastnosti, ktoré boli výslovne dohodnuté, ustanovené právnymi predpismi alebo ktoré sú pre daný tovar alebo službu obvyklé, najmä ak nebolo dodané dohodnuté množstvo, akosť a prevedenie, ak nemožno tovar, či službu použiť na účel zodný s popisom poskytnutým predávajúcim, či výrobcom v označení, či v rámci propagácie tovaru alebo služby alebo ak je zatažený 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 ORLEN Unipetrol, je zákazník oprávnený nakúpený tovar reklamovať rovnako aj na inej čerpacej stanici. Reklamáciu (vo vzťahu k výrobkom 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 alebo svedectvom tretej osoby).

Reklamácie pohonných hmôt sú riešené v súlade s **Osobitným ustanovením o reklamacii pohonných hmôt** (vid'. časť II. nižšie)

a *Osobitným ustanovením - predaj tovaru na samoobslužných čerpacích staniciach* (pozri časť. III. 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, najneskôr však do uplynutia záručnej doby poskytnutej predávajúcim, dodávateľom či výrobcom tovaru alebo ustanovenej zákonom. 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 zákazník uplatní reklamáciu, Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť zákazníka o jeho právach podľa Občianskeho zákonníka. Predávajúci spíše protokol o prijatí reklamácie, v ktorom uvedie najmä identifikáciu reklamovaného výrobku alebo služby, popis vytykanej 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 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 **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 tovaru**.

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 zákazník záujem a ktoré sa zhodujú s popisom poskytnutým dodávateľom, náklady na jeho vrátenie a dodanie tovaru, ktorý zodpovedá zmluve, ako aj všetky zákazníkovi 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 oprávnené, neplynú lehota na uplatnenie práv z vadného plnenia 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 reklamacii 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 od 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 zákazník reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; pričom je povinný poskytnúť zákazníkovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie.

Ak zákazník 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 zákazník 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 zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný zákazníkovi 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 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 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. 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. 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 obrátiť sa na Prevádzkovateľa ATM.

## **IV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

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.

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 ako „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  
Prievozská 32, poštový priečinok 29  
827 99 Bratislava  
a/alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto: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-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>.

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

Zákazník môže taktiež na podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov online 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/záujemové 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 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 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.

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. 02. 2023

V Bratislave dňa 01. 02. 2023

ORLEN Unipetrol Slovakia s.r.o.

Prevádzkovateľ:



Jana Gáliková  
Regionálny manažér