

Reklamačný poriadok 09/2020

Predávajúci: PETROLTRANS, a.s.
Sídlo: Dlhé hony 5268/9, 058 01 Poprad
IČO: 36592170
DIČ: 2021997769
IČ DPH: SK2021997769

(ďalej len „predávajúci“)

I. Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto uplatnenia zodpovednosti za vady, postup riešenia a vykonania záručných opráv. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení. Na dodávaný tovar je kupujúcemu poskytnutá záručná lehota v trvaní 24 mesiacov odo dňa dodania tovaru kupujúcemu.

II. Zodpovednosť za vady, reklamačné konanie

1. Zodpovednosť za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka, nevzniká, ak vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare po jeho prevzatí kupujúcim, alebo vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci ani osoby, prostredníctvom ktorých plnil, najmä:
 - a. straty faktúry alebo iného dokladu umožňujúceho identifikovať oprávnenosť kupujúceho na uplatnenie nárokov z väd (pokladničný blok),
 - b. neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru (napr. poškodený obal),
 - c. uplynutím záručnej doby tovaru,
 - d. nesprávnym uskladnením tovaru,
 - e. používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
 - f. neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
 - g. používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v návode na používanie.
2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný zabezpečiť odstránenie vady bez zbytočného odkladu.
3. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
4. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.
5. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
6. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
7. Reklamácia je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

8. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
 9. Reklamácie vád tovaru môže kupujúci uplatniť do 7 dní odo dňa ich zistenia, najneskôr do skončenia záručnej lehoty 24 mesiacov od prevzatia tovaru, e-mailom na adrese: shop@petroltrans.com, písomne alebo osobne na adrese čerpacej stanice, kde bol tovar zakúpený (zoznam čerpacích staníc a ich adries tvorí prílohu č. 1 tohto poriadku) (ďalej len „príslušná ČS“).
 10. Kupujúci doručí/odovzdá reklamovaný tovar predávajúcemu na príslušnú ČS spolu s písomnou reklamáciou; v prípade reklamácie zasielanej e-mailom doručí kupujúci reklamovaný tovar po odoslaní e-mailovej reklamácie. K reklamácii kupujúci pripojí doklad z registračnej pokladnice alebo iný doklad umožňujúci identifikovať oprávnenosť kupujúceho na uplatnenie nárokov, ktorý zároveň slúži ako záručný list. Predávajúci odporúča kupujúcim zaslať reklamovaný tovar ako poistenú zásielku pre prípad zničenía, straty alebo odcudzenia zásielky v priebehu doručovania. Predávajúci nezodpovedá za nedoručenie/stratu reklamovaného tovaru, zapríčinenú dôvodmi na strane kupujúceho, resp. prepravcu, prostredníctvom ktorého kupujúci zaslal reklamovaný tovar predávajúcemu. Predávajúci nemôže reklamáciu vybaviť bez obdržania reklamovaného tovaru od kupujúceho.
 11. O každej reklamacii sa vyhotoví reklamačný list, z ktorého jedno vyhotovenie dostane kupujúci, jedno vyhotovenie slúži na účely evidencie predávajúceho, resp. príslušnej ČS a jedno vyhotovenie je určené dodávateľovi. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu, predávajúci zašle potvrdenie o uplatnení reklamácie kupujúcemu obratom na e-mailovú adresu kupujúceho.
 12. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba poučí kupujúceho o jeho právach; na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie odovzdaním opraveného výrobku alebo výmenou výrobku alebo vrátením kúpnej ceny výrobku alebo vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku:
 - a. ihneď,
 - b. v zložitých prípadoch najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie,
 - c. v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví:
- a. ihneď,
 - b. v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
13. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil do 24 mesiacov od kúpy a predávajúci ju zamietol, predávajúci v doklade o vybavení reklamácie uvedie, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša kupujúci. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie.
14. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom.

III. Záverečné ustanovenia

1. Kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej doručenia, má kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov v zmysle § 12 a nasl. zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
2. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky; kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.
3. Vo všetkých veciach, ktoré nie sú upravené týmto Reklamačným poriadkom, sa použijú príslušné ustanovenia zák. č. 22/2004 Z.z., Občianskeho zákonníka a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov. V prípade, ak nie je zmluvnou stranou spotrebiteľ, riadia sa právne vzťahy neupravené týmto Reklamačným poriadkom Obchodným zákonníkom.
4. Reklamačný poriadok je platný a účinný od 01.08.2020 a je záväzný pre všetky zúčastnené strany. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť Reklamačný poriadok.
5. Prílohy Reklamačného poriadku tvoria: vzor Reklamačného listu, vzor Knihy reklamácií.

Príloha č. 1 k Reklamačnému poriadku – Zoznam čerpacích staníc

Mesto	Ulica	Číslo	PSČ
Banská Bystrica	Starohorská	4320/76	974 11
Košice - Dargovských hrdinov	Sečovská cesta	1114/9	040 01
Trnava	Trstínska cesta	7160/4	917 01
Brezno	Novomeského	2367	977 01
Bánovce nad Bebravou	Svätoplukova	1514/7	957 04
Poprad	Areál Motocentrum	3818	058 01
Kežmarok	Slavkovská	2283/9	060 01
Liptovský Mikuláš	1. mája	2202	031 01
Michalovce	Viniarska cesta	3903/2	071 01
Nová Dubnica	SNP	818	018 51
Poprad	Štefánikova	4930/56	058 01
Topoľčany	Krušovská	3869/70	955 01
Dobšiná	Niže mesta	1547	049 25

Príloha č. 2 k Reklamačnému poriadku – Reklamačný list

Predajňa (pečiatka) - odberateľ			Reklamačný list č.: napísaný dňa 20 ohod. Dodávateľ:				
Zo zásielky, dodanej dňa ohod. vlakom, autom Ev. č. Dodaný tovar bol vyúčtovaný účtom - dodac. listom číslo zo dňa							
Registračné číslo	Názov tovaru	množstvo v jednotkách	Množstvo			Cena za jednotku €	Reklamovaná čiastka €
			účtované	dodané	reklamované		
Podrobný popis chyby a stanovisko dodávateľa - prepravcu:							
Pri zistení chyby dňa boli prítomní:							
Titul, meno a priezvisko:							
Zamestnávateľ / organizácia:							
Funkcia:							
Číslo OP:							
Trvalé bydlisko:							
Podpis:							
Návrh odberateľa na vybavenie reklamácie:							
Reklamovaný tovar prevzal			Reklamačný list prevzal			Pečiatka a podpis predajne:	
Titul, meno a priezvisko:		dňa	Titul, meno a priezvisko:		dňa		
Podpis:		Evidenčné číslo	Podpis:		Evidenčné číslo		
Tento reklamačný list nahrádza súčasne aj zápis o chybách.							
10 091 0b Design © Savit Plynárskeho 6, 821 09 Bratislava, info@savit.sk: 0850/11 11 84, fax: 02/53 41 61 80							

Príloha č. 3 k Reklamačnému poriadku – Kniha reklamácií

Por. číslo objednávky a spôsobu reklamácie	Dátum kedy vznik	Datum splnenia reklamácie	Príčina reklamácie ^{*)}	Popis vady	Dátum zápisu do výkazníka reklamácie ^{**)}	Osoba zodpovedná za vyřízení reklamácie	Datum splnenia reklamácie	Spôsob vyšetrenia reklamácie	Výsledok vyšetrenia reklamácie
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

*) druh tovaru alebo služby, množstvo, cena
 **) oprava, výmena, záruka, odstúpenie od zmlúvy

© 2002 Design & **Šovík** s.r.o. www.sovik.sk