



Slovnaft

REKLAMAČNÝ PORIADOK

SPOLOČNOSTI SLOVNAFT, A.S., VZŤAHUJÚCI SA
NA PREDAJ MOTOROVÝCH PALÍV, MAZÍV,
VYKUROVACÍCH OLEJOV, ASFALTOV, CHEMIKÁLIÍ A LPG

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1. Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok (ďalej v texte iba „RP“) spoločnosti SLOVNAFT, a.s. so sídlom Vlčie hrdlo 1, 824 12 Bratislava, IČO: 31 322 832, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vložka č. 426/B (ďalej v texte iba „SLOVNAFT“ alebo „spoločnosť SLOVNAFT“ v príslušnom gramatickom tvare), upravuje postup, práva a povinnosti spoločnosti SLOVNAFT, a.s. a jej zmluvného partnera (ďalej v texte iba „Zákazník“) pri riešení podnetu - reklamácie a/ alebo sťažnosti podanej Zákazníkom v rámci obchodného vzťahu, zmluvy (ďalej v texte iba „Kúpna zmluva“), ktorá bola platne uzatvorená a trvá, resp. bola platne uzatvorená a nároky z nej vyplývajúce platne trvajú v rámci veľkoobchodného predaja motorových palív, mazív, vykurovacích olejov, asphaltov, chemikálií a LPG (skvapalnený ropný plyn).
2. Tento RP vychádza z ustanovení o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru v zmysle § 422 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a zo všeobecnej zodpovednosti za škodu podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení.
3. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“).
4. Kupujúci je povinný oboznámiť sa so VOP a Reklamačným poriadkom.
5. Kupujúci je povinný poskytnúť spoločnosti SLOVNAFT potrebnú súčinnosť pri vybavovaní zákazníckej reklamácie. V prípade neposkytnutia potrebnej súčinnosti sa môžu lehoty na jej vybavenie adekvátne predlžovať o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.
6. Reklamačný poriadok popisuje, akým spôsobom si zákazník môže uplatniť reklamáciu/sťažnosť na produkt alebo službu.
7. Zákazník môže uplatniť reklamáciu nasledujúcimi spôsobmi:
 - a. písomne alebo e-mailom na obchodného zástupcu alebo e-mailom na kontaktne.centrum@slovnaft.sk;
 - b. telefonicky prostredníctvom Kontaktného centra SLOVNAFT (+421 2 5859 7800);
 - c. cez on-line formulár prostredníctvom Partner Portál.
8. SLOVNAFT sa zaväzuje riadne, úplne a s odbornou starostlivosťou prešetriť každú reklamáciu a sťažnosť a o výsledku jej prešetrenia informovať Zákazníka, pokiaľ zákazník neuvedie inak. SLOVNAFT vyvodí z uznanej (oprávnenej) reklamácie/sťažnosti príslušné dôsledky, najmä prijme nápravné/preventívne opatrenia na to, aby neboli dané dôvody pre jej opätovné vznesenie akýmkoľvek Zákazníkom.



Slovnaft

1.2. Rozsah pôsobnosti

1. Tento RP sa vzťahuje na riešenie podnetov (reklamácii alebo sťažností), ktoré vzniknú z obchodného vzťahu medzi spoločnosťou SLOVNAFT a Zákazníkom založeného Kúpnu zmluvou. Podľa tohto RP sa bude primerane postupovať aj v prípade kúpnych zmlúv, ktoré sa riadia režimom cudzieho právneho poriadku.
2. Tento RP sa nevzťahuje na vybavovanie reklamácií a sťažností, ktoré sú predmetom Reklamačného poriadku spoločnosti SLOVNAFT pre maloobchod - čerpacie stanice. Reklamačný poriadok, uvedený v predchádzajúcej vete, je k dispozícii na každej čerpacej stanici SLOVNAFT.
3. Tento RP sa nevzťahuje na riešenie nezrovnalostí vo formálno-technických údajoch vo faktúrach, ktoré SLOVNAFT vystavuje pri predaji tovaru Zákazníkovi. V tomto prípade sa použijú ustanovenia príslušnej Kúpnej zmluvy, resp. všeobecne záväzných právnych predpisov (napr. zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty).

2. POJMY

Pre účely tohto RP majú uvedené pojmy významy, ako sú ustanovené v tomto článku.

1. **Reklamáciou** sa rozumie podanie písomného podnetu (v papierovej alebo v elektronickej forme) Zákazníkom SLOVNAFT-u, v ktorom sa Zákazník bude sťažovať na nedodržanie Kúpnu zmluvou stanovených charakteristík produktu, alebo služby. Súčasťou tohto podnetu bude opis vady tovaru, opis okolností, za ktorých sa vada vyskytla vo forme Reklamačného listu.
2. **Sťažnosťou** sa rozumie písomne alebo ústne podaná informácia Zákazníka SLOVNAFT-u, ktorá nie je reklamáciou podľa predchádzajúceho odseku. Sťažnosť môže smerovať proti akémukoľvek postupu SLOVNAFT-u pri dodávaní tovaru alebo služby Zákazníkovi, ak je tento postup podľa Zákazníka v rozpore so zásadami slušného správania, dobrými mravmi alebo inak porušuje všeobecne záväzných právnych predpisov. Minimálny rozsah údajov vyžadovaných na zaevidovanie sťažnosti je totožný s rozsahom údajov v nasledujúcom odseku 3 tejto časti.
3. **Reklamačný list** (Príloha 1) je dokument (v papierovej alebo elektronickej forme) - zápis o reklamácii, prostredníctvom ktorého Zákazník reklamuje predmet kúpy podľa Kúpnej zmluvy (ďalej v texte iba „RL“). Zákazník v RL popíše vadu/y tovaru, nároky a navrhovaný postup vysporiadania reklamácie Zákazníka. RL musí byť doložený dokumentami, preukazujúcimi zodpovednosť spoločnosti SLOVNAFT (dodací/stáčací list, faktúra a pod.). Každý RL (v papierovej alebo elektronickej forme) musí obsahovať nasledovné údaje:
 - údaje o Zákazníkovi: názov, IČO, sídlo v súlade s Obchodným registrom;
 - predmet reklamácie - voči čomu smeruje;
 - druh a množstvo reklamovaného tovaru;
 - miesto, čas a spôsob zistenia vady;
 - kópie všetkých dokladov súvisiacich s dodávkou, ktorá je reklamovaná (Dodací list, Stáčací list a pod.);
 - číslo faktúry (ak je známe);
 - iné doplňujúce informácie súvisiace s reklamáciou;
 - meno a podpis zástupcu Zákazníka a informácie o dodacom mieste*
 - meno a podpis zástupcu SLOVNAFT*;
 - kontaktné údaje Zákazníka (telefónne číslo a e-mailovú adresu).

* V prípade podania reklamácie prostredníctvom Partner portálu, Reklamačný list tvorí prílohu k žiadosti a podpísaná verzia sa nevyžaduje a číslo reklamačného listu je totožné s číslom reklamácie z Partner Portálu.



Slovnaft

4. **Tovarov** sa rozumie - predmet kúpy podľa príslušnej Kúpnej zmluvy, ktorý Zákazník v obchodnom vzťahu odoberá od spoločnosti SLOVNAFT. Tovarom sú motorové palivá, vykurovacie oleje, mazivá, asfalty, chemikálie, LPG a ostatné výrobky dodávané spoločnosťou SLOVNAFT.
5. Pod **vadou tovaru** sa rozumie rozdiel medzi zmluvne dohodnutými a skutočnými kvalitatívnymi a kvantitatívnymi vlastnosťami tovaru a podmienkami dodania tovaru. Za vadu tovaru sa považuje aj dodanie iného tovaru, než určuje zmluva.
6. **Rozdiel v kvalite tovaru** predstavuje rozdiel kvalitatívnych parametrov dodaného tovaru a kvalitatívnych parametrov, uvedených v príslušnej Kúpnej zmluve so Zákazníkom, resp. v príslušnej záväznej technickej dokumentácii ku zakúpenému produktu.
7. **Rozdiel v množstve** predstavuje rozdiel medzi množstvom uvedeným na doklade sprevádzajúcom tovar pri preprave a množstvom zisteným príjemcom tovaru so zreteľom na dodacie podmienky a na prípadne možnú nezrovnalosť dohodnutú v príslušnej Kúpnej zmluve so zákazníkom, resp. uvedené vo Všeobecných obchodných podmienkach (VOP).
8. **Železničnou prepravou** sa rozumie preprava tovaru po železnici železničnou cisternou za zmluvne dohodnutých podmienok a vychádza z medzinárodných dohôd a dohovorov RID (Poriadok pre medzinárodnú prepravu železničného tovaru), CIM (Jednotné právne predpisy pre zmluvu o medzinárodnej železničnej preprave tovaru), SMGS (Dohoda o medzinárodnej železničnej preprave tovaru) a z aktuálne platného prepravného poriadku spoločnosti Železničná spoločnosť Cargo Slovakia, a.s. „Prepravný poriadok Železničnej spoločnosti Cargo Slovakia, a.s.“ alebo iného prepravcu.
9. **Automobilovou prepravou** sa rozumie preprava tovaru po cestných komunikáciách vozidlami za zmluvných podmienok a pri príslušnej aplikácii medzinárodných dohôd a dohovorov ADR (Európska dohoda o medzinárodnej cestnej preprave nebezpečných vecí) a CMR (Dohovor o prepravnej zmluve v medzinárodnej cestnej nákladnej doprave) a príslušných podmienok INCOTERMS.
10. **Lodnou prepravou** sa rozumie preprava tovaru plavidlami po vodnej dopravnej ceste za zmluvných podmienok a pri príslušnej aplikácii platných právnych predpisov a medzinárodných štandardov ADN (Európska dohoda o preprave nebezpečného tovaru po vnútrozemských vodných cestách).
11. **Množstvo** sa uvádza v litroch, v litroch pri 15°C, v metroch kubických, v metroch kubických pri 15°C, v kusoch, v kilogramoch alebo v tonách. Pre účely posúdenia množstva je relevantné každé meranie množstva prostredníctvom overeného meradla v zmysle zákona č. 157/2018 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Reklamované rozdiely množstva musia byť zistené porovnaním na overených určených meradlách (§ 11 uvedeného zákona).
12. **Protokol o odbere vzoriek** (ďalej len „Protokol“, Príloha 2) je dokument, spísaný zástupcom Zákazníka a zástupcom SLOVNAFT-u pri jednorazovom odobratí vzoriek tovaru a je neoddeliteľnou súčasťou kvalitatívnej reklamácie. Protokol o odbere vzoriek obsahuje:
 - označenie vzorky (z obalu vzoriek) – vzor označenia vzorky je Príloha č. 3 tohto RP;
 - metódu odberu vzoriek (podľa produktu);
 - sprievodné okolnosti odberu vzoriek (počasie, iné technické okolnosti);
 - miesto, dátum, čas odberu vzoriek, odobraté množstvo vzoriek (objem) a typ vzorkovnice;
 - názov výrobku;
 - meno osoby, ktorá vykonala odber;
 - ďalšie doplňujúce informácie podľa potreby, vyjadrenie Zákazníka a pod.

Protokol o odbere vzoriek je neoddeliteľnou súčasťou každej odobratej vzorky a žiadna vzorka nesmie byť prijatá na laboratórny rozbor bez tohto Protokolu.



Slovnaft

13. **Vzorkou tovaru** sa rozumie reprezentatívna časť reklamovaného tovaru, odobratá v súlade s príslušnými normami a v množstve, zabezpečujúcom možnosť laboratórneho rozboru pre príslušný druh produktu podľa odseku 6, časť 4.1 tohto dokumentu.
14. Pri odbere vzoriek sa použijú nasledovné technické normy (STN, ISO):¹
 - STN EN 58 Asfalty a asfaltové spojivá. Odber vzoriek asfaltových spojív
 - STN EN ISO 3170 Ropné kvapaliny. Ručný odber vzoriek
 - STN EN ISO 3171 Ropa a kvapalné ropné výrobky. Automatický odber vzoriek z potrubných rozvodov
 - STN EN 12205 Prenosné fľaše na plyny. Nevymeniteľné kovové fľaše na plyn
 - STN EN 14275 Motorové palivá. Určovanie kvality benzínu a motorovej nafty. Odber vzoriek na čerpacích staniách a z výdajných stojanov pohonných látok
 - STN EN ISO 4257 Skvapalnené ropné plyny. Odber vzoriek
 - ISO 22241-2 Redukčné činidlo AUS 32 na zníženie NOx pre dieselové motory. Skúšobné metódy
15. **Obchodným zástupcom** sa rozumie osoba oprávnená zastupovať spoločnosť SLOVNAFT v rámci reklamačného konania (zamestnanec spoločnosti SLOVNAFT, resp. iná poverená fyzická alebo právnická osoba, uvedená na zmluve). V prípade, že nie je možné kontaktovať obchodného zástupcu podľa predchádzajúcej vety, Zákazník bude kontaktovať Kontaktné centrum SLOVNAFT na telefónnom čísle + 421 2 5859 7800 alebo e-mailom na kontaktne.centrum@slovnaft.sk, kde si dohodne ďalší postup.
16. **Vybavením reklamácie** sa rozumie Potvrdenie o prijatí reklamácie, oznámenie spôsobu vybavenia reklamácie, potvrdenie o vybavení reklamácie alebo zamietnutie reklamácie - tieto budú kupujúcemu odoslané iba na ním uvedenú e-mailovú adresu alebo prostredníctvom Partner Portálu.

3. POSTUP RIEŠENIA REKLAMÁCIÍ

1. Zákazník je pri prevzatí/dodaní tovaru povinný vo vlastnom záujme skontrolovať množstvo tovaru, ktoré objednal a ktoré bolo dodané, takisto je povinný skontrolovať neporušenosť plomb alebo plastových uzáverov, správnosť údajov uvedených na nákladných, dodacích a stáčacích listoch a stav dodaného tovaru (najmä vzhľad).
2. Zákazník vyplní RL a v papierovej, príp. elektronickej forme ho odovzdá/zašle podpísaný obchodnému zástupcovi na účely zaevidovania reklamácie. V prípade zadávania reklamácie prostredníctvom Partner Portálu je vyplnený Reklamačný list elektronickej prílohou reklamácie.
3. Po zaevidovaní reklamácie je SLOVNAFT oprávnený vykonať preverenie reklamácie a zabezpečiť odborné posúdenie vady.
4. Pri zistení **rozdielu množstva** pri dodaní je Zákazník okamžite povinný výhradu zapísať do sprievodných dokladov a bezodkladne informovať obchodného zástupcu. Zákazník je oprávnený reklamovať rozdiel medzi naloženým množstvom a dodaným množstvom v prípade dodávok v železničných cisternách, auto cisternách a lodnej doprave najneskôr nasledujúci pracovný deň po zistení tohto rozdielu, pričom rozdiel musí byť zistený na overenom určenom meradle, nad úroveň povolenej straty v zmysle príslušnej legislatívy, resp. nad úrovňou dohodnutou v príslušnej Kúpnej zmluve. Zákazník je povinný preukázať uvedený rozdiel a jeho meranie na overenom určenom meradle, prípadne na dodaných dokladoch. V prípade dodania tovaru v drobnom balení, v sudoch alebo v kontajneroch, Zákazník je pred ich

* V prípade podania reklamácie prostredníctvom Partner portálu, Reklamačný list tvorí prílohu k žiadosti a podpísaná verzia sa nevyžaduje a číslo reklamačného listu je totožné s číslom reklamácie z Partner Portálu.



Slovnaft

otvorením (od plombovaním alebo otvorením plastového uzáveru) povinný skontrolovať zjavné vady množstva (nápadný rozdiel medzi množstvom, uvedeným na etikete tovaru a medzi skutočným množstvom). Neskoršie reklamácie množstva po odpombovaní alebo otvorení uzáveru nebude možné akceptovať.

5. Pri zistení **vady kvality tovaru** Zákazník bezodkladne informuje kontaktnú osobu - obchodného zástupcu spoločnosti SLOVNAFT, uvedeného v Kúpnej zmluve (resp. postupuje podľa bodu 15 v časti Pojmy), s ktorým dohodne termín odberu vzoriek u Zákazníka, ktorý sa uskutoční bezodkladne, najneskôr do 2 pracovných dní od kontaktovania obchodného zástupcu, ak sa nedohodne inak.

Zákazník a obchodný zástupca spoločnosti SLOVNAFT odoberú spoločne vzorku tovaru podľa príslušných technických noriem do vhodných obalov, ktoré poskytne SLOVNAFT prostredníctvom obchodného zástupcu. Nádoby so vzorkami sa následne bezpečne uzatvoria a riadne označia (Príloha 3) a zabezpečí sa ich bezodkladné doručenie do spoločnosti SLOVNAFT určeným akreditovaným laboratóriám na laboratórny rozbor. Zákazník si môže ponechať časť vzoriek, z ktorých je možné v prípade potreby vykonať opakovaný rozbor. V takomto prípade sa vzorky zapečatia a Zákazník zabezpečí zapečatenie vzoriek v prítomnosti obchodného zástupcu

Pred odberom je potrebné skontrolovať či sú nádoby na odber vzoriek prázdne, čisté a suché. Pracovník odoberajúci vzorku ihneď po naplnení nádobu uzavrie pomocou vhodného uzáveru a skontroluje tesnosť nádoby. Vzorku musí zreteľne označiť: názvom výrobku, miestom a dátumom odberu, údajmi Zákazníka (názov a adresa spoločnosti), menom osoby, ktorá odoberala vzorku, prípadne inými doplňujúcimi údajmi (napr. označenie dopravného prostriedku). Ak si Zákazník ponecháva vzorky, zabezpečí ich uloženie na tmavom a chladnom mieste. Vzor označenia vzorky tvorí Prílohu 3 k tomuto RP. V prípade odberu palív cez výpustný otvor/ventil výdajného zariadenia sa pred odberom vzoriek prečerpajú aspoň štyri litre tovaru.

Zákazník a obchodný zástupca vyhotovia Protokol o odbere vzoriek v troch exemplároch, ktorý obaja podpíšu. Jeden exemplár Protokolu o odbere vzoriek sa odovzdá spolu so vzorkou akreditovanému laboratóriu zabezpečujúcemu analytický rozbor vzorky, druhý zostáva Zákazníkovi a tretí zostáva obchodnému zástupcovi spoločnosti SLOVNAFT. Vzor Protokolu o odbere vzoriek je prílohou č. 2.

Spoločnosť SLOVNAFT zabezpečí vykonanie laboratórneho rozboru poskytnutých vzoriek v akreditovanom laboratóriu a na jeho základe vykoná posúdenie zhody kvality posudzovanej vzorky s kvalitou dohodnutou v príslušnej Kúpnej zmluve/príslušnej normy pre daný produkt.

V prípade potreby zistenia príčiny vzniku rozdielu sa vykoná aj porovnanie s referenčnou vzorkou (šarža), odobratou z nádrže výrobcu, z ktorej bol reklamovaný tovar expedovaný zákazníkovi.

V prípade, že sa nezistí rozdiel medzi kvalitou dodaného tovaru a dohodnutou kvalitou, reklamácia nebude uznaná. V prípade nesúladu kvality dodaného tovaru s dohodnutou kvalitou bude reklamácia uznaná, ak predmetný nesúlad bol zapríčinený skutočnosťami, za ktoré preukázateľne zodpovedá spoločnosť SLOVNAFT. V opačnom prípade reklamácia nebude uznaná a bude uplatnená voči tomu, kto bol zodpovedný za nakladanie s tovarom v čase vzniku nesúladu.

6. Zákazník je povinný zdržať sa konania, ktoré by sťažilo, znemožnilo alebo úplne zmarilo odobratie relevantnej vzorky reklamovaného tovaru v čase zistenia vady alebo by mohlo spôsobiť ďalšie škody; a to najmä nesmie ďalej používať tovar, samostatne odoberať vzorku tovaru do ľubovoľných nádob a zasielať ju do spoločnosti SLOVNAFT, znehodnotiť ho alebo pridávať do reklamovaného tovaru akékoľvek látky vrátane ďalších dodávok toho istého druhu tovaru.



Slovnaft

7. Minimálne potrebné množstvá na jednu vzorku v litroch a kilogramoch (ďalej v texte len „L“ a „kg“), potrebné pre vykonanie laboratórneho rozboru, sú nasledovné:

Názov produktu	Min. požadované množstvo
chemikálie	1 L
automobilový benzín, petrolej	3 L
motorová nafta, ťažký vykurovací olej	3 L
mazacie oleje, obrábacie kvapaliny, autochemikálie	0,5 L
plastické mazivá, konzervačné vazelíny, mazadlá	0,5 kg
plyny	2 kovové vzorkovnice (á 1 L)
síra	0,25 kg
asfalty	2 kg

8. O výslednom spôsobe vybavenia reklamácie dostane Zákazník písomné potvrdenie (vyrozmene) do 30 dní odo dňa spoločného odberu vzoriek (v prípade dodania tovaru mimo územia Slovenskej republiky do 90 dní). V prípade potreby vykonania ďalšieho odborného posúdenia môže byť lehota určená na vyrozmene zákazníka o výsledku laboratórneho rozboru predĺžená o ďalších 30 dní.
9. V prípade uznania reklamácie znáša SLOVNAFT a.s. náklady spojené s rozborom a škody spôsobené Zákazníkovi v súvislosti s predmetnou reklamáciou. Spoločnosť SLOVNAFT je oprávnená pri opakovaných neoprávnených reklamáciách Zákazníkovi vystaviť faktúru za náklady súvisiace s vyšetrovaním reklamácie (vykonané rozbor, prepracovanie produktu, preprava a pod.).
10. V prípade ropných výrobkov, ak medzi spoločnosťou SLOVNAFT a Zákazníkom nie je možné dospieť k dohode o kvalite výrobku na základe získaných výsledkov, postupuje sa podľa: „STN EN ISO 4259 Ropné výrobky. Určovanie a využívanie údajov presnosti výsledkov vo vzťahu k skúšobným metódam“.

4. SŤAŽNOSTI

- Zákazník je oprávnený kedykoľvek podať písomne, ústne (osobne, telefonicky) alebo elektronicky sťažnosť na akýkoľvek postup SLOVNAFT-u pri realizácii zmluvného vzťahu, ktorý nie je reklamáciou kvality alebo množstva tovaru podľa tohto RP (časť 4).
- Sťažnosť bude zaevidovaná a pridelená na riešenie.
- V prípade zaslania sťažnosti faxom alebo e-mailom na adresu kontaktne.centrum@slovnaft.sk, bude Zákazníkovi spätne zaslaná informácia o zaevidovaní a prijatí sťažnosti spoločnosťou SLOVNAFT, pokiaľ zákazník neuvedie inak. Ak Zákazník podá sťažnosť ústne prostredníctvom obchodného zástupcu spoločnosti SLOVNAFT, zaevidovanie a pridelenie sťažnosti na riešenie zabezpečí obchodný zástupca spoločnosti SLOVNAFT.



Slovnaft

5. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento RP nemá vplyv na zákonné práva Zákazníka a žiadne z jeho ustanovení nie je možné vykladať tak, aby sa dostalo do rozporu s platnými a účinnými právnymi predpismi.
2. V prípadoch, v ktorých nastanú nepredvídateľné udalosti vis maior, nie je možné tento RP použiť.
3. SLOVNAFT si vyhradzuje právo v prípade nevyhnutnej potreby RP jednostranne zmeniť alebo úplne nahradiť podľa potrieb trhu a nových trendov v predchádzaní vzniku dôvodov pre reklamácie alebo sťažnosti Zákazníkov.
4. Tento RP je platný a účinný od 1. 3. 2022.

V Bratislave 10. 2. 2022

Vypracoval: SLOVNAFT, a.s.
Útvar: Manažment kvality

Schválil: Ing. Marek Senkovič
výkonný generálny riaditeľ