



**Reklamačný poriadok spoločnosti SLOVNAFT, a.s.
vzťahujúci sa na predaj polymérov**

Preambula

Spoločnosť SLOVNAFT, a.s. vyvíja všetko úsilie, aby vo svojich záväzkoch pri veľkoobchodnom predaji svojich produktov riadne splnila všetky povinnosti, vyplývajúce z uzatvorených zmlúv, všetkých relevantných platných a účinných právnych predpisov Slovenskej republiky a všetkých aplikovateľných technických noriem, ktoré sa zaviazala dodržiavať. V rámci plnenia týchto záväzkov má záujem o čo najväčšiu spokojnosť zákazníka, pričom kladie veľký dôraz na kontinuálne zlepšovanie svojej činnosti a konanie v súlade s ustanoveniami medzinárodnej normy pre systémy manažérstva kvality ISO 9001:2008 a právnymi predpismi. Vychádzajúc v ústrety svojim zmluvným partnerom a v záujme zjednodušenia a urýchlenia postupov, v rámci ktorých sa vysporadúva s podnetmi zmluvných partnerov, ustanovuje týmto v dobrej viere tento Reklamačný poriadok spoločnosti SLOVNAFT, a.s. pre veľkoobchodný predaj polymérov:

I. Časť – Všeobecné ustanovenia

Úvodné ustanovenia

1.1 Tento Reklamačný poriadok (ďalej v texte iba „RP“) spoločnosti SLOVNAFT, a.s., so sídlom Vlčie hrdlo 1, 824 12 Bratislava, IČO: 31 322 832, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 426/B (ďalej v texte iba „spoločnosť SLOVNAFT“), upravuje postup, práva a povinnosti spoločnosti SLOVNAFT a jej zmluvného partnera (ďalej v texte iba „Kupujúci“) pri riešení podnetu (reklamácie) podanej Kupujúcim v rámci obchodného vzťahu, kúpnej zmluvy o predaji polymérov (ďalej v texte iba „Kúpna zmluva“), ktorá bola platne uzatvorená a trvá, resp. bola platne uzatvorená a nároky z nej vyplývajúce platne trvajú.

1.2 Tento RP vychádza z ustanovení zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru v zmysle § 422 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov.

2. Rozsah pôsobnosti

2.1. Tento RP sa vzťahuje na riešenie podnetov -reklamácií, ktoré vzniknú z obchodného vzťahu medzi spoločnosťou SLOVNAFT a Kupujúcim založeného Kúpnu zmluvou. Podľa tohto RP sa bude primerane postupovať aj v prípade kúpnych zmlúv, ktoré sa riadia režimom cudzieho právneho poriadku.

2.2 Tento RP sa nevzťahuje na riešenie nezrovnalostí vo formálno-technických údajoch vo faktúrach, ktoré spoločnosť SLOVNAFT vystavuje pri predaji tovaru Kupujúcemu. 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 v znení neskorších predpisov).

3. Pojmy

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

3.2 **Reklamáciou** sa rozumie podanie písomného alebo ústneho podnetu Kupujúceho spoločnosti SLOVNAFT, v ktorom sa Kupujúci domáha odstránenia väd dodaného tovaru (kvality alebo množstva) alebo poskytnutej služby. Súčasťou tohto podnetu bude opis vady tovaru, popis okolností, za ktorých sa vada vyskytla a navrhovaný postup vysporiadania podnetu (uplatnenie nároku z väd tovaru). Podnet môže tiež smerovať proti akémukoľvek postupu spoločnosti SLOVNAFT pri dodávaní tovaru Kupujúcemu podľa Kúpnej zmluvy, pričom tento postup je podľa Kupujúceho v rozpore so zásadami slušného správania, dobrými mravmi alebo ktorý podľa Kupujúceho inak porušuje všeobecne záväzné právne predpisy.

3.3 **Reklamačný list** (Príloha č. 1 k tomuto RP) je písomný dokument – zápis o reklamácii, prostredníctvom ktorého Kupujúci reklamuje predmet kúpy podľa Kúpnej zmluvy (ďalej v texte iba „RL“). Kupujúci v RL popíše vady tovaru, nároky a navrhovaný postup vysporiadania reklamácie Kupujúceho. RL musí byť doložený listinami, preukazujúcimi zodpovednosť spoločnosti SLOVNAFT. RL obsahuje najmä:

- údaje o Kupujúcom: obchodné meno, IČO, sídlo/miesto podnikania v súlade s obchodným, živnostenským alebo iným registrom, ktorý Kupujúceho vedie;

- predmet reklamácie – voči čomu smeruje, čo Kupujúci reklamuje;
- druh/typ a množstvo reklamovaného tovaru;
- číslo Kúpnej zmluvy, objednávky/odvolávky a dodacieho listu;
- číslo faktúry (ak je známe);
- kópie dokladov súvisiacich s dodávkou, ktorá je reklamovaná a iné;
- dôvod reklamácie;
- popis reklamovanej vady;
- miesto, čas a spôsob zistenia vady;
- iné informácie súvisiace s reklamovaným tovarom;
- kontaktné údaje Kupujúceho;
- miesto a dátum spísania RL;
- meno a podpis zástupcu Kupujúceho.

Ak Kupujúci podá reklamáciu ústne prostredníctvom obchodného zástupcu spoločnosti SLOVNAFT, zaevidovanie a pridelenie reklamácie na riešenie zabezpečí obchodný zástupca spoločnosti SLOVNAFT.

3.4 **Tovarom** sa rozumie predmet kúpy podľa príslušnej Kúpnej zmluvy, ktorý Kupujúci v tomto obchodnom vzťahu odoberá od spoločnosti SLOVNAFT, na základe odvolávky/objednávky Kupujúceho potvrdenej spoločnosťou SLOVNAFT v zmysle Kúpnej zmluvy. Tovarom sú v tomto prípade polyméry dodávané spoločnosťou SLOVNAFT.

3.5 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 spoločnosťou SLOVNAFT potvrdená odvolávka/objednávka Kupujúceho v zmysle Kúpnej zmluvy.

3.6 **Rozdiel v kvalite** tovaru predstavuje rozdiel parametrov dodaného tovaru a parametrov uvedených v Katalógovom liste, v ktorom sú uvedené garantované parametre dodávaného tovaru a/alebo v inšpekčnom certifikáte, ktorý sprevádza dodávaný tovar.

3.7 **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 (toleranciu) dohodnutú v príslušnej Kúpnej zmluve uzavretej s Kupujúcim.

3.8 **Železničnou prepravou** sa rozumie preprava tovaru po železnici železničnou cisternou alebo železničným vagónom 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.

3.9 **Automobilovou prepravou** sa rozumie preprava tovaru po cestných komunikáciách vozidlami za zmluvne dohodnutých podmienok a pri príslušnej aplikácii medzinárodných dohôd a dohovoru CMR (Dohovor o prepravnej zmluve v medzinárodnej cestnej nákladnej doprave).

3.10 **Množstvo** sa uvádza v kilogramoch alebo v tonách. Pre účely posúdenia množstva je relevantné každé meranie množstva prostredníctvom overeného (ciachovaného) určeného meradla v zmysle zákona č. 142/2000 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Reklamované rozdiely množstva musia byť zistené porovnaním na overených určených meradlách (§ 15 ods. 4 uvedeného zákona).

3.11 **Protokol o odbere vzoriek** (Príloha č. 2 k tomuto RP) je písomný dokument spísaný zástupcom Kupujúceho a zástupcom spoločnosti SLOVNAFT pri odobratí vzoriek tovaru. Protokol o odbere vzoriek obsahuje najmä:

- označenie vzorky (typ polyméru, šarža, prípadne dátum vrecovania pri balenom tovare);

- sprievodné okolnosti odberu vzoriek (technické a iné);
- dátum, čas odberu vzoriek, odberové miesta, odobraté množstvo vzoriek (hmotnosť);
- ďalšie informácie podľa potreby, vyjadrenie Kupujúceho a pod.

V prípade reklamácie týkajúcej sa balenia je potrebné priložiť tiež fotodokumentáciu.

3.12 Vzorkou tovaru sa rozumie reprezentatívna časť reklamovaného tovaru, odobratá v množstve zabezpečujúcom, vzhľadom na konkrétny typ tovaru, možnosť vykonania potrebných analýz pre potreby spoločnosti SLOVNAFT. Pri odbere vzoriek sa postupuje podľa dohody medzi Kupujúcim a spoločnosťou SLOVNAFT.

3.13 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 Kúpnej zmluve).

II. Časť – Postup riešenia reklamácie pri zmluvných vzťahoch

1. Reklamácia kvality

1.1 Kupujúci si vo vlastnom záujme pri dodaní tovaru (polyméru) železničnou a automobilovou prepravou preverí neporušenosť plomb a stav dodaného tovaru (najmä vzhľad, neporušenosť obalov a pod.).

1.2 Reklamácia musí byť uplatnená Kupujúcim bez zbytočného odkladu po zistení vady, a to osobne, telefonicky, faxom, e-mailom alebo poštou najneskôr do 3 dní od zistenia vady tovaru. Kupujúci môže poslať reklamáciu aj na určenú e-mailovú adresu: sn_polymer_complaints@slovnaft.sk.

1.3 Zjavné vady tovaru je Kupujúci povinný reklamovať okamžite pri dodaní/prevzatí tovaru a túto skutočnosť uviesť do nákladného listu (CMR), železničného nákladného listu (CIM, SMGS) a/alebo dodacieho listu. Pri zistení vady kvality tovaru Kupujúci bez zbytočného odkladu informuje kontaktnú osobu – obchodného zástupcu spoločnosti SLOVNAFT, s ktorým dohodne postup riešenia reklamácie (prešetrovanie u Kupujúceho, odber vzoriek, atď.).

1.4 Kupujúci 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, bez dohody s obchodným zástupcom 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/typu tovaru.

1.5 V prípade, ak Kupujúci reklamuje vady spoločnosťou SLOVNAFT dodaného tovaru, spočívajúce v kvalite dodaného tovaru, ktoré Kupujúci zistil pri spracovaní tovaru, resp. ktoré sa objavili vo finálnych výrobkoch, vyrobených z tovaru dodaného spoločnosťou SLOVNAFT, je povinný predložiť spoločnosti SLOVNAFT relevantné dôkazy a jednoznačne preukázať, že dodaný tovar bol použitý pri výrobe a že vady nevznikli z dôvodu jeho nesprávneho (nevhodného) spracovania, ale spočívali v povahe (kvalite) dodaného tovaru (napr. záznamy z výrobných zariadení, v ktorých bol tovar spracovaný, vzorky medziproduktov, vzorky finálnych výrobkov, záznamy o nakladaní s dodaným tovarom, záznamy o použitých materiáloch a vstupných surovinách od iných dodávateľov a iné).

1.6 Kupujúci je povinný poskytnúť spoločnosti SLOVNAFT vzorku reklamovaného tovaru (polyméru). V prípade, že dodaný tovar bol balený vo vreciach, Kupujúci poskytne na ďalšie prešetrenie aspoň jedno celé originálne zabalené nepoškodené vreco reklamovaného tovaru. V prípade dodania voľne loženého tovaru Kupujúci poskytne minimálne 5 kg reklamovaného tovaru.

Vzhľadom na široké aplikačné použitie polymérov a ich spracovateľské možnosti nie je možné presne v tomto RP definovať potrebný počet odobratých vzoriek, ich množstvo, prípadne odberové miesta, resp. v niektorých prípadoch je potrebné odobrať aj vzorky finálnych výrobkov vyrobených z reklamovaného tovaru. Je preto potrebné, aby si Kupujúci dohodol postup riešenia reklamácie s obchodným zástupcom spoločnosti SLOVNAFT.

1.7 Vzorky tovaru (polymérov) na ďalšiu analýzu v spoločnosti SLOVNAFT je potrebné odoberať do čistých a suchých odberových obalov. Je treba dbať na to, aby odoberaná vzorka nebola kontaminovaná nečistotami z odberového miesta alebo z okolia. Zástupca Kupujúceho odoberajúci vzorku ihneď po naplnení odberový obal uzavrie pomocou vhodného uzáveru, aby nedošlo k jej rozsypaniu pri ďalšej manipulácii. Vzorky je potrebné

zreteľne označiť: názvom výrobku (tovaru), miestom a dátumom odberu vzorky, údajmi Kupujúceho (obchodné meno a sídlo/miesto podnikania), menom osoby, ktorá odoberala vzorku, prípadne inými doplňujúcimi informáciami (napr. označenie dopravného prostriedku). Vzor označenia vzorky tvorí Prílohu č. 3 k tomuto RP.

1.8 V prípade dodania voľne loženého tovaru sa odber vzoriek polyméru uskutoční za prítomnosti zástupcu spoločnosti SLOVNAFT, pokiaľ sa Kupujúci so spoločnosťou SLOVNAFT nedohodnú inak. Ak sa odber uskutoční za prítomnosti zástupcu spoločnosti SLOVNAFT, tak sa odber vzoriek uskutoční do vhodných obalov, ktoré poskytne zástupca spoločnosti SLOVNAFT. Odoberaté vzorky sa následne bezpečne uzatvoria a zabezpečí sa ich bezodkladné doručenie do spoločnosti SLOVNAFT na vykonanie laboratórnych analýz.

V prípade, že sa odber vzorky uskutoční za prítomnosti zástupcu spoločnosti SLOVNAFT, tak Kupujúci a zástupca spoločnosti SLOVNAFT vyhotovia Protokol o odbere vzoriek v troch vyhotoveniach, ktorý obaja podpíšu. Jedno vyhotovenie sprevádza vzorku pri testovaní, druhé zostáva Kupujúcemu a tretie zástupcovi spoločnosti SLOVNAFT.

1.9 Spoločnosť SLOVNAFT zabezpečí prešetrenie reklamácie Kupujúceho a vykonanie potrebných laboratórnych analýz poskytnutých vzoriek v laboratóriách spoločnosti SLOVNAFT a na ich základe vykoná posúdenie zhody kvality posudzovanej vzorky s kvalitou garantovanou spoločnosťou SLOVNAFT. Vykonáva sa aj porovnanie s referenčnou vzorkou šarže, ktorá bola odoberatá počas výroby reklamovaného tovaru (polyméru) a je uskladnená u výrobcu tovaru. Ak vzorka reklamovaného tovaru nie je k dispozícii, tak sa použije na vykonanie potrebných analýz referenčná vzorka rovnakej šarže (uskladnená u výrobcu tovaru). V prípade, že si zložitnosť reklamácie vyžaduje vykonanie špeciálnych analýz, ktoré nie je možné zabezpečiť v laboratóriách spoločnosti SLOVNAFT, je spoločnosť SLOVNAFT oprávnená predložiť vzorky na vykonanie potrebných analýz v externom laboratóriu.

1.10 V prípade, že sa analýzami vzoriek tovaru nepotvrdí oprávnenosť reklamácie t.j. nezistí sa rozdiel medzi kvalitou dodaného tovaru a kvalitou tovaru garantovanou spoločnosťou SLOVNAFT, reklamácia nebude uznaná. V prípade potvrdenia nesúlady kvality dodaného tovaru s kvalitou tovaru garantovanou spoločnosťou SLOVNAFT bude reklamácia uznaná, ak predmetný nesúlad bol zapríčinený skutočnosťami, za ktoré preukázateľne zodpovedá spoločnosť SLOVNAFT.

1.11 O výslednom spôsobe vybavenia reklamácie je Kupujúci informovaný písomným dokladom (vyrozmenním) do 30 dní od spoločného odberu vzorky resp. doručenia vzorky do spoločnosti SLOVNAFT. V prípade potreby vykonania ďalšieho odborného posúdenia môže byť lehota určená na vyrozmenním Kupujúceho o výslednom spôsobe vybavenia reklamácie predĺžená o ďalších 30 dní. V prípade uznania reklamácie znáša spoločnosť SLOVNAFT náklady spojené s analýzami. Ak bola reklamácia zamietnutá ako neoprávnená, spoločnosť SLOVNAFT je oprávnená vystaviť Kupujúcemu faktúru za vykonané analýzy, s uvedeným počtom analýz a jednotkovou cenou.

2. Reklamácia množstva

2.1 Kupujúci je povinný skontrolovať množstvo tovaru, ktoré objednal/odvolal a ktoré bolo dodané (článok 3., odsek 3.8, I. Časti RP), neporušenosť plomb, správnosť údajov uvedených na nákladných a dodacích listoch.

2.2 Kupujúci je oprávnený reklamovať rozdiel medzi naloženým množstvom a dodaným množstvom okamžite pri dodaní/prevzatí tovaru a zistený rozdiel poznamenať do nákladného listu (CMR), železničného nákladného listu (CIM, SMGS) a dodacieho listu, pričom rozdiel musí byť zistený na overenom (ciachovanom) určenom meradle. Kupujúci je povinný preukázať uvedený rozdiel a jeho meranie na overenom (ciachovanom) určenom meradle a na dodaných dokladoch. Neskoršie reklamácie množstva nebude spoločnosť SLOVNAFT akceptovať. V prípade dodania zjavne poškodeného tovaru (napr. poškodenie vriec, celého balenia) je Kupujúci povinný spísať škodový protokol a zistenia zaznamenať do nákladného listu (CMR), železničného nákladného listu (CIM, SMGS) a zabezpečiť fotodokumentáciu poškodeného tovaru (fotografie stavu tovaru pred vykládkou, detaily poškodenia a fotografiu celého nákladu vrátane evidenčného čísla vozidla). Ak je dôvodom reklamácie množstva kvalita obalového materiálu, Kupujúci je povinný poskytnúť vzorku obalového materiálu.

2.3 Pri zistení rozdielu množstva pri dodaní/prevzatí tovaru je Kupujúci povinný bez zbytočného odkladu informovať obchodného zástupcu spoločnosti SLOVNAFT a to osobne, telefonicky, faxom, e-mailom alebo poštou a poskytnúť obchodnému zástupcovi potrebné informácie na zaevidovanie reklamácie. Kupujúci môže poslať reklamáciu aj na určenú e-mailovú adresu: sn_polymer_complaints@slovnaft.sk.

2.4 Spoločnosť SLOVNAFT je oprávnená vykonať ďalšie preverenie reklamácie a zabezpečiť odborné posúdenie vady.

2.5 O spôsobe vybavenia reklamácie je Kupujúci informovaný písomným dokladom (vyrozmenním) do 30 dní od oznámenia reklamácie spoločnosti SLOVNAFT. V prípade potreby ďalšieho odborného posúdenia môže byť lehota určená na vyrozumenie Kupujúceho o spôsobe vybavenia reklamácie predĺžená o ďalších 30 dní.

3. Iné typy reklamácií

3.1 Kupujúci je oprávnený kedykoľvek podať písomne (e-mailom, faxom, poštou) alebo ústne (osobne, telefonicky) reklamáciu na akýkoľvek postup spoločnosti SLOVNAFT pri realizácii zmluvného vzťahu, ktorý nie je reklamáciou kvality alebo množstva tovaru podľa tohto RP. Tento podnet bude zaevidovaný a pridelený na riešenie. Kupujúci o reklamácií iného typu informuje kontaktnú osobu – obchodného zástupcu spoločnosti SLOVNAFT, uvedeného v Kúpnej zmluve písomne, a to faxom, e-mailom, alebo poštou alebo tak môže urobiť aj ústne. Ak Kupujúci podá reklamáciu ústne prostredníctvom obchodného zástupcu spoločnosti SLOVNAFT, zaevidovanie a pridelenie reklamácie na riešenie zabezpečí obchodný zástupca spoločnosti SLOVNAFT. Kupujúci môže poslať reklamáciu aj na určenú e-mailovú adresu: sn_polymer_complaints@slovnaft.sk.

3.2 Spoločnosť SLOVNAFT sa zaväzuje riadne, úplne a s odbornou starostlivosťou prešetriť každú reklamáciu a o výsledku jej prešetrenia informovať Kupujúceho. Spoločnosť SLOVNAFT vyvodí z uznanej (oprávnenej) reklamácie príslušné dôsledky, najmä prijme opatrenia pre to, aby neboli dané dôvody pre jej opätovné vznesenie akýmkoľvek Kupujúcim.

III. Časť – Záverečné ustanovenia k I. a II. Časti

1.1 V prípadoch, v ktorých nastanú nepredvídateľné udalosti vis maior, nie je možné tento RP použiť.

1.2 Spoločnosť 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 Kupujúcich.

1.3 Tento RP je platný a účinný od 01.03.2021.

1.4 Nadobudnutím účinnosti tohto RP stráca platnosť a účinnosť RP účinný od 01.03.2016.

Bratislava, 01.03.2021

Vypracoval: SLOVNAFT, a.s.

útvár Downstream Predaj

Schválil : Ing. Marek Senkovič

Výkonný riaditeľ



Prílohy:

Príloha č. 1 – Reklamačný list

Príloha č. 2 – Protokol o odbere vzoriek

Príloha č. 3 – Vzor označenia vzorky

Príloha č. 1

REKLAMAČNÝ LIST

Údaje o Kupujúcom (obchodné meno, IČO, sídlo/miesto podnikania):

Predmet reklamácie – popis voči čomu reklamácia smeruje:

- reklamovaný tovar: TIPOLEN / TIPELIN / TIPPLEN / BRALEN / TATREN
- názov typu:
- číslo šarže:
- dodané množstvo:
- reklamované množstvo:
- číslo kúpnej zmluvy, objednávky/odvolávky a dodacieho listu:
- číslo faktúry (ak je známe):
- fotodokumentácia: ks
- typ a množstvo poskytnutej vzorky:
- dátum a miesto odobrania vzorky:
- kópie dokladov súvisiacich s dodávkou, ktorá je reklamovaná a iné:

Dôvod reklamácie*: kvalita množstvo

Popis reklamovanej vady:

Miesto, čas a spôsob zistenia vady:

Iné informácie súvisiace s reklamovaným tovarom:

- miesto skladovania:
- spôsob balenia*: vrece silo
- dátum balenia vytlačený na vreci:
- sklad*: otvorený uzavretý silo

Kontaktná osoba Kupujúceho:

- meno:
- e-mail:

Miesto a dátum spísania reklamačného listu:

.....
meno a podpis zástupcu Kupujúceho

* Správne podčiarknite.

Poznámka:

***V prípade reklamácie na kvalitu** dodaného tovaru požadujeme poskytnutie vzorky. Ak bol tovar dodaný vo vreciach požadujeme poskytnutie celého originálne zabaleného, nepoškodeného vreca granulátu (tovaru). V prípade voľne loženého tovaru požadujeme poskytnutie minimálne 5 kg granulátu (tovaru). Ak vzorka reklamovaného tovaru nie je k dispozícii, tak sa použije na vykonanie potrebných analýz referenčná vzorka rovnakej šarže (uskladnená u výrobcu tovaru). Ak dôvodom reklamácie dodaného tovaru sú vady spočívajúce v kvalite dodaného tovaru, ktoré Kupujúci zistil pri spracovaní tovaru, resp. ktoré sa objavili vo finálnych výrobkoch vyrobených z dodaného tovaru, požadujeme poskytnúť tiež záznamy z výrobných zariadení, v ktorých bol tovar spracovaný, vzorky medziproduktov, vzorky finálnych výrobkov, záznamy o nakladaní s dodaným tovarom, záznamy o použitých materiáloch a vstupných surovinách od iných dodávateľov a iné.*

***V prípade reklamácie na dodané množstvo** požadujeme pri dodaní zjavne poškodeného tovaru (napr. poškodenie vriec, celého balenia) spísať škodový protokol, zistenia zaznamenať do nákladného listu (CMR, CIM, SMGS a i.) a zabezpečiť fotodokumentáciu poškodeného tovaru (fotografie stavu tovaru pred vykládkou, detaily poškodenia a fotografiu celého nákladu, vrátane evidenčného čísla vozidla). Ak je dôvodom reklamácie na dodané množstvo kvalita obalového materiálu, požadujeme poskytnutie vzorky obalového materiálu.*

Ak je predmetom reklamácie rozdiel v množstve (rozdiel medzi množstvom uvedeným na doklade sprevádzajúcom tovar a množstvom zisteným príjemcom tovaru, požadujeme poskytnutie vážneho lístku a platný certifikát (overenie) určeného meradla u príjemcu tovaru.

PROTOKOL O ODBERE VZORIEK

- označenie vzorky (typ polyméru, šarža, prípadne dátum vrecovania pri balenom tovare):
- sprievodné okolnosti odberu vzoriek (technické a iné okolnosti):
- dátum, čas odberu vzoriek, odberové miesta:
- odobraté množstvo vzoriek (hmotnosť):
- meno osoby, ktorá odoberala vzorku:
- ďalšie informácie podľa potreby, vyjadrenie Kupujúceho a pod.:
- označenie dopravného prostriedku, v prípade odberu z autocisterny:
- číslo reklamačného listu:
- meno a podpis zástupcu Kupujúceho:
- meno a podpis zástupcu spoločnosti SLOVNAFT, a.s.:

Príloha č. 3

VZOR OZNAČENIA VZORKY

- **Názov výrobku:**
- **Miesto odberu:**
- **Dátum odberu vzorky:**
- **Kupujúci – obchodné meno a sídlo/miesto podnikania Kupujúceho:**
- **Meno osoby, ktorá odoberala vzorku:**
- **Doplňujúce informácie:**