Slovnaft
MEMBER OF MOL GROUP

Reklamačný poriadok spoločnosti SLOVNAFT, a.s. vzťahujúci sa na predaj motorových palív, mazív, vykurovacích olejov, asfaltov, chemikálií a LPG

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 je potrebné vysporiadať sa s podnetmi zmluvných partnerov, ustanovuje týmto v dobrej viere tento Reklamačný poriadok spoločnosti SLOVNAFT, a.s. pre veľkoobchodný predaj motorových palív, mazív, vykurovacích olejov, asfaltov, chemikálií a LPG (skvapalnený ropný plyn):

I. Časť – Všeobecné ustanovenia

1. 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 Obchodom 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, asfaltov, chemikálií a LPG (skvapalnený ropný plyn).

1.2 Tento RP vychádza z ustanovení 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.

2. Rozsah pôsobnosti

2.1. Tento RP sa vzťahuje na riešenie podnetov (reklamácii alebo sťažností), ktoré vzniknú z obchodného vzťahu medzi spoločnosťou SLOVNAFT a Zákazníkom založeného Kúpnou 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 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.

2.3 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).

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 podnetu (v papierovej alebo e-mailovej podobe) Zákazníkom SLOVNAFT-u, v ktorom sa bude domáhať odstránenia vád tovaru (kvality alebo množstva). Súčasťou tohto podnetu bude opis vady tovaru, popis okolností, za ktorých sa vada vyskytla a navrhovaný postup vysporiadania podnetu.

3.3 **Reklamačný list** (Príloha 1 ku tomuto RP) je písomný dokument (v papierovej alebo e-mailovej podobe) – zápis o reklamácii, prostredníctvom ktorého Zákazník reklamuje predmet kúpy podľa Kúpnej zmluvy (ďalej v texte iba „RL"). Zákazník v RL popíše vady tovaru, nároky a navrhovaný postup vysporiadania reklamácie Zákazníka. RL musí byť doložený listinami, preukazujúcimi zodpovednosť spoločnosti SLOVNAFT. Každý RL (v papierovej alebo e-mailovej podobe) musí obsahovať najmä nasledovné:

- údaje o Zákazníkovi: názov, IČO, sídlo v súlade s Obchodným registrom;
- údaje o Príjemcovi: 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;
- číslo faktúry (ak je známe);
- iné informácie súvisiace s reklamáciou;
- meno a podpis zástupcu Zákazníka; Príjemcu
- meno a podpis zástupcu SLOVNAFT;
- miesto a dátum spísania reklamačného listu;
- kontaktné údaje Zákazníka (telefónne číslo a e-mailovú adresu).

3.4 **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 Zákazníkovi podľa Kúpnej zmluvy (napr. realizovaná lehota dodania, rozdiel medzi objednaným množstvom a dodaným množstvom v prípade dodávok v železničných cisternách, auto cisternách a lodnej dopravy, aktuálna teplota tovaru, nedoručenie faktúry a pod.), pričom tento postup je podľa Zákazníka v rozpore so zásadami slušného správania, dobrými mravmi alebo ktorý podľa Zákazníka inak porušuje všeobecne záväzné právne predpisy. Minimálny rozsah údajov vyžadovaných na zaevidovanie sťažnosti je uvedený v Prílohe 4.

3.5 **Tovarom** 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.

3.6 Pod **vadou tovaru** sa bude rozumieť 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.

3.7 **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.

3.8 **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.

3.9 **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.

3.10 **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).

3.11 **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).

3.12 **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. 142/2000 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 (§ 15 ods. 4 uvedeného zákona).

3.13 **Protokol o odbere vzoriek** (Príloha 2 k tomuto RP) je písomný dokument, spísaný zástupcom Zákazníka a zástupcom SLOVNAFT-u pri jednorazovom odobratí vzoriek tovaru. Protokol o odbere vzoriek obsahuje najmä:

- označenie vzorky (z obalu vzoriek):
- 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 informácie podľa potreby, vyjadrenie Zákazníka a pod.

3.14 **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 1.6 časti II.

3.15 **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 telefónom čísle + 421 2 5859 7800 alebo e-mailom na kontaktne.centrum@slovnaft.sk, kde si dohodne ďalší postup.

3.16 Pri odbere vzoriek sa použijú nasledovné technické normy (**STN, ISO**):

- 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 staniciach 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

Pri Slovenských technických normách, ktoré nie sú publikované s uvedením dátumu vydania, sa používa najnovšie vydanie uvedenej normy vrátane jej zmien. Tam, kde neexistuje Slovenská technická norma pre odber vzoriek, postupuje sa podľa dohody medzi zmluvnými stranami.

II. Časť – Postup riešenia reklamácie a sťažnosti pri zmluvných vzťahoch

1. Reklamácia kvality

1.1 Zákazník si vo vlastnom záujme pri dodaní tovaru (palivá, mazivá a chemikálie) železničnou prepravou, automobilovou prepravou a lodnou prepravou preverí neporušenosť plomb (prípadne plastových uzáverov) a stav dodaného tovaru (najmä vzhľad).

1.2 Pri zistení vady kvality tovaru Zákazník okamžite informuje kontaktnú osobu – obchodného zástupcu spoločnosti SLOVNAFT, uvedeného v Kúpnej zmluve (resp. postupuje podľa bodu 3.15 časti I. RP), 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.

1.3 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.

1.4 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 zabezpečí sa ich bezodkladné doručenie do spoločnosťou SLOVNAFT určeným akreditovaným laboratóriám na laboratórny rozbor. Zákazník si môže ponechať časť vzoriek (minimálne dve vzorky), 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.

1.5 Zákazník písomne vyplní RL a odovzdá ho obchodnému zástupcovi na účely zaevidovania reklamácie.

1.6 Minimálne množstvá na jednu vzorku v litroch a kilogramoch (ďalej v texte len „l" a „kg"), potrebné pre vykonanie laboratórneho rozboru, sú nasledovné:

- 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 – 2,0 kg

1.7 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 podľa odseku 1.4 tejto časti RP, zabezpečí ich uloženie na tmavom a chladnom mieste. Vzor označenia vzorky tvorí Prílohu 3 k tomuto RP. V prípade odberu palív cez výpustný otvor výdajného zariadenia sa pred odberom vzoriek prečerpajú aspoň štyri litre tovaru.

1.8 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.

1.9 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. 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. Zároveň sa podľa možností vykoná zisťovanie preverenia kvality tovaru u zákazníkov, ktorí by boli rovnako postihnutí vadou kvality tovaru (predchádzajúce a nasledujúce miesto určenia prepravného prostriedku, ktorým sa dodával reklamovaný tovar, resp. výrobná šarža príslušného výrobku).

1.10 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.

1.11 O výslednom spôsobe vybavenia reklamácie dostane Zákazník písomný doklad (vyrozumenie) 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 vyrozumenie zákazníka o výsledku laboratórneho rozboru predĺžená o ďalších 30 dní. V prípade uznania reklamácie znáša SLOVNAFT náklady spojené s rozborom a škody spôsobené Zákazníkovi. Ak bola reklamácia palív, asfaltov, vykurovacích olejov, chemikálií alebo ostatných výrobkov dodávaných spoločnosťou SLOVNAFT s výnimkou mazív zamietnutá ako neoprávnená, spoločnosť SLOVNAFT vystaví Zákazníkovi faktúru za vykonané rozbory s uvedeným počtom analýz a jednotkovou cenou. V prípade zamietnutia reklamácie mazív bude zákazník informovaný o náhrade nákladov za laboratórny rozbor.

1.12 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".

2. Reklamácia množstva

2.1 Zákazník je pri prevzatí povinný skontrolovať množstvo tovaru, ktoré objednal a ktoré bolo dodané (časť I, čl. 3., ods. 3.8), takisto je povinný skontrolovať neporušenosť plomb alebo plastových uzáverov, správnosť údajov uvedených na nákladných a dodacích listoch.

2.2 Zákazník je oprávnený reklamovať rozdiel medzi naloženým množstvom a dodaným množstvom v prípade dodávok v železničných cisternách, auto cisternách a lodnej dopravy 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 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 od plombovaní alebo otvorení uzáveru nebude možné akceptovať.

2.3 Pri zistení rozdielu množstva pri dodaní je Zákazník okamžite povinný výhradu zapísať do sprievodných dokladov a bezodkladne informovať obchodného zástupcu a predloží SLOVNAFT-u kópie všetkých dokladov, ktoré súvisia s dodaním tovaru, ktorého sa reklamácia množstva týka. Zároveň Zákazník doručí do SLOVNAFT-u vyplnený RL na zaevidovanie reklamácie a to písomne, faxom, e-mailom, osobne alebo poštou. V prípade zaslania reklamácie faxom alebo e-mailom, bude Zákazníkovi zaslaná spätne informácia o zaevidovaní a prijatí reklamácie spoločnosťou SLOVNAFT.

2.4 Po zaevidovaní reklamácie je SLOVNAFT oprávnený vykonať ďalšie preverenie reklamácie a zabezpečiť odborné posúdenie vady.

2.5 O spôsobe vybavenia reklamácie dostane kupujúci písomný doklad (vyrozumenie) do 30 dní (v prípade dodania tovaru mimo územia Slovenskej republiky do 90 dní) od zaevidovania reklamácie. V prípade potreby ďalšieho odborného posúdenia môže byť čas potrebný na ďalšie odborné posúdenie predĺžený o lehotu 30 dní.

3. Sťažnosti

3.1 Zákazník je oprávnený kedykoľvek podať písomne (e-mailom, faxom) alebo ústne (osobne) sťažnosť na akýkoľvek postup SLOVNAFT-u pri realizácii zmluvného vzťahu, ktorý nie je reklamáciou kvality alebo množstva tovaru podľa tohto RP. Táto sťažnosť bude zaevidovaná a pridelená na riešenie. Zákazník o sťažnosti informuje kontaktnú osobu – obchodného zástupcu SLOVNAFT, uvedeného v Kúpnej zmluve písomne, a to faxom, e-mailom, ústne (osobne) alebo poštou, prípadne môže uplatniť sťažnosť prostredníctvom Kontaktného centra SLOVNAFT na telefónom čísle+ 421 2 5859 7800. V prípade zaslania sťažnosti faxom alebo e-mailom na kontaktne.centrum@slovnaft.sk, bude Zákazníkovi spätne zaslaná informácia o zaevidovaní a prijatí sťažnosti spoločnosťou SLOVNAFT. Ak Zákazník podá sťažnosť ústne prostredníctvom obchodného zástupcu spoločnosti SLOVNAFT, zaevidovanie a pridelenie sťažnosti na riešenie zabezpečí obchodný zástupca spoločnosti SLOVNAFT. Minimálny rozsah údajov vyžadovaných na zaevidovanie sťažnosti je uvedený v Prílohe 4 k tomuto RP.

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

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

1.1 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.

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

1.3 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.

1.4 Tento RP je platný a účinný od 1.12.2016.

V Bratislave 15.11.2016

Vypracoval : SLOVNAFT, a.s.

útvar Domáci predaj Rafinérskych výrobkov

Schválil : JUDr. Oszkár Világi

generálny riaditeľ

Prílohy:

Príloha č. 1 – Reklamačný list
Príloha č. 2 – Protokol o odbere vzoriek
Príloha č. 3 – Vzor označenia vzorky
Príloha č. 4 – Minimálny rozsah údajov vyžadovaných pre zaevidovanie sťažnosti

SLOVNAFT, a.s.,
Vlčie hrdlo 1,
824 12 Bratislava

IČO: 31 322 832
IČ pre DPH:
SK2020372640

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 426/B