

# Reklamačný poriadok spoločnosti SOLAR 2009, a.s. vzťahujúci sa na predaj motorových palív

## I. Časť – Všeobecné ustanovenia

### 1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tento Reklamačný poriadok (ďalej v texte iba „RP“) spoločnosti SOLAR 2009, a.s., so sídlom Piešťanská 3, 917 01 Trnava, IČO: 50 248 685 , spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, odd. Sa, vložka č.: 10682/T (ďalej v texte iba „SOLAR 2009“), upravuje postup, práva a povinnosti spoločnosti SOLAR 2009 a jej zmluvného partnera (ďalej v texte iba „Zákazník“) pri riešení podnetu – reklamácie 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.

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 reklamácií, ktoré vzniknú z obchodného vzťahu medzi spoločnosťou SOLAR 2009 a Zákazníkom založeného Kúpnu zmluvou. Podľa tohto RP sa bude primerane postupovať aj v prípade kúpnych zmlúv, ktoré sa riadia režimom cudzieho právneho poriadku.

2.2 Tento RP sa nevzťahuje na vybavovanie reklamácií pri predaji motorových palív, iných tovarov a služieb prostredníctvom palivových kariet spoločnosti SLOVNAFT, a.s., ktoré sú predmetom Reklamačného poriadku spoločnosti SLOVNAFT, a.s. pre maloobchod – čerpacie stanice. Reklamačný poriadok, uvedený v predchádzajúcej vete, je k dispozícii na každej čerpacej stanici spoločnosti SLOVNAFT, a.s.

2.3 Tento RP sa nevzťahuje na riešenie nezrovnalostí vo formálno-technických údajoch vo faktúrach, ktoré SOLAR 2009 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 Zákazníka spoločnosti SOLAR 2009 vo forme vyplneného reklamačného protokolu, ktorého vzor tvorí Prílohu č. 1 tohto RP.

3.3 Tovarom sa rozumie – predmet kúpy podľa príslušnej Kúpnej zmluvy, ktorý Zákazník v tomto obchodnom vzťahu odoberá od SOLAR 2009. Tovarom sú motorové palivá dodávané spoločnosťou SOLAR 2009.

3.4 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.

3.5 Rozdiel v kvalite tovaru predstavuje rozdiel parametrov dodaného tovaru a parametrov, uvedených v príslušnej Kúpnej zmluve so Zákazníkom.

3.6 Rozdiel v množstve predstavuje rozdiel medzi naloženým množstvom a množstvom tovaru dodaným v zmysle dodacích podmienok dohodnutých v príslušnej Kúpnej zmluve so Zákazníkom, berúc do úvahy prípustnú odchýlku danú príslušnou legislatívou o metrológii, prípadne odchýlka množstva dohodnutá v príslušnej Kúpnej zmluve.

3.7 Automobilovou prepravou sa rozumie preprava tovaru po cestných komunikáciách vozidlami za zmluvných podmienok a pri príslušnej aplikácii z medzinárodných dohôd a dohovorov ADR (Európska dohoda o medzinárodnej cestnej preprave nebezpečných vecí) a CMR (Dohovor o prepravnej zmluve v medzinárodnej cestnej nákladnej doprave).

3.8 Množstvo sa uvádza v litroch. 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).

3.9 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.

3.10 Obchodným zástupcom sa rozumie osoba oprávnená zastupovať spoločnosť SOLAR 2009 v rámci reklamačného konania (zamestnanec spoločnosti SOLAR 2009, resp. iná poverená fyzická alebo právnická osoba).

3.11 Pre účely odoberania vzoriek sa použijú nasledovné Slovenské technické normy (STN):

- 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 14275 Motorové palivá. Určovanie kvality benzínu a motorovej nafty. Odber vzoriek na čerpacích staniaciach a z výdajných stojanov pohonných látok.

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 odoberanie vzoriek, postupuje sa pri odbere vzoriek podľa dohody medzi zmluvnými stranami.

## **II. Časť – Postup riešenia reklamácie pri zmluvných vzťahoch**

### **1. Reklamácia kvality**

1.1 Zákazník si vo vlastnom záujme pri dodaní tovaru automobilovou prepravou preverí neporušenosť plomb.

1.2 Pri zistení vady kvality tovaru Zákazník okamžite informuje kontaktnú osobu – obchodného zástupcu spoločnosti SOLAR 2009 uvedeného v Kúpnej zmluve, 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 SOLAR 2009, a.s. znehodnotiť ho alebo pridávať do reklamovaného tovaru akékoľvek látky vrátane ďalších dodávok toho istého druhu tovaru.

1.4 Zákazník a obchodný zástupca spoločnosti SOLAR 2009 odoberú spoločne vzorku tovaru podľa príslušných STN do vhodných obalov, ktoré poskytne SOLAR 2009 prostredníctvom obchodného zástupcu. Nádoby so vzorkami sa následne bezpečne uzatvoria a zabezpečí sa ich bezodkladné doručenie do akreditovaného laboratória určeného spoločnosťou SOLAR 2009 alebo jej dodávateľom, pre účely laboratórneho rozboru. 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. Pri odoberaní vzoriek môže byť spolu s obchodným zástupcom spoločnosti SOLAR 2009 prítomný i obchodný zástupca dodávateľa spoločnosti SOLAR 2009 v rámci reklamačného konania (zamestnanec dodávateľa spoločnosti SOLAR 2009, resp. iná poverená fyzická alebo právnická osoba).

1.5 Zákazník písomne vyplní reklamačný protokol a odovzdá ho obchodnému zástupcovi spoločnosti SOLAR 2009 na účely zaevidovania reklamácie.

1.6 Minimálne množstvá pre jednu vzorku, potrebné pre vykonanie laboratórneho rozboru, sú pri nasledovných produktoch uvedené nasledovne:

- automobilový benzín, – 3 l
- motorová nafta, – 3 l

1.7 V prípade odberu kvapalného tovaru a odberu cez výpustný otvor výdajného zariadenia sa pred odberom vzoriek prečerpajú aspoň štyri litre tovaru. Pred odberom je potrebné skontrolovať či sú nádoby na odber vzoriek prázdne, čisté a suché. Ihneď po naplnení sa nádoba uzavrie pomocou vhodného uzáveru a skontroluje sa tesnosť prevrátením nádoby. Vzorky sa musia zreteľne označiť: názvom výrobku, miestom odberu, dátumom odberu vzoriek, menom Zákazníka, menom osoby, ktorá odoberala vzorku, prípadne inými informáciami (napr. v prípade odberu z cisterny presné označenie dopravného prostriedku). Ak si Zákazník ponecháva vzorky podľa odseku 1.4 tejto časti RP, zabezpečí ich uloženie na tmavom a chladnom mieste.

1.8 Spoločnosť SOLAR 2009 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 dodávateľa spoločnosti SOLAR 2009, z ktorej bol reklamovaný tovar expedovaný Zákazníkovi.

1.9 V prípade, že sa nezistí rozdiel medzi kvalitou dodaného tovaru a kvalitou tovaru definovanou v Kúpnej zmluve, reklamácia nebude uznaná. V prípade nesúladu kvality dodaného tovaru proti kvalite tovaru definovanej v Kúpnej zmluve, reklamácia bude uznaná, ak za vadu tovaru zodpovedá SOLAR 2009. V prípade zistenia nesúladu kvality dodaného tovaru proti kvalite tovaru definovanej v Kúpnej zmluve, reklamácia nebude uznaná, ak za vadu tovaru zodpovedá Zákazník.

1.10 O výslednom spôsobe vybavenia reklamácie obdrží Zákazník písomný doklad (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. V prípade uznania reklamácie znáša SOLAR 2009 náklady spojené s rozborom a škody spôsobené Zákazníkovi. Ak bola reklamácia Zákazníka zamietnutá ako neodôvodnená, náklady na rozbor vzorky znáša Zákazník.

## **2. Reklamácia množstva**

2.1 Zákazník je povinný skontrolovať množstvo tovaru pri jeho prevzatí, neporušenosť plomb, správnosť údajov uvedených na nákladných a dodacích listoch.

2.2 Zákazník je oprávnený reklamovať rozdiel medzi naloženým množstvom a dodaným množstvom 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.

2.3 Pri zistení rozdielu množstva pri dodaní je Zákazník okamžite povinný bezodkladne informovať obchodného zástupcu a predloží SOLAR 2009 kópie všetkých dokladov, ktoré súvisia s dodaním tovaru, ktorého sa reklamácia množstva týka. Zároveň Zákazník doručí do SOLAR 2009 vyplnený reklamačný protokol na zaevidovanie reklamácie písomne, a to faxom, e-mailom, osobne, alebo poštou. V prípade zaslania reklamácie faxom alebo e-mailom, bude Zákazníkovi zaslaná spätná informácia o zaevidovaní a prijatí reklamácie spoločnosťou SOLAR 2009.

2.4 Po doručení reklamačného protokolu je SOLAR 2009 oprávnený vykonať ďalšie preverenie reklamácie a zabezpečiť odborné posúdenie vady.

2.5 O spôsobe vybavenia reklamácie obdrží kupujúci písomný doklad (vyrozmene) do 30 dní (v prípade dodania tovaru mimo územia Slovenskej republiky do 90 dní) od dňa doručenia reklamačného protokolu do spoločnosti SOLAR 2009. V prípade potreby ďalšieho odborného posúdenia môže byť čas potrebný na ďalšie odborné posúdenie predĺžený o lehotu 30 dní.

## **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 Prílohou č. 1 tohto RP je vzor Reklamačného protokolu. .

1.3 SOLAR 2009 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 01.01.2021

V Trnave 01.01.2021

Vypracoval : SOLAR 2009, a.s.