

REKLAMAČNÝ PORIADOK

SPOLOČNOSTI VÚRUP, A.S., VZŤAHUJÚCI SA
NA PREDAJ POHONNÝCH HMÔT, MAZÍV A ŠPECIALÍT

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Tento Reklamačný poriadok (ďalej v texte iba „RP“) spoločnosti VÚRUP, a.s. so sídlom Vlčie hrdlo, P.O.BOX 50, 820 03 Bratislava 23, IČO: 356 91 310, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sa, vložka č.: 1088/B (ďalej v texte iba „VÚRUP“ alebo „spoločnosť VÚRUP“ v príslušnom gramatickom tvare), upravuje postup, práva a povinnosti spoločnosti VÚRUP, 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 pohonných hmôt a špecialít.
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 VÚRUP 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 zástupcu spoločnosti VÚRUP alebo e-mailom na reklamacie@vurup.sk;
 - b) telefonicky +421 2 4055 8951;
8. VÚRUP sa zaväzuje riadne, úplne a s odbornou starostlivosťou prešetriť každú reklamáciu a sťažnosť a o výsledku jej prešetrenia informovať Zákazníka, pokiaľ zákazník neuvedie inak. VÚRUP 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.

1.2. ROZSAH PÔSOBNOSTI

1. Tento RP sa vzťahuje na riešenie podnetov (reklamácii alebo sťažností), ktoré vzniknú z obchodného vzťahu medzi spoločnosťou VÚRUP a Zákazníkom založeného Kúpnu zmluvou alebo objednávkou. Podľa tohto RP sa bude primerane postupovať aj v prípade kúpnych zmlúv, ktoré sa riadia režimom cudzieho právneho poriadku.
2. Reklamačný poriadok, uvedený v predchádzajúcej vete, je k dispozícii na webovej stránke VÚRUP: <https://www.vurup.sk/>.

3. Tento RP sa nevzťahuje na riešenie nezrovnalostí vo formálno-technických údajoch vo faktúrach, ktoré VÚRUP 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 VÚRUP-u, v ktorom sa Zákazník bude sťažovať na nedodržanie 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 VÚRUP-u, ktorá nie je reklamáciou podľa predchádzajúceho odseku. Sťažnosť môže smerovať proti akémukoľvek postupu VÚRUP-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 záväzné právne predpisy. Minimálny rozsah údajov vyžadovaných na zaevidovanie sťažnosti je v Prílohe 3 tohto RP.
3. **Reklamačný list** (Príloha 1) je dokument (v papierovej alebo elektronickej forme) - zápis o reklamáci, 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 VÚRUP (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;
 - kontaktné údaje Zákazníka (telefónne číslo a e-mailovú adresu).
4. **Tovarom** sa rozumie - predmet kúpy podľa príslušnej Kúpnej zmluvy/objednávky, ktorý Zákazník v obchodnom vzťahu odoberá od spoločnosti VÚRUP. Tovarom sú pohonné hmoty, alkánové výrobky a odmašťovacie prostriedky, odformovacie oleje, plastické mazivá, syntetické zeolity, chemikálie, a ostatné výrobky dodávané spoločnosťou VÚRUP.
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/objednávke 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. **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.
9. **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).
11. **Protokol o odbere vzoriek** (ďalej len „Protokol“) je výstupný dokument z akreditovaného odberu vzoriek potvrdený zástupcom Zákazníka.
Protokol o odbere vzoriek obsahuje minimálne:
 - názov výrobku / druh vzorky (z obalu vzoriek) – vzor označenia vzorky je Príloha č. 2 tohto RP;
 - metódu odberu vzoriek (podľa produktu);
 - miesto, dátum, čas odberu vzoriek, odobraté množstvo vzoriek (objem) a typ vzorkovnice;
 - 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.

12. **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.
13. **Pohonné hmoty** sa rozumie Non-bio diesel do elektrických agregátov, Automobilový benzín, Petrolej.
14. Pri odbere vzoriek sa použijú nasledovné technické normy (STN, ISO):
 - STN EN ISO 3170 Ropné kvapaliny. Ručný odber vzoriek
 - 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 3171 Ropa a kvapalné ropné výrobky. Automatický odber vzoriek z potrubných rozvodov
15. **Zástupcom spoločnosti VÚRUP** sa rozumie osoba oprávnená zastupovať spoločnosť VÚRUP v rámci reklamačného konania (zamestnanec spoločnosti VÚRUP, resp. iná poverená fyzická alebo právnická osoba). V prípade, že nie je možné kontaktovať zástupcu spoločnosti VÚRUP podľa predchádzajúcej vety, Zákazník bude kontaktovať Kontakt VÚRUP na telefóne číslo + 421 2 4055 8951 alebo e-mailom na info@vurup.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.

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 zástupca spoločnosti VÚRUP na účely zaevidovania reklamácie.
3. Po zaevidovaní reklamácie je VÚRUP 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 zástupcu spoločnosti VÚRUP. Zákazník je oprávnený reklamovať rozdiel medzi naloženým množstvom a dodaným množstvom v prípade dodávok v auto cisternách 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/objednávke. 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 (odplombovaním 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 odplombovaní alebo otvorení uzáveru nebude možné akceptovať.
5. Pri zistení **vady kvality tovaru** Zákazník bezodkladne informuje kontaktnú osobu - zástupcu spoločnosti VÚRUP (resp. postupuje podľa bodu 14 v časti Pojmy), s ktorým dohodne termín odberu vzoriek u Zákazníka, ktorý sa uskutoční bezodkladne, najneskôr do 5 pracovných dní od kontaktovania obchodného zástupcu, ak sa nedohodne inak.

Zákazník a zástupca spoločnosti VÚRUP odoberú spoločne vzorku tovaru podľa príslušných technických noriem do vhodných obalov, ktoré poskytne VÚRUP prostredníctvom zástupcu spoločnosti VÚRUP. Nádoby so vzorkami sa následne bezpečne uzatvoria a riadne označia (Príloha 2) a zabezpečí sa ich bezodkladné doručenie do spoločnosti VÚRUP 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 zástupcu spoločnosti VÚRUP.

Pred odberom je potrebné skontrolovať, či sú nádoby na odber vzoriek prázdne, čisté a suché. Pracovník odoberajúci vzorku ihneď po naplnení nádoby 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 2 k tomuto RP. V prípade odberu palív cez výpustný otvor/ventil výdajného zariadenia sa pred odberom vzoriek prečerpajú aspoň štyri litre tovaru.

Zástupca VÚRUP-u vyhotoví Protokol o odbere vzoriek v dvoch exemplároch. Jeden exemplár Protokolu o odbere vzoriek sa odovzdá spolu so vzorkou akreditovanému laboratóriu zabezpečujúcemu analytický rozbor vzorky, druhý zostáva Zákazníkovi.

Spoločnosť VÚRUP 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 dodávateľa, 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 VÚRUP. 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 VÚRUP, znehodnotiť ho alebo pridávať do reklamovaného tovaru akékoľvek látky vrátane ďalších dodávok toho istého druhu tovaru.
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
automobilový benzín, petrolej	3 L
Non-bio diesel do elektrických agregátov	4 L
mazacie oleje, obrábacie kvapaliny, autochemikálie	0,5 L
plastické mazivá, konzervačné vazelíny, mazadlá	0,5 kg
alkánové výrobky	0,5 L

8. O výslednom spôsobe vybavenia reklamácie dostane Zákazník písomné vyrozumienie 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 vyrozumienie zákazníka o výsledku laboratórneho rozboru predĺžená o ďalších 30 dní.
9. V prípade uznania reklamácie znáša VÚRUP, a.s. náklady spojené s rozborom a škody spôsobené Zákazníkovi v súvislosti s predmetnou reklamáciou. Spoločnosť VÚRUP 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 VÚRUP a Zákazníkom nie je možné dospieť k dohode o kvalite výrobku na základe získaných výsledkov, postupuje sa podľa : STN EN ISO 4259-2 Ropné výrobky a príbuzné výrobky, Zhodnosť metód merania a výsledkov merania, časť 2: Interpretácia a používanie údajov zhodnosti vo vzťahu k skúšobným metódam.

4. SŤAŽNOSTI

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

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. VÚRUP 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 17. 10. 2023

V Bratislave 17. 10. 2023

Vypracoval: VÚRUP, a.s.

Útvar: Riaditeľ spoločnosti

Schválil: Ing. Zsolt Novotný
Riaditeľ VÚRUP, a.s.