



**TIR PETROLEUM, s.r.o.**

sídlo: Nitrianska 5, 917 54 Trnava, IČO: 36 246 018

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, Oddiel: Sro, Vložka č.13078/T

## REKLAMAČNÝ PORIADOK


### SPOTREBITEĽ

1. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
2. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v prevádzkarni spoločnosti TIR PETROLEUM, s.r.o., v ktorej zakúpil reklamovaný výrobok alebo mu boli poskytnuté služby.
3. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu počas prevádzkovej doby u prítomného zamestnanca povereného vybavovať reklamácie.
4. V reklamacii je spotrebiteľ povinný uviesť: a) svoje identifikačné údaje; b) údaje predávajúceho; c) opis tovaru, ktorý spotrebiteľ reklamuje; d) popis vady tovaru; e) dátum zakúpenia tovaru a f) doklad o zaplatení tovaru, ktorého sa reklamácia týka.
5. Spotrebiteľ je pri reklamacii oprávnený použiť reklamačný list, ktorý tvorí prílohu č. 1 tohto reklamačného poriadku.
6. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, spoločnosť TIR PETROLEUM, s.r.o. alebo ním poverený zamestnanec poučí spotrebiteľa o jeho právach podľa Občianskeho zákonníka; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, spoločnosť TIR PETROLEUM, s.r.o. určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
7. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

8. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže spoločnosť TIR PETROLEUM, s.r.o. vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Spoločnosť TIR PETROLEUM, s.r.o. poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť spoločnosti TIR PETROLEUM, s.r.o. vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
9. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a spoločnosť TIR PETROLEUM, s.r.o. ju zamietla, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša spoločnosť TIR PETROLEUM, s.r.o. bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť spoločnosti TIR PETROLEUM, s.r.o. za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Spoločnosť TIR PETROLEUM, s.r.o. je povinná spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
10. Spoločnosť TIR PETROLEUM, s.r.o. pri uplatnení reklamácie vydá spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, spoločnosť TIR PETROLEUM, s.r.o. doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
11. Spoločnosť TIR PETROLEUM, s.r.o. vydá o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
12. Záruka sa nevzťahuje na poškodenie tovaru vzniknuté, okrem iného, najmä: a) prirodzeným alebo nadmerným mechanickým opotrebením, b) znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby, zanedbaním starostlivosti o tovar, c) používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, v ktorom sa tovar bežne používa, d) vonkajšími vplyvmi, napr. pádom alebo nárazom, vniknutím vody, ohňom, e) zásahom do tovaru neoprávnenou osobou (neodborné opravy, montáž alebo úpravy), f) pri používaní tovaru v rozpore s návodom, technickými normami, inou dokumentáciou k tovaru či s účelom, na ktorý je tovar určený, g) mechanickým poškodením, najmä roztrhnutý, prerezaný, tepelne poškodený tovar, tovar poškodený neopatrným neúmerným fyzickým zaobchádzaním, zámerným poškrabaním vrstiev tovaru a pod., h) neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru, i) po uplynutí záručnej doby. Záruka sa tiež nevzťahuje na škody vzniknuté v dôsledku živeľnej udalosti, živeľnej katastrofy, násilného poškodenia, poveternostných podmienok alebo prevádzkou v extrémnych a neobvyklých podmienkach. Spoločnosť TIR PETROLEUM, s.r.o. zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí spotrebiteľom. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
13. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť TIR PETROLEUM, s.r.o. môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ

nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád tovar riadne užívať. Za väčší počet vád sa považujú aspoň tri vady a za opätovný výskyt vady vyskytnutie tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.

14. Spoločnosť TIR PETROLEUM, s.r.o. vedie evidenciu o reklamáciách. Evidencia o reklamácii obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
15. Vyššie uvedené body sa použijú na vybavenie reklamácií, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
16. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

  
\_\_\_\_\_  
Marián Kováč, konateľ  
TIR PETROLEUM, s.r.o.

**TIR**  
**PETROLEUM**  
TRNAVA ®  
917 54 TRNAVA, Nitrianska č.5  
IČO, 38249018, IČ DPH: SK2020166698

Prílohy: - reklamačný list



TIR PETROLEUM, s.r.o.

Nitrianska 5

917 54 Trnava

## Reklamačný list

|  |   |
|--|---|
| Číslo reklamácie:  | Prevádzkareň:   |
| Dátum prijatia reklamácie:                                 | Predpokladaný termín ukončenia reklamácie:  |
| Reklamácia v rámci záručnej doby:<br><i>áno</i> <i>nie</i> | Spôsob prijatia reklamácie:<br><i>poštou</i> <i>osobne</i> <i>kuriérom</i> <i>iným spôsobom</i> |
| Prevzatie tovaru:<br><i>prevzatý</i> <i>neprevzatý</i>     |   |

\* správne zakrúžkovať

### 1. Reklamujúci/Zákazník

|   |               |
|---|---------------|
| Právnická osoba:                              |               |
| Obchodné meno:                                | IČO:          |
| Sídlo:  | DIČ:          |
| Štatutárny orgán:                             | IČ DPH:       |
| Iná osoba oprávnená konať v mene spoločnosti: | Tel. kontakt: |

|                    |               |
|--------------------|---------------|
| Fyzická osoba:     |               |
| Meno a priezvisko: |               |
| Adresa:            |               |
| Dátum narodenia:   | Tel. kontakt: |

### 2. Predmet reklamácie (voči čomu reklamácia smeruje)

|  |
|--|
|  |
|--|

### 3. Druh, množstvo, cena a dátum zakúpenia reklamovaného tovaru

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| Druh (označenie) reklamovaného tovaru: | Cena reklamovaného tovaru:            |
| Množstvo reklamovaného tovaru:         | Dátum zakúpenia reklamovaného tovaru: |

### 4. Číslo objednávky, faktúry, pokladničného dokladu, doklad o zakúpení tovaru, záručný list

|  |
|--|
|  |
|--|

#### 5. Popis vady na reklamovanom tovare

#### 6. Miesto, čas a spôsob zistenia vady

#### 7. Spôsob vybavenia v prípade uznania reklamácie

**Oprava** (uvedie sa opis opravy):

**Výmena tovaru** (označenie nového výrobku):

**Dobropis:**

**Iný spôsob:**

#### 8. Spôsob informovania zákazníka o vybavení reklamácie

**Písomne na korešpondenčnú adresu:**

**Mailom:**

**SMS:**

**Telefonicky:**

**Faxom:**

*\*vyplniť len dohodnutý spôsob*

#### 9. Vyjadrenie zodpovednej osoby, ktorá reklamáciu prevzala k reklamovanému tovaru

#### 10. Zodpovedná osoba, ktorá prevzala reklamáciu

**Meno a priezvisko:**

**Pracovná pozícia:**

**Dátum:**

**Podpis:**

#### 11. Osoba, ktorá dodala tovar na reklamáciu

**Meno a priezvisko:**

**Adresa:**

**Vzťah k reklamujúcemu:**

**Dátum:**

**Podpis:**

#### **TIR PETROLEUM, s.r.o., Nitrianska 5, 917 54 Trnava**

Spoločnosť je zapísaná v OR OS Trnava, odd. Sro, vložka č.: 13078/T

IČO:36246018, IČDPH:SK2020166698

Bankové spojenie: DEXIA BANKA, a.s., Hlavná ul., 917 00 Trnava

Číslo účtu: 1112183002/5600

IBAN: 5856000000001112183002

BIC: KOMASK2X

Čerpacia stanica tel: +421 918 969 633

Centrála tel./fax: +421 33 55 14 346

E-mail: [tirpetroleum1@tirpetroleum.sk](mailto:tirpetroleum1@tirpetroleum.sk)

Stránkové dni - centrála:

Pondelok – Piatok: 07<sup>00</sup> - 15<sup>00</sup> hod.