

Krovni splošni pogoji poslovanja pri sklepanju pogodb na daljavo

I. Splošno

1. člen (uvodna določba)

Ti krovni splošni pogoji poslovanja (v nadaljevanju: splošni pogoji) urejajo pravice in obveznosti med potrošnikom in družbo PETROL d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: Petrol) pri sklepanju pogodb na podlagi Petrolove organizirane prodaje na daljavo, ko stranki za namen sklenitve pogodbe uporabljata sredstvo za komuniciranje na daljavo (v nadaljevanju: pogodbe na daljavo).

Ti splošni pogoji se ne uporabljajo za prodajo blaga ali storitev, ki jih Petrol izvaja v okviru izvajanja lokalne gospodarske javne službe distribucije zemeljskega plina, distribucije toplote ali utekočinjenega naftnega plina ali pri izvajanju drugega javnega pooblastila.

2. člen (podatki o Petrolu)

Firma: PETROL, Slovenska energetska družba, d.d., Ljubljana

Skrajšana firma: PETROL d.d., Ljubljana

Poslovni naslov: Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana

Sedež: Ljubljana

Identifikacijska številka za DDV: SI80267432

Matična številka: 5025796000

Vpisan v sodni register pri Okrožnem sodišču v Ljubljani pod vložno št. 1/05773/00

Telefonska številka: 080 22 66

Elektronska pošta: klub@petrol.si

Spletno mesto: www.petrol.si

II. Cene blaga, storitev in stroški

3. člen (splošno pravilo)

Ceno blaga ali storitev pri sklepanju pogodb na daljavo Petrol in potrošnik dogovorita skladno z določili pogodbe, primeroma: pogodbe o dobavi, pogodbe o prodaji, pogodbe o izvajanju storitev ali druge ustrezne pogodbe, katere predmet je prodaja Petrolovega blaga ali storitev (v nadaljevanju skupaj: pogodba) ali skladno z veljavnim in potrošniku dostopnim cenikom ali specialnejšimi splošnimi pogoji.

4. člen (ugodnosti)

Potrošnik je pri sklepanju pogodbe lahko upravičen do dodatnih ugodnosti, pod pogojem, da:

- je bila ugodnost nudena potrošniku pod enakimi pogoji kot ostalim potrošnikom, ne glede na dokument, v katerem sta potrošnik in Petrol (ali Petrolov trgovski zastopnik ali druga tretja ustrezno pooblaščen oseba, ki deluje v imenu in za račun Petrola), ugodnost dogovorila (primeroma: v aneksu k pogodbi, z izpolnitvijo pristopne izjave k akciji, sklenitvijo nove pogodbe, na podlagi specialnejših splošnih pogojev ...).

5. člen (dodatni stroški prevoza, dostave ali pošiljanja)

– Petrol se zaveže, da bo potrošnika o dodatnih stroških prevoza, dostave ali pošiljanja (v nadaljevanju skupaj: informacije o stroških) obveščal na primeren in zakonsko skladen način, tako da bodo informacije o stroških potrošniku dostopne v sami pogodbi, aneksu, na dostopni spletni strani Petrola, drugih specialnejših splošnih pogojih Petrola ali drugače, v vsakem primeru pa tako, da bodo informacije o stroških potrošniku dosegljive pred sklenitvijo pogodbe in v pisni obliki.

V kolikor potrošniku nastanejo stroški, ki jih Petrol ni mogel predvideti pred sklenitvijo pogodbe ali niso bili dogovorjeni v pisni obliki, ker jih ni bilo mogoče vnaprej izračunati, bo Petrol o možnosti nastanka takih stroškov potrošnika opozoril pred sklenitvijo pogodbe, informacije o stroških pa bo potrošniku naknadno pisno posredoval.

III. Plačilni pogoji, pogoji dostave in izvedbe storitev

6. člen (splošno pravilo)

Petrol se zaveže, da bo potrošnika o plačilnih pogojih, pogojih dostave in izvedbe storitev (v nadaljevanju skupaj: dodatni pogoji) obveščal na primeren način, tako da bodo dodatni pogoji potrošniku dostopni v sami pogodbi, aneksu, na dostopni spletni strani Petrola, drugih specialnejših splošnih pogojih Petrola ali drugače, v vsakem primeru pa tako, da bodo informacije o dodatnih pogojih potrošniku dosegljive pred sklenitvijo pogodbe, v pisni obliki.

IV. Sklenitev pogodbe na daljavo

7. člen (sklenitev)

Pogodba je sklenjena, ko jo potrošnik podpisano posreduje Petrolu ali ko pošlje pisno izjavo, da ponudbo sprejema, v primeru pošiljanja s priporočeno pošto v trenutku oddaje pogodbe oz. izjave na pošto, v primeru osebne vročitve ali vročitve z navadno pošto pa v trenutku prejema pogodbe oz. izjave s strani Petrola.

Trajanje pogodbe potrošnik in Petrol uredita v sami pogodbi, aneksu k pogodbi, drugih specialnejših pogojih ali drugače, v vsakem primeru pa tako, da bo trajanje pogodbe potrošniku znano pred sklenitvijo pogodbe, v pisni obliki.

V. Pravica do odstopa in stroški odstopa**8. člen
(pravica do odstopa)**

Potrošnik ima pravico, da brez navedbe razlogov v 14 dneh odstopi od pogodbe. Za uveljavitev pravice do odstopa mora potrošnik z nedvoumno izjavo obvestiti Petrol o svoji odločitvi o odstopu od pogodbe. V ta namen lahko potrošnik uporabi obrazec, ki je priloga in sestavni del teh splošnih pogojev. Petrol bo upošteval izjavo o odstopu od pogodbe, če bo ta posredovana pred iztekom odstopnega roka.

Pri prodajni pogodbi začne odstopni rok 14 dni teči z dnem, ko:

- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad blagom,
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad zadnjim kosom blaga, če je predmet pogodbe več kosov blaga, ki jih potrošnik naroči v enem naročilu,
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad zadnjo pošiljko ali kosom blaga, če je dostava blaga sestavljena iz več pošiljk ali kosov,
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi dejansko posest nad prvim kosom blaga, če je dostava blaga v določenem obdobju redna,
- z dnem sklenitve pogodbe, če je predmet pogodbe opravljanje storitev, dobava vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, daljinskega ogrevanja ali dobava digitalne vsebine, ki ni zapisana na otipljivem nosilcu.

Razen če sta se pogodbeni stranki dogovorili drugače, potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe v 14 dneh, kot to določa ta člen splošnih pogojev, pri naslednjih pogodbah:

1. o blagu in storitvah, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katera Petrol nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe (primeroma: ekstra lahko kurilo olje),
2. o blagu, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam,
3. o blagu, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro poteče rok uporabe,
4. o opravljanju storitev, če Petrol pogodbo v celoti izpolni ter se je opravljanje storitev začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ko jo Petrol izpolni,
5. o dobavi zapečatenih avdio- ali videoposnetkov in računalniških programov, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat,
6. o dobavi periodičnega tiska razen pri naročniških pogodbah za dobavo takih publikacij,
7. o dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat ali obstaja utemeljen sum, da je bil pečat odprt,
8. o dobavi blaga, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti,
9. o dobavi alkoholnih pijač, katerih cena je dogovorjena ob sklenitvi prodajne pogodbe in ki se lahko dostavijo po 30 dneh, njihova dejanska vrednost pa je odvisna od nihanj na trgu, na katera Petrol nima vpliva,
10. pri katerih je potrošnik izrecno zahteval obisk Petrola na domu zaradi izvedbe nujnega popravila ali vzdrževanja. Če Petrol pri takem obisku opravi še dodatne storitve, ki jih potrošnik ni zahteval, ali dostavi blago, ki ne predstavlja nadomestnih delov, nujno potrebnih za vzdrževanje ali popravilo, ima potrošnik za navedene dodatne storitve in blago pravico do odstopa od pogodbe,
11. o prevozu blaga, najemu vozil, pripravi in dostavi hrane, ali storitvah za prosti čas, pri katerih se Petrol zaveže, da bo izpolnil svojo obveznost ob točno določenem datumu ali v točno določenem roku,

12. o dobavi digitalne vsebine, ki se ne dostavi na otipljivem nosilcu podatkov, če se je opravljanje storitve začelo na podlagi potrošnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe.

Potrošnik mora blago, za katero uveljavlja odstop od pogodbe, Petrolu vrniti najpozneje v 14 dneh od oddanega sporočila o odstopu od pogodbe. Šteje se, da potrošnik pravočasno vrne blago, če ga pošlje pred iztekom 14-dnevnega roka za vračilo. Strošek vračila blaga bremeni potrošnika.

Potrošnik odgovarja za zmanjšano vrednost blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanje blaga. Odgovornost potrošnika za zmanjšano vrednost blaga lahko znaša do vrednosti polne redne maloprodajne cene blaga na dan nakupa blaga, kar se ugotavlja za vsak posamezni primer posebej. Zaradi navedene odgovornosti zmanjšanja vrednosti blaga potrošniku priporočamo, da blago za katerega uveljavlja odstop od pogodbe, vrne nepoškodovano, nerabljeno in v nespremenjeni količini ter v originalni embalaži, da se ne bi blago med transportom poškodovalo. Petrol bo potrošnika pozval k plačilu opredeljene zmanjšane vrednosti blaga.

Blago lahko potrošnik vrne po pošti na naslov PETROL d.d., SDC Zalog, Zaloška cesta 259, 1000 Ljubljana. Na istem naslovu je možno vračilo tudi osebno, in sicer vsak delovnik od 7. do 17. ure.

Pri vsakem vračilu blaga je treba poleg blaga predložiti pisno pojasnilo, da se blago vrača zaradi odstopa od pogodbe (najlažje je, če se vračilo priloži kopijo ustrezno in popolno izpolnjenega obrazca, ki je priloga in sestavni del teh splošnih pogojev), ter priložiti kopijo računa ali drugega dokazila o opravljenem nakupu.

9. člen (stroški)

Če potrošnik odstopi od pogodbe skladno z 8. členom teh splošnih pogojev, mu Petrol brez nepotrebnega odlašanja, najkasneje v 14 dneh od dneva prejete pisnega obvestila o odstopu od pogodbe, povrne vsa prejeta plačila, vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov zaradi izbire vrste dostave, ki ni cenovno najugodnejša ponujena standardna oblika dostave s strani Petrola). Tako vračilo Petrol izvede z enakim plačilnim sredstvom, kot je bilo uporabljeno pri izvedbi prvotne transakcije, razen če je izrecno pisno dogovorjeno drugače ali če potrošnik izrecno zahteva uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. Ne glede na predhodno navedeno lahko Petrol zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj, ali če Petrol ponudi možnost, da sam prevzame vrnjeno blago.

VI. Kodeksi ravnanja in njihova dostopnost

10. člen (Petrolov kodeks ravnanja)

Petrol je sprejel Kodeks ravnanja, ki je skupaj s povezanimi vsebinami dostopen na spletnem naslovu <http://www.petrol.si/o-podjetju/o-petrolu/petrolov-kodeks-ravnanja-in-vrednote>.

VII. Minimalno trajanje potrošnikovih obveznosti

11. člen (splošno pravilo)

V kolikor pogodbeni obveznosti potrošnika določeno obdobje, bo Petrol o tem potrošnika seznanil, primeroma: v sami pogodbi, aneksu, specialnejših splošnih pogojih ali drugače, v vsakem primeru pa tako, da bo o minimalnem trajanju obveznosti potrošnik obveščen neposredno in v rokih, kot jih določa veljavna zakonodaja.

VIII. Zahteva za predčasno opravljanje storitve ali dobave navedenega blaga

12. člen (splošno pravilo)

Kadar je potrošnik podal zahtevo, da začne Petrol z opravljanjem storitve ali dobavo vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, ali daljinskega ogrevanja pred iztekom odstopnega roka iz 8. člena teh splošnih pogojev (v nadaljevanju: zahteva za predčasno opravljanje storitev), se Petrol zaveže začeti z opravljanjem storitve nemudoma, v nobenem primeru pa ne prej, kot to omogoča narava trga posameznega blaga in/ali specialnejša zakonodaja s področja ureditve trga blaga ali storitve, ki je predmet prodaje.

Potrošnik mora podati zahtevo za predčasno opravljanje storitev izrecno, v pisni obliki in najkasneje ob sami sklenitvi pogodbe, Petrol pa mu izda potrdilo o predhodnem izrecnem soglasju prav tako v pisni obliki.

Če potrošnik poda zahtevo za predčasno opravljanje storitev, mora Petrolu plačati znesek, ki je sorazmeren s ceno storitev ali ceno vode, plina ali električne energije, če se ti ne prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini, ali daljinskega ogrevanja, opravljenimi do trenutka, ko je Petrol obvestil o odstopu od pogodbe, glede na celotni obseg pogodbe.

IX. Pritožbe

13. člen (pritožbe)

Pritožbe, vključno z reklamacijami (v nadaljevanju skupaj: pritožbe), ki se nanašajo na predmet pogodbe, lahko potrošnik sporoči na način in pod pogoji, kot to določajo pogodbeno določila in/ali drugi glede na predmet specialnejši splošni pogoji Petrola.

Petrol svoje potrošnike seznanja, da zagotavlja izvensodno reševanje sporov s področja električne energije, zemeljskega plina, toplote in potrošniških kreditov pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov tj. Evropskim centrom za Reševanje sporov, Tomšičeva 6, Ljubljana.

Petrol na drugih področjih izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov ne priznava, razen če iz objavljenih splošnih pogojev in/ali sklenjenih pogodb s potrošniki ne izhaja drugače.

Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov se izvaja v skladu s Pravili ECDR o postopkih izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki so objavljena na navedenem spletnem mestu.

X. Stvarne napake in garancija

14. člen (jamčevalni zahtevki, garancija)

Potrošnik lahko v primeru obstoja stvarne napake ali kadar blago, za katero je dana garancija, ne deluje brezhibno ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu (jamčevanje iz naslova garancije) na način in pod pogoji, kot to določa zakon, ki ureja varstvo potrošnikov, pri podaji pritožb izbira med uveljavljanjem:

1. **jamčevalnih zahtevkov iz naslova stvarnih napak na blagu/storitvah:**

- odprave napake na blagu ali odprave pomanjkljivosti pri opravljeni storitvi ali
- vrnitve dela plačanega zneska v sorazmerju z napako ali

- zamenjave blaga z novim brezhibnim blagom oz. ponovne oprave storitve ali
- vrnitve plačanega zneska.

Potrošnik lahko uveljavlja zahteve iz te točke v roku 2 mesecev od dneva, ko je stvarno napako odkril. Petrol ne odgovarja za stvarne napake, ki se pokažejo po tem, ko mineta 2 leti, odkar je bila stvar izročena oz. storitev opravljena.

2. garancije

V primeru, da potrošnik uveljavlja garancijo pri Petrolu in pod predhodno izpolnjenih pogojih tj. obstoja garancije za dano blago in predložitve pripadajočega računa ali drugega dokazila, ki identificira nakup, lahko potrošnik najprej zahteva odpravo napak v roku 45 dni od dne podaje dane zahteve. V primeru, da napake niso odpravljene v tem roku, lahko potrošnik zahteva zamenjavo blaga z enakim, novim in brezhibnim blagom. Če blago ni popravljeno oz. zamenjano v roku 45 dni, lahko potrošnik odstopi od posamezne prodajne pogodbe ali zahteva znižanje kupnine.

Petrol lahko, s ciljem razjasniti obstoj napake na blagu, blago posreduje pooblaščenemu servisu ali drugemu pogodbenemu partnerju, ki je strokovno usposobljen za tovrstno presojo.

15. člen (izjeme)

Šteje se, da napaka na blagu ni stvarna v naslednjih primerih:

- če ima blago lastnosti, ki so potrebne za njegovo normalno rabo ali za promet,
- če ima blago lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero ga potrošnik kupuje, in je bilo to Petrolu predhodno znano ali bi mu moralo biti znano,
- če ima blago lastnosti in odlike, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oz. predpisane,
- če je Petrol izročil stvar, ki se ujema z vzorcem ali modelom in vzorec ali model ni bil prikazan le zaradi obvestila,
- če je stvarna napaka posledica delovanja iz sfere potrošnika (primeroma: neupoštevanje navodil, poškodovanje blaga ...),
- če stvarna napaka izvira iz sfere tretje osebe, na katero Petrol nima vpliva, in ne obstoji zakonska podlaga za odgovornost v primeru tovrstnih napak (primeroma: napačen odčitek števca s strani operaterja distribucijskega sistema električne energije).

XI. Končne določbe

16. člen (pristojnost)

Morebitne spore bosta Petrol in potrošnik reševala sporazumno, v primeru neuspeha pa pred pristojnim sodiščem.

17. člen (objava)

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so objavljeni na spletni strani www.petrol.si.

Enako velja za morebitne spremembe in dopolnitve veljavnih splošnih pogojev, nastalih zaradi spremenjene poslovne politike Petrola ali veljavnih predpisov. Petrol bo o spremembah splošnih pogojev potrošnike obvestil v skladu z veljavno zakonodajo.

18. člen (uveljavitev)

Ti splošni pogoji tvorijo sestavni del Petrolovih pogodb, ki so sklenjene na daljavo, in/ali specialnejših splošnih pogojev. V primeru neskladij med Petrolovimi pogodbami oz. specialnejšimi splošnimi pogoji in temi splošnimi pogoji prevladajo določila Petrolovih pogodb oz. specialnejši splošni pogoji.

Ti splošni pogoji veljajo od 5. 7. 2019 dalje. Z dnem pričetka veljave teh splošnih pogojev prenehajo veljati Krovni splošni pogoji poslovanja pri sklepanju pogodb na daljavo, ki so veljali od 7. 6. 2018.

Objavljano dne 20. 6. 2019

Priloga 1: obrazec za odstop od pogodbe*Odstop od pogodbe (izpolnitev z * označenih polj je obvezna)*

Ime in priimek:	*	_____
Kraj:	*	_____
Ulica in hišna številka:	*	_____
Poštna številka in pošta:	*	_____
Kontakt za obveščanje (telefonska št. in/ali e-naslov):	*	_____
TRR račun za vračilo plačil:		_____

podajam odstopno izjavo od pogodbe št. * _____, sklenjene dne * _____, skladno s Krovnimi splošnimi pogoji poslovanja pri sklepanju pogodb na daljavo.

Lastnoročni podpis

PETROL d.d., Ljubljana bo vaše osebne podatke obdeloval v skladu z Uredbo EU 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES ter v skladu s politiko zasebnosti, dostopni na <http://www.petrol.si/gdpr/politika-zasebnosti> ter izključno za namen, za katerega so bili posredovani.