

# Splošni pogoji za prodajo kurilnega olja ekstra lahkega - GK ter Q Max Diesla potrošnikom

## 1. člen (uvodne določbe)

1.1. Ti splošni pogoji za prodajo KURILNEGA OLJA EKSTRA LAHKEGA - GK (v nadaljevanju skupaj: KOEL-GK) potrošnikom (v nadaljevanju: Pogoji) urejajo temeljne pravice in obveznosti, ki izhajajo iz prodaje in dostave KOEL-GK potrošnikom, ki ga ponuja družba PETROL d.d., Ljubljana, Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana, matična št.: 5025796000, ID. št. za DDV: SI80267432, vpisana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, z osnovnim kapitalom 52.240.977,04 evrov (v nadaljevanju: PETROL).

1.2. PETROL prodaja kurilno olje pod nazivom KOEL-GK, ki ustreza lastnostim oz. minimalnim zahtevam, kot jih opredeljuje standard SIST 1011, v kolikor ni s posebnim dogovorom določeno drugače.

1.3. Ti Pogoji se smiselno uporabljajo tudi za prodajo in dostavo Q Max Diesla potrošnikom, v kolikor se ta naroča v skladu z določili 2. člena teh Pogojev in v kolikor iz posebnih dogovorov ne izhaja drugače.

1.4. Potrošniki lahko v zvezi s pravicami in obveznostmi iz teh Pogojev stopijo v kontakt s PETROLOM prek telefonske številke: 080 22 66 ali elektronske pošte [podpora.strankam@petrol.si](mailto:podpora.strankam@petrol.si)

## 2. člen (naročanje KOEL-GK)

2.1. Potrošnik lahko naroči KOEL-GK na naslednje načine:

- preko operaterja v PETROLOVEM klicnem centru, ki je dosegljiv na telefonski številki 080 22 66 ali drugi kontaktni številki, ki jo PETROL vzpostavi za sprejemanje danih naročil. PETROL, skladno z veljavno zakonodajo, izvaja snemanje teh klicev z namenom dokazovanja obstoja poslovne komunikacije, ki je usmerjena v sklenitev, spremembo ali prenehanje pogodbe o prodaji in dostavi KOEL-GK potrošnikom;
- preko PETROLOVEGA spletnega portala in mobilne aplikacije Moj Petrol (v nadaljevanju: portal), pod pogojem, da je potrošnik ustrezno registriran, tako kot to predvidevajo vsakokrat veljavni Splošni pogoji uporabe portala in mobilne aplikacije MOJ PETROL, ki so objavljeni na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si);
- preko elektronske pošte [podpora.strankam@petrol.si](mailto:podpora.strankam@petrol.si).

2.2. Potrošnik mora poleg podatkov iz 12.2. točke PETROLU ob naročilu posredovati tudi vse relevantne informacije, ki so potrebne za pravočasno in popolno izpolnitev obveznosti s strani PETROLA (navesti točno lokacijo za dobavo blaga, kakršnekoli posebnosti na objektu, ali morebitne druge informacije, ki vplivajo na dostop PETROLOVE avtocisterne do točilnega mesta, ter posredovati svojo kontaktno telefonsko številko).

2.3. Potrošnik lahko poda naročilo za dobavo in dostavo KOEL-GK, pri čemer se dobava izvrši v naslednjih 14 dneh od dne sklenitve pogodbe, kot je to opredeljeno v 4. členu teh Pogojev. PETROL si pridržuje pravico do sorazmernega podaljšanja rokov za dobavo in dostavo blaga za čas trajanja izrednih razmer ali nastopa okoliščin, ki predstavljajo višjo silo. Podaja naročil, pri katerih bi bila dobava s strani potrošnika predlagana v daljšem obdobju, ni mogoča zaradi logističnih razlogov, tj. zagotavljanja učinkovite oz. pravočasne in nediskriminatorne dobave KOEL-GK potrošnikom po celotnem ozemlju Republike Slovenije. Potrošnik naročil tako ne more podajati z datumskim zamikom več kot 14 dni od dne podaje naročila.

2.4. Potrošnik mora pred podajo naročila poravnati PETROLU vse zapadle terjatve, oz. nakup KOEL-GK opraviti po predračunu, izstavljenem s strani PETROLA.

## 3. člen (cena KOEL-GK in strošek prevoza)

3.1. Cene KOEL-GK in stroški prevoza veljajo na dan dostave KOEL-GK potrošniku s strani PETROLA. Cena

KOEL-GK se določi v skladu z vsakokrat veljavno Uredbo o oblikovanju cen določenih naftnih derivatov, kot je objavljena v Uradnem listu RS. Cene KOEL-GK in Stroški prevoza so odvisni tudi od dogovorjene količine naročila KOEL-GK, pri čemer znaša minimalna količina za prodajo naročila za dostavo KOEL-GK 500 litrov.

3.2. Vsakokrat veljavne cene KOEL-GK in stroški prevoza so objavljeni na PETROLOVI spletni strani: <https://www.petrol.si/za-dom/energenti/kurilno-olje> (v nadaljevanju: spletna stran), prek katere PETROL potrošnikom sporoča tudi vse ostale relevantne informacije, povezane s KOEL-GK (npr. nasvete za vzdrževanje rezervoarjev, informativni izračun). Ceniki so na voljo potrošnikom tudi prek ostalih PETROLOVIH prodajnih kanalov.

3.3. PETROL lahko v izbranem terminu ponudi KOEL-GK oz. njegovo dobavo po posebej ugodni ceni, pri čemer morebitne posebne pogoje in pravila tovrstnih akcij opredeli v reklamnih gradivih in/ali spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si).

#### **4. člen (sklenitev pogodbe)**

4.1. Pogodba je sklenjena, ko se PETROL in potrošnik uskladita glede količine in cene KOEL-GK, ki je predmet posamezne dobave kot tudi prevoza.

4.2. Za pogodbe sklenjene na daljavo in pogodbe sklenjene zunaj poslovnih prostorov, se smiselno uporabljajo tudi pripadajoči Krovni splošni pogoji poslovanja pri sklepanju pogodb na daljavo oz. Krovni splošni pogoji poslovanja pri sklepanju pogodb zunaj poslovnih prostorov, ki urejajo sklepanje tovrstnih pogodb PETROLA s potrošniki (v nadaljevanju: krovni pogoji). PETROL objavlja vsakokrat veljavne krovne pogoje na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si). Ti krovni pogoji tako dopolnjujejo dane Pogoje, v primeru neskladij med krovnimi pogoji in Pogoji, pa prevladajo določila teh Pogojev.

4.3. V kolikor izvrševanje pravic in obveznosti po teh Pogojih vključuje uporabo Petrol klub plačilne kartice ali Petrol klub kartice zvestobe, se smiselno uporabljajo vsakokrat veljavni splošni pogoji PETROLA, ki urejajo poslovanje z omenjenima karticama in so objavljeni na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si).

#### **5. člen (čas dobave KOEL-GK, opravljanje razvoza in izročitev blaga)**

5.1. PETROL bo potrošniku, upoštevajoč vse relevantne podatke in okoliščine iz tega člena, sporočil datum dobave KOEL-GK ob oz. po prejemu naročila. PETROL pri določanju dobavnih poti upošteva urnik dobav. Potrošnik je seznanjen z dejstvom, da je minimalni intervalni čas dobave 3 ure. V kolikor zaradi utemeljenih razlogov (npr. prometnega zastoja, izjemnega števila naročil) danega naročila ni mogoče izvesti v roku iz tega odstavka, bo PETROL obvestil potrošnika in se z njim dogovoril za novi termin dobave KOEL-GK.

5.2. Pogodbeni stranki sta soglasni, da se pri izvrševanju posameznih dobav upošteva vrstni red prejetih naročil, glede na opredeljene postopke naročanja po 2. členu teh Pogojev kot tudi maksimalne razvozne količine po posameznih prodajnih mestih ter kapaciteto posamezne avtocisterne.

5.3. Potrošnik je seznanjen, da je dolžan ob vsakokratni dostavi KOEL-GK omogočiti PETROLU oz. vozniku avtocisterne nemoten in neoviran dostop do rezervoarja, kamor naj bo naročen KOEL-GK iztočen. V nasprotnem primeru KOEL-GK potrošniku ne bo iztočen, potrošnik pa bo kljub temu dolžan poravnati stroške prevoza oz. dostave KOEL-GK v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom, objavljenim na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si). Zaradi zagotavljanja varnosti v skladu z veljavnimi predpisi je rokovanje z opremo avtocisterne dovoljeno izključno vozniku avtocisterne, ki vam KOEL-GK dostavi.

#### **6. člen (plačilni pogoji)**

6.1. PETROL omogoča potrošnikom tri (3) temeljne načine poplačila obveznosti iz naslova prodaje in dobave KOEL-GK:

a) takojšnje plačilo, ki se lahko izvede z gotovino, bančno kartico, Petrol klub plačilno kartico zvestobe, Petrol klub kartico zvestobe, izbranimi kreditnimi karticami, ki jih sprejema PETROL, Petrol klub vrednostno (darilno) kartico,

prek elektronske banke, s kuponom, izdanim v okviru določene posebne ponudbe, ali s plačilom prek predračuna;

b) obročno odplačevanje, pri čemer se PETROL in potrošnik lahko sporazumeta o:

- plačilu kupnine v dveh obrokih brez obresti (za dano razmerje se torej ne uporabljajo določila zakona, ki ureja potrošniško kreditiranje);
- plačilu kupnine v treh ali več obrokih, tj. potrošniškem kreditiranju, pri čemer se za dano razmerje uporabljajo določila zakona, ki ureja potrošniško kreditiranje, potrošnik in PETROL skleneta ustrezno pogodbo, katere sestavni del so vsakokrat veljavni splošni pogoji PETROL, ki urejajo prodajo na obroke (povezane kreditne pogodbe). Podpisnik vseh relevantnih dokumentov je vedno plačnik obročnega odplačevanja. V kolikor potrošnik ni hkrati tudi plačnik, se zavezuje, da bo poskrbel za prisotnost plačnika ob dostavi KOEL-GK in podpisu relevantnih dokumentov. Potrošnik je seznanjen z dejstvom, da je plačilo po tej alineji možno s Petrol klub plačilno kartico zvestobe (na 2 do 12 obrokov);

c) kombinirano plačilo, tako da se plačilo izvede z gotovino in drugim plačilnim sredstvom, ali z dvema Petrol klub plačilnima karticama, ali z drugo kombinacijo plačilnih sredstev, ki jih PETROL sprejema, pri čemer se lahko kombinira zgolj dve plačilni sredstvi oz. dva plačnika. Potrošnik mora zagotoviti prisotnost morebitnega drugega plačnika ob prevzemu KOEL-GK. V primeru, da obeh plačnikov ni prisotnih ob dostavi blaga, bo prevoznik iztočil gorivo le ob ustrezni prilagoditvi plačilnih pogojev (npr. uporabljena bo zgolj Petrol klub plačilna kartica, katere imetnik je potrošnik, ki bo hkrati plačnik ali pa bo potrošnik kot plačnik izbral drugo kombinirano plačilo, pri katerem ni udeležena tretja oseba).

6.2. Potrošnik je seznanjen, da lahko PETROL morebitne spremembe glede plačilnih sredstev sporoča prek spletne strani: [www.petrol.si](http://www.petrol.si) in drugih komunikacijskih kanalov.

6.3. V kolikor se pri plačevanju, kot opredeljeno zgoraj v tem členu, ugotovi, da potrošnik nima zadostnih sredstev na računu oz. limita na izbrani kartici, se bo s PETROLOVIM prevoznikom dogovoril za poplačilo obveznosti s pomočjo drugega plačilnega sredstva, v kolikor tudi ta način ne zadošča za poplačilo obveznosti, pa potrošnik lahko izvede (preostalo) plačilo s pomočjo univerzalnega plačilnega naloga (položnice), pri čemer mora upoštevati PETROLOVA navodila ter skleniti ustrezno pogodbo o prodaji blaga. PETROLOV prevoznik ima pravico identificirati potrošnika oz. tretjo osebo, ki je prisotna ob izročitvi blaga in zahtevati vpogled v javno listino (npr. osebno izkaznico), ter za namen poplačila obveznosti iz naslova dobave blaga, v pripadajočo pogodbo o prodaji blaga zapisati naslednje osebne podatke: ime, priimek, davčno številko, številko mobilnega telefona, datum rojstva, kraj rojstva, podatke o stalnem prebivališču, podatke o začasnem prebivališču, vrsto osebnega dokumenta, naziv izdajatelja osebnega dokumenta, številko osebnega dokumenta, veljavnost osebnega dokumenta ter podatke izvedbe identifikacije (datum, kraj izvedbe identifikacije, ime in priimek izvajalca identifikacije, stroškovno mesto identifikacije).

6.4. Če PETROL molče ali izrecno pogojuje nakup KOEL-GK z delnim ali celotnim predplačilom in dobavi KOEL-GK po prejemu predplačila, mora ob dobavi KOEL-GK obračunati in plačati potrošniku obresti od plačanega predplačila po obrestni meri naslednje referenčne banke: NOVA LJUBLJANSKA BANKA d.d., Ljubljana. Ne glede na navedeno, PETROL potrošniku ni dolžan plačati obresti za prejeto predplačilo, če je predplačilo plačano v manj kot treh delovnih dneh pred dnevom, ko se opravi dobava KOEL-GK. Šteje se, da je PETROL izpolnil obveznost plačila obresti za prejeto predplačilo, če zniža redno ceno blaga ali storitve in je to znižanje višje ali enako kot znesek obračunanih obresti.

## **7. člen (odstop od pogodbe)**

7.1. Potrošnik lahko prekliče naročilo oz. odstopi od že sklenjene pogodbe najkasneje dva (2) dneva pred datumom dobave.

7.2. V primeru, da sta PETROL in potrošnik sklenila pogodbo na daljavo ali pogodbo izven poslovnih prostorov, potrošnik, skladno z veljavno zakonodajo, ne more odstopiti od pogodbe v 14 dnevnom roku, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev, šteto od dne dobave KOEL-GK (pridobitve dejanske posesti), saj je cena KOEL-GK odvisna od nihanj na trgih, ki lahko nastopijo v navedenem 14 dnevnom roku za odstop od pogodbe in na katere PETROL nima vpliva.

## **8. člen (povrnitev stroškov)**

8.1. Potrošnik se zaveže, da bo PETROLU povrnil vse stroške (prevoza) in morebitno drugo škodo, ki bi jih povzročil PETROLU, zlasti v naslednjih primerih:

- ko bi neupravičeno odklonil prevzem KOEL-GK oz. bi kakorkoli drugače onemogočil oz. nesorazmerno otežil izpolnitev obveznosti PETROLA;
- ko naročenega blaga ne bi bilo mogoče dobaviti zaradi netočnih ali nepopolnih informacij, posredovanih s strani potrošnika.

## **9. člen (pritožbe)**

9.1. Pritožbe, vključno z reklamacijami (v nadaljevanju skupaj: pritožbe), ki se nanašajo na dobavo KOEL-GK, lahko potrošnik sporoči na brezplačno telefonsko številko: 080 22 66, ali prek elektronske pošte: podpora.strankam@petrol.si

9.2. PETROL ne priznava izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov, v kolikor ne izhaja drugače iz objavljenih splošnih pogojev in/ali sklenjenih pogodb s potrošniki.

## **10. člen (obvezno jamstvo za skladnost blaga v skladu z veljavno zakonodajo s področja varstva potrošnikov)**

Blago je skladno s prodajno pogodbo zlasti, kadar je to primerno:

1. ustreza opisu, vrsti, količini in kakovosti ter ima funkcionalnost, združljivost, interoperabilnost in druge lastnosti, kot je zahtevano v prodajni pogodbi;
  2. je primerno za poseben namen, za katerega ga potrošnik potrebuje in s katerim je potrošnik seznanil prodajalca najpozneje ob sklenitvi prodajne pogodbe, PETROL pa je s tem soglašal;
  3. je dobavljeno skupaj z vsemi dodatki in navodili, vključno z navodili za namestitev, kot je določeno v prodajni pogodbi, ter
  4. je posodobljeno, kot je določeno v prodajni pogodbi
- (v nadaljevanju vse skupaj: subjektivne zahteve za skladnost blaga).

Poleg izpolnjevanja zahtev iz prejšnjega odstavka mora blago tudi:

1. ustrezati namenom, za katere se običajno uporablja blago iste vrste, pri čemer je treba, kadar je to primerno, upoštevati druge predpise, tehnične standarde ali v primeru neobstoja takih tehničnih standardov panožne kodekse ravnanja, ki se uporabljajo za posamezni sektor;
2. biti take kakovosti in ustrezati opisu vzorca ali modela, ki ju je PETROL dal na razpolago potrošniku pred sklenitvijo prodajne pogodbe, kadar je to primerno;
3. biti dobavljeno skupaj s takimi dodatki, vključno z embalažo, navodili za namestitev ali drugimi navodili, za katere lahko potrošnik razumno pričakuje, da jih bo prejel, kadar je to primerno in
4. biti take količine ter imeti značilnosti in druge lastnosti, vključno v zvezi s trajnostjo, funkcionalnostjo, združljivostjo in varnostjo, kot je običajno za blago iste vrste in ki jih potrošnik lahko razumno pričakuje glede na naravo blaga in ob upoštevanju kakršne koli javne izjave, podane pri oglaševanju ali označevanju s strani ali v imenu prodajalca ali drugih oseb v predhodnih členih pogodbene verige, vključno s proizvajalcem, razen če PETROL dokaže, da:

- za javno izjavo ni vedel in od njega ni mogoče razumno pričakovati, da bi zanj vedel,
  - je bila javna izjava do sklenitve prodajne pogodbe popravljena na enak ali primerljiv način, kot je bila podana ali
  - javna izjava ni mogla vplivati na odločitev za nakup blaga
- (v nadaljevanju vse skupaj: objektivne zahteve za skladnost blaga).

PETROL ne odgovarja za neskladnost blaga, ki je posledica neizpolnjevanja objektivnih zahtev za skladnost blaga, če je PETROL potrošnika ob sklenitvi prodajne pogodbe posebej obvestil, da posamezna lastnost blaga odstopa od objektivnih zahtev za skladnost, ter je potrošnik ob sklenitvi prodajne pogodbe izrecno in ločeno sprejel to odstopanje.

Če je namestitev sestavni del prodajne pogodbe in jo izvede ali je zanj odgovoren PETROL, se kakršna koli neskladnost, ki je posledica nepravilne namestitve blaga, šteje za neskladnost blaga. Če potrošnik blago, ki ga mora namestiti sam, nepravilno namesti zaradi pomanjkljivih navodil za namestitev, ki jih je zagotovil PETROL, se kakršna koli neskladnost, ki je posledica nepravilne namestitve blaga, šteje za neskladnost blaga.

PETROL odgovarja za vsako neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi blaga in ki se pokaže v dveh letih od dobave blaga (v nadaljevanju: jamčevalni rok).

S pogodbeno določbo ni mogoče omejiti ali izključiti odgovornosti PETROLA kot prodajalca za neskladnost blaga, kot je opredeljena v zgornjih odstavkih tega člena. Pogodbeno določba, ki nasprotuje navedenemu, je nična.

Domneva se, da je neskladnost blaga obstajala že v času dobave, če se pokaže v enem letu od dobave blaga, razen če PETROL kot prodajalec dokaže drugače ali če ta domneva ni združljiva z naravo blaga ali naravo neskladnosti.

V primeru neskladnosti blaga je potrošnik, ki je o neskladnosti blaga obvestil PETROL, pod pogoji in v vrstnem redu iz tega člena, upravičen da:

1. zahteva od prodajalca brezplačno vzpostavitev skladnosti blaga,
2. zahteva znižanje kupnine v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Potrošnik lahko zadrži plačilo preostalega dela kupnine ali dela tega preostalega dela kupnine, dokler PETROL ne izpolni svoje obveznosti iz tega člena. Potrošnik to pravico uveljavlja z izjavo, s katero PETROL obvesti o svoji odločitvi. V vsakem primeru ima potrošnik tudi pravico, da od PETROLA zahteva povrnitev škode, zlasti pa povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza blaga, ki nastanejo zaradi uveljavljanja jamčevalnega zahtevka skladno s tem odstavkom.

Potrošnik lahko od PETROLA zahteva, da v razumnem roku od trenutka, ko PETROL obvesti o neskladnosti, ki ni daljši od 30 dni, brezplačno vzpostavi skladnost blaga brez znatnih nevšečnosti za potrošnika, pri čemer se upoštevata zlasti narava blaga in namen, za katerega potrošnik blago potrebuje. Navedeni rok se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni. Pri določitvi podaljšane roka se upoštevajo narava in kompleksnost blaga, narava in resnost neskladnosti ter napor, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave. O številu dni za podaljšanje roka in razlogih za njegovo podaljšanje PETROL obvesti potrošnika pred potekom roka navedenega v tem odstavku. Šteje se, da je skladnost blaga vzpostavljena brezplačno, če PETROL nosi tudi plačilo potrebnih stroškov, ki nastanejo pri vzpostavitvi skladnosti blaga, zlasti stroške pošiljanja, prevoza, dela ali materiala. Da bi se vzpostavila skladnost blaga, lahko potrošnik izbere med

popravitom blaga in zamenjavo blaga z novim brezhibnim blagom, razen če:

- je izpolnitev izbranega jamčevalnega zahtevka nemogoča ali
- izpolnitev izbranega jamčevalnega zahtevka predstavlja nesorazmerne stroške za prodajalca v primerjavi z drugim jamčevalnim zahtevkom ob upoštevanju vseh okoliščin.

Okoliščine iz druge alineje prejšnjega odstavka tega člena so zlasti vrednost, ki bi jo imelo blago, če ne bi bilo neskladno, pomen neskladnosti in možnost, da bi se potrošniku brez znatnih nevšečnosti zagotovil drug jamčevalni zahtevak.

PETROL lahko zavrne potrošnikov jamčevalni zahtevak za vzpostavitev skladnosti blaga, če popravilo in zamenjava nista mogoča ali če bi mu povzročila nesorazmerne stroške ob upoštevanju vseh okoliščin, tudi tistih iz prejšnjega odstavka.

Kadar je za vzpostavitev skladnosti potrebno popravilo ali zamenjava blaga, da potrošnik blago na voljo prodajalcu. Kadar je za vzpostavitev skladnosti potrebna zamenjava blaga, PETROL zamenjano blago vzame nazaj na lastne stroške. Kadar je treba blago, ki je bilo nameščeno v skladu z njegovo naravo in namenom, preden se je pokazala neskladnost, za namene popravila ali zamenjave blaga odstraniti, obveznost popravila ali zamenjave blaga vključuje tudi odstranitev neskladnega blaga in namestitvev nadomestnega ali popravljenega blaga oziroma kritje stroškov te odstranitve in nove namestitve. Potrošniku ni treba plačati za običajno uporabo zamenjanega blaga, ki je neskladno v obdobju pred zamenjavo.

Potrošnik lahko zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali odstopi od prodajne pogodbe zaradi neskladnosti blaga v katerem koli od naslednjih primerov:

- PETROL ni popravil ali zamenjal blaga ali, kadar je to ustrezno, ni končal popravila ali izvedel zamenjave blaga oziroma je zavrnil potrošnikov jamčevalni zahtevak za vzpostavitev skladnosti blaga v skladu s pred prejšnjim odstavkom tega člena;
- neskladnost obstaja, čeprav je PETROL poskušal vzpostaviti skladnost;
- narava neskladnosti je tako resna, da upravičuje takojšnje sorazmerno znižanje kupnine ali odstop od prodajne pogodbe ali
- PETROL je izjavil ali pa je iz okoliščin očitno, da PETROL ne bo vzpostavil skladnosti blaga v razumnem roku ali brez znatnih nevšečnosti za potrošnika.

Ne glede na prejšnji odstavek lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska, če se neskladnost pojavi v manj kot 30 dneh od dobave blaga. Če potrošnik zahteva sorazmerno znižanje kupnine, je znižanje kupnine sorazmerno zmanjšanju vrednosti blaga, ki ga je potrošnik prejel, v primerjavi z vrednostjo, ki bi jo imelo blago, če bi bilo skladno. Odstop od prodajne pogodbe zaradi neskladnosti blaga potrošnik uveljavlja z izjavo, s katero PETROL obvesti o odločitvi, da odstopa od prodajne pogodbe zaradi neskladnosti blaga. Kadar se neskladnost nanaša le na del blaga, dobavljenega na podlagi prodajne pogodbe, in obstaja razlog za odstop od prodajne pogodbe v skladu s prvim ali drugim odstavkom tega člena, lahko potrošnik odstopi od prodajne pogodbe v zvezi s tem blagom in katerim koli drugim blagom, ki ga je pridobil skupaj z neskladnim blagom, če od potrošnika ni mogoče razumno pričakovati, da bo obdržal le blago, ki je skladno. Kadar potrošnik odstopi od prodajne pogodbe zaradi neskladnosti blaga, potrošnik PETROLU na stroške PETROLA vrne blago. Potrošnik ne more odstopiti od prodajne pogodbe, če je neskladnost zgolj neznatna. Dokazno breme glede tega, ali je neskladnost neznatna, nosi PETROL.

Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova neskladnosti, če o neskladnosti obvesti PETROL v dveh mesecih

od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena. Potrošnik v obvestilu o neskladnosti natančno opiše neskladnost. Obvestilo o neskladnosti blaga lahko potrošnik sporoči PETROLU v skladu s točko 9.1 teh Pogojev. Potrošnik PETROLU omogoči, da blago, za katerega potrošnik zatrjuje, da je neskladno, pregleda.

Če je obstoj neskladnosti blaga sporen, PETROL o tem pisno obvesti potrošnika v osmih dneh od prejema jamčevalnega zahtevka potrošnika.

Kadar potrošnik odstopi od prodajne pogodbe zaradi neskladnosti, PETROL potrošniku vrne plačan znesek nemudoma, vendar najpozneje v osmih dneh po prejemu blaga ali dokazila, da je potrošnik blago poslal nazaj. Kadar potrošnik zahteva sorazmerno znižanje kupnine, PETROL vrne del kupnine v osmih dneh od prejema zahtevka za sorazmerno znižanje kupnine.

Pravice iz osmega odstavka tega člena prenehajo v dveh letih od dneva, ko je potrošnik o neskladnosti blaga obvestil prodajalca.

## 11. člen

### **(obvezno jamstvo za skladnost storitev v skladu z veljavno zakonodajo s področja varstva potrošnikov)**

Pogodba o opravljanju storitev je skladno z veljavno zakonodajo, ki ureja varstvo potrošnikov, pogodba, razen prodajne pogodbe, na podlagi katere se PETROL zaveže opraviti storitev za potrošnika, potrošnik pa se zaveže, da bo za to plačal določeno ceno. V primeru nepravilnosti pri opravljeni storitvi lahko potrošnik, ki je o tem obvestil PETROL:

- zahteva neodplačno odpravo nepravilnosti pri opravljeni storitvi;
- zahteva ponovno izvedbo storitve;
- zahteva vračilo dela kupnine v sorazmerju z nepravilnostmi pri opravljeni storitvi ali
- odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Roki, ki so določeni za odgovornost prodajalca za neskladnost blaga, se smiselno uporabljajo tudi za izvajalca storitve, če s posebnim zakonom ni določen daljši rok.

Če obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi ni sporen, PETROL čimprej, vendar najpozneje v osmih dneh, ugodi potrošnikovi zahtevi iz predhodnega odstavka tega člena. PETROL pisno odgovori potrošniku na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi sporen.

Potrošnik mora PETROL obvestiti o neskladnosti storitve skupaj z njenim natančnim opisom in s predložitvijo kopije računa oziroma navedbo podatkov, na podlagi katerih je mogoče identificirati nakup in specificirati blago/storitev. Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova jamstva za skladnost storitev, če o neskladnosti obvesti PETROL v zakonsko določenem roku. Obvestilo o neskladnosti blaga lahko potrošnik sporoči PETROLU v skladu s točko 9.1 teh Pogojev. Potrošnik mora PETROLU oz. zastopniku PETROLA omogočiti pregled izvedenih storitev

## 12. člen

### **(obdelava osebnih podatkov)**

12.1. PETROL obdeluje osebne podatke v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (v nadaljevanju: Splošna uredba o varstvu podatkov) in nacionalnimi predpisi o varstvu osebnih podatkov.

12.2. Vrste osebnih podatkov, podlaga ter namen obdelave

Za namen izpolnitve naročila KOEL-GK bo PETROL obdeloval naslednje osebne podatke:

- pri izvedbi naročila na podlagi 2.1. a) točke teh Pogojev: posnetek klica, ime, priimek, naslov stalnega prebivališča, naslov dostave blaga, telefonska številka, s katere uporabnik kliče, mobilna telefonska številka za kontaktiranje, davčna številka, elektronski naslov in datum rojstva, naslov za dostavo in naslov e-pošte;
- pri izvedbi naročila na podlagi 2.1. b) točke teh Pogojev: status imetništva uporabniškega računa Moj Petrol, ime, priimek, telefonska številka, naslov e-pošte;
- pri izvedbi naročila na podlagi 2.1. c) točke teh Pogojev: ime, priimek, naslov stalnega prebivališča, naslov dostave blaga, telefonska številka, s katere uporabnik kliče, mobilna telefonska številka za kontaktiranje, davčna številka, elektronski naslov in datum rojstva, naslov za dostavo in naslov e-pošte ter datum in čas naročila, količino naročenega blaga, plačilno sredstvo, način plačila, lokacijo za dobavo blaga, posebnosti na objektu, druge informacije, ki vplivajo na dostop avtocisterne ter kontaktno telefonsko številko, morebitno zapadlost obstoječih terjatev PETROLA do potrošnika, ceno KOEL-GK, stroške prevoza, datum dobave, izpolnjevanje morebitnih dodatnih pogojev iz prodajnih akcij, preklic naročila, odstopu od pogodbe.

PETROL bo obdeloval navedene podatke za namen:

- kontaktiranja uporabnika za potrebe nemotene uporabe blaga ali storitev, ki so predmet teh Pogojev,
- zagotavljanja blaga ali storitev, ki so predmet teh Pogojev in sklenitve pogodbe z uporabnikom,
- preklic naročila ali odstop od pogodbe,
- izvajanja in pregledovanja plačilnih transakcij, morebitnih neskladnosti pri izvrševanju plačil ter s tem povezanih zlorab in drugih kršitev teh Pogojev.

Za namen sklenitve pogodbe na daljavo oz. pogodbe sklenjene zunaj poslovnih prostorov oz. nakupa s Petrol klub plačilno kartico zvestobe, bo PETROL obdeloval tudi podatke iz teh pogodb, ki so opredeljeni v pripadajočih splošnih pogojih PETROLA, ki urejajo sklepanje tovrstnih pogodb s potrošniki.

V primeru obročnega plačila, bo PETROL obdeloval tudi znesek posameznega obroka, način obročnega odplačevanja, število obrokov, zapadlost obrokov ter ostale podatke iz pogodbe o prodaji na obroke (povezana kreditna pogodba).

Za namen zagotavljanja ugodnosti iz naslova članstva v Petrol klubu in vzpostavitve povezave s podatki kupca iz naslova imetništva Petrol klub plačilne kartice zvestobe, PETROL obdeluje številko Petrol klub plačilne kartice zvestobe in naslov bivališča; pri vzpostavitvi povezave s podatki kupca iz naslova imetništva Petrol klub kartice zvestobe, pa obdeluje številko črtno kode Petrol klub kartice zvestobe in naslov bivališča.

Za namene identifikacije uporabnika v primeru iz 6.3. točke teh Pogojev, bo pooblaščen pogodbeni partner, vpogledal v osebni dokument potrošnika, podatkov pa ne bo beležil.

Za namen poplačila obveznosti iz naslova dobave blaga v primeru iz 6.3. točke teh Pogojev, bo PETROL obdeloval naslednje podatke: ime, priimek, davčno številko, številko mobilnega telefona, datum rojstva, kraj rojstva, podatke o stalnem prebivališču, podatke o začasnem prebivališču, vrsto osebnega dokumenta, naziv izdajatelja osebnega dokumenta, številko osebnega dokumenta, veljavnost osebnega dokumenta, ter podatke izvedbe identifikacije (datum, kraj izvedbe identifikacije, ime in priimek izvajalca identifikacije, stroškovno mesto identifikacije).

PETROL bo obdeloval navedene podatke za druge namene, pod pogojem, da je uporabnik za takšne druge namene obdelave podatkov podal pisno soglasje:

- za profiliranje uporabnikov za pripravo prilagojenih ponudb svojega blaga in storitev prek uporabe naslova e-pošte, SMS, MMS, telefona ali klasične pošte, za neposredno trženje glede ponudb blaga in storitev, akcijskih prodajah, ugodnostih, ter drugih sprememb oz. novosti,
- za izvajanje tržnih raziskav o kvaliteti izdelkov in storitev ter potrebah po dodatnih izdelkih ali storitvah.

Za namen reševanja reklamacij ali stvarnopравnih zahtevkov PETROL obdeluje tudi podatke o datumu in vsebini



reklamacije oz. drugih stvarnopravnih zahtevkov.

### 12.3. Spremembe podatkov

V primeru, da se osebni podatki iz prvega odstavka točke 12.2. spremenijo, mora uporabnik sporočiti PETROLU spremembo v roku 30 dni od njenega nastanka, in sicer pisno na naslov: PETROL, Slovenska energetska družba d.d., Ljubljana, Dunajska cesta 50, Ljubljana ali prek PETROL spletne strani oziroma prek PETROLOVE aplikacije.

PETROL bo spremembo podatkov, posredovanih po navadni pošti, upošteval najkasneje v roku 15 dni od dne prejema pisnega obvestila, v primeru spremembe podatkov prek spletne strani oziroma prek mobilne aplikacije pa takoj.

Sprememba uporabnika ter prenos morebitnega dobroimetja na drugo osebo je dovoljena samo ob soglasju uporabnika ter osebe, na katero se predmetni posel prenaša.

### 12.4. Pravice uporabnika

Uporabnik lahko kadarkoli zahteva potrditev, ali PETROL obdeluje njegove osebne podatke ter seznanitev s temi osebni podatki, ima pravico, da te osebne podatke prejme in pravico, da jih posreduje drugemu upravljavcu. Uporabnik lahko zahteva omejitev obdelave osebnih podatkov, ugovarja obdelavi osebnih podatkov ter avtomatiziranemu sprejemanju posameznih odločitev, vključno z oblikovanjem profilov, prekliče dana soglasja za različne namene obdelave, zahteva popravke oz. dopolnitve ali izbris osebnih podatkov. Vse navedene pravice lahko uveljavlja pod pogoji in v obsegu iz 15. do 22. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov.

Ne glede na uveljavitev pravic iz prejšnjega odstavka se bodo osebni podatki morda obdelovali v okviru morebitnih ostalih danih privolitvev ter v primeru, da za obdelavo obstaja skladno s 6. členom Splošne uredbe o varstvu podatkov druga pravna podlaga, v okviru te podlage.

Zahtevo za uveljavitev pravic iz prvega odstavka te točke, lahko uporabnik izvede s pisno zahtevo, poslano na naslov PETROL d.d., Ljubljana, Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana, s pripisom »za DPO«.

PETROL bo v primeru uveljavljanja uporabnikovih pravic glede ugovora obdelave podatkov, preklica soglasja, zahteve po omejitvi obdelave ali izbrisu osebnih podatkov, ki imajo za posledico preprečevanje obveščanja uporabnika, preprečil obveščanje najkasneje v roku 15 dni od prejema ugovora oziroma spremembe nastavitvev uporabnika, vendar v primeru, da je bila kampanja za obveščanje pripravljena pred obdelavo ugovora oziroma spremembe nastavitvev, obstaja možnost, da bo uporabnik kljub temu prejel še zadnje obvestilo. Uveljavljanje ostalih pravic bo PETROL zagotavljal v rokih, zahtevanih z veljavno zakonodajo s področja varstva osebnih podatkov.

### 12.5. Uporabniki osebnih podatkov

PETROL z osebni podatki ravna posebej skrbno in onemogoča dostop nepooblaščenim osebam. V nekaterih primerih je potrebno zaradi posameznih primerov obdelav, ki jih PETROL ne izvaja samostojno, uporabnikove osebne podatke posredovati izvajalcem – zunanjim obdelovalcem, ki podatke obdelujejo v imenu, za račun, po navodilih in pod nadzorom PETROLA (distribucijski partnerji, oglaševalske agencije, tiskarne, lastniki programske opreme idr.) in so podrobneje naštet v seznamu, objavljenem na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si). Poleg zunanjih obdelovalcev PETROL posreduje uporabnikove osebne podatke tudi državnim organom na podlagi njihove obrazložene pisne zahteve za potrebe vodenja konkretnega postopka ter v primerih zahteve uporabnika ali na podlagi njegovega pisnega pooblastila.

### 12.6. Rok hrambe osebnih podatkov

PETROL osebne podatke obdeluje do izpolnitve namena obdelave oziroma v okviru zastaralnih rokov za obveznosti, ki bi lahko izvirale iz obdelave teh osebnih podatkov. V primerih, ko je rok hrambe osebnih podatkov določen z zakonom, PETROL te osebne podatke hrani v skladu z zakonsko zapovedjo. Osebni podatki, ki so pridobljeni na podlagi soglasij, pa se hranijo do preklica. Več o obdelavi osebnih podatkov s strani PETROLA najdete v Politiki zasebnosti Petrol d.d., Ljubljana, objavljeni na spletni strani <https://www.petrol.si/gdpr/politika-zasebnosti> oziroma dostopni na prodajnih mestih PETROLA.

## 13. člen (sprememba podatkov)

13.1. Potrošnik je dolžan najkasneje v osmih dneh po nastanku spremembe oz. v osmih dneh po vsakokratni zahtevi

PETROLA le-temu pisno sporočiti vsako spremembo oz. dopolnitev podatkov, pomembnih pri njenem poslovanju oz. izvrševanju pravic in obveznosti po teh Pogojih (npr.: ime, priimek, naslov stalnega prebivališča).

#### **14. člen (kodeks ravnanja)**

14.1. PETROL je sprejel Kodeks ravnanja, ki je skupaj s povezanimi vsebinami, dostopen na spletnem naslovu <https://www.petrol.eu/sl/skupina-petrol/korporativna-integriteta>.

#### **15. člen (objava Pogojev)**

15.1. Vsakokrat veljavni Pogoji so objavljeni na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si). Enako velja za morebitne spremembe in dopolnitve veljavnih Pogojev, nastale zaradi spremenjene poslovne politike PETROLA, veljavne zakonodaje ali odločitev pristojnih državnih organov. Potrošnika zavezujejo Pogoji, veljavni ob oddaji naročila.

15.2. Šteje se, da je bil potrošnik o spremembi oz. dopolnitvi, obveščen z dnem objave novih oz. spremenjenih ali dopolnjenih Pogojev na spletni strani PETROLA iz tega člena.

#### **16. člen (pravice potrošnika ob uveljavitvi spremenjenih oz. novih Pogojev)**

16.1. Ob uveljavitvi novih ali spremenjenih Pogojev lahko potrošnik, ne glede na določilo točke 7.1. teh Pogojev, prekliče dano naročilo oz. odstopi od sklenjene pogodbe z naročnikom pred uveljavitvijo spremenjenih oz. novih Pogojev, pod pogojem, da spremenjeni oz. novi Pogoji vplivajo na njegove pravice in obveznosti in so posledica spremenjene poslovne politike PETROLA.

16.2. Potrošniki podajo izjavo o odstopu po tem členu pisno, s priporočeno pošto pošiljko, ki jo pošljejo na naslov: PETROL d.d., Ljubljana, Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana.

#### **17. člen (reševanje sporov)**

17.1. Pogodbeni stranki sta soglasni, da bosta vse morebitne spore reševali sporazumno, v primeru neuspeha pa pred stvarno in krajevno pristojnim sodiščem Republike Slovenije.

#### **18. člen (uveljavitev Pogojev)**

18.1. Ti Pogoji pričnejo veljati z dnem objave na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si), uporabljajo pa se od 26. 01. 2023 in tvorijo sestavni del vseh pogodb in splošnih pogojev, ki jih potrošnik in PETROL skleneta v zvezi s prodajo in dobavo KOEL-GK ter Q Max Diesla od vključno dne 26. 01. 2023. Z dnem pričetka uporabe teh Pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji za prodajo kurilnega olja ekstra lahkega – GK ter Q Max Diesla potrošnikom SPP/KOELGK/100123.

V Ljubljani, dne 25. 01. 2023

PETROL d.d., Ljubljana