

## KROVNI SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA PRI SKLEPANJU POGODB ZUNAJ POSLOVNIH PROSTOROV

### I. Splošno

#### 1. člen (uvodna določba)

Ti krovni splošni pogoji poslovanja urejajo pravice in obveznosti med potrošnikom in družbo PETROL d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: Petrol) pri sklepanju pogodb, ki urejajo prodajo blaga in storitev, ne glede na vrsto in se uporabljajo pri sklepanju pogodb, katerih predmet je dobava zemeljskega plina, dobava električne energije, tržna distribucija utekočinjenega naftnega plina ter toplote ali dobava drugega energenta ali blaga, razen če se le-to prodaja v omejeni prostornini ali določeni količini (primeroma: prodaja utekočinjenega naftnega plina v jeklenkah) (v nadaljevanju skupaj: blago), v kolikor so pogodbe sklenjene zunaj poslovnih prostorov Petrola (v nadaljevanju: splošni pogoji).

— Ti splošni pogoji se ne uporabljajo za prodajo blaga, 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 d.d., Ljubljana

Naslov: Dunajska cesta 50, 1000 Ljubljana

Sedež: Ljubljana

Identifikacijska številka za DDV: SI80267432

Matična številka: 5025796000

Telefonska številka: 080 22 66

Telefaks številka: 01 47 14 266

Elektronska pošta: elektrika@petrol.si

### II. Cene blaga, storitev in stroški

#### 3. člen (splošno pravilo)

Ceno blaga pri sklepanju pogodb zunaj poslovnih prostorov 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 (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:

- sta Petrol (ali Petrolov trgovski zastopnik ali druga tretja ustrezno pooblaščen oseba, ki deluje v imenu in za račun Petrola) takšno ugodnost dogovorila v pisni obliki;
- 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 v naprej izračunati, bo Petrol takšne informacije o stroških 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 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. Pravica do odstopa in stroški odstopa**

#### **7. člen** (pravica do odstopa)

Potrošnik ima pravico, da brez navedbe razlogov v 14 dneh odstopi od pogodbe. Odstopni rok praviloma poteče v 14 dneh od dne sklenitve pogodbe, pri čemer se glede teka roka upošteva 2. odstavek tega člena. 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 pogodbi začne odstopni rok 14 dni teči z dnem, ko:

- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi posest nad blagom;
- potrošnik ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo imenuje potrošnik, pridobi 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 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 posest nad prvim kosom blaga, če je dostava blaga v določenem obdobju redna;
- z dnem sklenitve pogodbe, če je predmet pogodbe opravljanje storitev.

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.

#### **8. člen** (stroški)

Če potrošnik odstopi od pogodbe skladno s 7. 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, kakor je bilo uporabljeno pri izvedbi prvotne transakcije, razen če je izrecno pisno dogovorjeno drugače.

### **V. Kodeksi ravnanja in njihova dostopnost**

#### **9. člen** (Petrolov kodeks ravnanja)

Petrol je sprejel Kodeks ravnanja, ki je skupaj s povezanimi vsebinami dostopen na spletnem naslovu: [www.petrol.si/o-podjetju/petrol/petrolov-kodeks-ravnanja](http://www.petrol.si/o-podjetju/petrol/petrolov-kodeks-ravnanja).

### **VI. Minimalno trajanje potrošnikovih obveznosti**

#### **10. 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 pravočasno.

## VII. Zahteva za predčasno opravljanje storitve ali dobave blaga

### 11. člen (splošno pravilo)

Kadar je potrošnik podal zahtevo, da začne Petrol z opravljanjem storitve ali dobavo blaga pred iztekom odstopnega roka iz 7. člena teh splošnih pogojev (v nadaljevanju: zahteva za predčasno opravljanje storitev), se Petrol zaveže začeti z opravljanjem storitve ali dobavo blaga 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 storitvami ali ceno blaga, opravljenimi do trenutka, ko je Petrol obvestil o odstopu od pogodbe, glede na celotni obseg pogodbe.

## VIII. Pritožbe

### 12. 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 splošni pogoji Petrola.

Petrol potrošniku, kadar je predmet pogodbe dobava električne energije ali zemeljskega plina, zagotavlja postopek obravnave pritožbe skladno s pravilnikom, ki ureja postopek za obravnavo pritožb gospodinjskih odjemalcev v zvezi z dobavo elektrike in plina (v nadaljevanju: Pravilnik POP) pri imenovani neodvisni osebi. Pravilnik POP in neodvisna imenovana oseba sta objavljena na spletni strani Petrola na naslovu [www.petrol.si](http://www.petrol.si).

Petrol drugih izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov ne priznava, razen če to izhaja iz drugih pogodb in/ali splošnih pogojev. Relevantne podatke (primeroma: podatke o morebitnih izvajalcih izvensodnega reševanja potrošniških sporov) Petrol objavi na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si).

## IX. Stvarne napake

### 13. člen (jamčevalni zahtevki, garancija)

Potrošnik lahko v primeru obstoja stvarne napake na način in pod pogoji, kot to določa zakon, ki ureja varstvo potrošnikov, pri podaji pritožb, izbira med uveljavljanjem:

1. jamčevalnih zahtevkov
  - odprave napake na blagu 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 zahtevke iz te točke v roku 2 mesecev od dneva, ko je stvarno napako odkril. Petrol ne odgovarja za stvarne napake, ki se pokažejo potem, ko mineta 2 leti, odkar je bila stvar izročena oz. storitev opravljena.

Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku 6 mesecev od izročitve.

## 2. garancije

V primeru, da potrošnik uveljavlja garancijo proti Petrolu in pod predhodno izpolnjenih pogojev tj. obstoja garancije za dano blago in predložitve pripadajočega računa, 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 stvarne napake na blagu, blago posreduje pooblaščenemu servisu ali drugemu pogodbenemu partnerju, ki je strokovno usposobljen za tovrstno presojo.

### 14. 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).

## X. Končne določbe

### 15. člen (pristojnost)

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

### 16. člen (objava)

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so objavljeni na spletni strani [www.petrol.si](http://www.petrol.si).

Enako velja za morebitne spremembe in dopolnitve veljavnih splošnih pogojev, nastalih zaradi spremenjene poslovne politike Petrola ali veljavne zakonodaje.

### 17. člen (uveljavitev)

Ti splošni pogoji tvorijo sestavni del obstoječih Petrolovih pogodb in/ali specialnejših splošnih pogojev. V primeru neskladij med Petrolovimi pogodbami oz. specialnejšimi splošnimi pogoji in temi splošnimi pogoji prevladajo določila slednjih.

Ti splošni pogoji veljajo od 2. 9. 2015 dalje in tvorijo sestavni del pogodb, ki so sklenjene zunaj poslovnih prostorov po tem datumu.

V Ljubljani, dne 24. 8. 2015

**Priloga 1: obrazec za odstop od pogodbe***Odstop od pogodbe (izpolnite vsa prazna polja)*

Ime in priimek: \_\_\_\_\_

Kraj: \_\_\_\_\_

Ulica in hišna številka: \_\_\_\_\_

Poštna številka in pošta: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

E-naslov: \_\_\_\_\_

Davčna številka: \_\_\_\_\_

TRR račun za vračilo plačil: \_\_\_\_\_

podajam odstopno izjavo od pogodbe št. \_\_\_\_\_, sklenjene dne \_\_\_\_\_, skladno s Krovnimi splošnimi pogoji poslovanja pri sklepanju pogodb zunaj poslovnih prostorov.

\_\_\_\_\_  
Lastnoročni podpis