

REKLAMAČNÝ PORIADOK

PREAMBULA

Týmto reklamačným poriadkom (ďalej iba „RP“) sa upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby poskytované poskytovateľom služieb (ďalej iba „reklamačné konanie“) medzi poskytovateľom služieb spoločnosťou Auto Gábiel, s.r.o. Košice, so sídlom Osloboditeľov č. 70, 040 17 Košice, IČO: 31 699 090, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Košice I, oddiel Sro, vložka číslo 5424/V, ktorá svoje služby v oblasti prenájmu motorových vozidiel poskytuje pod ochrannou známkou RentAuto (ďalej iba „AG“), (ďalej len „prenajímateľ“) a konečným zákazníkom – spotrebiteľom, ktorým je fyzická, alebo právnická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti, alebo inej podnikateľskej činnosti (ďalej iba „nájomca“).

RP upravuje reklamačné konanie v súlade s § 18 ods. 1 Zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, Zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. RP sa vzťahuje na služby spojené s prenájomom motorových vozidiel prenajímateľa poskytované nájomcovi za odplatu, prípadne bez odplaty.

Na účely RP sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za chyby služby a vybavením reklamácie a následným ukončením reklamačného konania.

Článok 1 Prevenia

- 1.1 Pred prenájomom je potrebné si prečítať a oboznámiť sa s všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej len „VOP“) prenajímateľa pre Nájom motorových vozidiel.
- 1.2 Uzavretím zmluvy o poskytnutí služby nájomca súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený, že bol oboznámený so Všeobecnými obchodnými podmienkami pre nájom motorových vozidiel, a že dáva súhlas so spracovaním a uchovávaním svojich osobných údajov.
- 1.3 Pri preberaní vozidla od osoby poverenej prenajímateľom je nutné si vozidlo dôkladne skontrolovať a dohliadať na to, aby boli všetky poškodenia na vozidle zaznamenané v preberacom protokole vozidla.
- 1.4 Pri preberaní vozidla od osoby poverenej prenajímateľom je potrebné sa oboznámiť s preberacím protokolom vozidla, ktorý je predmetom prenájmu. Detailné informácie o vozidle sú uvedené v technickom preukaze a v manuáli k vozidlu. V prípade nejasností je nájomca povinný osobu poverenú prenajímateľom dotazovať na prípadné nejasnosti.
- 1.5 Ak bol nájomca účastníkom dopravnej nehody, je povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať prenajímateľa a riadiť sa inštrukciami, ktoré sú uvedené v dokumente „Informácie k prenájomu vozidla“ ako súčasť preberacieho protokolu.
- 1.6 Ak počas prenájmu došlo k poškodeniu vozidla, je potrebné, aby nájomca fotograficky zreteľne a jasne zdokumentoval miesto nehody, vzájomné postavenie vozidiel pred ich premiestnením, poškodenie prenájatého vozidla. Fotografie následne bezodkladne poskytne prenajímateľovi na preukázanie, že k poškodeniam došlo pri jednej z tej istej poistnej udalosti, v opačnom prípade má prenajímateľ právo vymáhať náhradu škody za každé poškodenie osobitne.
- 1.7 Ak pri kontrole vozidla po ukončení prenájmu neboli zistené žiadne skutočnosti, pre ktoré by mal byť depozit ďalej držaný, storno depozitu vykonáva zamestnanec prenajímateľa ihneď po prebratí vozidla od nájomcu a po uskutočnení kontroly vozidla. V prípade, že depozit nebol uvoľnený späť na účet nájomcu odporúčame kontaktovať banku, ktorá nájomcovi vydala platobnú kartu.

Článok 2 Základné podmienky reklamácie

- 2.1 Každý nájomca má právo na služby v dobrej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.
- 2.2 Každý nájomca má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.
- 2.3 Nájomca sa môže proti porušiteľovi domáhať na súde ochrany svojich práv, proti porušeniu práv a povinností ustanovených zákonom s cieľom ochrany spotrebiteľa.
- 2.4 Prenajímateľ je povinný:
 - a) dodať služby v takom rozsahu a za takých podmienok, aké boli dohodnuté a umožniť nájomcovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov,
 - b) poskytovať služby za dohodnuté ceny,
 - c) zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich bezpečné použitie,
 - d) správne účtovať ceny a prípadné sankcie, resp. náhradu škody pri poskytovaní služieb.
- 2.5 Prenajímateľ nesmie nájomcovi:
 - a) ukladať povinnosť bez právneho dôvodu,

- b) upierať práva v zmysle čl. 2 tohto RP a § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
- 2.6 Prenajímateľ nesmie diskriminačným spôsobom odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach, nesmie viazať poskytnutie služby na predaj iného výrobku, alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak nájomca nespĺňa podmienky na poskytnutie služby. O splnení, resp. nesplnení podmienok na poskytnutie služby rozhoduje nediskriminačným spôsobom prenajímateľ.
- 2.7 Prenajímateľ nesmie klamať nájomcu, najmä uvádzať nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepresné, nejasné, alebo dvojsmyšelné údaje, alebo zamlčať údaje o vlastnostiach služby, alebo o nákupných podmienkach, pričom za klamanie nájomcu sa považuje tiež ponuka, alebo poskytovanie služieb porušujúcich práva duševného vlastníctva.
- 2.8 Prenajímateľ je povinný poskytnúť službu:
- a) v deň, ktorý je uvedený v zmluve,
 - b) kedykoľvek počas lehoty, ktorá je určená v zmluve, ibaže zo zmluvy, alebo z účelu zmluvy, ktorý bol prenajímateľovi známy pri uzavretí zmluvy vyplýva, že dobu dodania v rámci tejto lehoty určuje nájomca,
 - c) v lehote, ktorá začína plynúť dňom uvedeným v zmluve. Ak však podľa zmluvy má nájomca splniť určité povinnosti ešte pred poskytnutím služby, začína táto lehota plynúť až odo dňa splnenia tejto povinnosti.
- 2.9 Prenajímateľ je povinný vydať nájomcovi zmluvu o prenájme, v ktorej je uvedené:
- obchodné meno, identifikačné číslo a sídlo prenajímateľa, adresa prevádzky,
 - dátum dodania služby a identifikácia služby,
 - cena služby a celková cena, ktorú má nájomca zaplatiť.

Článok 3

Zodpovednosť za chyby

- 3.1 Prenajímateľ zodpovedá za chyby, ktoré má poskytnutá služba po prevzatí nájomcom.
- 3.2 Nájomca je povinný oboznámiť sa s obsahom poskytovanej služby najneskôr po prechode nebezpečenstva škody na poskytnutej službe, pričom sa prihliadne na povahu poskytnutej služby.
- 3.3 Ak nájomca poskytovaný predmet služby neprezrie, alebo nezariadi, aby sa prezrel v čase prechodu nebezpečenstva škody na poskytnutej službe, môže uplatniť nároky z chýb zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto chyby mal predmet poskytnutej služby už v čase prechodu nebezpečenstva škody na poskytnutej službe.
- 3.4 Prenajímateľ pri poskytnutej službe za nižšiu cenu nezodpovedá za chyby, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 3.5 Za chybu nemožno považovať zmenu predmetu poskytnutej služby, ktorá vznikla v priebehu poskytovanej služby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania, alebo nesprávneho zásahu.
- 3.6 Nájomca je povinný skontrolovať dodanú službu, resp. predmet dodanej služby pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné chyby. Za zjavné chyby sú považované chyby zistiteľné pri preberaní služby.
- 3.7 Zistené zjavné chyby je nájomca povinný okamžite oznámiť prenajímateľovi, ktorý zjedná nápravu odstránením reklamovanej chyby služby, alebo výmenou predmetu služby, alebo znížením ceny. Reklamácie zjavných chýb podaných neskôr dodatočne nebude prenajímateľ akceptovať a budú zamietnuté.
- 3.8 Prenajímateľ nezodpovedá za chyby, ak:
- a) nájomca v čase uzavretia zmluvy o chybe vedel, alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzatvorila, musel vedieť, iba že sa chyby týkajú vlastnosti poskytnutej služby, ktoré mala, alebo mala mať podľa zmluvy,
 - b) nájomca spôsobil chybu poskytnutej služby sám,
 - c) nájomca pred prevzatím služby o chybe služby vedel, resp. bol na chybu, alebo chybnú službu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre chybu, alebo chybnú službu poskytnutá zľava z ceny služby,
 - d) chyby vznikli v čase poskytovania služby v dôsledku opotrebovania predmetu služby spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
 - e) boli chyby spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do predmetu služby, alebo jeho súčastí,
 - f) sa služba reklamuje po uplynutí lehoty stanovenej v čl. 4, bod 4.14,
 - g) chyby vznikli v dôsledku živelných katastrof,
 - h) boli spôsobené (úmyselným, alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním predmetu služby, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom.
- 3.9 Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má nájomca právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Prenajímateľ je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 3.10. Nájomca môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu predmetu nájmu, alebo ak sa chyba týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým prenajímateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu poskytnutej služby, alebo závažnosť chyby.
- 3.11 Prenajímateľ môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to nájomcovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 3.12 Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, má nájomca právo na výmenu veci, alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
- 3.13 Tie isté práva prislúchajú nájomcovi, ak ide o odstrániteľné chyby, avšak nájomca nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave, alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať.
- 3.14 Ak ide o iné neodstrániteľné chyby, má nájomca právo na primeranú zľavu z ceny poskytnutej služby, resp. poskytnutie služby navyše.

Článok 4

Reklamačný proces

- 4.1 Prenajímateľ je povinný nájomcu riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť formou tohto RP.
- 4.2 Prenajímateľ je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzke, v ktorej je prijatie reklamácie vzhľadom na podmienky uvedeného RP možné s ohľadom na poskytované služby a zmluvné podmienky (sú súčasťou každej Zmluvy o prenájme vozidla, alebo sú uverejnené na web stránke prenajímateľa). Každý nájomca má možnosť oboznámiť sa s konkrétnymi zmluvnými podmienkami najneskôr pri podpise Zmluvy o prenájme vozidla, aby sa predišlo prípadným nedorozumeniam. Dokumenty VOP a RP sú uvedené na web stránke www.rentauto.sk a tiež voľne dostupné na viditeľnom mieste dostupnom nájomcovi v každej prevádzke prenajímateľa.
- 4.3 Prenajímateľ, alebo ním poverený zamestnanec prípadne iná na to určená osoba je povinná prijať reklamáciu a vybaviť ju do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby. Po uplynutí tejto lehoty

- má spotrebiteľ rovnaké práva, ako keby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť.
- 4.4 Nájomca je povinný informovať prenajímateľa o chybné poskytnutej službe bez zbytočného odkladu po tom, čo chybu, alebo chybné poskytnutú službu zistil, a to preukázaním chyby poskytnutej služby.
 - 4.5 Prenajímateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať nájomcovi potvrdenie o prijatí reklamácie v písomnej alebo elektronickej forme.
 - 4.6 V prevádzke musí byť počas prevádzkovej doby zamestnanec oprávnený prijímať reklamácie.
 - 4.7 Prenajímateľ je povinný viesť evidenciu o reklamácii a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
 - 4.8. Nájomca, ktorý uplatňuje nároky z chýb, podá reklamáciu písomnou formou, v ktorej presne popíše chybu a spôsob akým sa chyba prejavuje, alebo akým spôsobom bola chybné poskytnutá služba.
 - 4.9 Reklamácie sa vybavujú prednostne elektronicou formou. Nájomca adresuje reklamáciu odoslaním emailu na adresu reklamačného oddelenia RentAuto rentauto@gabriel.sk.
 - 4.10 Nájomca je povinný pri uplatňovaní reklamácie uviesť nasledujúce informácie:
 - doklad o poskytnutí služby (zmluvu o prenájme, číslo zmluvy o prenájme)
 - písomné uvedenie všetkých nedostatkov,
 - návrh na riešenie reklamácie, resp. požadovaný spôsob riešenia reklamácie
 - návrh na náhradu škody,
 - kontaktnú adresu nájomcu (adresa, telefónne číslo, e-mail), na ktorú bude prenajímateľom vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie.
 - 4.11 Prenajímateľ vydá nájomcovi potvrdenie o uplatnení reklamácie elektronicou alebo písomnou formou registrácie a priradení registračného čísla. Potvrdenie obsahuje:
 - dátum uplatnenia reklamácie,
 - reklamované nedostatky,
 - návrh na riešenie reklamácie zo strany nájomcu.
 - 4.12 Prenajímateľ nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo doručiť vybavenie reklamácie.
 - 4.13 Reklamácia sa môže uplatniť len počas doby prenájmu vozidla, najneskôr však do 14 dní po ukončení prenájmu.
 - 4.14 Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany nájomcu riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.
 - 4.15 Reklamácia môže byť vybavená odstránením chyby, poskytnutím zľavy z ceny služby, výmenou predmetu nájmu, odstúpením nájomcu od zmluvy, alebo zamietnutím reklamácie zo strany prenajímateľa..

Článok 5

Záverečné ustanovenia

- 5.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.5.2023
- 5.2 Prenajímateľ si vyhradzuje právo na zmeny tohto RP bez predchádzajúceho upozornenia.
- 5.3 Po každej zmene RP sa vyhotoví jeho úplné znenie, ktoré bude dostupné podľa odseku 5.5.
- 5.4 Reklamačný proces sa riadi RP účinným v znení v čase poskytnutia reklamovanej služby.
- 5.5 RP je dostupný online na www.rentauto.sk a na prevádzkach prenajímateľa na viditeľnom mieste dostupnom nájomcovi.
- 5.6 Právne vzťahy neupravené týmto RP sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky.