

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

---

### **Poskytovateľ služieb:**

autoteam, s.r.o., so sídlom Hviezdoslavova 167/1905, Stupava 900 31, IČO: 35 819 464, spoločnosť s ručením obmedzeným existujúca podľa právneho poriadku SR, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, VI. č.: 24840/B, kontaktný email: [prenajom@karavanrental.sk](mailto:prenajom@karavanrental.sk) (ďalej len „dodávateľ“)

### **Prevádzka poskytovateľa služieb:**

Hviezdoslavova 167/1905, Stupava 900 31, Slovenská republika, (ďalej len „prevádzka“).

### **1. Rozsah uplatnenia**

**1.1** Všetky definície uvedené vo Všeobecných obchodných podmienkach (ďalej len „VOP“) sa uplatňujú aj v tomto Reklamačnom poriadku (ďalej len „reklamačný poriadok“).

**1.2.** Týmto reklamačným poriadkom sa upravuje reklamačné konanie medzi dodávateľom a konečným zákazníkom (ďalej len „zákazník“).

**1.3.** Účelom vydania tohto Reklamačného poriadku je riadne informovanie zákazníka o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby (ďalej len „reklamácia“), vybavenie reklamácie a následný proces ukončenia reklamačného konania.

**1.4.** Reklamačný poriadok upravuje proces reklamačného konania v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

**1.5.** Reklamácie sa vybavujú osobne v prevádzke v pracovných dňoch počas otváracjej doby od 8.30h do 18.00h, ak v tomto reklamačnom poriadku nie je uvedené inak. Reklamáciu je ďalej možné oznámiť a uplatniť elektronicky prostredníctvom vyššie uvedenej e-mailovej adresy zaslaním alebo na telefónnom čísle: +421 907 733 120, respektíve +412 918 412 367.

**1.6** Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky služby dodávateľa poskytované zákazníkom.

**1.7** Každý zákazník je povinný sa pred prenájom oboznámiť s VOP dodávateľa, ktoré sú zverejnené na webovom sídle dodávateľa, a to najneskôr pri podpise Zmluvy o nájme

**1.8** Uzavretím zmluvy o poskytnutí služby zákazník súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

**1.9** Pri preberaní poskytnutej služby od dodávateľa alebo zamestnanca povereného dodávateľom je nutné si všetko dôkladne skontrolovať a dohliadať na to, aby boli všetky poškodenia nájdené na poskytnutej službe zaznamenané v preberacom protokole.

**1.10** V prevádzke musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec, ktorý bude poverený vybavovať reklamácie.

### **2. Doklad o poskytnutí služby (faktúra)**

**2.1** Dodávateľ je povinný vydať zákazníkovi doklad o poskytnutí služby, ktorým je na účely reklamácie faktúra, s uvedením nasledovných informácií:

a) obchodné meno, identifikačné číslo a sídlo dodávateľa,

b) adresa prevádzky,

c) dátum dodania služby,

d) identifikácia služby,

e) cena služieb a celková cena, ktorú zákazník zaplatil, v prípade spotrebiteľa s DPH.

**2.2** Pri predaji služby s následnou dodávkou musí doklad obsahovať miesto určenia, dátum a čas dodávky.

### **3. Reklamačný proces**

**3.1** Dodávateľ je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

**3.2** Zákazník je povinný prioritne informovať dodávateľa o vzniku vady na poskytnutej službe a o uplatnení reklamácie. Po dôkladnom zvážení vzniknutej vady poskytnutej služby, mieste pobytu zákazníka (napr. zahraničná cesta, dovolenka, atď.) a na základe vzájomnej dohody medzi dodávateľom a zákazníkom, v prípade objektívnej nemožnosti pristavenia motorového vozidla do prevádzky dodávateľa, môže dodávateľ umožniť opravu vzniknutej vady v inom autorizovanom servise alebo inou osobou.

**3.3** Zákazník, ktorý uplatňuje reklamáciu, vyplní reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje, alebo akým spôsobom bola vadne poskytnutá služba.

**3.4** V prípade, ak spotrebiteľ uplatní u dodávateľa reklamáciu, je dodávateľ alebo ním poverený zamestnanec povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka. V prípade § 662 Občianskeho zákonníka, ak sa vyskytne na poskytovanej službe vada, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Dodávateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu poskytnutej služby, alebo ak sa vada týka len súčasti poskytnutej služby, výmenu tejto súčasti, ak tým dodávateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu poskytnutej služby alebo závažnosť vzniknutej vady. Dodávateľ môže vždy namiesto odstránenia reklamovanej vady vymeniť takúto službu za inú službu, ktorá nevykazuje vady, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti. V prípade § 623 Občianskeho zákonníka, ak by poskytnutá služba vykazovala neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa prenajatá služba mohla riadne užívať ako služba bez vady, má zákazník právo na výmenu takejto služby alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady poskytnutej služby, ak však zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa takejto vady poskytnutej služby po oprave alebo pre väčší počet väd poskytnutú službu riadne užívať. V prípade, ak ide o iné neodstrániteľné vady na poskytnutej službe, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny dodávateľom poskytnutej služby.

**3.5** Na základe možnosti rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv uvedených v bode 3.4. tohto reklamačného poriadku si uplatňuje, dodávateľ zvolí spôsob vybavenia reklamácie, a to:

- opravou,
- výmenou,
- vyplatením primeranej zľavy z ceny služby,
- vrátením celej alebo primeranej sumy za prenajaté služby,
- odôvodnené zamietnutie reklamácie.

Dodávateľ uvedie voľbu spotrebiteľa o spôsobe vybavenia reklamácie v doklade o uplatnení reklamácie.

**3.6** V prípade dočasného uzatvorenia pobočky dodávateľ na mieste, kde je uvedená prevádzková doba vyznačí začiatok a koniec uzavretia pobočky, a to najneskôr do 24 hodín pred dočasným uzatvorením, za predpokladu, že je pobočka uzatvorená dlhšie ako jeden (1) deň. V prípade zrušenia pobočky dodávateľ informuje najneskôr sedem (7) dní pred zrušením pobočky umiestnením oznámenia v pobočke na mieste, kde je uvedená prevádzková doba, ktorá pobočka bude vyhradená na vybavovanie reklamácie a o dátume zrušenia pobočky.

**3.7** Dodávateľ alebo ním poverený zamestnanec je povinný prijať reklamáciu elektronicky, telefonicky alebo osobne na pobočke.

**3.8** Dodávateľ alebo ním poverený zamestnanec prípadne iná na to určená osoba je povinná vybaviť reklamáciu ihneď, v prípade, že to ihneď nie je možné vzhľadom na zložitosť reklamácie maximálne do 30 dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie nedostatku pri poskytnutí služby. Po uplynutí maximálnej lehoty na vybavenie reklamácie má dodávateľ rovnaké práva, akoby išlo o nedostatok, ktorý nemožno odstrániť.

**3.9** Dodávateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie.

**3.10** V prípade uplatnenia reklamácie prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie v zmysle bodu 1.1 tohto reklamačného poriadku, doručí dodávateľ spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď, ak to nie je ihneď možné, tak bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

**3.11** Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

**3.12** Dodávateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať nasledovné údaje, a to:

- dátum uplatnenia reklamácie,
- dátum a spôsob vybavenia reklamácie, a
- poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie (číslo faktúry).

#### **4. Uplatnenie reklamácie**

Práva zákazníka zo zodpovednosti za nedostatky pri poskytnutí služby dodávateľom sa môžu uplatniť len počas doby poskytnutia služby (prenájmu vozidla), najneskôr však do troch (3) pracovných dní po poskytnutí služby (uplynutí doby prenájmu).

#### **5. Postup pri vybavovaní reklamácie**

**5.1** Zákazník je povinný pri uplatňovaní reklamácie v reklamačnom protokole uviesť nasledovné informácie:

- číslo reklamačného protokolu (číslo faktúry),
- dátum zistenia vady,
- dátum uplatnenia reklamácie,
- údaje o reklamovanej službe (druh vozidla, ŠPZ, dátum prenajatia služby, celková cena poskytnutej služby v EUR, číslo zmluvy o nájme,
- návrh na riešenie reklamácie, resp. požadovaný spôsob riešenia reklamácie, v prípade, ak ide o spotrebiteľa,
- písomné uvedenie všetkých nedostatkov,
- návrh na náhradu škody.

**5.2** Zákazník je povinný pri uplatňovaní reklamácie spolu s reklamačným protokolom predložiť nasledovné dokumenty, a to:

- zmluvu o nájme motorového vozidla,
- protokol o prevzatí motorového vozidla,
- vytlačенú objednávku zákazníka,
- doklad o poskytnutí služby (faktúra).

**5.3** Dodávateľ vydá zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie, a to v elektronickej alebo papierovej podobe. V prípade dokladu o uplatnení reklamácie zaslaného v elektronickej podobe, bude toto zasielané na elektronickú adresu, z ktorej zákazník reklamačný protokol zaslal. Dodávateľ nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú elektronickú adresu nepodarilo doručiť. Doklad musí obsahovať:

- dátum poskytnutia služby,
- dátum uplatnenia reklamácie,
- dátum prijatia reklamácie,
- údaje o reklamovanej službe,
- reklamované nedostatky,
- návrh na riešenie reklamácie zo strany zákazníka, v prípade, ak ide o spotrebiteľa,
- označenie zodpovednej osoby.

Tieto údaje môžu byť uvedené na písomnej reklamacii od zákazníka.

**5.4** Reklamáciu je možné uplatniť vždy, keď nenadobudla dodaná služba svoju podstatu (nebol zrealizovaný prenájom vozidla), respektíve sa počas dodania služby (realizácie prenájmu vozidla) objavili nedostatky.

## **6. Spôsob rozhodovania o reklamácií.**

Na základe kvalifikovaného posúdenia nedostatku rozhodne poverený zamestnanec alebo poverený autoservis dodávateľa o spôsobe riešenia reklamácie.

## **7. Vybavenie reklamácie**

**7.1** Lehota na vybavenie reklamácie môže v prípade spotrebiteľa trvať max. 30 dní, pokiaľ sú splnené všetky podmienky vyplývajúce z tohto reklamačného poriadku. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

**7.2** Lehota na vybavenie reklamácie sa začne počítať až odo dňa prevzatia predmetu reklamácie dodávateľom v prípade, ak k prevzatiu predmetu reklamácie dodávateľom dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie zákazníkom.

**7.3** V ostatných prípadoch ako je uvedené v bode 7.1 tohto reklamačného poriadku, kedy reklamáciu neuplatňuje spotrebiteľ, sa rozlišuje uplatnenie reklamácie pri podstatnom porušení zmluvy a pri nepodstatnom porušení zmluvy v zmysle Obchodného zákonníka. Pokiaľ ide o podstatné porušenie, dodávateľ je povinný odstrániť vadu v primeranej dodatočnej lehote, na základe dohody so zákazníkom. V prípade neodstránenia vady v primeranej dodatočnej lehote môže zákazník odstúpiť od zmluvy v zmysle § 461 ods. 2 Obchodného zákonníka alebo požadovať primeranú zľavu z ceny poskytnutej služby, a to aj pred uplynutím určenej lehoty, pokiaľ by mu dodávateľ oznámil, že vadu neodstráni. Ak ide o nepodstatné porušenie a zákazník požaduje odstránenie vady poskytnutej služby (tzn. nepožaduje primeranú zľavu) nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty, ktorú je zákazník povinný poskytnúť na tento účel dodávateľovi iné nároky z väd, okrem náhrady škody alebo zmluvnej pokuty, pokiaľ bola dojednaná. V prípade, ak zákazník neurčí primeranú dodatočnú lehotu dodávateľovi na odstránenie vady poskytnutej služby, tak dodávateľ písomne oznámi zákazníkovi ním stanovenú lehotu na odstránenie vady poskytnutej služby. Pokiaľ zákazník bez zbytočného odkladu po takomto oznámení lehoty dodávateľom, nevyjadrí svoj nesúhlas ústne u dodávateľa alebo písomne, má toto oznámenie účinok určenia lehoty na vybavenie reklamácie. Primeranosť lehoty sa posudzuje v každom individuálnom prípade.

**7.4** Neúplnú alebo zle uplatnenú reklamáciu je dodávateľ oprávnený odmietnuť a vrátiť zákazníkovi k doplneniu podľa normy STN ISO 10002. Odmietnutím nie je dotknutá lehota pre vybavovanie reklamácie. Do opätovného uplatnenia reklamácie sa prerušuje lehota pre jej vybavenie. Ak zákazník neodstráni formálne nedostatky reklamácie do desiatich (10) pracovných dní dodávateľ reklamačné konanie zastaví o čom zákazníka písomne informuje.

**7.5** Reklamácia môže byť riešená:

- opravou,
- výmenou,
- vyplatením primeranej zľavy z ceny služby,
- vrátením celej alebo primeranej sumy peňazí za prenajaté služby, alebo
- odôvodneným zamietnutím zo strany dodávateľa.

**7.6** Ak zákazníkom uplatnená reklamácia nespĺňa podmienky reklamačného konania, bude reklamácia zo strany dodávateľa vybavená v súlade s týmto reklamačným poriadkom a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi tak, aby jeho zákonné práva neboli dotknuté.

**7.7** Po vybavení reklamácie je zákazníkovi oznámené (telefonicky, e-mailom, doporučenou zásielkou prostredníctvom poštového doručovateľa atď.), že si môže reklamáciu vyzdvihnúť. Pre účely komunikácie budú použité údaje uvedené zákazníkom pri uplatnení reklamácie. Použitie elektronickej komunikácie

(SMS, e-mail) je považované za riadne informovanie zákazníka s dátumom zhodným s dátumom odoslania informácie elektronickým médiom.

**7.8** Reklamácia nebude uznaná v prípade, že dodávateľ hodnoverne dokáže, že reklamovaný nedostatok nezavinil a dodávateľ mu nedokázal nijako predísť, vzhľadom na to, že nedostatok spôsobila iná nepredvídateľná skutočnosť (napr. okolnosti vyššej moci, atď.).

**7.9** Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne. Pri neoprávnenej reklamacii môžu byť voči zákazníkovi uplatnené náklady spojené s riešením reklamácie, s výnimkou spotrebiteľa.

## **8. Záverečné ustanovenia**

**8.1** Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 27.4.2022.

**8.2** Zákazník, ktorý je spotrebiteľom, podpisom reklamačného protokolu potvrdzuje, že ho dodávateľ jasným a zrozumiteľným spôsobom oboznámil so všetkými jeho právami spotrebiteľa, najmä, avšak nielen, s jeho právom na služby v bežnej kvalite, právom na uplatnenie reklamácie, podmienkami a spôsobom vybavenia reklamácií, kde možno reklamáciu uplatniť, právom na náhradu škody, právom na informácie, právom na ochranu zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a právom na podávanie podnetov a sťažností orgánu dozoru a kontroly pri porušovaní zákonom priznaných práv spotrebiteľa. Zákazník podľa tohto bodu ďalej potvrdzuje, že bol dodávateľom informovaný tiež o jeho práve obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je oprávnený viesť alternatívne riešenie sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého riešenia sporu medzi stranami sporu v zmysle VOP.

**8.3** Prenajímateľ si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

**8.4** Po každej zmene reklamačného poriadku sa vyhotoví jeho úplné znenie, ktoré bude dostupné podľa odseku 8.6 tohto reklamačného poriadku.

**8.5** Reklamačný proces sa riadi reklamačným poriadkom účinným v znení v čase poskytnutia reklamovanej služby.

**8.6** Reklamačný poriadok je zverejnený online na webovom sídle dodávateľa a je dostupný zákazníkovi.

**8.7** Právne vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky.

**8.8** Poskytnuté osobné údaje budú spracované v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „Nariadenie GDPR“) a zákonom NR SR č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov a osobné údaje budú poskytované alebo sprístupňované iba v súlade s Nariadením GDPR tretím stranám a sprostredkovateľom. Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú uvedené na webovom sídle dodávateľa.