

REKLAMAČNÝ PORIADOK AVIS SLOVENSKO

Poskytovateľ služieb: United Rental Group, s.r.o.

Ivanská cesta 4358/43, 821 04 Bratislava

IČO: 44 560 940

IČO DPH: SK2022746396

Zapísaný v obchodnom registri OS Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č. 56233/B

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 United Rental Group, s. r. o. (ďalej iba „URG“), ktorá môže byť zastúpená zmluvnými predajcami spoločnosti (ďalej len „prenajímateľ“) a konečným zákazníkom - spotrebiteľom, ktorým je fyzická 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 najmä súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (všetky menované zákony v znení neskorších právnych predpisov), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

RP sa vzťahuje na všetky služby prenajímateľa poskytované nájomcom.

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 všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) prenajímateľa.

1.2 Uzavretím zmluvy o poskytnutí služby nájomca súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

1.3 Pri preberaní vozidla od osoby poverenej prenajímateľom je nutné si vozidlo dôkladne skontrolovať a dohliadnuť na to, aby boli všetky poškodenia nájdené na vozidle zaznamenané v preberacom protokole vozidla.

1.4 Pri preberaní vozidla od osoby poverenej prenajímateľom je nutné si pozorne prečítať

informácie o vozidle uvedené v technickom preukaze vozidla a v manuáli k vozidlu.

1.5 Ak bol nájomca účastníkom dopravnej nehody, je povinný prenajímateľovi predložiť vyplnený nehodový protokol, podpísaný všetkými účastníkmi nehody. Ak nájomca nebol vinníkom nehody a nedisponuje nehodovým protokolom, prenajímateľ má právo vymáhať od nájomcu náhradu škody i ušlý zisk.

1.6 Ak počas prenájmu došlo k poškodeniu vozidla v rámci jednej poistnej udalosti, ale vozidlo je poškodené z dvoch, alebo viacerých strán, je potrebné, aby nájomca fotograficky zdokumentoval miesto nehody. Fotografie následne poskytne prenajímateľovi na preukázanie, že k poškodeniam došlo pri jednej poistnej udalosti, v opačnom prípade má prenajímateľ právo vymáhať náhradu škody za každé poškodenie osobitne.

1.7 Pripisovanie prostriedkov na účet nájomcu po stornovaní depozitu môže trvať aj 7 pracovných dní, podľa časovej náročnosti procesov v banke nájomcu. Ak pri kontrole vozidla neboli zistené žiadne skutočnosti pre ktoré by mal byť depozit ďalej držaný, vykonáva storno depozitu zamestnanec prenajímateľa ihneď po prebratí vozidla od nájomcu prostredníctvom POS terminálu. Pre prípady nepripísaného depozitu 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, vzdelávanie, 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 svojho 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,

d) správne účtovať ceny pri poskytovaní služieb,

c) ak zo zmluvy nevyplýva niečo iné, začína lehota, v ktorej sa má služba poskytnúť alebo tovar dodať, plynúť odo dňa uzavretia zmluvy. Ak však podľa zmluvy má nájomca splniť určité povinnosti ešte pred poskytnutím služby alebo dodaním tovaru, začína táto lehota plynúť až odo dňa splnenia tejto povinnosti.

d) zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich bezpečné použitie.

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 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.

2.7 Prenajímateľ nesmie klamať nájomcu, najmä uvádzať nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepresné, nejasné alebo dvojzmyselné 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 prenájomcovi známy pri uzavretí zmluvy vyplýva, že dobu dodania v rámci tejto lehoty určuje nájomca,

c) ak zo zmluvy nevyplýva niečo iné, začína lehota, v ktorej sa má služba poskytnúť, plynúť odo dňa uzavretia zmluvy. 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:

2.9.1 obchodné meno, identifikačné číslo a sídlo prenajímateľa,

2.9.2 adresa prevádzky,

2.9.3 dátum dodania služby,

2.9.4 identifikácia služby,

2.9.5 cena služby a celková cena, ktorú nájomca zaplatí/til.

2.10 Pri poskytnutí služby s následnou dodávkou musí doklad obsahovať miesto určenia, dátum a čas dodávky.

Článok 3

Zodpovednosť za chyby

3.1 Prenajímateľ zodpovedá za chyby, ktoré má poskytnutá služba pri 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. 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.

3.7 Za zjavné chyby sú považované chyby zistiteľné pri preberaní služby, a to najmä nekvalitne poskytovaná služba.

3.8 Zistené zjavné chyby je nájomca povinný okamžite oznámiť prenajímateľovi, ktorý zjedná nápravu odstránením reklamovanej chyby služby alebo vymením predmetu služby alebo znížením ceny.

3.9 Neskoršie reklamácie tohto typu nebude prenajímateľ akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.

3.10 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 opotrebenia predmetu služby spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
- f) boli chyby spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do predmetu služby alebo jeho súčastí,
- g) sa služba reklamuje po uplynutí lehoty stanovenej v čl. 4, bod 4.15,
- h) chyby vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy,
- i) boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním predmetu služby, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom.

3.11 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.

3.12. 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.

3.13 Prenajímateľ môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to nájomcovi nespôsobí závažné ťažkosti.

3.14 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.

3.15 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.

3.16 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. Všetky VOP a RP sú uvedené online 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 vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní, odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu poskytnutej služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť.

4.4 Nájomca je povinný podať správu prenajímateľovi o chybné poskytnutej službe bez zbytočného odkladu po tom, čo chybu alebo chybné poskytnutú službu zistil, a to preukázaním na chyby poskytnutej služby.

4.5 Prenajímateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať nájomcovi potvrdenie o prijatí reklamácie, minimálne v elektronickej forme.

4.6 V prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.

4.7 Prenajímateľ je povinný viesť evidenciu o reklamácií a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

4.8. Nájomca, ktorý uplatňuje nároky z chýb, vyplní reklamačný protokol, v ktorom 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 AVIS Slovensko customerservice@avis.sk prostredníctvom reklamačného formulára.

4.10 Nájomca je povinný pri uplatňovaní reklamácie uviesť v reklamačnom formulári nasledujúce informácie:

4.10.1 doklad o poskytnutí služby (zmluvu o prenájme, číslo zmluvy o prenájme)

4.10.2 písomné uvedenie všetkých nedostatkov,

4.10.3 návrh na riešenie reklamácie, resp. požadovaný spôsob riešenia reklamácie

4.10.4 návrh na náhradu škody,

4.10.5 kontaktnú adresu nájomcu (adresa, telefónne číslo, e-mail), na ktorú bude prenajímateľom vyzozumený o spôsobe vybavenia reklamácie.

4.11 Prenajímateľ vydá nájomcovi potvrdenie o uplatnení reklamácie elektronickou formou registrácie a priradení registračného čísla. Potvrdenie obsahuje:

4.11.1 dátum uplatnenia reklamácie,

4.11.2 reklamované nedostatky,

4.11.3 návrh na riešenie reklamácie zo strany nájomcu.

Tieto údaje môžu byť uvedené na písomnej reklamacii od nájomcu.

4.12 Prenajímateľ nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyzozumenie doručiť.

4.13 Práva nájomcu zo zodpovednosti za chyby prenajímateľa pri poskytnutí služby prenajímateľom vznikajú len počas doby poskytnutia služby (prenájmu vozidla).

4.14 Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa chyba vyskytla počas poskytnutia služby prenajímateľom.

4.15 Reklamácia sa môžu uplatniť len počas doby poskytnutia služby (prenájmu vozidla), najneskôr však do 14 pracovných dní po poskytnutí služby (uplynutí doby prenájmu).

4.16 Reklamáciu je možné uplatniť vždy:

4.16.1. ak nenadobudla dodaná služba svoju podstatu (nebol zrealizovaný prenájom vozidla),

4.16.2. ak sa počas dodania služby (realizácie prenájmu vozidla) objavili nedostatky.

4.17 Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany nájomcu riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.

4.18 Reklamácia môže byť riešená: zľavou z ceny služby, odstránením chyby, odstúpením od zmluvy, výmenou predmetu nájmu alebo zamietnutím zo strany prenajímateľa, podľa typu chyby v súlade s čl. III., bod 3.11 až 3.16.

4.19 Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.

Čl. 5

Alternatívne riešenie sporov (ARS)

5.1 Prípadné spory zo zmluvného vzťahu založeného na základe záväzného uzavretia - objednávky môže spotrebiteľ – nájomca riešiť prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (ARS), ktorý je ustanovený na základe zákona č. 391/2015 Z.z.. Prenajímateľ zároveň uvádza nižšie, i na našej web stránke odkaz na platformu ARS, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ - klient podať návrh na začatie ARS.

5.2 Spotrebiteľ - nájomca môže podať podnet / sťažnosť a to buď online cez formulár na webstránke EÚ (tzv. RSOPplatforma): <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK> alebo priamo slovenskej inštitúcii, ktorá bude spor riešiť (tzv. subjekt alternatívneho riešenia sporu- subjekt ARS). Základné podmienky systému ARS sú nasledovné:

5.2.1 Podnet bude riešiť nezávislý subjekt ARS (SOI alebo iný oprávnený subjekt).

5.2.2 Pred tým, než nájomca podá podnet na subjekt ARS, musí sa najprv pokúsiť vyriešiť problém s prenajímateľom - poskytovateľom služby na základe žiadosti o vyriešenie sporu.

5.2.3 Sťažnosť by mala byť vyriešená subjektom ARS do 90 dní.

5.2.4 Cieľom je predísť súdnemu sporu a vyriešiť problém k spokojnosti nájomcu - spotrebiteľa i prenajímateľa.

5.2.5 Výsledkom riešenia má byť kompromisná dohoda medzi nájomcom a spotrebiteľom.

5.2.6 Alternatívne riešenie sporov sa týka len spotrebiteľských zmlúv.

5.2.7 Týka sa len sporov, kde hodnota prevyšuje 20 EUR.

Článok 6

Záverečné ustanovenia

6.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 26.2.2020.

6.2 Prenajímateľ si vyhradzuje právo na zmeny tohto RP bez predchádzajúceho upozornenia.

6.3 Po každej zmene RP sa vyhotoví jeho úplné znenie, ktoré bude dostupné podľa odseku 5.5.

6.4 Reklamačný proces sa riadi RP účinným v znení v čase poskytnutia reklamovanej služby.

6.5 RP je dostupný online na www.avis.sk a na prevádzkach prenajímateľa na viditeľnom mieste dostupnom nájomcovi.

5.6 Právne vzťahy neupravené týmto RP sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Vydané v Bratislave dňa 26.2.2020

AVIS Slovensko

United Rental Group, s.r.o.