

REKLAMAČNÝ PORIADOK
k prenájomu elektrických bicyklov



PREVÁDZKOVATEĽ

MIESTO

OBSAH

I.	ÚVODNÉ USTANOVENIA	2
II.	ZÁSADY PRIJÍMANIA A POSTUPY VYBAVOVANIA REKLAMÁCIÍ	2
III.	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	3

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- I.1 Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, so zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku, a so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.
- I.2 Reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania nárokov nájomcu vyplývajúcich zo zodpovednosti Prenajímateľa a vybavenie reklamácie, najmä postupy a lehoty vybavovania reklamácií a ostatné súvisiace právne vzťahy.
- I.3 Reklamáciou sa podľa tohto reklamačného poriadku rozumie podanie klientov, ktorého predmetom je uplatnenie práva zo zodpovednosti za chybné dodané služby, prípadne akékoľvek podania, ktoré upozorňuje na nedostatky v kvalite služieb poskytovaných prenajímateľom

II. ZÁSADY PRIJÍMANIA A POSTUPY VYBAVOVANIA REKLAMÁCIÍ

- II.1 Klienti môžu podať reklamáciu kedykoľvek prostredníctvom e-mailu uvedeného v potvrdení rezervácie, osobne čase prevzatia a vrátenia Elektrobicyklov, v čase prevádzkových hodín v sídle Prenajímateľa.
- II.2 Reklamácia sa uplatňuje vyplnením reklamačného formulára. Reklamáciu je potrebné uplatniť, bez zbytočného odkladu, najneskôr však v zákonnej lehote, inak právo na reklamáciu zaniká.
- II.3 Z reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, komu je určená a čoho sa klient domáha.
- II.4 Klient je pri uplatňovaní reklamácie povinný uviesť predmet a dôvod reklamácie preukázateľne skutkovo podložiť. Neodôvodnené reklamácie budú Predávajúcim zamietnuté.

- II.5 Reklamácia musí obsahovať opis skutkového stavu a musia k nej byť pripojené všetky dôkazy, o ktoré sa oprávnená osoba pri svojom tvrdení opiera. Je potrebné, aby reklamujúci pripojil potvrdenie o úhrade formou vytlačeného e-mailu.
- II.6 Po prijatí reklamácie, poučí Predávajúci klienta o jeho právach podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka a na základe rozhodnutia klienta, ktoré z týchto práv uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie buď ihneď alebo v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- II.7 Ak nie je reklamácia v plnom rozsahu vybavená ihneď, Predávajúci spíše s klientom reklamačný protokol, prípadne potvrdenie o prijatí reklamácie.
- II.8 V prípade uznania reklamácie sa peňažné prostriedky klientovi vracajú bezhotovostne, do 14 pracovných dní od dňa uznania reklamácie.
- II.9 Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu:
- a) proti výške účtovanej odplaty v prípade, ak nebola vyúčtovaná v súlade so zmluvou, VOP a platnými cenami v čase poskytovania služby;
 - b) týkajúcu sa kvality služby v prípade poskytnutia služby v rozpore s ustanoveniami zmluvy a týchto VOP

III. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- III.1 Reklamačné konanie sa riadi príslušnými ustanoveniami Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, pri poskytovaní služieb.