

**REKLAMAČNÝ PORIADOK  
AVIS SLOVENSKO**

# REKLAMAČNÝ PORIADOK AVIS SLOVENSKO

Predávajúci: United Rental Group  
Ivanska cesta 43, 821 04 Bratislava  
IČO: 445 609 40  
IČO DPH: SK2022746396

## 1. Rozsah uplatnenia

1.1. Týmto reklamačným poriadkom sa upravuje reklamačné konanie medzi spoločnosťou United Rental Group, s. r. o, ktorý môže byť zastúpený zmluvnými predajcami spoločnosti (ďalej len „dodávateľ“), a konečným zákazníkom (ďalej len „zákazník“). Reklamačný poriadok upravuje reklamačné konanie v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa, Občianskym zákonníkom č. 401/1964 Zb. , Obchodným zákonníkom - Zákon č. 513/1991 Zb.z. (všetky menované zákony v znení neskorších právnych predpisov), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Reklamácie sa vybavujú počas otváracie doby v tej prevádzke, kde bola služba poskytnutá. Reklamácie ďalej vybavuje zákaznícke centrum [customerservice@avis.sk](mailto:customerservice@avis.sk) na telefónnom čísle 00421 903 653 267.

1.2 Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky služby dodávateľa poskytované zákazníkom .

## 2. Doklad o poskytnutí služby (prenájme vozidla)

2.1 Dodávateľ je povinný vydať zákazníkovi doklad o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené:

- a) obchodné meno, identifikačné číslo a sídlo dodávateľa,
- b) adresa prevádzky,
- c) dátum dodania služby,
- d) identifikácia služby,
- e) cena služby a celková cena, ktorú zákazník zaplatil.

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 Dodávateľ je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzke, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na poskytované služby a zmluvné podmienky (sú súčasťou každej Zmluvy o prenájme vozidla alebo sú uverejnené na web stránke dodávateľa). Každý zákazník by sa mal oboznámiť s konkrétnymi zmluvnými podmienkami najneskôr pri podpise Zmluvy o prenájme vozidla, aby sa predišlo prípadným nedorozumeniam.

3.3 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.

3.4 Dodávateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydat' zákazníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie.

3.5 Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydat' písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

3.6 Dodávateľ 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. 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 pracovných dní po poskytnutí služby (uplynutí doby prenájmu).

#### 5. Postup pri vybavovaní reklamácie

5.1 Zákazník je povinný pri uplatňovaní reklamácie predložiť tieto doklady:

- doklad o poskytnutí služby (zmluvu o prenájme),
- písomné uvedenie všetkých nedostatkov,
- návrh na riešenie reklamácie,
- návrh na náhradu škody.

5.2 Dodávateľ vydá spotrebiteľovi doklad o uplatnení reklamácie. Doklad musí obsahovať:

- dátum uplatnenia reklamácie,
- reklamované nedostatky,
- návrh na riešenie reklamácie zo strany zákazníka.

Tieto údaje môžu byť uvedené na písomnej reklamácii od zákazníka.

5.3 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 reklamácii.

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

#### 7. Vybavenie reklamácie

7.1 Doba na vybavenie reklamácie môže trvať max. 30 dní, pokiaľ sú splnené všetky podmienky vyplývajúce z tohto reklamačného poriadku.

7.2 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.

7.3 Reklamácia môže byť riešená: zľavou z ceny služby, vrátením peňazí alebo zamietnutím zo strany Dodávateľa. Reklamácie služieb u zmluvných predajcov dodávateľa sa môžu uplatniť podľa § 436 a násl. ustanovení Obchodného zákonníka.

7.4 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.

7.5 Reklamácia nebude uznaná v prípade, že dodávateľ hodnoverne dokáže, že reklamovaný nedostatok nie je nim zavinený a dodávateľ mu nedokázal nijako predísť, vzhľadom na to, že nedostatok spôsobila iná nepredvídateľná skutočnosť.



7.6 Pri neoprávnenej reklamácií môžu byť voči zákazníkovi uplatnené náklady spojené s riešením reklamácie.

20.05.2014

AVIS Slovensko  
United

Rental Group s.r.o.