

Reklamačný poriadok

1. Predmet

Predmetom tohto reklamačného poriadku je zmluvný vzťah medzi spoločnosťou SOCHA BIZNIS s.r.o., ktorý môže byť zastúpený zmluvnými predajcami spoločnosti a konečným zákazníkom. Reklamačný poriadok upravuje reklamačné konanie v súlade s paragrafom 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa, občianskym zákonníkom č. 401/1964 Zb.Z. (všetky menované zákony v znení neskorších právnych predpisov), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Reklamácie sa vybavujú počas otváracej doby. Reklamácie vybavuje zákaznícke centrum na tel. č. +421 911 874 040 . Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky služby dodávateľa poskytované zákazníkom.

2. Doklad o poskytnutí služby

Dodávateľ je povinný vydať zákazníkovi doklad o poskytnutí služby, kde je uvedené: obchodné meno, id číslo a sídlo dodávateľa, adresa prevádzky, dátum dodania služby, identifikácia služby, cena služby a celková cena, ktorú zákazník zaplatil. Pri predaji služby musí doklad obsahovať miesto určenia, miesto a čas dodávky.

Reklamačný proces:

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

Dodávateľ je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzke. Každý zákazník by sa mal oboznámiť so zmluvnými podmienkami pri podpise zmluvy, aby sa predišlo nedorozumeniam.

Dodávateľ alebo poverená osoba je povinná vybaviť reklamáciu ihneď. V prípade že to nie je možné, tak najneskôr do 30 dní. Do tejto lehoty sa nepočíta čas na posúdenie nedostatku.

3. Uplynutie reklamačnej lehoty

Po uplynutí maximálnej lehoty má dodávateľ rovnaké práva, akoby išlo o nedostatok, ktorý sa nedá odstrániť. Dodávateľ pri prijatí reklamácie je povinný vystaviť potvrdenie o prijatí reklamácie.

Dodávateľ je povinný viesť archíváciu reklamácií a predložiť ju orgánu dozoru na požiadanie.

Evidencia 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 prenájomu).

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 reklamacii 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 prenájomu vozidla) objavili nedostatky.

6. Spôsob rozhodovania o reklamacii

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. 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 následných 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 spoľahlivo dokáže, že reklamovaný nedostatok nie je nim zavinený a dodávateľ mu nedokázal nijako predísť, napr. že ho spôsobila nepredvídateľná skutočnosť.

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

SOCHA BIZNIS s.r.o