

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť RAMIRENT spol. s r. o., so sídlom Opletalova 65, 841 07 Bratislava, IČO: 17 321 484, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 1327/B (ďalej len „obchodník“) vydáva tento reklamačný poriadok (ďalej len „reklamačný poriadok“), ktorým informuje spotrebiteľa (ďalej len „zákazník“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady tovaru alebo služieb (ďalej len „reklamácia“), vrátane údajov o tom, kde môže zákazník reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv tovaru, v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 391/2015 Z. z.“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 1.2. Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v každej prevádzkarni obchodníka a zároveň je zverejnený na webovom sídle obchodníka: www.ramirent.sk.
- 1.3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na zákazníka, ktorý je spotrebiteľom. Spotrebiteľom sa v zmysle ustanovenia § 52 ods. 4 Občiansky zákonník rozumie fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (ak zákazník pri nákupe uvedie svoje identifikačné číslo (IČO), považuje sa za osobu, ktorá nie je spotrebiteľ).
- 1.4. Obchodník ponúka svojim zákazníkom prenájom veľkej aj malej mechanizácie, kontajnerov, lešenia a pracovných plošín. Okrem prenájmu ponúka obchodník svojim zákazníkom aj služby v podobe zmluvného servisu a predaj náhradných dielov. Medzi týmito poskytovanými službami a predajom tovaru sú určité rozdiely, a to aj vo vzťahu k právam spotrebiteľa. Preto aj zodpovednosť obchodníka z väd poskytnutých služieb alebo predaného tovaru bude závislá od konkrétneho zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou a jej zákazníkom.

2. Predaj tovaru

2.1. Zodpovednosť za vady predaného tovaru, záruka, reklamácia

- 2.1.1. Obchodník zodpovedá za vady tovaru a zákazník je povinný reklamáciu väd tovaru bezodkladne uplatniť u obchodníka.
- 2.1.2. Obchodník zodpovedá zákazníkovi za akúkoľvek vadu, ktorú má predaný tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví počas doby trvania zodpovednosti za vady. Doba trvania zodpovednosti za vady predaného tovaru je 2 roky od dodania tovaru. Doba trvania zodpovednosti za vady predaného tovaru, ktorý je použitý, je dohodnutá v trvaní 1 rok od dodania tovaru.
- 2.1.3. Zákazník je povinný vady tovaru reklamovať u obchodníka najneskôr do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do konca doby trvania zodpovednosti za vady.
- 2.1.4. Obchodník poskytne zákazníkovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady zákazníkom (potvrdenie o prijatí reklamácie), v ktorom uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s ust. §

507 ods. 1 Občiansky zákonník odstráni, a ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť.

- 2.1.5. Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu.
- 2.1.6. Zákazník má právo zvoliť si spôsob vybavenia reklamácie výmenou tovaru alebo opravou tovaru. Zákazník si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil obchodníkovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mal tovar bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil zákazníkovi značné ťažkosti.
- 2.1.7. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.
- 2.1.8. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie zákazníka sa reklamácia vybaví v primeranej lehote – s prihliadnutím na povahu tovaru a závažnosti vady, čím sa rozumie najkratší čas, ktorý obchodník potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu tovaru, ktoré vykoná bezplatne, na náklady obchodníka a bez spôsobenia závažných ťažkostí zákazníkovi s ohľadom na povahu tovaru a účel, na ktorý zákazník tovar požadoval.
- 2.1.9. Obchodník dodá opravený tovar alebo náhradný tovar zákazníkovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu zákazník dodal vadný tovar, ak sa nedohodnú inak.
- 2.1.10. Obchodník pri odstránení vady zabezpečí odstránenie tovaru a inštaláciu opraveného tovaru alebo náhradného tovaru, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadného tovaru, ktorý bol nainštalovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Obchodník a zákazník sa môžu dohodnúť, že odstránenie tovaru a inštaláciu opraveného alebo náhradného tovaru zabezpečí zákazník na náklady a nebezpečenstvo spoločnosti obchodníka.
- 2.1.11. Zákazník má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak:
 - a) obchodník tovar neopravil ani nevymenil,
 - b) obchodník tovar neprevzal na svoje náklady, prípadne nezabezpečil odstránenie a inštaláciu opraveného tovaru alebo náhradného tovaru, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadného tovaru, ktorý bol nainštalovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila, a v dôsledku tohto obchodník tovar neopravil ani nevymenil,
 - c) obchodník odmietne odstrániť vady, ak oprava ani výmena nie sú možné, alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti,
 - d) tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene tovaru,
 - e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy,
 - f) obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre zákazníka.
- 2.1.12. Zákazník nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa zákazník spolupodieľal na vzniku vady, alebo ak je vada zanedbateľná.
- 2.1.13. Ak je pri konkrétnom tovare výslovné poskytovaná (v záručnom liste alebo v reklame súvisiacej s predajom tovaru) rozšírená spotrebiteľská záruka, ktorou sa obchodník zaviazal vrátiť zákazníkovi kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predaný tovar alebo zabezpečiť jeho údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady podľa zákona, alebo spotrebiteľskú záruku na životnosť veci, platia na takéto tovar aj podmienky uvedenej spotrebiteľskej záruky.

3. Podnikateľský nájom hnutelných vecí

3.1. Zodpovednosť za vady poskytnutých služieb – nájom

- 3.1.1. Ak má vec, ktorá bola prenajatá, vady, pre ktoré ju nemožno riadne užívať alebo ktoré také užívanie sťažujú, má zákazník právo, aby sa mu poskytla iná vec slúžiaca tomu istému účelu. Okrem toho má právo na odpustenie nájomného alebo na zľavu z nájomného za dobu, po ktorú nemohol vec pre jej vadu riadne užívať buď vôbec, alebo len za sťažených podmienok.
- 3.1.2. Právo na odpustenie alebo na zľavu z nájomného sa musí uplatniť u obchodníka najneskôr do konca doby, na ktorú bol nájom dojednaný.
- 3.1.3. Ak bola prenajatá vec odovzdaná v stave nespôsobilom na dohodnuté alebo obvyklé užívanie alebo ak sa stane neskôr - bez toho, aby zákazník porušil svoju povinnosť - nespôsobilou na dohodnuté alebo obvyklé užívanie, ak sa stane neupotrebitelnou alebo ak sa mu odníme taká časť veci, že by sa tým zmaril účel zmluvy, je zákazník oprávnený kedykoľvek odstúpiť od zmluvy.
- 3.1.4. Obchodník je povinný bezodkladne po vytknutí vady zákazníkom, poskytnúť zákazníkovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby.
- 3.1.5. Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady poskytnutej služby, je povinný písomne oznámiť zákazníkovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady poskytnutej služby.

4. Vykonávanie servisu

4.1. Zodpovednosť za vady poskytnutých služieb – servis, záruka, reklamácia

- 4.1.1. Obchodník zodpovedá za vady, ktoré má vykonaná oprava pri prevzatí veci zákazníkom, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.
- 4.1.2. Obchodník zodpovedá tiež za vady, ktorých príčinou je vadnosť veci, ktorá sa má opraviť alebo upraviť, alebo nevhodnosť pokynov zákazníka, ak ho na vadnosť veci alebo nevhodnosť pokynov neupozornil.
- 4.1.3. Ak je vec opravená vadne, má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady.
- 4.1.4. Obchodník je povinný vadu odstrániť najdlhšie v dohodnutej lehote. Ak vadu nemožno odstrániť alebo ak ju neodstráni v dohodnutej lehote alebo ak sa vada vyskytne znovu, má zákazník právo na zrušenie zmluvy alebo na primerané zníženie ceny opravy alebo úpravy.
- 4.1.5. Obchodník je povinný bezodkladne po vytknutí vady zákazníkom, poskytnúť zákazníkovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby.
- 4.1.6. Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady poskytnutej služby, je povinná písomne oznámiť zákazníkovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady poskytnutej služby.
- 4.1.7. Záručná doba je tri mesiace, ak nie je dojednaná alebo osobitnými predpismi ustanovená inak.
- 4.1.8. Práva zo zodpovednosti za vady sa musia uplatniť u obchodníka v záručnej dobe; inak zaniknú. Čas od uplatnenia práva až po vykonanie opravy sa do záručnej doby nepočíta.

5. Miesto a čas uplatňovania reklamácie

- 5.1. Vady tovaru alebo služby musí zákazník uplatniť u obchodníka bezodkladne.
- 5.2. Zákazník môže podať reklamáciu písomne poštou, mailom, telefonicky alebo osobne na ktorejkoľvek prevádzkarni obchodníka.
- 5.3. V reklamacii je potrebné uviesť:
 - a) meno, priezvisko a adresu zákazníka,
 - b) označenie výrobku alebo služby týkajúcej sa reklamácie,
 - c) dátum zakúpenia tovaru alebo poskytnutia služby,
 - d) dôvod reklamácie - zákazník je povinný presne označiť druh a rozsah väd tovaru alebo služby, prípadne spôsob, akým sa vada prejavuje
 - e) priložiť kópiu dokladu o zakúpení tovaru alebo služby, prípadne záručný list, ak bol vydaný.
- 5.4. Deň, kedy bola obchodníkovi doručená reklamácia spĺňajúca všetky náležitosti podľa tohto reklamačného poriadku, sa považuje za deň uplatnenia reklamácie

6. Spôsob vybavenia reklamácie

- 6.1. Pri uplatnení reklamácie je potrebné preukázanie nasledujúcich skutočností:
 - a) zákazník kúpil tovar alebo službu (kúpou služby sa má na mysli na účely reklamačného poriadku uzatvorenie zmluvného vzťahu, ktorého predmetom je poskytnutie služby zákazníkovi) od obchodníka a za akú cenu; za týmto účelom zákazník predloží platný doklad o kúpe tovaru alebo služby s vyznačeným dátumom zakúpenia tovaru alebo služby dokazujúci nákup reklamovaného tovaru alebo služby u obchodníka,
 - b) na tovare alebo službe sa počas doby trvania zodpovednosti za vady vyskytla vada; zákazník predloží vadný tovar alebo výrobok, ktorý bol predmetom poskytnutej služby, v prevádzkarni obchodníka.
- 6.2. Pokiaľ by uplatnenie práv zodpovednosti za vady tovaru alebo služieb spôsobovalo vážne problémy, najmä z dôvodu, že tovar nie je možné dopraviť do miesta uplatnenia reklamácie bežným spôsobom alebo sa jedná o tovar, ktorý je namontovaný, posúdi obchodník reklamáciu po dohode so zákazníkom priamo na mieste alebo iným vhodným spôsobom. Zákazník je v takomto prípade povinný poskytnúť obchodníkovi potrebnú súčinnosť.
- 6.3. O spôsobe riešenia uplatnených nárokov zo zodpovednosti za vady obchodník informuje zákazníka najneskôr v lehote na odstránenie vady.
- 6.4. Vybavenie reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledovných spôsobov: odovzdanie opraveného tovaru, výmena tovaru, vrátenie kúpnej ceny tovaru, vyplatenie primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené odmietnutie reklamácie. Uvedené spôsoby vybavenia reklamácie, ako aj celý priebeh reklamačného konania platia v primeranej miere aj na reklamáciu služieb (podnikateľský nájom hnuteľných vecí, vykonávanie servisu).
- 6.5. Obchodník nezodpovedá za vady tovaru, ktoré vzniknú zavinením zákazníka a ak vada alebo poškodenie vznikla najmä:
 - a) preukázateľne nesprávnym používaním v rozpore s návodom na používanie alebo iným nesprávnym konaním, alebo na základe mechanického poškodenia tovaru ,
 - b) v prípade preukázateľne nedovolených zásahov do tovaru,
 - c) ak vada vznikla bežným opotrebením,
 - d) pri spotrebnom tovare so stanovenou lehotou použitia podľa zvláštnych právnych predpisov, pokiaľ je takáto reklamácia uplatňovaná po uplynutí tejto lehoty,

e) z dôvodu pôsobenia vyššej moci (napr. pri živelných katastrofách).

7. Alternatívne riešenie sporov

- 7.1. Zákazník má právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu, ak medzi zákazníkom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa zákazník domnieva, že obchodník porušil iné práva zákazníka.
- 7.2. Obchodník informuje zákazníka na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov, ak odpovie zamietavo na žiadosť o nápravu.
- 7.3. Ak obchodník na žiadosť zákazníka odpovie zamietavo alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie vôbec, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- 7.4. Formou alternatívneho riešenia sporu môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi obchodníkom a zákazníkom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 5 zákona č. 391/2015 Z. z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR.
- 7.5. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu sa podáva k subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa ust. § 3 zákona č. 391/2015 Z. z., a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od zákazníka požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporov, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na alternatívne riešenie sporov príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má zákazník. Okrem alternatívneho riešenia sporov má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd. Platforma alternatívneho riešenia sporov je dostupná na internetových stránkach:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

8. Záverečné ustanovenie

- 8.1. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 01.07.2024.
- 8.2. Ďalšie podrobnosti uplatňovania zodpovednosti za vady a nárokov zákazníka upravuje Občiansky zákonník.
- 8.3. Obchodník si vyhradzuje právo na zmenu reklamačného poriadku pri rešpektovaní kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka. Zmena reklamačného poriadku sa nevzťahuje na reklamáciu tovaru alebo služieb, ktoré boli zakúpené alebo poskytnuté alebo ich poskytovanie začalo počas účinnosti reklamačného poriadku ku dňu kúpy tovaru alebo poskytnutia služby alebo začatia poskytovania služby.



RAMIRENT spol. s r. o.

Ján Kozáček
výkonný riaditeľ