

Reklamačný poriadok spoločnosti Jala Express s.r.o.

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje reklamačné konanie medzi spoločnosťou **Jala Express s.r.o.**, so sídlom Pri Pošte 33/20, 040 17 Košice, IČO: 52827135 (ďalej len „Dodávateľ“), ktorá môže byť zastúpená zmluvnými predajcami, a koncovými zákazníkmi (ďalej len „Zákazník“).

1.2. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, Obchodným zákonníkom č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky v ich aktuálnom znení.

1.3. Reklamácie sú vybavované počas otváracích hodín v prevádzke, kde bola služba poskytnutá, alebo prostredníctvom zákazníckeho centra na e-mailovej adrese rentandgokosice@gmail.com alebo telefónnom čísle **+421 911 622 808**.

1.4. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky služby poskytované

Dodávateľom. **2. Doklad o poskytnutí služby**

2.1. Dodávateľ je povinný vydať Zákazníkovi doklad o poskytnutí služby, ktorý

obsahuje: • obchodné meno, IČO a sídlo Dodávateľa,

• adresu prevádzky,

• dátum dodania služby,

• identifikáciu služby,

• cenu služby a celkovú zaplatenú sumu.

2.2. Pri službách s následnou dodávkou musí doklad obsahovať aj miesto určenia, dátum a čas dodávky.

3. Reklamačný proces

3.1. Dodávateľ je povinný informovať Zákazníka o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie vrátane údajov o mieste prijímania reklamácií.

3.2. Reklamáciu je možné uplatniť v ktorejkoľvek prevádzke Dodávateľa, kde je to možné s ohľadom na poskytované služby. Informácie o podmienkach sú súčasťou Zmluvy o prenájme vozidla alebo sú zverejnené na webovej stránke Dodávateľa.

3.3. Reklamáciu je Dodávateľ povinný vybaviť ihneď, ak to nie je možné vzhľadom na zložitosť prípadu, najneskôr do 30 dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie nedostatku.

3.4. Pri prijatí reklamácie vydá Dodávateľ Zákazníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie.

3.5. O vybavení reklamácie je Dodávateľ povinný vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

3.6. Dodávateľ vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje dátum prijatia, spôsob vybavenia a dátum vybavenia. Evidencia je na požiadanie prístupná orgánu dozoru.

4. Uplatnenie reklamácie

4.1. Reklamáciu je možné uplatniť počas poskytovania služby (prenájmu vozidla), najneskôr však do troch pracovných dní po skončení prenájmu.

4.2. Zákazník je pri uplatnení reklamácie povinný predložiť:

- doklad o poskytnutí služby (Zmluvu o prenájme),
- písomný popis nedostatkov,
- návrh na riešenie reklamácie,
- návrh na náhradu škody (ak je relevantná).

5. Spôsob vybavenia reklamácie

5.1. Reklamácia môže byť vybavená formou:

- zľavy z ceny služby,
- vrátením peňazí,
- zamietnutím reklamácie zo strany Dodávateľa.

5.2. Reklamácia nebude uznaná, ak Dodávateľ preukáže, že reklamovaný nedostatok nebol spôsobený jeho zavinením.

5.3. Pri neoprávnenej reklamácií môže Dodávateľ účtovať Zákazníkovi náklady spojené s jej riešením.

5.4. V prípade neúplnej reklamácie je Dodávateľ oprávnený vyzvať Zákazníka na jej doplnenie, pričom lehota na vybavenie reklamácie sa preruší, kým Zákazník reklamáciu nedoplní.

6. Záverečné ustanovenia

6.1. Tento reklamačný poriadok je účinný odo dňa jeho zverejnenia a je dostupný v každej prevádzke Dodávateľa a na jeho webovej stránke.

6.2. Dodávateľ si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku v súlade s platnými právnymi predpismi.

6.3. Reklamačné konanie sa riadi ustanoveniami príslušných zákonov a tento reklamačný poriadok zabezpečuje, aby zákonné práva Zákazníka neboli dotknuté.