

Reklamační řád

Nájemní smlouva se uzavírá ve smyslu ust. § 663 občanského zákoníku, kdy pronajímatel přenechává za úplatu nájemci věc, aby ji dočasně (ve sjednané době) užíval nebo z ní bral i užítky.

Má-li věc, která byla pronajata, vady, pro které ji nelze řádně užívat, nebo které takové užívání ztěžují, má nájemce právo, aby mu byla poskytnuta jiná věc sloužící témuž účelu. Kromě toho má právo na prominutí nájemného nebo na slevu z nájemného za dobu, po kterou věc nemohl pro její vadu řádně užívat buď vůbec, nebo jen za ztížených podmínek.

Právo na prominutí nebo na slevu z nájemného musí být uplatněno u pronajímatele nejpozději do konce doby, na kterou byl nájem sjednán.

Za opotřebení věci způsobené řádným užíváním nájemce neodpovídá.

Vzniklé poškození, ztrátu nebo zničení věci je nájemce povinen ohlásit pronajímateli bez zbytečného odkladu. Povinnost nájemce nahradit škodu se řídí ustanoveními tohoto zákona o odpovědnosti za škodu; nájemce však neodpovídá za škodu, která vznikla tím, že ten, kdo věc pronajal, nesplnil povinnost uloženou ustanovením § 617.

Vrátí-li nájemce věc po době dohodnuté ve smlouvě, je povinen platit nájemné až do vrácení věci. Je-li nájemce s vrácením věci v prodlení, je povinen zaplatit též poplatek (sankci) z prodlení.

Jestliže se věc ztratila nebo byla zničena, je nájemce povinen platit nájemné a poplatek z prodlení, bylo-li jeho placení dohodnuto, dokud ztrátu nebo zničení věci pronajímateli neohlásil nebo dokud se o tom pronajímatel jinak nedozvěděl.

Za vyřízení reklamace v zákonné lhůtě odpovídá prodávající (pronajímatel). S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.