

Reklamační **řád**

Práva z vadného plnění a postup při reklamaci
Rentodo — pojištění nájmu a správa plateb

DOKUMENT
Reklamační řád

PLATNÝ OD
8. 4. 2023

VYŘÍZENÍ
Do 30 dnů

Reklamační řád upravuje práva z vadného plnění ze smluv mezi společností rentodo s.r.o. a jejími klienty.

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Reklamační řád

1. Tento reklamační řád upravuje práva z vadného plnění ze smluv uzavřených mezi společností rentodo s.r.o., IČ 289 30 819, sídlem Dolnomlýnská 1540/19, Kunratice, 148 00 Praha 4, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 153862 (dále jen „Poskytovatel“), a třetí osobou, které jsou Poskytovatelem poskytovány služby (dále jen „Klient“).
2. Je-li plnění poskytované Poskytovatelem vadné, má Klient vůči Poskytovateli práva z vadného plnění, a to za splnění níže uvedených podmínek.
3. Klient je povinen vadu vytknout (reklamovat) Poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost vadu zjistit, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje. **Vadu lze vytknout nejpozději do šesti měsíců od převzetí předmětu plnění.**
4. Reklamace musí být podána písemně nebo elektronicky a musí obsahovat následující údaje:
 - popis vady služby,
 - datum vzniku vady služby,
 - kontaktní údaje zákazníka (jméno, adresa, telefon, e-mail).
5. Klient má právo dotázat se Poskytovatele na stav reklamace. Poskytovatel Klientovi na takový dotaz odpoví bez zbytečného prodlení.
6. Vytkl-li Klient vadu včas a Poskytovatel reklamaci zamítl či nesplnil jiné své povinnosti v rámci reklamačního procesu, může Klient práva z vadného plnění uplatnit u soudu.
7. Je-li vada odstranitelná, může se Klient domáhat buď opravy, nebo doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět řádně užívat, může nabyvatel buď odstoupit od smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny.
8. Poskytovatel **vyřídí reklamaci do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace**; v této lhůtě bude Klienta rovněž o výsledku vyřízení reklamace informovat. Nevyřídí-li Poskytovatel reklamaci v této lhůtě, může Klient, který je spotřebitelem, odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.
9. Poskytovatel vydá Klientovi, který je spotřebitelem, potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy (byla-li provedena) a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
10. Náleží-li Klientovi právo z vadného plnění, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, toto právo mu nenáleží.
11. Tento reklamační řád je platný dnem jeho vydání.

KLÍČOVÉ LHŮTY

Vytknutí vady — bez zbytečného odkladu, nejpozději do 6 měsíců od převzetí předmětu plnění (bod 3).

Vyřízení reklamace — do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, včetně informování o výsledku (bod 8).

Náhrada nákladů — nutno uplatnit do 1 měsíce po uplynutí lhůty pro vytknutí vady (bod 10).

V Praze dne 8. 4. 2023