

# Reklamačný poriadok

## I. PREVENCIA

---

- 1.1 Pred prenájomom je potrebné si prečítať všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) **Prenajímateľa**.
- 1.2 Uzavretím zmluvy o nájme dopravného prostriedku (ďalej len „zmluva“) Nájomca súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
- 1.3 Pri preberaní vozidla od osoby poverenej **Prenajímateľom** je nutné si vozidlo dôkladne skontrolovať a dohliadať na to, aby boli všetky poškodenia nájdené na vozidle zaznamenané v preberacom protokole vozidla.
- 1.4 Pri preberaní vozidla od osoby poverenej **Prenajímateľom** je nutné si pozorne prečítať informácie o vozidle uvedené v technickom preukaze vozidla a prípadne v manuáli k vozidlu, ak sa nachádza vo vozidle. V prípade nejasností je Nájomca povinný požiadať o vysvetlenie poverenú osobu **Prenajímateľa**, v opačnom prípade sa má za to, že informáciám uvedeným v technickom preukaze alebo manuáli k vozidlu, ako aj všetkým informáciám, ktoré mu boli poskytnuté poverenou osobou **Prenajímateľa**, porozumel.
- 1.5 Ak bol Nájomca účastníkom dopravnej nehody, je povinný **Prenajímateľovi** predložiť vyplnený nehodový protokol (správa o nehode), podpísaný všetkými účastníkmi nehody. Ak Nájomca nebol vinníkom nehody no nedisponuje úplným a správnym vyplneným a podpísaným nehodovým protokolom oboma stranami (podpísaný poškodeným aj vinníkom), **Prenajímateľ** má právo vymáhať od Nájomcu náhradu škody i ušlý zisk, a to bez ohľadu na výšku zakúpeného pripoistenia ku prenajatému vozidlu.
- 1.6 Ak počas prenájmu došlo k poškodeniu vozidla v rámci jednej poistnej udalosti, ale vozidlo je poškodené z dvoch, alebo viacerých strán, je potrebné, aby Nájomca fotograficky zdokumentoval miesto nehody. Fotografie následne poskytne **Prenajímateľovi** na preukázanie, že k poškodeniam došlo pri jednej poistnej udalosti, v opačnom prípade má **Prenajímateľ** právo vymáhať náhradu škody za každé poškodenie osobitne a to bez ohľadu na výšku zakúpeného pripoistenia ku prenajatému vozidlu.
- 1.7 Pripisovanie prostriedkov na účet Nájomcu po stornovaní depozitu môže trvať aj 7 pracovných dní, podľa časovej náročnosti procesov v banke Nájomcu. Pre prípady nepripísaného depozitu späť na účet Nájomcu odporúčame kontaktovať banku, ktorá Nájomcovi vydala platobnú kartu. V prípade, že Nájomca zistí, že mu depozit nebol vrátený na jeho účet, z ktorého depozit uhradil, je povinný bezodkladne po zistení tejto skutočnosti, kontaktovať **Prenajímateľa** a informovať ho o nepripísaní prostriedkov na účet Nájomcu. **Prenajímateľ** bezodkladne preverí túto skutočnosť a vykoná nápravu.

## II. ZÁKLADNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

---

- 2.1 Každý Nájomca má právo na služby v dobrej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

- 2.2 Každý Nájomca má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.
- 2.3 Nájomca sa môže proti porušiteľovi domáhať na súde ochrany svojich práv, proti porušeniu práv a povinností ustanovených zákonom s cieľom ochrany spotrebiteľa.
- 2.4 **Prenajímateľ** je povinný:
- a) dodať služby v takom rozsahu a za takých podmienok, aké boli dohodnuté a umožniť Nájomcovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov,
  - b) poskytovať služby za dohodnuté ceny,
  - c) správne účtovať ceny pri poskytovaní služieb,
  - d) zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich bezpečné použitie.
- 2.5 **Prenajímateľ** nesmie Nájomcovi:
- a) ukladať povinnosť bez právneho dôvodu,
  - b) upierať práva v zmysle čl. 2 tohto RP a § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
- 2.6 **Prenajímateľ** nesmie odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach; nesmie viazať poskytnutie služby na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak Nájomca nespĺňa podmienky na poskytnutie služby.
- 2.7 **Prenajímateľ** nesmie klamať Nájomcu, najmä uvádzať nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepresné, nejasné alebo dvojzmyselné údaje, alebo zamlčať údaje o vlastnostiach služby alebo o nákupných podmienkach, pričom za klamanie Nájomcu sa považuje tiež ponuka alebo poskytovanie služieb porušujúcich práva duševného vlastníctva.
- 2.8 **Prenajímateľ** je povinný poskytnúť službu:
- a) v deň, ktorý je uvedený v zmluve,
  - b) kedykoľvek počas lehoty, ktorá je určená v zmluve, ibaže zo zmluvy alebo z účelu zmluvy, ktorý bol **Prenajímateľovi** známy pri uzavretí zmluvy vyplýva, že dobu dodania v rámci tejto lehoty určuje Nájomca,
  - c) ak zo zmluvy nevyplýva niečo iné, začína lehota, v ktorej sa má služba poskytnúť, plynúť odo dňa uzavretia zmluvy. Ak však podľa zmluvy má Nájomca splniť určité povinnosti ešte pred poskytnutím služby, začína táto lehota plynúť až odo dňa splnenia tejto povinnosti.

### III. ZODPOVEDNOSŤ ZA CHYBY

---

- 3.1 **Prenajímateľ** zodpovedá za chyby, ktoré má poskytnutá služba pri prevzatí Nájomcom.
- 3.2 Nájomca je povinný oboznámiť sa s obsahom poskytovanej služby najneskôr po prechode nebezpečenstva škody na poskytnutej službe, pričom sa prihliadne na povahu poskytnutej služby.
- 3.3 Ak Nájomca poskytovaný predmet služby neprezrie alebo nezariadi, aby sa prezrel v čase prechodu nebezpečenstva škody na poskytnutej službe, môže uplatniť nároky z chýb zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto chyby mal predmet poskytnutej služby už v čase prechodu nebezpečenstva škody na poskytnutej službe.

- 3.4. Pri poskytnutej službe za nižšiu cenu nezodpovedá za chyby, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 3.5. Za chybu nemožno považovať zmenu predmetu poskytnutej služby, ktorá vznikla v priebehu poskytovanej služby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
- 3.6. Nájomca je povinný skontrolovať dodanú službu, resp. predmet dodanej služby pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné chyby.
- 3.7. Za zjavné chyby sú považované chyby zistiteľné pri preberaní služby, a to najmä nekvalitne poskytovaná služba.
- 3.8. Zistené zjavné chyby je Nájomca povinný okamžite oznámiť **Prenajímateľovi**, ktorý zjedná nápravu odstránením reklamovanej chyby služby alebo vymenením predmetu služby alebo znížením ceny.
- 3.9. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude **Prenajímateľ** akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.
- 3.10 **Prenajímateľ** nezodpovedá za chyby, ak:
- Nájomca v čase uzavretia zmluvy o chybe vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzatvorila, musel vedieť, ibaže sa chyby týkajú vlastnosti poskytnutej služby, ktoré mala alebo mala mať podľa zmluvy,
  - Nájomca spôsobil chybu poskytnutej služby sám,
  - Nájomca pred prevzatím služby o chybe služby vedel, resp. bol na chybu alebo chybnú službu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre chybu alebo chybnú službu poskytnutá zľava z ceny služby,
  - chyby vznikli v čase poskytovania služby v dôsledku opotrebovania predmetu služby spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
  - boli chyby spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do predmetu služby alebo jeho súčastí,
  - sa služba reklamuje po uplynutí lehoty stanovenej v čl. 4, bod 4.15,
  - chyby vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy,
  - boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním predmetu služby, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom.
- 3.11 Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má Nájomca právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. **Prenajímateľ** je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 3.12. Nájomca môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu predmetu nájmu, alebo ak sa chyba týka len súčastí veci, môže vymeniť súčasť, ak tým **Prenajímateľovi** nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu poskytnutej služby alebo závažnosť chyby.
- 3.13 **Prenajímateľ** môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to Nájomcovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 3.14 Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, má Nájomca právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
- 3.15 Tie isté práva prislúchajú Nájomcovi, ak ide o odstrániteľné chyby, avšak Nájomca nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať.
- 3.16 Ak ide o iné neodstrániteľné chyby, má Nájomca právo na primeranú zľavu z ceny poskytnutej služby, resp. poskytnutie služby navyše.

## IV. REKLAMAČNÝ PROCES

---

- 4.1 **Prenajímateľ** je povinný Nájomcu riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť formou tohto RP.
- 4.2 **Prenajímateľ** je povinný prijať reklamáciu písomne e-mailom na [info@humlet.com](mailto:info@humlet.com) alebo v papierovej forme (zaslanú na adresu sídla **Prenajímateľa**). Reklamácia sa vybavuje v súlade s podmienkami uvedenými v RP, so zreteľom na poskytované služby a zmluvné podmienky. (môžu byť súčasťou Zmluvy o prenájme vozidla alebo sú uverejnené na webovej stránke **Prenajímateľa** [www.humlet.com](http://www.humlet.com) v časti Obchodné podmienky). Každý Nájomca má možnosť oboznámiť sa s konkrétnymi zmluvnými podmienkami najneskôr pri podpise zmluvy, aby sa predišlo prípadným nedorozumeniam. Všetky VOP a RP sú uvedené online na webovej stránke **Prenajímateľa** na [www.humlet.com](http://www.humlet.com) v časti Obchodné podmienky.
- 4.3 **Prenajímateľ** alebo ním poverená osoba prípadne iná na to určená osoba je povinná vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť.
- 4.4 Nájomca je povinný informovať **Prenajímateľa** bezodkladne (najneskôr do 24 hodín) písomne (e-mailom na [info@humlet.com](mailto:info@humlet.com)) a telefonicky na **+421 904 039 039** o chybne poskytnutej službe po tom, čo chybu alebo chybne poskytnutú službu zistil, a to preukázaním chyby poskytnutej služby.
- 4.5 **Prenajímateľ** je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Nájomcovi potvrdenie o prijatí reklamácie, minimálne v elektronickej forme.
- 4.6 **Prenajímateľ** je povinný viesť evidenciu o reklámácii a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru. Evidencia o reklámácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
- 4.7 Nájomca, ktorý uplatňuje nároky z chýb, vyplní reklamačný formulár, ktorý je zverejnený na webovej stránke **Prenajímateľa** na [www.humlet.com](http://www.humlet.com) v časti "Reklamačný poriadok", v ktorom presne popíše chybu a spôsob akým sa chyba prejavuje, alebo akým spôsobom bola chybne poskytnutá služba.
- 4.8 Reklamácie musia byť podané písomne e-mailom na [info@humlet.com](mailto:info@humlet.com) alebo v papierovej forme (zaslanej na adresu sídla **Prenajímateľa**). Nájomca adresuje reklamáciu odoslaním emailu na adresu reklamačného oddelenia humlet na e-mailovej adrese [info@humlet.com](mailto:info@humlet.com) prostredníctvom reklamačného formuláru, ktorý je zverejnený na webovej stránke **Prenajímateľa** na [www.humlet.com](http://www.humlet.com) v časti "Reklamačný poriadok".
- 4.9 Nájomca je povinný pri uplatňovaní reklamácie uviesť v reklamačnom formulári nasledujúce informácie:
- a) doklad o poskytnutí služby (zmluvu o prenájme, číslo zmluvy o prenájme)
  - b) písomné uvedenie všetkých nedostatkov,
  - c) návrh na riešenie reklamácie, resp. požadovaný spôsob riešenia reklamácie
  - d) návrh na náhradu škody,
  - e) kontaktnú adresu Nájomcu (adresa, telefónne číslo, e-mail), na ktorú bude **Prenajímateľom** vyzozumený o spôsobe vybavenia reklamácie.
- 4.10 **Prenajímateľ** potvrdí reklamáciu elektronickou formou ako odpoveď na podanú reklamáciu, alebo písomne poštou na adresu odosielateľa reklamácie.

- 4.11 **Prenajímatel'** nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyrozumenie doručiť.
- 4.12 Práva Nájomcu zo zodpovednosti za chyby **Prenajímateľa** pri poskytnutí služby **Prenajímateľom** vznikajú len počas doby poskytnutia služby (prenájmu vozidla).
- 4.13 Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa chyba vyskytla počas poskytnutia služby **Prenajímateľom**.
- 4.14 Reklamáciu je Nájomca povinný uplatniť bezodkladne po zistení vady, spravidla najneskôr do 7 pracovných dní od poskytnutia služby; tým nie sú dotknuté zákonné lehoty na uplatnenie práv spotrebiteľa.
- 4.15 Reklamáciu je možné uplatniť vždy:
- a) ak nenadobudla dodaná služba svoju podstatu (nebol zrealizovaný prenájom vozidla),
  - b) ak sa počas dodania služby (realizácie prenájom vozidla) objavili nedostatky.
- 4.16 Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany Nájomcu riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.
- 4.17 Reklamácia môže byť riešená: zľavou z ceny služby, odstránením chyby, odstúpením od zmluvy, výmenou predmetu nájmu alebo zamietnutím zo strany **Prenajímateľa**, podľa typu chyby v súlade s čl. III., bod 3.11 až 3.16.
- 4.18 Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.

## V. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

---

- 5.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1. 3. 2026
- 5.2 **Prenajímatel'** si vyhradzuje právo na zmeny tohto RP bez predchádzajúceho upozornenia.
- 5.3 Po každej zmene reklamačného poriadku sa vyhotoví jeho úplné znenie.
- 5.4 Reklamačný proces sa riadi reklamačným poriadkom účinným v znení v čase poskytnutia reklamovanej služby.
- 5.5 Tento reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke **Prenajímateľa** na [www.humlet.com](http://www.humlet.com) v sekcii "Reklamačný poriadok".
- 5.6 Právne vzťahy neupravené týmto RP sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Platné od: 1. 3. 2026