

Reklamačný poriadok

I. PREVENCIA

- 1.1 Tento reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) upravuje podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie služieb poskytovaných **Prenajímateľom** v súvislosti s prenájomom vozidiel. Pred prenájomom je potrebné si prečítať všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) **Prenajímateľa**.
- 1.2 Uzavretím zmluvy o nájme (ďalej len „Zmluva o nájme“) 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 dohliadnuť 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 **Prenajímateľ** vykoná zrušenie (uvolnenie) depozitu (predautorizácie) spravidla do 7 pracovných dní od skončenia nájmu, o čom Nájomcovi vydá doklad z platobného terminálu s číslom transakcie, a to buď fyzicky, alebo jeho odoslaním vo forme skenu či fotografie e-mailom, prostredníctvom aplikácie WhatsApp alebo iného komunikačného nástroja. Ak sa Nájomcovi vracia celý depozit, je na doklade uvedená suma zodpovedajúca celej výške pôvodne zablokovaného depozitu. Ak **Prenajímateľ** z depozitu časť oprávnene zúčtuje, napríklad na úhradu škody alebo iných nárokov podľa VOP, je na doklade z platobného terminálu uvedená výška skutočne zúčtovanej (strhnutej) sumy, a nie rozdiel medzi depozitom a touto sumou; ide o štandardný spôsob zobrazenia transakcie na platobnom termináli, nie o chybu. Samotné pripísanie alebo odblokovanie uvoľnených prostriedkov na účte Nájomcu už závisí výlučne od banky, ktorá Nájomcovi vydala platobnú kartu, a môže trvať 30 kalendárnych dní od vykonania zrušenia zo strany **Prenajímateľa**, v ojedinelých prípadoch aj dlhšie; **Prenajímateľ** nemá možnosť tento proces ovplyvniť ani zaň nezodpovedá. 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, spolu s priložením dokladu o vykonanom zrušení depozitu. **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 príslušných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky na ochranu spotrebiteľa v ich aktuálne platnom znení.
- 2.6 **Prenajímateľ** nesmie po uzatvorení Zmluvy o nájme odmietnuť poskytnutie dohodnutej 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. Právo **Prenajímateľa** neakceptovať alebo zrušiť rezerváciu pred uzatvorením Zmluvy o nájme podľa bodu II.8 VOP tým nie je dotknuté.
- 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 o nájme,
 - b) kedykoľvek počas lehoty, ktorá je určená v Zmluve o nájme, ibaže zo Zmluvy o nájme alebo z účelu Zmluvy o nájme, ktorý bol **Prenajímateľovi** známy pri uzavretí Zmluvy o nájme vyplýva, že dobu dodania v rámci tejto lehoty určuje Nájomca,

- c) ak zo Zmluvy o nájme nevyplýva niečo iné, začína lehota, v ktorej sa má služba poskytnúť, plynúť odo dňa uzavretia Zmluvy o nájme. Ak však podľa Zmluvy o nájme 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:
- a) Nájomca v čase uzavretia Zmluvy o nájme o chybe vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa Zmluva o nájme uzatvorila, musel vedieť, ibaže sa chyby týkajú vlastností poskytnutej služby, ktoré mala alebo mala mať podľa Zmluvy o nájme,
 - b) Nájomca spôsobil chybu poskytnutej služby sám,
 - c) 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,
 - d) chyby vznikli v čase poskytovania služby v dôsledku opotrebovania predmetu služby spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
 - e) boli chyby spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do predmetu služby alebo jeho súčastí,
 - f) sa služba reklamuje po uplynutí lehoty stanovenej v čl. 4, bod 4.14, čím však nie sú dotknuté zákonné lehoty na uplatnenie práv spotrebiteľa,
 - g) chyby vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy,
 - h) 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 súčasti 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 o nájme 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 alebo v papierovej forme (zaslanej na adresu sídla **Prenajímateľa**). Reklamácia sa vybavuje v súlade s podmienkami uvedenými v RP, so zreteľom na poskytované služby a zmluvné podmienky (ktoré môžu byť súčasťou Zmluvy o nájme alebo sú uverejnené na webovej stránke **Prenajímateľa** www.humlet.com v časti Obchodné podmienky). Každý Nájomca má možnosť oboznámiť sa s konkrétnymi zmluvnými podmienkami najneskôr pri podpise Zmluvy o nájme, aby sa predišlo prípadným nedorozumeniam. Všetky VOP a RP sú uvedené online na webovej stránke **Prenajímateľa** na 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) 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 reklamacii a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru. Evidencia o reklamacii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
- 4.7 Nájomca môže, nie je však povinný, na uplatnenie reklamácie použiť reklamačný formulár, ktorý je na zjednodušenie tohto procesu k dispozícii na webovej stránke **Prenajímateľa** na www.humlet.com v časti "Zákaznícka zóna", v ktorom môže presne popísať chybu a spôsob, akým

sa chyba prejavuje, alebo akým spôsobom bola chybné poskytnutá služba. Použitie formulára nie je podmienkou platného uplatnenia reklamácie; Nájomca môže reklamáciu uplatniť aj iným spôsobom podľa bodu 4.8, pričom v nej uvedie informácie podľa bodu 4.9.

- 4.8 Reklamácie musia byť podané písomne e-mailom na info@humlet.com alebo v papierovej forme (zaslanej na adresu sídla **Prenajímateľa**), a to podľa voľby Nájomcu buď prostredníctvom reklamačného formulára podľa bodu 4.7, alebo iným spôsobom obsahujúcim informácie podľa bodu 4.9. Nájomca adresuje reklamáciu na e-mailovú adresu info@humlet.com.
- 4.9 Nájomca je povinný pri uplatňovaní reklamácie, či už prostredníctvom reklamačného formulára alebo iným spôsobom, uviesť nasledujúce informácie:
- a) doklad o poskytnutí služby (Zmluvu o nájme a číslo Zmluvy o nájme),
 - 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** vyzvaný 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 **Prenajímateľ** nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslať vyzvanie 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 Nájomca neuvedie údaje podľa bodu 4.9 písm. a), b) alebo e), **Prenajímateľ** ho vyzve na doplnenie chýbajúcich údajov v primeranej lehote; ak Nájomca ani napriek výzve tieto údaje nedoplní, reklamácia nebude môcť byť vybavená. Neuvedenie návrhu na riešenie reklamácie podľa bodu 4.9 písm. c) alebo návrhu na náhradu škody podľa bodu 4.9 písm. d) nie je dôvodom na odmietnutie reklamácie, ak z ostatných uvedených údajov možno vadu služby a jej rozsah dostatočne identifikovať.
- 4.17 Reklamácia môže byť riešená: zľavou z ceny služby, odstránením chyby, odstúpením od Zmluvy o nájme, 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. 9. 2026.
- 5.2 **Prenajímateľ** 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 v sekcii "Reklamačný poriadok".
- 5.6 Právne vzťahy neupravené týmto RP sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Platné od: 1. 9. 2026