

## REKLAMAČNÍ ŘÁD KOGEN ENERGO s.r.o.

Poskytovatel služeb:

**Kogen Energo s.r.o**

se sídlem Salmovská 2002/18, 120 00 Praha 2

IČ: 01412248

### 1. Obecná ustanovení

Společnost Kogen Energo s.r.o, IČ: 01412248 (dále jen „**Pronajímatel**“), tímto vydává na základě zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, a zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, tento REKLAMAČNÍ ŘÁD (dále jen „**RR**“):

Předmětem tohoto RR Pronajímatele je úprava vztahů mezi pronajímatelem a nájemcem (dále jen „**Nájemce**“) vznikajících z titulu odpovědnosti za vady poskytnuté služby nebo věci. RR se vztahuje na pronájem dopravního prostředku.

### 2. Právo na Nájemce na reklamaci vadných služeb

Pronajímatel odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Pronajímatel je povinen Nájemce správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

Nájemce má právo na reklamaci případných nedostatků poskytnutých služeb a vad zakoupeného zboží včetně práva na jejich odstranění, výměnu, doplnění, případně na náhradní poskytnutí nové služby nebo přiměřenou slevu ze sjednané ceny zaplacených služeb nebo zboží.

### 3. Uplatňování reklamací

Nájemce je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace může Nájemce provést buď ústně, nebo písemně. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah ustanovení o Reklamačním protokolu v bodu 5.

Nájemce při uplatňování reklamace předloží doklad o poskytnuté službě, jejíž vadu reklamuje. Nájemce zároveň poskytne veškerou další součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podá pravdivé a úplné informace, umožní pracovníkům Pronajímatele přístup k předmětu pronájmu.

### 4.1. Zvláštní ustanovení pro některé druhy služeb

#### 4.1.1. Pronájem vozidel

Reklamaci nedostatků u pronajímaného vozidla lze uplatnit u Pronajímatele bez zbytečného odkladu. Právo na reklamaci nedostatků zanikne, pokud nebylo uplatněno do vrácení předmětu nájmu.

Nájemce je oprávněn požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění nedostatků. Pokud není možné odstranit vady a jestliže není možné Nájemci nabídnout jiné, náhradní vozidlo, a pokud bude vozidlo navzdory těmto vadám poskytnuto Nájemci, má Nájemce právo na slevu ze základní ceny pronájmu po oboustranné dohodě, nebo na odstoupení od smlouvy zpravidla před převzetím vozidla a na vrácení zaplacené ceny za pronájem.

### 5. Vyřizování reklamací

Uplatní-li Nájemce právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány, nebo které mu již byly poskytnuty, je obsluhující pracovník Pronajímatele povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o oprávněnosti reklamace ihned, ve složitějších případech do 10 dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná pro odborné posouzení vady. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od provedení reklamace Nájemcem.

V případě oprávněné reklamace je Pronajímatel povinen sjednat bezplatné odstranění vady, nebo poskytnout přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnutého plnění. Tím není dotčeno právo Nájemce v zákonem stanovených případech odstoupit od smlouvy.

V případě, že Pronajímatel považuje reklamaci za neoprávněnou, je oprávněn zajistit posouzení kvality zboží či služby nezávislým kontrolním orgánem. Pokud se takovýmto posouzením potvrdí, že reklamace byla neoprávněná, náklady spojené s posouzením uhradí Nájemce.

Není-li ústnímu reklamačnímu podání vyhověno ihned, je pracovník vyřizující reklamaci povinen sepsat s Nájemcem protokol o reklamaci (dále jen „**Reklamační protokol**“). V Reklamačním protokolu uvede osobní údaje Nájemce, identifikační údaje Pronajímatele, údaj o tom, který z pracovníků Pronajímatele reklamaci vyřizuje, datum uplatnění reklamace, předmět reklamace a

požadavek na způsob jejího vyřízení. Pokud Nájemce předá pracovníkovi písemnosti či jiné podklady k vyřízení reklamace, tato skutečnost bude rovněž uvedena v Reklamačním protokolu. Reklamační protokol podepíše jak pracovník vyřizující reklamaci, tak Nájemce. Nájemce obdrží jedno vyhotovení Reklamačního protokolu.

#### **6. Závěrečná ustanovení**

Tento RŘ je nedílnou součástí Obchodních podmínek Pronajímatele.

Tento RŘ nabývá účinnosti dnem 1.8.2018

## COMPLAINTS PROCEDURE KOGEN ENERGO s.r.o.

Service provider:

**Kogen Energo s.r.o**

with registered office at Salmovská 2002/18, 120 00 Praha 2

Company ID: 01412248

### 1. General provisions

The company Kogen Energo sro, company ID: 01412248 (hereinafter referred to as the "**Lessor**") hereby issues pursuant to Act No. 634/1992 Coll., On Consumer Protection, as amended, and Act No. 89/2012 Coll., The Civil Code, as amended, this DECLARATION RULES (hereinafter referred to as "**CP**"):

The subject of this RU of the Lessor is to regulate the relations between the lessor and the tenant (hereinafter referred to as the "**Lessee**") arising from the liability for defects of the provided service or things. RU applies to the rental of the means of transport.

### 2. Right to the Lessee to claim defective services

The Lessor is responsible for the proper and timely provision of the ordered and confirmed service. The Lessor is obliged to inform the Lessee correctly and fully about the extent and conditions of the provided services.

The Lessee has the right to claim any deficiencies in the services provided and the defects of the purchased goods including the right to remove them, to exchange them, to supplement them or to provide a new service or a reasonable discount on the agreed price of the paid services or goods.

### 3. Applying complaints

The Lessee is obliged to claim the claim without undue delay so that the remedy can be arranged as far as possible on the site itself. Claims may be made either verbally or in writing by the Lessee. In the case of written complaints, the provisions on the Complaint Protocol in point 5 apply to their content.

The tenant shall submit a proof of the service provided to claim the claim, claiming the defect. At the same time, the Lessee will provide all other assistance needed to settle the claim, in particular providing true and complete information, to enable Lessor's employees to access the subject of the lease.

### 4.1. Special provisions for certain types of services

#### 4.1.1. Rental of vehicles

Claiming defects for a rented vehicle can be claimed by the Lessor without undue delay. The right to complain of defects will cease if it has not been applied to the return of the subject of the lease. The Lessee is entitled to request free, proper and timely remedy of the deficiencies. If it is not possible to remedy the defects and if it is not possible for the Lessee to offer another replacement vehicle, and if the vehicle is provided to the Lessee in spite of these defects, the Lessee is entitled to a discount on the basic rental price by mutual agreement or withdrawal, as a rule, before the vehicle is taken over, refund of the rental price paid.

### 5. Complaint handling

If the Lessee applies the right to be responsible for defects in the services provided to him or which have already been provided to him / her, the Lessor's servant is obliged, after necessary examination of the factual and legal circumstances, to decide the claim right immediately, in more complex cases within 10 days. Until then, the time required for expert judgment of the defect is not counted. The settlement of the claim must be made within 30 days of the execution of the claim by the Lessee.

In the case of a legitimate claim, the Lessor is obliged to negotiate a free removal of the defect or provide a reasonable discount on the price of the defective performance. This is without prejudice to the tenant's right to withdraw from the contract in statutory cases.

If the Lessor considers the claim to be unjustified, it is entitled to provide an assessment of the quality of the goods or service by an independent control body. If such an assessment proves that the claim was unjustified, the costs associated with the assessment shall be borne by the Lessee.

If the oral complaint is not accepted immediately, the complainant is obliged to write a complaint with the Lessee (the "**Complaint Protocol**"). In the Complaint Protocol, the Lessee's

personal details, landlord's identification data, which of the Landlord's recruiter's workmanship he handles, the date of claim submission, the subject matter of the claim, and the request for settlement are provided. If the Lessee handed to the worker a document or other evidence to handle the claim, this fact will also be stated in the Complaint Protocol. The Complaint Protocol is signed by both the claimant and the Lessee. The Tenant will receive one copy of the Complaint Protocol.

#### **6. Final Provisions**

This RF is an integral part of the Lessor's Business Terms.

This CP comes into effect on 1.8.2018