

Порядок рассмотрения рекламаций

Информационный перевод — юридически обязательной является версия на чешском языке.
Routník · GM Rent&Diggers s.r.o., Plovární 478/1, 301 00 Пльзень, IČO 23741392, DIČ CZ23741392
версия 1.0 · вступает в силу с 9 сентября 2026

1. Область применения

Настоящий порядок регулирует процедуру реализации прав из ненадлежащего исполнения (рекламации) в отношении услуги аренды автомобиля, предоставляемой компанией GM Rent&Diggers s.r.o. потребителям на основании договора аренды транспортного средства и Общих условий.

2. Как и куда подать рекламацию

Подайте рекламацию в письменной форме по электронной почте на honza@frantisekdron.cz, по телефону +420 723 707 958, либо лично при получении или возврате автомобиля. Заявите о недостатке без необоснованного промедления после его обнаружения — в идеале уже при получении автомобиля путём записи в акте приёма-передачи.

3. Что необходимо предоставить

- Номер бронирования или договора аренды
- Описание недостатка и обстоятельств, при которых он был обнаружен
- Фотодокументацию недостатка
- Акт приёма-передачи, если он составлялся при получении автомобиля

4. Срок рассмотрения рекламации

Рекламацию, включая устранение недостатка, мы рассмотрим без необоснованного промедления, не позднее чем в течение 30 дней со дня её подачи, если мы не договоримся с вами о более длительном сроке (§ 19 закона № 634/1992 Sb., о защите прав потребителей).

5. Права из ненадлежащего исполнения

Если в момент передачи или в течение аренды автомобиль имеет недостаток, препятствующий его использованию согласованным способом, вам согласно § 1914–1925 и § 2205–2208 Гражданского кодекса (аренда) принадлежит, в частности, право на:

- устранение недостатка, соответственно ремонт автомобиля
- предоставление автомобиля-замены сопоставимой категории, если он доступен
- соразмерную скидку с арендной платы за время, в течение которого недостаток сохранялся
- при существенном нарушении договора — отказ от договора и возврат арендной платы за неиспользованные дни

6. Рассмотрение и письменное подтверждение

О приёме рекламации мы выдадим вам письменное подтверждение с датой подачи, содержанием рекламации и требуемым способом рассмотрения; после рассмотрения мы выдадим вам подтверждение о дате и способе рассмотрения (§ 19 п. 1 закона № 634/1992 Sb.).

7. Внесудебное разрешение споров

Если между нами не будет достигнуто соглашение, вы как потребитель имеете право на внесудебное разрешение спора в Чешской торговой инспекции (ČOI) с юридическим адресом Štěpánská 796/44, 110 00 Прага 1, интернет-адрес www.coi.cz, согласно § 20d и след. закона № 634/1992 Sb., о защите прав потребителей.

8. Контакты

GM Rent&Diggers s.r.o., Plovární 478/1, 301 00 Пльзень · honza@frantisekdron.cz · +420 723 707 958