

Порядок розгляду рекламаций

Інформаційний переклад — юридично обов'язковою є версія чеською мовою.

Poutník · GM Rent&Diggers s.r.o., Plovární 478/1, 301 00 Plzeň, IČO 23741392, DIČ CZ23741392

версія 1.0 · чинна від 9.09.2026

1. Сфера дії цього порядку

Цей порядок регулює процедуру реалізації прав з неналежного виконання (рекламаций) щодо послуги оренди автомобіля, яку надає компанія GM Rent&Diggers s.r.o. споживачам на підставі договору оренди транспортного засобу та Загальних умов.

2. Як і де подати рекламацию

Подайте рекламацию письмово електронною поштою на honza@frantisekdron.cz, телефоном на +420 723 707 958, або особисто при отриманні чи поверненні автомобіля. Про ваду повідомте без невиправданої затримки після її виявлення — найкраще вже при отриманні автомобіля записом в акті приймання-передачі.

3. Що потрібно надати

- Номер бронювання або договору оренди
- Опис вади та обставин, за яких її було виявлено
- Фотодокументацію вади
- Акт приймання-передачі, якщо він складався при отриманні автомобіля

4. Строк розгляду рекламаций

Ми розглянемо вашу рекламацию, включно з усуненням вади, без невиправданої затримки, не пізніше ніж протягом 30 днів з дня її подання, якщо ми не домовимося з вами про довший строк (§ 19 закону № 634/1992 Зб., про захист споживачів).

5. Права з неналежного виконання

Якщо автомобіль на момент передачі або протягом оренди має ваду, яка перешкоджає його використанню узгодженим способом, вам належить згідно з § 1914–1925 та § 2205–2208 Цивільного кодексу (оренда) зокрема право на:

- усунення вади, тобто ремонт автомобіля
- надання замінного автомобіля порівнянної категорії, якщо він є в наявності
- відповідну знижку з орендної плати за період, протягом якого вада тривала
- при суттєвому порушенні договору — відмову від договору та повернення орендної плати за невикористані дні

6. Розгляд і письмове підтвердження

Про прийняття рекламаций ми видамо вам письмове підтвердження із зазначенням дати подання, змісту рекламаций та бажаного способу вирішення; після розгляду ми видамо підтвердження про дату та спосіб вирішення (§ 19 п. 1 закону № 634/1992 Зб.).

7. Позасудове вирішення спорів

Якщо ми не дійдемо згоди, ви як споживач маєте право на позасудове вирішення спору у Чеській торговій інспекції (ČOI), з місцезнаходженням Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, інтернет-адреса www.coi.cz, згідно з § 20d і наст. закону № 634/1992 Зб., про захист споживачів.

8. Контакти

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