

# **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

## **Prenájom hnuiteľných vecí**

### **Článok 1**

#### **Úvodné ustanovenia**

- 1.1. Michal Ország, so sídlom Trenčianska 691/28, 82109 Bratislava-Ružinov, IČO: 53 817 923 zapísaný v Živnostenskom registri Okresného úradu Bratislava, číslo živnostenského registra: 110-300476 vydáva tento Reklamačný poriadok v súlade so Zákonom číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene Zákona číslo 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len ZoOS) v súlade so Zákonom číslo 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len OZ) ďalej len „Reklamačný poriadok“.
- 1.2. Účelom Reklamačného poriadku je informovať zákazníkov o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie vrátane informácií o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
- 1.3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na služby poskytované za účelom prenechania Predmetu nájmu Prenajímateľom do užívania Nájomcovi, na základe Nájomnej zmluvy uzatvorenej medzi Prenajímateľom a Nájomcom.
- 1.4. Reklamačný poriadok je viditeľne umiestnený na internetovej stránke Prenajímateľa [www.shisha4u.sk](http://www.shisha4u.sk) Prenajímateľ si vyhradzuje právo na zmeny tohto Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia Nájomcu. Zmena Reklamačného poriadku sa nevzťahuje na reklamáciu Služby, ktorá bola poskytnutá pred jej účinnosťou.

### **Článok 2**

#### **Definícia pojmov**

- 2.1. Prenajímateľ - je osoba, ktorá pri plnení a uzatváraní Nájomnej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo podnikateľskej činnosti a to tým, že je vlastníkom Predmetu nájmu, ktorý prenecháva do prenájmu Nájomcovi.
- 2.2. Nájomca - je osoba v postavení spotrebiteľa, ktorá získava Predmet nájmu do dočasného a odplatného užívania od Prenajímateľa a to pre osobnú potrebu alebo pre potrebu svojich blízkych osôb, a ktorá pri uzatváraní a plnení Nájomnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo podnikateľskej činnosti.
- 2.3. Nájomná zmluva - je zmluva na základe ktorej Prenajímateľ prenecháva Nájomcovi do dočasného a odplatného užívania hnuiteľnú vec (Predmet nájmu), aby ju Nájomca v dohodnutej dobe užíval za podmienok a spôsobom dojednaným v Nájomnej zmluve.
- 2.4. Predmet nájmu - je hnuiteľná vec, ktorú Prenajímateľ prenecháva Nájomcovi do dočasného a odplatného užívania za účelom jej bežného (obvyklého) užívania predovšetkým za účelom uspokojenia osobných potrieb Nájomcu a jeho blízkych osôb.
- 2.5. Služba - pod pojmom Služba rozumieme prenechanie Predmetu nájmu Prenajímateľom do prenájmu a teda dočasného odplatného užívania Predmetu nájmu Nájomcom.
- 2.6. Subjekt - subjektom na účely reklamačného poriadku je inštitúcia, ktorá vykonáva alternatívne riešenie sporov medzi Prenajímateľom a Nájomcom.
- 2.7. Servisné stredisko - je pre potreby tejto zmluvy definovaný Prenajímateľ, ktorý má kapacitu a znalosti na opravu a úpravu predmetu nájmu.

### **Článok 3**

#### **Právo na uplatnenie reklamácie**

- 3.1. Prenajímateľ zodpovedá za kvalitu prenajatého Predmetu nájmu v momente jej odovzdania nájomcovi. V momente odovzdania Predmetu nájmu Nájomcovi je ten povinný si predmet nájmu skontrolovať. Ak objaví u preberaného Predmetu nájmu vadu, má Nájomca právo vadu reklamovať pretože Predmet nemusí plniť účel dohodnutý v Nájomnej zmluve. Ak sa objaví vada počas používania Predmetu nájmu, Nájomca musí bezodkladne Predmet nájmu reklamovať.
- 3.2. Nájomca si uplatňuje reklamáciu u Predávajúceho podľa tohto reklamačného poriadku a Obchodných podmienok Prenajímateľa pre Nájomcu (spotrebiteľa).
- 3.3. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný Predmet nájmu bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami predložený na reklamačné konanie Prenajímateľovi.
- 3.4. Nájomca má právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení požičaného tovaru vrátane príslušenstva s nájomnou zmluvou a dokladom o zaplatení.
- 3.5. Nájomca je povinný pri používaní Predmetu nájmu dodržiavať podmienky stanovené pre používanie Predmetu nájmu v Nájomnej zmluve, ktoré boli Nájomcovi odovzdané spolu s Predmetom nájmu a

súčasne je Nájomca povinný užívať a ošetrovať Predmet nájmu v súlade s jeho prirodzenou životnosťou.

- 3.6. Nárok na uplatnenie reklamácie u Prenajímateľa Nájomcom zaniká:
  - a) nepredložením Nájomnej zmluvy,
  - b) uplynutím doby nájmu stanoveného v Nájomnej zmluve.
- 3.7. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na prenájom, ktorý je predmetom uzavretej zmluvy prostredníctvom elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu Prenajímateľa.

#### **Článok 4 Zodpovednosť prenajímateľa**

- 4.1. Prenajímateľ zodpovedá za to, že Predmet nájmu v čase prevzatia Nájomcom má vlastnosti výslovne vymienené alebo obvyklé, že ho možno použiť podľa povahy a účelu Nájomnej zmluvy alebo podľa toho, čo si zmluvné strany dojednali, a že Predmet nájmu nemá právne vady.
- 4.2. Prenajímateľ zodpovedá za vady, ktoré má Predmet nájmu v čase jeho prevzatia Nájomcom.
- 4.3. Medzi základné povinnosti Prenajímateľa patrí starať sa na svoje náklady o prenajatú vec, tzv. udržiavať ju v stave spôsobilom na zmluvné alebo obvyklé užívanie a to po celú dobu nájmu, a v prípade, ak by nastalo zhoršenie je povinný postarať sa o nápravu.
- 4.4. Prenajímateľ nezodpovedá za vady Predmetu nájmu, ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia Predmetu nájmu, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, mechanickým poškodením, nesprávnym skladovaním alebo, ktoré boli spôsobené nedovoleným zásahom.
- 4.5. Prenajímateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Nájomcovi potvrdenie ihneď, ak to nie je možné, musí sa Nájomcovi doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
- 4.6. Ak Nájomca uplatní reklamáciu, Prenajímateľ alebo ním poverený zamestnanec poučí Nájomcu o jeho právach a na základe rozhodnutia Nájomcu, ktoré z týchto práv Nájomca uplatňuje, určí Prenajímateľ spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu Predmetu nájmu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.7. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je Prenajímateľ povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Nájomca právo od Nájomnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Predmetu nájmu za nový Predmet nájmu.
- 4.8. Prenajímateľ alebo určená osoba (Servisné stredisko) vydá Nájomcovi potvrdenie o uplatnení reklamácie Predmetu nájmu vo vhodnej forme primeranej spôsobu uplatnenia reklamácie v ktorom je Prenajímateľ povinný presne označiť vady Predmetu nájmu v súlade s ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa a poučiť Nájomcu o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ustanovení Občianskeho zákonníka.
- 4.9. Po uplatnení potreby opráv alebo vád Predmetu nájmu (reklamácie) Prenajímateľ kontaktuje Nájomcu, poučí ho o jeho právach a na základe rozhodnutia Nájomcu určí spôsob vybavenia reklamácie.
- 4.10. Prenajímateľ je povinný vydať Nájomcovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Písomný doklad o vybavení reklamácie odošle Prenajímateľ Nájomcovi elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú v reklamácií alebo na poštovú adresu Nájomcu; najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.
- 4.11. Ak k prevzatíu Predmetu nájmu (ako predmetu reklamácie) Prenajímateľom dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto Reklamačného poriadku začínajú plynúť odo dňa prevzatia Predmetu nájmu (predmetu reklamácie) Prenajímateľom; najneskôr však od momentu, kedy Prenajímateľ znemožní alebo zabráni prevzatie Predmetu nájmu (predmetu reklamácie).

#### **Článok 5 Práva a povinnosti Nájomcu**

- 5.1. Nájomca je povinný vykonať prehliadku Predmetu nájmu pri prevzatí.
- 5.2. Nájomca je povinný včas oznamovať nedostatky Predmetu nájmu, umožniť vykonanie opráv Predmetu nájmu a he povinný poskytnúť Prenajímateľovi súčinnosť.

- 5.3. Pri vadách Predmetu nájmu, ktoré Nájomca uplatní v priebehu záručnej doby, má právo pri odstrániteľných vadách aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Namiesto odstránenia vady môže Nájomca požadovať výmenu Predmetu nájmu za nový, alebo ak sa vada týka len súčasti Predmetu nájmu, výmenu tejto súčasti, ak sa stane Predmet nájmu neupotrebitelne pre dohodnuté alebo obvyklé užívanie, alebo má Nájomca právo na primeranú zľavu z ceny Nájmu alebo má právo na odstúpenie od Zmluvy ak sa Predmet nájmu stal nespôsobilý na dohodnuté/obvyklé užívanie bez toho aby Nájomca porušil svoje povinnosti, alebo v prípade, ak sa stane neupotrebitelnou alebo ak sa mu odníme taká časť veci (tvoriaca Predmet nájmu), že by sa tým zmaril účel nájmu.

## **Článok 6**

### **Lehoty na uplatnenie reklamácií**

- 6.1. Reklamačné konanie začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
- a) uplatnenie reklamácie v súlade s bodom 8.1 tohto Reklamačného poriadku,
  - b) odovzdanie reklamovaného Predmetu nájmu od Nájomcu Prenajímateľovi.
- 6.2. Dĺžka doby nájmu podľa Nájomnej zmluvy je najviac 1 mesiac. Záručná doba na uplatnenie reklamácie na Predmet nájmu sa rovná dĺžke doby nájmu podľa Nájomnej zmluvy najviac však 1 mesiac odo dňa prevzatia Predmetu nájmu.
- 6.3. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia Predmetu nájmu Nájomcom.
- 6.4. Doba od uplatnenia reklamácie až do času, keď Nájomcovi po skončení opravy vznikla povinnosť prevziať Predmet nájmu, sa do záručnej doby nepočíta. V prípade ak dôjde k výmene reklamovaného Predmetu nájmu, začne plynúť záručná doba odznova od prevzatia nového Predmetu nájmu.
- 6.5. Práva zo zodpovedností za vady Predmetu nájmu, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 6.6. Ak je reklamácia vybavená opravou Predmetu nájmu, predlžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je Nájomca povinný po skončení opravy si Predmet nájmu prevziať, a to aj v prípade, že tak Nájomca neurobil. Prenajímateľ je povinný vydať Nájomcovi potvrdenie o tom, kedy uplatnil toto právo, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak je reklamácia vybavená výmenou vadného Predmetu nájmu za Predmet nájmu bez väd, plynie pre nový Predmet nájmu nová záručná doba určená podľa bodu 6.2. znovu odo dňa prevzatia novej veci alebo odo dňa, kedy bol Nájomca povinný si vec po vybavení reklamácie vyzdvihnúť.
- 6.7. Ak nie je reklamácia vadného Predmetu nájmu, za ktorú Prenajímateľ zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za vadu zaniká.

## **Článok 7**

### **Vybavenie reklamácie**

- 7.1. Prenajímateľ je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- a) odovzdaním Predmetu nájmu po odstránení väd,
  - b) výmenou Predmetu nájmu za nový,
  - c) vyplatením primeranej zľavy z ceny nájomného alebo odpustenie nájomného,
  - d) písomnou výzvou na prevzatie Predmetu nájmu,
  - e) odôvodneným zamietnutím reklamácie Predmetu nájmu.
- 7.2. Reklamácia sa považuje za vybavenú ukončením reklamačného konania podľa spôsobu ustanovená v bode 7.1. tohto článku.
- 7.3. V prípade, ak si Nájomca v určenej lehote nevyzdvihne reklamovaný, opravený alebo náhradný Predmet nájmu po vybavení reklamácie napriek tomu, že mu Prenajímateľ písomne a riadne oznámil vybavenie reklamácie, vyzve Prenajímateľ Nájomcu prostredníctvom doporučeného listu odoslaného na poslednú známu adresu Nájomcu na vyzdvihnutie si tohto Predmetu nájmu v lehote 30 dní odo dňa doručenia tejto výzvy.
- 7.4. Prenajímateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách (v knihe reklamácií), pričom v tejto evidencii musí byť uvedené číslo reklamačného zápisu a spôsob vybavenia reklamácie. Nájomca svojím podpisom v reklamačnom zápise potvrdí spôsob vybavenia reklamácie v zmysle tohto článku.
- 7.5. V prípade, že sa Nájomca nestotožňuje s vybavením reklamácie má na základe ust. § 20 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa Nájomca právo obrátiť sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu alebo na súd.

## **Článok 8**

### **Spôsob a miesto uplatnenia reklamácie**

- 8.1. Nájomca môže uplatniť reklamáciu v prevádzkarni Prenajímateľa osobne, po dohovore uskutočnenom nasledovne:

- a) telefonicky na telefóne číse: +421 948 541 133 alebo,
  - b) e-mailom na adrese: [info@shisha4u.sk](mailto:info@shisha4u.sk) alebo,
  - c) písomne na adrese: Trenčianska 28, 821 09 Bratislava.
- 8.2. Po uplatnení potreby opráv alebo väd Predmetu nájmu Prenajímateľ kontaktuje Nájomcu, poučí ho o jeho právach a na základe rozhodnutia Nájomcu určí spôsob vybavenia reklamácie. Prenajímateľ zároveň stanoví postup odovzdania Predmetu nájmu Prenajímateľom určenej osobe na vybavenie reklamácie v prípade, ak má Nájomca Predmet nájmu aj po oznámení reklamácie u seba v domácnosti.
- 8.3. V prípade ak Nájomca uplatnil nárok zo zodpovednosti za vady Predmetu nájmu (reklamáciu) je povinný odovzdať Predmet nájmu osobne a na vlastné náklady Prenajímateľovi alebo Servisnému stredisku určenému Prenajímateľom, to neplatí v prípade, ak ide o Predmet nájmu, pri ktorom servisné zásahy realizuje priamo servisné stredisko Prenajímateľa.
- 8.4. V prípade ak Nájomca uplatnil nárok zo zodpovednosti za vady Predmetu nájmu má Nájomca právo od Prenajímateľa požadovať:
- a) opravu Predmetu nájmu,
  - b) výmenu Predmetu nájmu za nový Predmet Nájmu v prípade, ak sa pôvodný Predmet nájmu nedá opraviť a Prenajímateľ túto možnosť Nájomcovi ponúkol,
  - c) primeranú zľavu z ceny Nájmu alebo odpustenie Nájomného v súlade s bodom 8.7. a 8.8. tohto článku tohto Reklamačného poriadku,
  - d) odstúpenie od Nájomnej zmluvy, ak sa Predmet nájmu stal nespôsobilý na dohodnuté/obvyklé užívanie bez toho, aby Nájomca porušil svoje povinnosti vyplývajúce z Nájomnej zmluvy, alebo pri páde, ak sa stane Predmet nájmu neupotrebitelným alebo ak sa od Predmetu nájmu odníme taká časť vecí (tvoriaca Predmet nájmu), že by sa tým zmaril účel nájmu vymedzený v Nájomnej zmluve.
- 8.5. V prípade, ak je reklamácia Predmetu nájmu oprávnená (došlo k poškodeniu Predmetu nájmu inak ako zavinením Nájomcu), ale Predmet nájmu sa stane nespôsobilý na dohodnuté alebo obvyklé užívanie (stane neupotrebitelným na ďalšie užívanie) a súčasne nie je opraviteľný:
- a) je Nájomca oprávnený vysloviť súhlas s nahradením Predmetu nájmu za nový (náhradný) Predmet nájmu v prípade, ak Prenajímateľ Nájomcovi túto možnosť ponúkol, v takomto prípade trvá táto Zmluva za nezmenených podmienok naďalej;
  - b) je Nájomca oprávnený od Zmluvy odstúpiť.
- 8.6. Pri reklamácií je potrebné doložiť Nájomnú zmluvu uzatvorenú medzi Prenajímateľom a Nájomcom.
- 8.7. Právo na odpustenie alebo na poskytnutie zľavy z nájomného, pokiaľ Nájomca pre vady Predmetu nájmu, ktoré Nájomca nespôsobil, nemohol Predmet nájmu užívať dohodnutým alebo obvyklým spôsobom; alebo pre ktoré Nájomca užíval Predmet nájmu len obmedzene, musí Nájomca uplatniť u Prenajímateľa bez zbytočného odkladu a to písomne alebo e-mailom na adrese: [info@shisha4u.sk](mailto:info@shisha4u.sk). Za uplatnenie práva na odpustenie Nájomného alebo zľavu z Nájomného podľa predchádzajúcej vety považuje akýkoľvek adresný právny úkon (písomný a/alebo e-mailový) Nájomcu z ktorého je nepochybné, že Nájomca si uplatňuje zľavu alebo odpustenie Nájomného.
- 8.8. V prípade, ak existujú dôvody na odpustenie nájomného Prenajímateľ odpustí Nájomcovi za každý začatý deň doby nájmu, počas ktorého Nájomca nemohol Predmet nájmu riadne užívať, sumu rovnajúcu sa dennému nájomnému uvedenú v cenníku platnom v období uzatvorenia nájmu. Pre vylúčenie pochybností platí, že nárok na odpustenie Nájomného patrí Nájomcovi v prípade, ak sa ukáže, že bol dôvodný (t.j. ak sa počas reklamačného konania preukázalo, že Predmet nájmu mal vady, ktoré Nájomca nespôsobil a pre ktoré nemohol Nájomca Predmet nájmu užívať dohodnutým alebo obvyklým spôsobom) a to odo dňa kedy Nájomca oznámil Prenajímateľovi potreby alebo vady Predmetu nájmu do dňa (i) kedy bol Predmet nájmu pripravený na odovzdanie Nájomcovi, alebo do dňa (ii) kedy je Nájomcovi pripravený na odovzdanie nový Predmet nájmu (výmena Predmetu nájmu za náhradný), ak o to Nájomca požiadal alebo s tým súhlasil, alebo do dňa (iii) skončenia Nájmu.

## Článok 9

### Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

- 9.1. Spotrebiteľská legislatíva sa snaží vzniku súdnych sporov predchádzať. Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých predpisov priniesol nové možnosti pre spotrebiteľov (Nájomca) riešiť svoj spor s Prenajímateľom rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi.
- 9.2. Orgánom alternatívneho riešenia sporu je aj Slovenská obchodná inšpekcia.
- 9.3. V rámci predmetného inštitútu má Nájomca právo obrátiť sa na Prenajímateľa so žiadosťou o nápravu v prípade, že nie je spokojný s vybavením jeho reklamácie alebo sa domnieva, že Prenajímateľ porušil jeho práva. Ak na túto žiadosť Prenajímateľ do 30 dní od dňa odoslania neodpovie alebo na ňu odpovie zamietavo, Nájomca sa môže s návrhom na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) obrátiť na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt“); možnosť

obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Pred samotným alternatívnym riešením sporu by teda mala predchádzať snaha Nájomcu vyriešiť svoj spor s Prenajímateľom priamou komunikáciou, až následne bude možné pristúpiť k alternatívnemu riešeniu. Zoznam subjektov, ktoré sú oprávnené spor alternatívne vyriešiť je dostupný na webovej stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má Nájomca. Na ustanovenia zmluvy, ktoré zaväzujú Nájomcu podať návrh na vopred určený subjekt alternatívneho riešenia sporov, sa neprihliada.

- 9.4. Subjekt po preskúmaní návrhu zistí, či môže začať alternatívne konanie alebo návrh odmietne. K odmietnutiu subjekt pristúpi, ak:
- Nájomca podá neúplnú žiadosť,
  - subjekt ARS nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname,
  - vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom ARS,
  - vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
  - vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii, alebo ide o neopodstatnený alebo anonymný návrh.
- 9.5. Okrem toho môže subjekt návrh odmietnuť ak, sa týka sporu nižšej hodnoty ako 20 eur a samostatným dôvodom na odmietnutie môže byť aj nemožnosť riešenia sporu z dôvodu, že by subjekt ARS musel vyvinúť neprimerané úsilie, napríklad právne náročné prípady, ktoré si vyžadujú náročné dokazovanie, ktoré svojou povahou spadajú do rozhodovacej právomoci súdov. O odmietnutí návrhu je subjekt povinný Nájomcu informovať.
- 9.6. Z uvedeného vyplýva, že hlavným cieľom alternatívneho konania je nájsť kompromisné riešenie pre zúčastnené strany a dopomôcť im k uzavretiu súkromnoprávnej dohody a predchádzať tak prípadnému súdному sporu a zvyšovaniu nákladov. Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok tohto konania je pre strany sporu záväzná, pričom možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.
- 9.7. V prípade, že nie je možné dosiahnuť výsledok alternatívneho konania vo forme uzavretia dohody a subjekt nadobudne, dôvodné podozrenie, že konaním alebo opomenutím Prenajímateľa boli porušené práva Nájomcu, ukončí konanie vydaním odôvodneného stanoviska, voči ktorému nie je možné podať opravný prostriedok.
- 9.8. Počas alternatívneho konania môže dôjsť k odloženiu návrhu, ak:
- začal vo veci konať skôr konať iný orgán,
  - vo veci sa už právoplatne rozhodlo pred všeobecným alebo rozhodcovským súdom,
  - strany sporu neposkytujú potrebnú súčinnosť,
  - Nájomca sa rozhodol ukončiť svoju účasť v konaní,
  - vec nie je možné postúpiť inému subjektu z dôvodu porušenia zásady nezaujatosti všetkých osôb poverených vedením subjektu v rámci dotknutého subjektu a strany sporu súčasne nevyjadrili písomný súhlas s pokračovaním subjektu týmito osobami.
- 9.9. Nájomca môže podať návrh na začatie konania aj prostredníctvom online platformy <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

## **Článok 10** **Záverečné ustanovenia**

- 10.1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 02.09.2021.
- 10.2. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle Prenajímateľa [www.shisha4u.sk](http://www.shisha4u.sk) a je k dispozícii aj v sídle Prenajímateľa.

Bratislava, 2. september 2021

# Protokol o prijatí reklamácie

pre uplatňovanie nárokov z väd služby poskytovanej na základe nájomnej zmluvy  
uzatvorenej na diaľku medzi Prenajímateľom a Nájomcom prostredníctvom  
internetovej stránky **www.shisha4u.sk**

## Prenajímateľ:

Obchodné meno: Michal Ország  
Sídlo: Trenčianska 691/28, 82109 Bratislava-Ružinov  
IČO: 53 817 923  
Zápis: Živnostenský register Okresného úradu Bratislava,  
Číslo živnostenského registra: 110-300476

## Nájomca:

Meno / Obchodné meno: .....  
Adresa / Sídlo: .....  
Dátum narodenia / IČO: .....  
Telefón: .....  
Email: .....

Týmto reklamujem doleuvedenú službu s popisom vady

Názov služby: Prenájom vodnej fajky  
Dátum uzatvorenia zmluvy: .....  
Číslo objednávky: .....

Popis vady: .....  
.....  
.....  
.....

Prílohy: .....  
.....  
.....

Miesto a dátum prijatia reklamácie: .....

.....  
Podpis Prevádzkovateľ

.....  
Podpis Objednávateľ