

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Reklamačný poriadok upravuje podmienky reklamácie, spôsob reklamácie a postup pri riešení reklamácie. Práva a povinnosti zmluvných strán (prenajímateľa a nájomcu) týkajúce sa vadného plnenia sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky v platnom znení, a to najmä ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení a zákona NR SR č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.
2. Prenajímateľ ako prevádzkovateľ skladových priestorov spôsobilých tvoriť predmet nájmu v zmysle nájomnej zmluvy, zodpovedá za to, že predmet nájmu je poskytovaný v bežnej kvalite, za dojednanú cenu (nájomné), a to spôsobom umožňujúcim jeho riadne a bezpečné užívanie zo strany nájomcu.
3. Nájomca (zákazník) má právo na uplatnenie zodpovednosti za vady u prenajímateľa za vadu predmetu nájmu (skladovej jednotky), ak tento nemohol nájomca (zákazník) užívať na dohodnutý účel, a to z dôvodu porušenia povinností prenajímateľa (prevádzkovateľa) vyplývajúcich zo zmluvy (prijatý návrh na uzavretie zmluvy).
4. Nájomca (zákazník) je povinný uplatniť si u prenajímateľa (prevádzkovateľa) práva zo zodpovednosti za vady bez zbytočného odkladu od kedy sa o nich dozvie. Práva zo zodpovednosti za vady sa u prenajímateľa (prevádzkovateľa) uplatňujú na emailovej adrese prenajímateľa: [fakturacie@sklady365.sk](mailto:fakturacie@sklady365.sk). Prenajímateľ je povinný vydať nájomcovi písomné potvrdenie o tom, kedy nájomca uplatnil zodpovednosť za vady, čo tvorí predmet reklamácie a aký spôsob jej vybavenia nájomca požaduje.
5. Prenajímateľ je povinný poskytnúť nájomcovi písomné potvrdenie (prostredníctvom zaslania emailu na emailovú adresu nájomcu) bezodkladne, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, resp. po tom ako bola nájomcom vytknutá a právo zo zodpovednosti za vady preukázateľným spôsobom uplatnené na emailovú adresu prenajímateľa uvedenú na webovom sídle: [www.sklady365.sk](http://www.sklady365.sk), a to [fakturacie@sklady365.sk](mailto:fakturacie@sklady365.sk). Prenajímateľ v potvrdení nájomcovi oznámi lehotu, v ktorej vadu odstráni. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní, okrem prípadu, ak je dlhšia lehota odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý prenajímateľ nemôže ovplyvniť.
6. V prípade, ak prenajímateľ zodpovedá za vadu, Nájomca má voči prenajímateľovi právo na odstránenie vady jej opravou, alebo ak vadu nie je možné odstrániť, výmenou (v prípade potreby výmeny skladu možnosť výmeny závisí od kapacitných možností prenajímateľa), právo na primeranú zľavu z nájomného alebo právo odstúpiť od zmluvy.
7. Nájomca si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný, alebo ktorý by v porovnaní s iným spôsobom odstránenia vady a s prihliadnutím na všetky okolnosti bol spôsobilý prenajímateľovi spôsobiť neprimerané náklady. Prenajímateľ je oprávnený odmietnuť odstránenie vady, a to v prípade, ak oprava vady alebo výmena nie sú možné, alebo v prípade ak by, s prihliadnutím na všetky okolnosti, takýto spôsob odstránenia vady vyžadoval neprimerané náklady.
8. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má nájomca právo na bezodplatné, včasné a riadne odstránenie vady. Prenajímateľ je povinný vadu bezodkladne odstrániť. Nájomca má právo na primeranú zľavu z nájomného alebo na odstúpenie od zmluvy v prípade, ak prenajímateľ vytknutú vadu neopravil, resp. nedošlo k výmene vadnej veci, prípadne predmetu nájmu (s ohľadom na kapacitné možnosti prenajímateľa).
9. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne užívať ako služba bez vady, má nájomca právo od nájomnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú nájomcovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však nájomca nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady alebo pre väčší počet väd službu riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia užívaniu predmetu nájmu, má nájomca právo na primeranú zľavu z nájomného.
10. Po tom ako bude reklamácia zo strany prenajímateľa vybavená, prenajímateľ vydá nájomcovi potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, prípadne oznámenie o odmietnutí reklamácie, a to emailom na emailovú adresu nájomcu.

11. Ak sa nájomca odôvodnene domnieva, že prenajíateľ porušil jeho práva, prípadne nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, je oprávnený domáhať sa u prenajíateľa nápravy, a to emailom na emailovú adresu prenajíateľa [fakturacie@sklady365.sk](mailto:fakturacie@sklady365.sk). V prípade, ak žiadosť o nápravu vybavenia reklamácie prenajíateľ vyhodnotí ako oprávnenú, je povinný o tejto skutočnosti informovať nájomcu emailom na emailovú adresu nájomcu, v opačnom prípade rovnakým spôsobom oznámi nájomcovi vyhodnotenie žiadosti ako nedôvodnej.
12. Ak prenajíateľ na žiadosť nájomcu odpovie zamietavo alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie vôbec, má nájomca právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov.
13. Formou alternatívneho riešenia sporu môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi prenajíateľom a nájomcom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 5 zákona NR SR č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov v platnom znení, ktorých hodnota neprevyšuje 20 Eur.
14. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu sa podáva subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa ust. § 3 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor je dostupným na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od zákazníka požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporov, maximálne však do výšky 5,- € s DPH. Ak sú na alternatívne riešenie sporov príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má zákazník. Okrem alternatívneho riešenia sporov má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný súd alebo rozhodcovský súd. Platforma alternatívneho riešenia sporov je dostupná na webovom sídle: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.
15. Príslušným štátnym orgánom, ktorý má v kompetencii v zmysle Zákona o ARSS aj alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prenajíateľom, je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese:  
Ústredný inšpektorát SOI  
Odbor medzinárodných vzťahov a ARS  
Prievozská 32, poštový priečinok 29  
827 99 Bratislava  
a/alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk).