

REKLAMAČNÍ ŘÁD A STORNO PODMÍNKY

společnosti renjoi s.r.o.,

IČO: 053 37 119,

se sídlem Krajanská 516/1a, Újezd u Průhonic, 149 00 Praha 4

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 262129

(dále jen „**Provozovatel**“)

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tento reklamační řád a storno podmínky (dále jen „**Reklamační řád**“) upravuje vzájemná práva a povinnosti Provozovatele a osob (dále jen „**Uživatelé**“), které s Provozovatelem uzavřely smlouvu na základě registrace prostřednictvím mobilní a webové aplikace **renjoi** dostupné na webových stránkách www.renjoi.cz (dále jen „**Aplikace**“). Uzavírání smluv a provoz Aplikace upravují **Obchodní podmínky Provozovatele**, jejichž nedílnou součástí je tento Reklamační řád.
- 1.2 Reklamační řád se vztahuje jak na případy, kdy je Uživatelem osoba, která užívá Aplikaci k nabízení předmětů k jejich sdílení (dále jen „**Pronajímatel**“) nebo osoba, která užívá Aplikaci za účelem poptání předmětů nabízených Pronajímatelem (dále jen „**Nájemce**“, nabízené a poptávané předměty dále jako „**Předměty**“). Reklamační řád se vztahuje jak na Uživatele, který jedná při uzavírání smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání (dále jen „**Podnikatel**“), tak i na případy, kdy Uživatelem je fyzická osoba, jež jedná při uzavírání smlouvy mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo rámec samostatného výkonu svého povolání (dále jen „**Spotřebitel**“).
- 1.3 Tento Reklamační řád upravuje podmínky rezervace Předmětů učiněné Nájemci prostřednictvím Aplikace (dále jen „**Rezervace**“), zejména zrušení Rezervace a vrácení již provedených plateb za Rezervaci (dále jen „**Cena**“) a dále postup řešení reklamací spojených s Rezervacemi Předmětů a Smlouvou o přenechání Předmětu, která vzniká potvrzením Rezervace ze strany Pronajímatele.
- 1.4 Analogicky se použije i na služby zprostředkované v rámci Aplikace.

2 STORNO REZERVACE

- 2.1 Provozovatel umožňuje Pronajímatelům a Nájemcům aplikovat na Rezervaci Předmětů následující storno podmínky:
 - a) Možnost Pronajímatele stornovat potvrzenou Rezervaci do tří (3) dnů před plánovaným předáním Předmětu. V případě stornování Rezervace v uvedené lhůtě bude vráceno Nájemci 100 % z uhrazené Ceny.
 - b) Možnost Nájemce stornovat potvrzenou Rezervaci do tří (3) dnů před plánovaným předáním Předmětu, je-li Smlouva o přenechání Předmětu uzavřena na dobu **delší než 1 den**. V případě stornování Rezervace v uvedené lhůtě bude vráceno Nájemci 100 % z uhrazené Ceny.
 - c) Možnost Nájemce stornovat potvrzenou Rezervaci do 24 h před plánovaným předáním předmětu (pokud není stanoveno jinak nejpozději do 16:00 dne předcházejícího dne, ve kterém má být Předmět předán), je-li Smlouva o přenechání Předmětu uzavřena na dobu **kratší než 1 den**. V případě stornování Rezervace v uvedené lhůtě bude vráceno Nájemci

100 % z uhrazené Ceny.

3 VRÁCENÍ CENY REZERVACE PŘI STORNOVÁNÍ REZERVACE

- 3.1 Při dokončení Rezervace prostřednictvím Aplikace Nájemce zaplatí Cenu za přenechání Předmětu, kterou vždy uvidí při dokončování Rezervace. Bez uhrazení Ceny není možné Rezervaci dokončit a uzavřít Smlouvu o přenechání Předmětu.
- 3.2 Pokud budou splněny podmínky pro vrácení Ceny dle storno podmínek uvedených v čl. 2 tohoto Reklamačního řádu, bude Nájemci vrácena příslušná částka, a to automaticky na základě storna Rezervace, bez nutnosti o vrácení Ceny žádat. Cena bude Nájemci vrácena bezhotovostním převodem na bankovní účet, ze kterého Nájemce provedl platbu Ceny. Provozovatel odešle částku Nájemci nejpozději do čtrnácti (14) dní ode dne stornování Rezervace.

4 POSTUP UPLATNĚNÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 4.1 Provozovatel Uživatelům pouze umožňuje umísťovat své nabídky Předmětů nebo na tyto nabídky Předmětů reagovat; Provozovatel sám žádnou takovou službu neposkytuje.
- 4.2 Provozovatel pouze provozuje Aplikaci a za veškeré sdílení Předmětů jsou výhradně odpovědní jednotliví Uživatelé. Za kvalitu Předmětů a plnění Smlouvy o přenechání Předmětu Provozovatel neodpovídá.
- 4.3 Pokud není Uživatel spokojen s plněním dle Smlouvy o přenechání Předmětu, je třeba, aby nejprve kontaktoval daného Uživatele a uplatnil svá práva přímo u něj. Provozovatel nebude, až na výjimky uvedené v dále v tomto Reklamačním řádu, Uživatele při reklamacích jakkoliv zastupovat ani jinak vstupovat do jednání mezi Uživateli jakožto Pronajímateli a Nájemci. Stejně tak nebude Uživatelům poskytovat jakékoliv náhrady nebo jiná plnění v souvislosti s vadami Předmětů a plnění dle Smlouvy o přenechání Předmětu.
- 4.4 Provozovatel se zavazuje, že vrátí Nájemci Cenu pouze v následujících případech:
 - a) Nájemce učinil Rezervaci prostřednictvím Aplikace, řádně zaplatil Cenu, a
 - b) v okamžiku plánovaného počátku poskytnutí Předmětu není objektivně možné Předmět začít používat, neboť Pronajímatel či samotný Předmět neexistují nebo Nájemci není umožněno přebrat Předmět od Pronajímatele. Jedná se zejména o situace, kdy Pronajímatel nabízející Předměty v Aplikaci byl neexistujícím, fiktivním subjektem, kdy se vůbec nedostavil na místo předání Předmětu nebo předal nebo se pokusil předat Předmět, který zcela objektivně není uzpůsoben užívání k obvyklému účelu. Toto je Nájemce povinen řádně zdokumentovat, a
 - c) Nájemce prokazatelně nejdříve kontaktoval Pronajímatele, který prostřednictvím Aplikace Předmět nabízel a pokusil se vyřešit nastalé potíže přímo s ním.
- 4.5 Cena bude Nájemci vrácena vždy na základě individuálního posouzení daného případu ze strany Provozovatele. Nájemce bere na vědomí, že končené rozhodnutí o vrácení Ceny náleží Provozovateli, a že Provozovatel nemusí Cenu Nájemci vrátit, pokud nebude přesvědčen o oprávněnosti nároku Nájemce na její vrácení.
- 4.6 Vrácení Ceny je realizováno výhradně na základě žádosti Nájemce prostřednictvím Aplikace.

Pokud Nájemce o vrácení Ceny řádně a do 30 dní od dne, kdy mělo k pronájmu dojít, nepožádá, nárok na vrácení Ceny bez dalšího zaniká.

4.7 Žádost o vrácení Ceny je nutno náležitě odůvodnit a uvést důkazy podporující vznik práva Nájemce na vrácení Ceny (např. fotografie, videozáznam, přesný popis situace).

4.8 Cena nebude Nájemci vrácena, vyhodnotí-li Provozovatel, že:

- a) Nájemce neposkytne dostatečné údaje a důkazy prokazující oprávněnost jeho žádosti nebo neposkytne dostatečnou součinnost,
- b) žádost Provozovatel vyhodnotí jako neopodstatněnou,
- c) Pronajímatel neposkytl Nájemci Předmět z důvodu zavinění nebo spoluzavinění Nájemce,
- d) Nájemce za účelem vyřešení vzniklých potíží nekontaktoval prokazatelně nejprve přímo Pronajímatele, který v Aplikaci předmět nabízel.

4.9 Pokud Provozovatel uzná nárok Nájemce na vrácení Ceny, bude Nájemci poskytnuta v penězích, v částce odpovídající původně uhrazené Ceně prostřednictvím platební brány v Aplikaci. Provozovatel odešle Nájemci Cenu nejpozději do 14 dní ode dne rozhodnutí o oprávněnosti nároku Nájemce na vrácení Ceny.

5 SMLUVNÍ POKUTY

5.1 Dojde-li Pronajímatelem k porušení Obchodních podmínek některým z následujících způsobů, je Pronajímatel povinen Provozovateli zaplatit smluvní pokutu.

- a) Zruší-li Pronajímatel potvrzenou Rezervaci méně než tři (3) dny před plánovaným předáním Předmětu, je Pronajímatel povinen Provozovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 5 % z Ceny.
- b) Předá-li Pronajímatel Nájemci Předmět, který není způsobilý k řádnému a bezpečnému užívání nebo neodpovídá-li některé z podmínek uvedených v těchto Obchodních podmínkách, je Pronajímatel povinen uhradit administrativní poplatek Provozovateli ve výši 5 % z Ceny.
- c) Uzavře-li nebo pokusí-li se Pronajímatel s Nájemcem uzavřít Smlouvu o přenechání Předmětu jiným způsobem, než prostřednictvím Aplikace, je Pronajímatel povinen Provozovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši dvojnásobku provize, která by náležela Provozovateli, kdyby se Smlouva o přenechání Předmětu realizovala v rámci Aplikace.

5.2 Dojde-li Nájemcem k porušení Obchodních podmínek některým z následujících způsobů, je Nájemce povinen Provozovateli zaplatit smluvní pokutu.

- a) Zruší-li Nájemce potvrzenou Rezervaci, kdy byla Smlouva o přenechání Předmětu uzavřena na dobu delší než jeden (1) den, méně než tři (3) dny před plánovaným předáním Předmětu (včetně situace, kdy se Nájemce nedostaví k předání Předmětu déle než 30 min po stanovené době), je Nájemce povinen Provozovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 15 % z poloviny Ceny.
- b) Zruší-li Nájemce potvrzenou Rezervaci, kdy byla Smlouva o přenechání Předmětu uzavřena na dobu kratší než jeden (1) den, méně než 24 h před plánovaným předáním Předmětu (včetně situace, kdy se Nájemce nedostaví k předání Předmětu), je Nájemce povinen Provozovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 15 % z Ceny.

- c) Nevrátí-li nebo nepřevzme-li Nájemce Předmět dle Smlouvy o přenechání Předmětu uzavřené na dobu kratší než jeden (1) den, je Nájemce povinen Provozovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 15 % z ceny za každou započatou hodinu prodlení.
- d) Vznikne-li v souvislosti se Smlouvou o přenechání Předmětu povinnost zaplatit pokutu pro porušení předpisů provozu na pozemních komunikacích (především zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů), je Nájemce povinen uhradit administrativní poplatek Provozovateli ve výši 100,- Kč (slovy: sto korun českých) / 250,- Kč (slovy: dvě stě padesát korun českých) v případě přeshraničního vymáhání.
- e) Uzavře-li nebo pokusí-li se Nájemce s Pronajímatelem uzavřít Smlouvu o přenechání Předmětu jiným způsobem, než prostřednictvím Aplikace, je Nájemce povinen Provozovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši dvojnásobku provize, která by náležela Provozovateli, kdyby se Smlouva o přenechání Předmětu realizovala v rámci Aplikace.

5.3 Smluvní pokutu je Uživatel povinen uhradit do deseti (10) pracovních dní ode dne písemné výzvy Provozovatele učiněné prostřednictvím rozhraní Účtu.

6 Odstoupení od smlouvy spotřebitelem

6.1 Pokud vznikne Uživateli, který je Spotřebitel, právo odstoupit od Smlouvy o přenechání Předmětu s Uživatelem, který poskytuje plnění, dle ust. § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále jen „**občanský zákoník**“), potom Provozovatel vrátí Uživateli celou Cenu, a to na základě předložení dokladu o tom, že Uživatel řádně odstoupil od Smlouvy o přenechání Předmětu s Uživatelem poskytujícím plnění dle uvedeného ustanovení občanského zákoníku. Odstoupení od Smlouvy o přenechání Předmětu je třeba adresovat konkrétnímu Uživateli, nikoliv Provozovateli.

6.2 Uživatel, který je Spotřebitelem, bere na vědomí, že dle ust. § 1837 písm. a) občanského zákoníku nemá právo odstoupit od Smlouvy o poskytnutí Služby podle ust. § 1829 občanského zákoníku, neboť mu byla služba poskytována s jeho výslovným souhlasem před uplynutím lhůty k odstoupení od smlouvy.

7 Společná a závěrečná ustanovení

7.1 Tento Reklamační řád se řídí právním řádem České republiky. Veškeré spory s nimi související budou s konečnou platností rozhodovány příslušnými soudy České republiky.

7.2 Skutečnosti výslovně neupravené tímto Reklamačním řádem se řídí Obchodními podmínkami Provozovatele.

7.3 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne **08.03.2021**.