



**emuji**  
SDÍLENÍ ELEKTROAUT

## Reklamační řád

Účinný od 7/10/2015

EMUJ a.s., se sídlem Údolní 567/33, 602 00 Brno, IČ: 03103692, DIČ: CZ03103692, zapsaný v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložky 7086 (dále jen EMUJ) vydává tento reklamační řád, blíže upravuje některá ustanovení Smlouvy o nájmu dopravního prostředku, jejímž předmětem je přenechávání vozidel ve vlastnictví EMUJ, která byla uzavřena mezi Vámi a EMUJ na dobu neurčitou (dále jen Smlouva).

1. Pokud jste klientem EMUJ a nejste spokojen/a se službami, které Vám EMUJ poskytuje, tento Reklamační řád upravuje proces vyřízení Vašich reklamací (Reklamace).
2. Aby mohla být Vaše Reklamace náležitě vyřízena, zkontrolujte, zda jste uvedl/a následující informace:
  - a) Jméno, příjmení, adresu,
  - b) Důvod Reklamace,
  - c) Označení skutečností, které osvědčují Vaše tvrzení uvedená u důvodu Reklamace (důkazy),
  - d) Návrh způsobu vyřízení Reklamace a
  - e) Váš podpis (pokud Reklamaci doručujete písemně nebo osobně).
3. Pokud se rozhodnete uplatnit Reklamaci, můžete tak učinit pomocí Komunikačních kanálů dle Všeobecných obchodních podmínek (dále jen VOP), a to: emailem na adresu [info@emuji.cz](mailto:info@emuji.cz), dopisem na adresu sídla: EMUJ a.s., Údolní 567/33, 602 00 Brno, nebo osobně některému členovi představenstva a.s.
4. Po úspěšném odeslání úplné Reklamace Vám EMUJ pomocí Komunikačních kanálů potvrdí její přijetí a informuje Vás o způsobu a termínu jejího vyřízení. EMUJ vyřídí Vaši Reklamaci bez zbytečného prodlení, nejpozději však do 30 dnů ode dne přijetí. Ve složitých případech EMUJ vyřídí Vaši reklamaci nejpozději do 6 měsíců ode dne přijetí, přičemž Vás na tuto skutečnost a důvody předem upozorní do 30 dnů ode dne přijetí.
5. Pokud Reklamace nebude obsahovat všechny potřebné informace pro její řádné vyřízení, vyzve Vás EMUJ k doplnění Reklamace v dodatečné lhůtě. Pokud tak v dodatečné lhůtě neučiníte, bude Vaše Reklamace vyhodnocena jako neoprávněná. Náklady na zaslání a

přípravu Reklamace nesete Vy. Náklady na vyřízení Reklamace nese EMUJ, tím není dotčeno právo EMUJ požadovat po Vás náhradu vzniklých nákladů v případě neoprávněné Reklamace, stejně jako Vaše právo požadovat náklady spojené s uplatněním reklamace po EMUJ, pokud toto právo bude vyplývat ze zvláštního právního předpisu.

6. V případě, že se Reklamace týká služeb třetí strany, jichž EMUJ využívá, ovšem za jejichž činnost neodpovídá, doporučí Vám EMUJ obrátit se s reklamací na tuto třetí stranu.
7. V případě nespokojenosti s výsledkem vyřízení Reklamace a nemožnosti dosáhnoutí smíru s EMUJ se případně můžete obrátit na soud.
8. Vztahy mezi Vámi a EMUJ neupravené tímto Reklamačním řádem se řídí Smlouvou, VOP a obecně závaznými předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a to v uvedeném pořadí. Nepřehlédněte slova, začínající velkým písmenem. Jejich význam je uveden ve VOP.
9. EMUJ je oprávněn změnit tento Reklamační řád a jeho aktuální verzi zveřejnit na internetových stránkách [www.emuj.cz](http://www.emuj.cz) a pomocí Komunikačních kanálů, a to tak, že nová verze Reklamačního řádu nabývá účinnosti dnem v ní uvedeným, nejdříve však uplynutím dvou měsíců ode dne zveřejnění nové verze na internetových stránkách [www.emuj.cz](http://www.emuj.cz). Vaše Reklamace bude vyřízena vždy podle znění Reklamačního řádu účinného v den doručení Reklamace EMUJ. Vaše práva popsána v ustanovení odstavce 10.2.3. VOP tím nejsou dotčena.
10. Reklamační řád je účinný od 7/10/2015.