

CarTec Olomouc, s.r.o.

Všeobecné smluvní podmínky pro provádění oprav a prodej náhradních dílů

I. Obecná ustanovení

- (1) Tyto Všeobecné smluvní podmínky pro provádění oprav a prodej náhradních dílů (dále jen „VSP“) jsou vyhotoveny obchodní společností CarTec Olomouc, s.r.o., se sídlem Vítkovická 3246/1a Ostrava, PSČ 702 00 pro provozovnu na ulici Tovární 1297/1b, 77900 Olomouc, IČ: 01486489, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě v oddíle C, vložka 55963.
- (2) VSP upravují právní vztahy vznikající mezi obchodní společností CarTec Olomouc, s.r.o., jako zhotovitelem (dále také „servis“) a právníkou nebo fyzickou osobou jako objednatelem (dále také „zákazník“), při provádění oprav či úprav motorových vozidel, přívěšů, agregátů a jejich dílů (dále také „servisní práce“). Tyto VSP se dále vztahují na samostatný prodej náhradních dílů, a to na základě kupní smlouvy uzavírané mezi servisem jako prodávajícím a zákazníkem jako kupujícím.

II. Objednávka a uzavření smlouvy

- (1) Smlouva o dílo na provedení servisních prací (případně kupní smlouva na prodej náhradních dílů) je uzavřena okamžikem potvrzení řádně vyplněné a zákazníkem podepsané objednávky ze strany servisu. Objednávka bude vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu.
- (2) Objednávka na provedení servisních prací musí obsahovat zejména tyto náležitosti:
- přesné označení smluvních stran (jméno, příjmení/název, IČ, sídlo/bydliště)
 - bankovní spojení (v případě bezhotovostní platby)
 - přesnou specifikaci vozidla, motocyklu, agregátu apod., dále jen „vozidlo“, (zejména číslo karosérie, typ, datum první registrace, registrační značku, stav vozidla, počet najetých kilometrů apod.)
 - popis závady, resp. rozsah požadované opravy či úpravy/přesnou specifikaci požadovaného náhradního dílu (dále také „předmět zakázky“)
 - cenu servisních prací/náhradních dílů, resp. její předběžný odhad, případně cenový limit
 - platební podmínky
 - dodací lhůtu
 - podpis zákazníka.
- (3) Servis je oprávněn před uzavřením smlouvy, tj. před potvrzením objednávky, vozidlo prohlédnout, případně provést zkušební jízdu, a na základě této prohlídky upřesnit údaje uvedené v objednávce, zejména upřesnit nebo opravit popis vozidla, resp. rozsah předmětu zakázky.
- (4) Změna předmětu zakázky, zejména rozšíření rozsahu servisních prací, je možná pouze se souhlasem obou smluvních stran učiněným v písemné, emailové nebo telefonické formě. V návaznosti na rozšíření požadovaného rozsahu servisních prací je servis oprávněn přiměřeně prodloužit termín dodání a stanovit novou cenu.
- (5) Servis je oprávněn v případě potřeby pověřit provedením předmětu zakázky nebo jeho části třetí osobu, za její jednání však odpovídá, jako by jednal sám.
- (6) Servis je oprávněn odmítnout provedení zakázky, a to i bez udání důvodu.

III. Cena a platební podmínky

- (1) Cena uvedená v objednávce jako *Předběžná cena* je cenou předpokládanou. Zákazník je povinen uhradit skutečnou cenu předmětu zakázky, tak jak je vymezena v článku III. odst. (4).
- (2) V případě, že servis v průběhu provádění servisních prací zjistí nepředpokládané závady, které budou mít za následek zvýšení *Předběžné ceny* uvedené v objednávce o více než 10%, servis zastaví provádění servisních prací a vyžádá si souhlas zákazníka s nově stanovenou výší ceny. V případě, že se servisu nepodaří vyžádat si souhlas zákazníka bezprostředně po zjištění nepředpokládaných závad, v důsledku kterých bude cena uvedená v objednávce zvýšena o více než 10%, posouvá se stanovený termín pro provedení zakázky o dobu od zjištění nepředpokládané závady do okamžiku získání souhlasu s novou výší ceny od zákazníka. Dohodnutá lhůta pro provedení opravy bude prodloužena o dobu nutnou k získání souhlasu zákazníka se zvýšením ceny opravy a čas potřebný k provedení nově zjištěných servisních úkonů.
- (3) Postup stanovený v odst. (2) tohoto článku se neuplatní za předpokladu, že zákazník již v objednávce uvede, že požaduje provedení opravy vozidla, a to i za předpokladu, že skutečná cena bude o více než 10% vyšší než předběžná cena uvedená v objednávce. Za tento souhlas se považuje stanovení *Limitu opravy* zákazníkem v objednávce.
- (4) Celková skutečná cena předmětu zakázky je určena skutečným rozsahem výkonu práce servisu stanovená dle katalogu servisních prací, použitých originálních náhradních dílů, případnou cenou subdodávky. Katalog servisních prací je k nahlédnutí v prostorách příjmu vozidel. V tomto katalogu je stanovena časová náročnost jednotlivých úkonů prováděných servisem v jednotkách AW, přičemž 1AW odpovídá 5 minutám. V případě změny ceníku je rozhodující cena platná v den přijetí zakázky. Ceny náhradních dílů (a to jak těch, které jsou dodávány samostatně, tak i těch dodávaných v rámci prováděných servisních prací) jsou stanoveny přímo výrobcem, tj. společností BMW (Bayerische Motoren Werke AG) a v této ceně jsou následně servisem zákazníkovi vyúčtovány. Přesný rozpis provedených servisních prací a použitých náhradních dílů je uveden na daňovém dokladu (faktuře) vystavené servisem.
- (5) K ceně stanovené dle předchozího odstavce je servis oprávněn připočítat daň z přidané hodnoty ve výši stanovené platnými právními předpisy.
- (6) Cena zakázky je splatná ihned při převzetí vozidla/náhradního dílu zákazníkem, nestanoví-li daňový doklad (faktura) vystavený servisem pozdější den splatnosti.
- (7) V případě prodlení zákazníka s úhradou ceny zakázky, je zákazník povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 0,1% z celkové ceny zakázky za každý započatý den prodlení.
- (8) Servis je oprávněn požadovat na zákazníkovi složení přiměřené zálohy na cenu zakázky; pro případ nesložení vyžádané zálohy má servis právo pozastavit provádění díla do doby připsání zálohy na účet servisu nebo do jejího zaplacení v hotovosti v sídle servisu. O

dobu prodlení zákazníka se zaplacením zálohy se prodlužuje sjednaný termín dokončení díla. Nebude-li záloha složena ani do 14 dní po první výzvě servisu, je servis oprávněn od smlouvy odstoupit.

VI. Zadržovací právo

- (1) Servis je oprávněn zadržet předmět zakázky k zajištění své splatné pohledávky za zákazníkem. Zadržovací právo lze uplatnit vůči všem závazkům zákazníka.
- (2) V případě zadržení vozidla servis bez zbytečného odkladu písemně vyrozumí zákazníka o zadržení vozidla a jeho důvodech.
- (3) Zadržovací právo zaniká zánikem zajištěné pohledávky anebo vydáním zadrženého předmětu zakázky zákazníkovi oproti poskytnutí jistoty v takové formě, která bude servisem odsouhlasena.

V. Předání a převzetí vozidla

- (1) Zákazník je povinen předat vozidlo k provedení servisních prací, a následně si jej i po jejich dokončení převzít v sídle servisu. Pokud si zákazník přeje odvezení nebo dovezení vozidla na jím určené místo, servis tak učiní na účet a nebezpečí zákazníka.
- (2) Pokud je vozidlo vybaveno dodatečnými zabezpečovacími prostředky, je zákazník povinen na tuto skutečnost servis upozornit, případně tato zařízení po dobu provádění zakázky deaktivovat nebo jej informovat o způsobu obsluhy či kódu.
- (3) Zákazník se zavazuje nenechávat ve vozidle žádné doklady, případně nějaké cenné věci. Servis nenese odpovědnost za ztrátu či zničení věcí nacházejících se ve vozidle, jehož oprava či úprava je předmětem zakázky, a jejich ponechání ve vozidle nebylo nutné k řádnému provedení předmětu zakázky. Zákazník se v této souvislosti vzdává veškerých práv z případné náhrady škody po servise, která by mu v této souvislosti vznikla.
- (4) Převzetím vozidla k provedení zakázky přechází nebezpečí škody na vozidle na servis. Za závady a poškození vozidla, které nebylo možné zjistit při převzetí vozidla servisem, např. proto, že zákazník předal servisu vozidlo ve znečištěném stavu, přestože při předání vozidla již existovaly, však servis neodpovídá (může se jednat zejména o vady laku – oděrky, škrábance, praskliny skel, světel apod.).
- (5) Po provedení předmětu zakázky je zákazník povinen převzít vozidlo ve lhůtě stanovené v objednávce. Servis je oprávněn vozidlo vydat osobě, která předloží originál objednávky. Tato osoba bude považována za osobu pověřenou k vyvednutí vozidla. Zákazník je povinen zajistit, že objednávka nebude zneužita. Zákazník se v této souvislosti vzdává veškerých práv z případné náhrady škody po servise, které by mu v této souvislosti vznikla.
- (6) Zákazník je povinen předmětné vozidlo při převzetí řádně prohlédnout a vyzkoušet. Veškeré vady, které předmětné vozidlo má v okamžiku jeho předání a převzetí zákazníkem, je zákazník povinen neprodleně oznámit a písemně vytknout již při převzetí vozidla, jinak se má zato, že provedená zakázka nevykazuje žádné vady. K později uplatněným reklamacím týkajícím se vad existujících již při převzetí vozidla zákazníkem, případně reklamacím předmětů ve voze, povinné vybavy, poškození vozidla nebo ceny zakázky, nebude brán zřetel. Za převzetí celého předmětu zakázky se považuje okamžik podpisu daňového dokladu (faktury) nebo zaplacení ceny za provedení předmětu zakázky (v případě platby v hotovosti).
- (7) Pokud zákazník nepřevzme vozidlo do dvou dnů ode dne ukončení zakázky, zavazuje se zaplatit servisu smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení, a to počínaje 3. dnem prodlení.
- (8) Ocítne-li se zákazník v prodlení s převzetím vozidla, přechází nebezpečí škody na vozidle na zákazníka, a to počínaje prvním dnem prodlení.

VI. Provedení zakázky

- (1) Servis je povinen při opravě dodržovat předpisy a směrnice výrobce, používat originální díly (pokud existují), a to pouze schválené pro daný typ vozidla.
- (2) Servis je oprávněn provést testovací jízdy převzatým vozidlem, a to jak během samotného provádění opravy, tak i po jejím dokončení.
- (3) Servis provede zakázku v termínu stanoveném v objednávce. Pokud se změní nebo rozšíří rozsah předmětu zakázky oproti původně sjednanému v objednávce, a následkem toho není možné původní termín dokončení zakázky dodržet, je servis oprávněn stanovit nový termín dokončení a tento sdělit zákazníkovi.
- (4) Servis je oprávněn od smlouvy na provedení zakázky odstoupit v případě, že:
- a. zákazník vstoupil do likvidace,
 - b. proti zákazníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení

V těchto případech může také servis uplatnit zadržovací právo kvěci, která je předmětem zakázky, nebude-li mu ze strany zákazníka poskytnuta dostatečná finanční záruka.

Ve všech případech, kdy je servis v souladu se zákonem, uzavřenou smlouvou a těmito VSP oprávněn od smlouvy odstoupit, je oprávněn od této smlouvy odstoupit bez časového omezení ve vztahu k okamžiku, kdy k důvodu, pro který servis může od smlouvy odstoupit, došlo.

VII. Záruka za jakost

- (1) Servis poskytuje záruku na provedené servisní práce v délce 6 měsíců a záruku na dodané náhradní díly v délce 24 měsíců. Záruční doba počíná běžet okamžikem převzetím vozidla po opravě. Při samostatném prodeji náhradních dílů (aniž by současně byla provedena jejich montáž) poskytuje servis záruku za jakost v délce 24 měsíců, a to výlučně za podmínky, že montáž v servisu zakoupeného náhradního dílu bude provedena odborně v souladu s technologickými postupy stanovenými výrobcem, a to osobou, která v rámci své podnikatelské činnosti takového práce provádí a disponuje příslušnými certifikáty a oprávněními, které požaduje výrobce potažmo dodavatel náhradních dílů. Záruční doba počíná běžet okamžikem převzetí náhradního dílu v případě samostatného prodeje originálních náhradních dílů.
- (2) Na přirozené opotřebení, nesprávné použití vozidla, jeho mechanické poškození, neoprávněný zásah a použití vozidla k závodům, školením, tréninku a podobným činnostem, se poskytnutá záruka nevztahuje.
- (3) Záruka se dále nevztahuje na servisní práce, provedené za použití zákazníkem donesených náhradních dílů (provozních hmot) namontovaných (použitých) na jeho žádost, jakož ani na servisní práce provedené v rozporu s technologickým předpisem výrobce, a to na výslovnou žádost zákazníka.
- (4) Případnou reklamaci zakázky (tj. vadu provedených servisních prací, jakož i samostatně dodaných náhradních dílů) je zákazník povinen uplatnit u servisu bez zbytečného odkladu po výskytu vady, na kterou se vztahuje poskytnutá záruka, nejpozději však do konce poskytnuté záruční doby.

- (5) Reklamaci je zákazník povinen uplatnit u servisu v písemné formě, kdy v oznámení o reklamaci je povinen uvést minimálně níže uvedené náležitosti:
- přesné označení smluvních stran (jméno, příjmení/název, IČ, sídlo/bydliště)
 - přesnou specifikaci vozidla (zejména číslo karosérie, typ, datum první registrace, registrační značku, stav vozidla, počet najetých kilometrů apod.)
 - důvod reklamace – podrobný popis zjištěné vady
 - podpis zákazníka.

Spolu s oznámením o reklamaci je zákazník povinen servisu předložit doklad o úhradě ceny za reklamované práce/náhradní díly (tzn. daňový doklad – fakturu), jako o počátku běhu stanovené záruční doby. Nebude-li reklamace obsahovat uvedené náležitosti, není ji servis povinen přijmout.

- (6) Obecná lhůta pro vyřízení reklamace činí 30 dnů ode dne doručení oznámení o reklamaci servisu, případně ode dne předání vozidla k záruční opravě, pokud to vyžaduje povaha závady. Tato lhůta se automaticky prodlužuje o dobu dodání zřídka měněných náhradních dílů, které je nutné objednat přímo u výrobce. Obecná reklační lhůta se rovněž neuplatní v případě výskytu složitějších závad a méně často prováděných servisních prací nutných k odstranění reklamované závady. Míru složitosti servisních prací, nutných k odstranění reklamované závady, posuzuje servis. Tento je současně v těchto případech oprávněn stanovit termín pro vyřízení reklamace, resp. odstranění oznámené závady.
- (7) Provedením servisních prací v rámci záručních oprav, jakož ani převzetím náhradních dílů, resp. jejich části, poskytovaných z titulu uplatnění práva ze záruky, nezačíná běžet nová záruční doba. Výjimkou je situace, kdy zákazník uhradí minimálně 50% ceny servisních prací nebo minimálně 20% ceny poskytovaných náhradních dílů nutných k odstranění reklamované závady, tzv. goodwill. V takovém případě servis poskytne záruku na provedené práce a dodané náhradní díly v délce 24 měsíců ode dne převzetí vozidla/případně jen náhradního dílu a úhrady části skutečné ceny servisních prací a poskytovaných náhradních dílů.

VIII. Volba práva, prorogace

- (1) Práva a povinnosti smluvních stran neupravená těmito VSP se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
- (2) Smluvní strany se pro případ řešení sporu dohodly v souladu s § 89a občanského soudního řádu na místní příslušnosti soudu prvního stupně, a to Krajského soudu v Ostravě, případně Okresního soudu v Ostravě.

IX. Závěrečná ustanovení

- (1) Pro účely zajištění závazků vyplývajících ze záručních podmínek, pro statistické účely a pro možnost zákazníka být informován o dalších nabídkách skupiny BMW Group a dealerské sítě autorizovaných prodejců, dává zákazník svým podpisem Potvrzení servisní objednávky nebo Fakturou za náhradní díly, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. výslovný souhlas se zpracováním svých osobních údajů. Souhlas platí do doby jeho písemného odvolání.
- Podpisem Potvrzení servisní objednávky nebo Faktury zákazník stvrzuje, že se seznámil s obsahem těchto VSP, a s jejich zněním bez výhrad souhlasí. Úplné aktuální znění těchto VSP je zveřejněno v prostorách společnosti CarTec Olomouc, s.r.o., Tovární 1297/1b, 77900 Olomouc a/nebo na internetových stránkách společnosti, a to www.cartecolomouc.cz. Tyto VSP je servis oprávněn kdykoli jednostranně změnit, provedenou změnu je však povinen oznámit zákazníkovi. Tato oznamovací povinnost je splněna zveřejněním aktuálního nového znění VSP v prostorách společnosti CarTec Olomouc, s.r.o., Tovární 1297/1b, 77900 Olomouc a/nebo na internetových stránkách společnosti, a to www.cartecolomouc.cz. *Zákazník má právo změnu VSP odmítnout a uzavřenou smlouvu z tohoto důvodu vypovědět nejpozději do nabytí účinnosti těchto změných VSP, a to v 15 denní výpovědní době, která začne běžet okamžikem doručení výpovědi servisu. Nebude-li do okamžiku nabytí účinnosti změných VSP uzavřená smlouva vypovězena, platí, že zákazník se změnou VSP souhlasí.*
- (2) Servis se zavazuje nakládat s informacemi, které o sobě uvedl zákazník plně v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Zákazník tímto uděluje servisu oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat údaje, které o sobě uvedl zákazník, a to: jméno a příjmení, obchodní firmy (názvu), adresy, bydliště, sídla, identifikačního čísla, daňové identifikační čísla, adresy elektronické pošty a telefonní čísla. Tyto údaje budou zpracovány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem, a to pro účely informačních a účtovacích systémů servisu a pro využití v rámci marketingových akcí servisu, za účelem vývoje a zlepšení služeb a informování zákazníka o nových produktech servisu. Osobní údaje budou zpracovávány na dobu neurčitou. Zákazník bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje uvádět správně a pravdivě. Zákazník potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a správné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů. Souhlas se zpracováním osobních údajů platí do doby jeho písemného odvolání zákazníkem. Zákazník dává dále výslovně souhlas se zasíláním obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů, servisem na adresu jeho elektronické pošty.

V Olomouci dne 01.01.2015

Pavel Vrkoč , jednatel společnosti

CarTec Olomouc, s.r.o.