

Všeobecné obchodní podmínky pro provádění servisních prací

Všeobecné obchodní podmínky pro provádění servisních prací – opravy obytných motorových vozidel, návěsů, přívěsů a karavanů obchodní společnosti Boomcampers s.r.o. (dále jen „VOP“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Předmětem těchto VOP je úprava právních vztahů mezi Boomcampers s.r.o. se sídlem Bílovska 791, Praha – Řepy 155 00 IČO: 09917802 zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 344665, jako zhotovitelem, a objednatelem opravy, a jsou nedílnou součástí smlouvy o dílo – opravě věci uzavřené mezi zhotovitelem a objednatelem.
- 1.2. Tyto VOP se vztahují na provádění oprav motorových vozidel, návěsů a přívěsů (dále jen „vozidlo“) a upravují vztahy vznikající mezi zhotovitelem a jeho zákazníky (objednateli) při provádění opravy vozidla a v souvislosti s ní.
- 1.3. Pro účely těchto VOP se zhotovitelem rozumí obchodní společnost Boomcampers s.r.o. se sídlem Bílovska 791, Praha – Řepy 155 00 IČO: 09917802 zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 344665 (dále jen jako „zhotovitel“).
- 1.4. Pro účely těchto VOP se objednatelem rozumí fyzická nebo právnická osoba, pro kterou zhotovitel na základě její písemné objednávky ve formě zakázkového listu má provést opravu, úpravu či jiné servisní práce na vozidle (dále jen jako „objednatel“). Objednatelem – spotřebitelem, je takový objednatel, který při uzavírání příslušné smlouvy se zhotovitelem nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání. Objednatelem, který není spotřebitel, pak uzavírá danou smlouvu za účelem využití zboží či služeb v rámci své podnikatelské činnosti.
- 1.5. Pro účely těchto VOP se opravou rozumí činnost, kterou se zejména odstraňují vady vozidla, následky jeho poškození nebo účinky jeho opotřebení a úpravou vozidla činnost, kterou se zejména mění jeho povrch nebo vlastnosti (dále souhrnně jen „oprava“).
- 1.6. Objednatel je s těmito VOP zhotovitele seznámen v případě opravy nebo úpravy vozidla nejpozději při předání vozidla do opravy. Objednatel podpisem objednávky ve formě zakázkového listu VOP přijímá a uznává je jako závazné pro všechna plnění, která mají být provedena v rámci prací na vozidle. Podpisem objednávky ve formě zakázkového listu zhotovitelem i objednatelem je uzavřena smlouva o dílo – opravě vozidla.
- 1.7. Od těchto VOP se lze v jednotlivém případě odchýlit pouze na základě písemné dohody uzavřené mezi zhotovitelem a objednatelem. Veškeré smlouvy o dílo uzavírané mezi zhotovitelem a objednatelem musejí mít písemnou formu, včetně veškerých změn a dodatků.

2. Průběh opravy, cena díla, převzetí díla

- 2.1. Objednatel přistaví vozidlo do provozovny zhotovitele na vlastní náklady. V provozovně zhotovitele bude při předání vozidla do opravy sepsán zakázkový list (dále také „ZL“), který je písemnou objednávkou opravy a zároveň návrhem smlouvy o dílo.
- 2.2. K sepsání ZL může zhotovitel požadovat k nahlédnutí předložení dokladu k vozidlu (např. technický průkaz, osvědčení o registraci vozidla). Zhotovitelem i objednatelem potvrzený (podepsaný) vyplněný ZL je smlouvou o dílo (dále jen „smlouva“) a zároveň potvrzením o předání a převzetí vozidla do opravy.
- 2.3. Pokud je objednatelem právnická osoba, příp. podnikající fyzická osoba, prokáže ten, kdo takovou osobu v jednání se zhotovitelem zastupuje, oprávnění k zastupování této osoby, nevyplyvá-li takové oprávnění z veřejného rejstříku, do kterého je zastupovaná osoba zapsána. Ten, který v jednání se zhotovitelem zastupuje právnickou osobu, příp. podnikající fyzickou osobu, aniž k tomu je oprávněn, odpovídá zhotoviteli za veškerou újmu vzniklou zhotoviteli v souvislosti s takovým jednáním, včetně případných nákladů na právní zastoupení.
- 2.4. Zhotovitel je oprávněn požadovat při převzetí vozidla do opravy přiměřenou zálohu ve výši uvedené v ZL. Objednatel zálohu uhradí obdobným způsobem jako cenu opravy. Odmítne-li objednatel tuto zálohu zhotoviteli uhradit, je zhotovitel oprávněn od smlouvy odstoupit. Do doby

uhrazení požadované zálohy není zhotovitel povinen začít s prováděním opravy a o dobu, která uplynula od uzavření smlouvy do složení zálohy, se prodlužuje doba plnění zhotovitele.

- 2.5. Zhotovitel se zavazuje dodržet termín dokončení opravy, který byl v ZL označen jako předpokládaný termín dokončení opravy. Hrozí-li však nikoli z důvodů zaviněných zhotovitelem, že oprava nebude provedena v předpokládaném termínu uvedeném v ZL, upozorní zhotovitel objednatele na tuto skutečnost a zároveň stanoví nový termín dokončení opravy, který vyznačí písemně do ZL spolu se skutečností, že byl objednatel na prodloužení termínu dokončení opravy upozorněn a že s tímto prodlouženým termínem vyslovil či nevyslovil souhlas. V případě nesouhlasu objednatele s prodloužením termínu opravy je zhotovitel oprávněn v opravě nepokračovat a od smlouvy odstoupit, přičemž objednatel se zavazuje v takovém případě zaplatit zhotoviteli cenu a náklady za opravu dle ceníku zhotovitele, resp. její část provedenou zhotovitelem do jeho odstoupení od smlouvy.
- 2.6. Zhotovitel neumožňuje při provádění opravy použití prostředků dodaných objednatelem, ledaže na tomto postupu objednatel trvá a vyjádří s tímto postupem písemný souhlas. Předpokládaná cena opravy uvedená v ZL je cenou určenou dle nezaručeného rozpočtu. Zjistí-li zhotovitel při provádění opravy, že z důvodu rozsahu prací či nákladnosti práce bude předpokládaná cena opravy uvedená v zakázkovém listu překročena, je povinen o tomto objednatel vyrozumět. Zhotovitel je v takovém případě po oznámení potřeby navýšení předpokládané ceny opravy uvedené v ZL jednostranně zvýšit, nejvýše však o 10%. Při potřebě navýšení předpokládané ceny opravy uvedené v ZL o více než 10% z původní předpokládané ceny díla uvedené v ZL je zhotovitel cenu opravy navýšit jen se souhlasem objednatele s takovým navýšením ceny opravy. Novou předpokládanou cenu opravy vyznačí zhotovitel do ZL, spolu se skutečností, že objednatel byl na navýšení ceny opravy upozorněn a že s touto změnou vyjádřil či nevyjádřil souhlas. V případě nesouhlasu objednatele s navýšením ceny opravy je zhotovitel oprávněn v opravě nepokračovat a od smlouvy odstoupit, přičemž objednatel se zavazuje v takovém případě zaplatit zhotoviteli cenu a náklady za opravu dle ceníku zhotovitele, resp. její část provedenou zhotovitelem do jeho odstoupení od smlouvy. V případě potřeby navýšení předpokládané ceny opravy o více než 10% původní předpokládané ceny opravy dle zakázkového listu má objednatel právo od dané smlouvy odstoupit, je však povinen zaplatit zhotoviteli cenu a náklady za opravu dle ceníku zhotovitele, resp. její část provedenou zhotovitelem do jeho odstoupení od smlouvy.
- 2.7. Zhotovitelem poskytnuté plnění zhotovitel vyúčtuje objednateli při převzetí vozidla. Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli cenu a náklady opravy tak, jak mu budou zhotovitelem vyúčtovány v souladu se smlouvou a těmito VOP. Cena opravy včetně nákladů na opravu je splatná v hotovosti či platební kartou prostřednictvím platebního terminálu při převzetí vozidla od zhotovitele. Souhlasí-li zhotovitel s bezhotovostní úhradou, jsou cena a náklady opravy splatné ve lhůtě splatnosti uvedené v příslušném daňovém dokladu - faktuře. Při bezhotovostní platbě se považuje fakturovaná cena za uhrazenou okamžikem jejího připsání ve prospěch peněžního účtu zhotovitele.
- 2.8. V případě prodlení s úhradou ceny opravy se objednatel zavazuje uhradit zhotoviteli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý i započatý den prodlení. Úhradou smluvního úroku z prodlení není dotčeno právo zhotovitele na náhradu škody v plném rozsahu i nad rámec těchto smluvních úroků z prodlení.
- 2.9. Má-li zhotovitel plnit vůči objednateli několik závazků (oprav) a objednatelem poskytnuté plnění nestačí na splnění všech závazků, považuje se vždy za splněnou jistina závazků nejdříve splatných, i když objednatel určí jinak. Teprve je-li splněna jistina všech splatných závazků odběratele, jsou splněny i úroky z prodlení vztahující se k závazkům nejdříve splatným. Zhotovitel je však oprávněn rozhodnout o jiném splnění závazků objednatele, nežli je stanoveno v těchto VOP. Zhotovitel je oprávněn použít (započíst) zálohu zaplacenou objednatelem předem na úhradu kterékoli ze svých splatných pohledávek vůči objednateli; v takovém případě zaniká povinnost zhotovitele provést opravu, na jejíž splnění byla záloha složena. Zálohu může zhotovitel započítat i na nesplatnou pohledávku objednatele, je-li zřejmé, že objednatel svůj peněžitý závazek vůči zhotoviteli nebo jeho část nesplní.
- 2.10. Zhotovitel se zavazuje v rámci provádění díla – opravy vozidla poskytnout potřebnou součinnost objednateli, objednatelem pověřené osobě nebo zástupcům pojišťovny, při šetření a vyhodnocování pojistné události vzniklé na vozidlu. Za potřebou součinnosti se považuje zejména umožnění přístupu k vozidlu, zpracování přehledu škod a rozpočtů oprav, poskytnutí

konzultací týkajících se obnovení provozuschopnosti vozidla a s tím související komunikace s pojišťovnou, vše v nezbytné míře potřebné pro provedení šetření pojistné události. Bez výslovného zmocnění není zhotovitel oprávněn ani povinen činit jménem objednatele jakákoliv právní jednání v souvislosti s šetřením pojistné události. Plnění povinností dle tohoto odstavce se považuje za práce na provedení díla, bez ohledu na to zda jsou přímo výslovně uváděny v zakázkovém listu či nikoliv.

- 2.11. Na žádost objednatele vyhotoví zhotovitel před převzetím vozidla k provedení opravy písemnou předběžnou kalkulaci nákladů opravy, v které budou oceněny jednotlivé úkony požadované opravy, dále požadované díly, součástky či příslušenství, které má zhotovitel dodat a/nebo které jsou nutné k požadované opravě a provozní látky, jejichž doplnění objednatel požaduje a/nebo jsou nutné k požadované opravě (dále jen „**předběžná kalkulace**“). Zhotovitel je touto předběžnou kalkulací vázán po dobu 2 týdnů od předání předběžné kalkulace objednateli a nebude-li na předběžné kalkulaci vyznačeno jinak, sjednávají si objednatel a zhotovitel, že termín vyhotovení dané předběžné kalkulace je termínem jejího převzetí objednatelem. Zhotovitel je oprávněn vyhotovení předběžné kalkulace objednateli vyúčtovat, stejně jako úkony provedené za účelem jejího zpracování, zejména prohlídku vozidla, a to dle ceníku zhotovitele platného v době provedení dané předběžné kalkulace a objednatel se současně zavazuje zaplatit zhotoviteli vyúčtovanou cenu a náklady za provedení předběžné kalkulace, a to při převzetí dané předběžné kalkulace objednatelem. Zhotovitel a objednatel si sjednávají, že do zaplacení ceny a nákladů vyhotovení předběžné kalkulace dle tohoto odstavce objednatelem zhotoviteli není zhotovitel povinen vydat předmětné vozidlo objednateli a že k němu zhotoviteli vzniká zadržovací právo.
- 2.12. Zjistí-li zhotovitel v průběhu opravy jinou závadu, která způsobuje, že vozidlo neodpovídá podmínkám bezpečnosti provozu stanovených podle zvláštních předpisů, je povinen upozornit objednavatele na tuto skutečnost. Nesouhlasí-li objednavatel s odstraněním této závady, poznamená zhotovitel tuto skutečnost v zakázkovém listě.
- 2.13. Zhotovitel má právo oznámit objednateli dokončení opravy a vyzvat ho k vyzvednutí vozidla i před předpokládaným termínem dokončení opravy, který zhotovitel uvedl v zakázkovém listu. Nevyzve-li zhotovitel objednatele k vyzvednutí vozidla dle předchozí věty, je objednatel povinen vozidlo vyzvednout v předpokládaném termínu dokončení opravy uvedeném v zakázkovém listě nebo prodlouženém termínu opravy.
- 2.14. Pokud se objednatel a zhotovitel nedohodnou jinak, probíhá převzetí vozidla objednatelem v provozovně zhotovitele, v níž bylo vozidlo předáno objednatelem zhotoviteli k opravě. Na žádost objednatele dopraví zhotovitel na náklady objednatele dle ceníku zhotovitele vozidlo na místo určené objednatelem.
- 2.15. Objednatel je povinen při převzetí vozidla od zhotovitele předložit zhotoviteli ZL. Zhotovitel a objednatel se dohodli, že osoba, která předloží zhotoviteli při převzetí vozidla ZL, se považuje za osobu zmocněnou objednatelem k převzetí vozidla, nepřebírá-li si vozidlo sám objednatel. Zhotovitel je oprávněn při bezhotovostní úhradě opravy vozidla a/nebo v případě pochybností zhotovitele o osobách, které mají vozidlo převzít, požadovat k ověření a ke kontrole předložení osobních dokladů osob přebírajících vozidlo, nejedná-li se o osoby předkládající originál ZL. Odmítnou-li dotčené osoby uvedenou povinnost splnit, není zhotovitel povinen jim vozidlo vydat.
- 2.16. Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli nezbytnou součinnost k převzetí vozidla a zajistit převzetí vozidla osobně nebo prostřednictvím osob oprávněných za objednatele. Objednatel je především povinen zajistit u svých zaměstnanců nebo jiných osob jej zastupujících na základě zákona nebo plné moci, aby při převzetí vozidla vždy řádně prokázali svoji totožnost, jakož i další údaje, které jsou třeba k identifikaci, a aby předložili písemné potvrzení nebo plnou moc opravňující je k jednání za objednatele. Neučiní-li tak, nemůže později namítat, že vozidlo převzala osoba, která k tomu nebyla oprávněna. Je-li vozidlo dopravováno do místa určeného objednatelem, je objednatel povinen zajistit přítomnost osoby oprávněné jednat jménem odběratele na tomto místě.
- 2.17. Při prodlení objednatele s převzetím vozidla je zhotovitel oprávněn požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uskladněním vozidla, přičemž pokud nebude prokázáno jinak, činí výše těchto nákladů dle ujednání zhotovitele a objednatele částku ve výši 500,- Kč bez DPH za každý den prodlení objednatele s převzetím vozidla. Tím není dotčeno právo zhotovitele na náhradu škody. Nevyzvedne-li si objednatel vozidlo ve lhůtě tří (3) měsíců ode dne, kdy byl k vyzvednutí vozidla zhotovitelem vyzván, má zhotovitel právo vozidlo prodat

vhodným způsobem na účet objednatele. Zhotovitel je povinen o zamýšleném prodeji objednatele předem vyzrozumět, je-li mu známa adresa objednatele, a poskytnout mu dodatečnou lhůtu k vyzvednutí věci, která však dle dohody zhotovitele a objednatele nemusí být delší deseti dnů. Dojde-li k prodeji nevyzvednutého vozidla, vyplatí zhotovitel objednateli výtěžek prodeje po odečtení ceny opravy, poplatku za uskladnění, sankcí a nákladů prodeje. Právo na výtěžek prodeje musí objednatel uplatnit u zhotovitele. Prvním dnem prodlení objednatele s převzetím vozidla, přechází na objednatele nebezpečí škody na vozidle.

- 2.18. Zhotovitel může provedením opravy či jejích jednotlivých úkonů pověřit jinou osobu a objednatel uděluje podpisem ZL zhotoviteli souhlas s provedením opravy či jejích jednotlivých úkonů třetí osobou, ke zkušebním jízdám provedených zhotovitelem, popř. pověřenou třetí osobou a převozu vozidla z/do provozovny pověřené třetí osoby. Při provádění opravy jinou osobou má zhotovitel odpovědnost, jako by opravu prováděl sám. Objednatel podpisem ZL souhlasí s tím, aby zhotovitel provedl s vozidlem potřebné zkušební jízdy.
- 2.19. Odstoupí-li objednatel od uzavřené smlouvy a zhotovitel již objednal náhradní díly k odstranění vad, má zhotovitel právo na náhradu nákladů, které mu objednáním náhradních dílů vznikly.
- 2.20. Pokud se namontované nebo přimontované díly příslušenství, náhradní díly a agregáty nestaly nedílnou součástí vozidla přechází na objednatele jejich vlastnictví až úplným zaplacením vyúčtovaného plnění poskytnutého zhotovitelem.
- 2.21. Zhotovitel neodpovídá za škodu na věcech objednatele ponechaných ve vozidle, zvláště pokud se jedná o klenoty, peníze a jiné cennosti, ledaže by byla mezi objednatelem a zhotovitelem sepsána smlouva o jejich úschově.
- 2.22. Osoba jednající při uzavření smlouvy za objednatele jako jeho zástupce, prohlašuje, že jako ručitel uspokojí zhotovitele, jestliže objednatel vůči němu nesplní jakýkoli závazek vyplývající ze smlouvy.
- 2.23. Odstoupení od smlouvy jedné smluvní strany nemá vliv na povinnost druhé smluvní strany k úhradě smluvních úroků z prodlení a případných smluvních pokut uvedených ve smlouvě a v těchto VOP.

3. Práva z vadného plnění a reklamace

3.1. Práva z vadného plnění

- 3.1.1. Oprava provedená zhotovitelem má vady, pokud neodpovídá smlouvě. Zhotovitel odpovídá za vady provedené opravy, které má provedená oprava při převzetí vozidla objednatelem. Je-li oprava vozidla provedena vadně, má objednatel právo za podmínek zde stanovených, aby vada byla bezplatně, včas a řádně odstraněna.
- 3.1.2. Zhotovitel neodpovídá za vady věcí předaných mu k provedení opravy objednatelem ani za vady, jestliže tyto vady byly způsobeny jako důsledek použití věcí předaných mu k provedení opravy objednatelem. Zhotovitel rovněž neodpovídá za vady způsobené dodržáním nevhodných pokynů daných mu objednatelem, jestliže zhotovitel na nevhodnost těchto pokynů upozornil a objednatel na jejich dodržení trval nebo jestliže zhotovitel tuto nevhodnost nemohl zjistit. Vadou není ani běžné opotřebení vozidla či škody způsobené nevhodným použitím vozidla k účelu, k němuž není výrobcem určeno nebo nedodržením pravidel a podmínek stanovených výrobcem vozidla pro jeho provoz a údržbu. Po převzetí vozidla nelze brát zřetel na případné dodatečné reklamace týkající se množství pohonných hmot, stavu tachometru a výbavy (příslušenství) vozidla, popřípadě předmětů, jež byly ponechány u zhotovitele v úschově.
- 3.1.3. Je-li vada opravy podstatným porušením smlouvy, má objednatel právo na odstranění vady provedením chybějící opravy, opravou vadně provedené opravy, na přiměřenou slevu z ceny opravy, nebo na odstoupení od smlouvy. Objednatel sdělí zhotoviteli, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže objednatel změnit bez souhlasu zhotovitele. To neplatí, žádal-li objednatel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li zhotovitel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li objednateli, že vady neodstraní, může objednatel požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z ceny opravy, nebo může od smlouvy se zhotovitelem odstoupit.

Nezvolí-li objednatel své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy.

- 3.1.4. Je-li vada opravy nepodstatným porušením smlouvy, má objednatel právo na odstranění vady provedením chybějící opravy, opravou vadně provedené opravy, nebo na přiměřenou slevu z ceny opravy. Neodstraní-li zhotovitel vadu opravy včas nebo ji odmítne odstranit, může objednatel požadovat přiměřenou slevu z ceny opravy, nebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže objednatel změnit bez souhlasu zhotovitele. Dokud objednatel neuplatní právo na slevu z ceny opravy nebo neodstoupí od smlouvy, může zhotovitel dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné než právní vady může zhotovitel odstranit podle své volby opravou, tato volba nesmí objednateli způsobit nepřiměřené náklady.
- 3.1.5. Do odstranění vady nemusí objednatel platit část ceny opravy odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu, ledaže již cenu opravy uhradil dříve. Neoznámil-li objednatel vadu opravy včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy z tohoto důvodu.
- 3.1.6. Zhotovitel neposkytuje žádnou záruku na dílo.

3.2. Postup uplatnění práv z vadného plnění (reklamací)

- 3.2.1. Objednatel je povinen vadu u zhotovitele uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nejpozději do 2 let od provedení opravy vozidla.
- 3.2.2. Objednatel je oprávněn uplatnit právo z odpovědnosti za vady opravy (dále jen „reklamací“) v kterékoliv provozovně zhotovitele, v níž je přijetí reklamací možné s ohledem na povahu provedené opravy, případně i v sídle zhotovitele, nebo zasláním dopisu na adresu [*], či prostřednictvím e-mailu [*].
- 3.2.3. Objednatel informuje při uplatnění práva z odpovědnosti za vady opravy o následujícím:
 - i. vada, její povaha a výskyt;
 - ii. zvolený nárok z vadného plnění;
 - iii. své identifikační a kontaktní údaje v rozsahu nezbytném pro vyřízení nároku.
- 3.2.4. Objednatel je oprávněn reklamovat provedenou opravu, prokáže-li, že tuto opravu provedl zhotovitel, a to dokladem o provedení opravy nebo úpravy vozidla tj. zakázkovým listem. Nepředloží-li objednatel při reklamaci doklad o provedení opravy, popř. jde o běžné opotřebení věci nebo uplynula již lhůta k uplatnění práv z odpovědnosti za vady, a zhotovitel uplynutí lhůty namítl, nejedná se o reklamací a vadu lze odstranit pouze za úplatu na základě smlouvy. Na odstranění vady za úplatu se použijí ustanovení článku 1 a článku 2. těchto VOP.
- 3.2.5. O převzetí vozidla k zjištění a provedení odstranění vady vystaví zhotovitel objednateli písemné potvrzení, které podepíší obě strany. Toto potvrzení je zároveň dokladem o předání a převzetí vozidla a potvrzením o reklamaci, resp. dokladem o obsahu reklamací. V potvrzení zhotovitel uvede, kdy objednatel/spotřebitel právo z vadného plnění uplatnil, co je obsahem reklamací a jaký způsob vyřízení reklamací objednatel/spotřebitel požaduje.
- 3.2.6. Je-li objednatel spotřebitelem, rozhodne zhotovitel nebo jím pověřený pracovník o uplatněné reklamaci po jejím řádném prověření ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů od uplatnění práva objednatelem. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu provedené opravy nebo úpravy zboží potřebná k odbornému posouzení vady. O zamítnutí reklamací vystaví zhotovitel objednateli písemné odůvodnění a vyzve objednatele k vyzvednutí vozidla, přičemž se v tomto případě přiměřeně použije odstavec 2.3 až 2.13 těchto VOP.
- 3.2.7. Je-li objednatel spotřebitelem, musí být reklamací vyřízena včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamací, pokud se zhotovitel s objednatelem nedohodne na delší lhůtě.

- 3.2.8. Zhotovitel objednateli písemně potvrdí datum a způsob vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

4. Vyšší moc

- 4.1. Brání-li objednateli nebo zhotoviteli (dále také „**smluvní strana**“) ve splnění povinnosti vyšší moc, jak je definována v odst. 4.3 VOP (dále jen „**vyšší moc**“), prodlužuje se lhůta ke splnění této povinnosti o dobu trvání překážky vyšší moci a o dobu přiměřeně potřebnou k jejímu splnění, ledaže se smluvní strany v souladu s odst. 4.4 VOP dohodnou na konkrétních termínech splnění této povinnosti.
- 4.2. Nedohodnou-li se smluvní strany dle odst. 4.4 VOP na novém termínu plnění povinnosti, jejímuž včasnému splnění zabránila vyšší moc, a nedojde-li ke splnění povinnosti, jejímuž včasnému splnění zabránila vyšší moc, ani do 60 kalendářních dní od toho, co měla být povinnost splněna původně před prodloužením lhůty dle odst. 4.1 VOP, má kterákoliv smluvní strana právo od smlouvy odstoupit. Objednatel je však povinen zaplatit zhotoviteli cenu a náklady za opravu dle ceníku zhotovitele, resp. její část provedenou zhotovitelem do jeho odstoupení od smlouvy.
- 4.3. Vyšší mocí rozumí událost, která splňuje kumulativně (společně) následující znaky:
- objektivně znemožňuje některé ze smluvních stran v plnění některé z jejich povinností podle smlouvy, včetně VOP (objektivní nemožnost je v příčinné souvislosti s touto událostí);
 - tuto událost nemohla příslušná smluvní strana s vynaložením odborné péče zjistit ani předvídat před uzavřením smlouvy;
 - tato událost je mimo vliv smluvních stran a žádná ze smluvních stran nemohla této události zamezit.

Mezi případy vyšší moci náleží zejména:

- 4.3.1. přírodní katastrofy (zejm. požáry, výbuchy, zemětřesení, přílivové vlny, povodně, epidemie);
- 4.3.2. válka, ozbrojené konflikty (ať byla vyhlášena válka či nikoli), invaze, akt nepřátelského státu, mobilizace, zabavení majetku nebo embarga;
- 4.3.3. povstání, revoluce, nebo vojenské či ozbrojené či násilné převzetí moci, nebo občanská válka;
- 4.3.4. nepokoje, sročení, nebo akty či hrozby terorismu.
- 4.4. V případě, že některá ze smluvních stran nemůže plnit své povinnosti v důsledku případu vyšší moci, je povinna informovat druhou smluvní stranu o tomto případě vyšší moci neprodleně poté, co se o vzniku takového případu vyšší moci dozvěděla nebo co se mohla při vynaložení odborné péče o vzniku takového případu vyšší moci dozvědět. V oznámení o případě vyšší moci povinná strana uvede povahu vyšší moci, počátek vyšší moci, předpokládanou dobu trvání vyšší moci a možné způsoby odvrácení újmy, která by v důsledku případu vyšší moci hrozila. Je-li to vzhledem k okolnostem možné, navrhne povinná strana druhé smluvní straně nový termín splnění povinnosti. Smluvní strany si za účelem písemné dohody na novém termínu splnění povinnosti poskytnou veškerou možnou součinnost. Dohodnou-li se smluvní strany na novém termínu splnění povinnosti a nedojde-li k jejímu splnění ani do 14 kalendářních dní od nově sjednaného termínu, má kterákoliv smluvní strana právo od smlouvy odstoupit. Objednatel je však povinen zaplatit zhotoviteli cenu a náklady za opravu dle ceníku zhotovitele, resp. její část provedenou zhotovitelem do jeho odstoupení od smlouvy.
- 4.5. Smluvní strana, které ve splnění povinnosti zabránila vyšší moc, je povinna učinit vše, co je v jejích silách, aby odvrátila či minimalizovala újmu vzniklou druhé smluvní straně z důvodu, že není schopna svou povinnost splnit.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. Smlouva včetně těchto VOP se řídí právem České republiky s vyloučením ustanovení mezinárodního práva soukromého. Tímto ustanovením nejsou vyloučena práva spotřebitelů, která jim plynou z práva rozhodného, které by se jinak použilo dle ustanovení mezinárodního práva soukromého.

- 5.2. Nestanoví-li tyto VOP jinak, použije se na otázky výslovně neupravené těmito VOP zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Odchylná ujednání obsažená v zakázkovém listu mají přednost před ustanoveními těchto VOP. V případě, že se kterékoli ujednání těchto VOP stane neplatným nebo neúčinným, zůstávají tím ostatní ujednání nedotčena.
- 5.3. Výlučnou pravomoc k rozhodování sporů ze smlouvy a se smlouvou souvisejících, včetně sporů o její platnost, mají soudy České republiky dle sídla zhotovitele. Tímto ustanovení nejsou vyloučena práva spotřebitelů daná ustanoveními o mezinárodní příslušnosti soudů řešit spory před soudem jiného státu.
- 5.4. Objednatel svým podpisem na zakázkovém listu potvrzuje, že je vlastníkem, resp. nájemcem či oprávněným uživatelem, vozidla, jež je předmětem díla – opravy a že je z tohoto titulu oprávněn a případě zmocněn smlouvou o dílo – opravě vozidla v plném rozsahu a bez jakýchkoliv dalších omezení uzavřít.
- 5.5. Dojde-li mezi zhotovitelem a objednatelem v postavení spotřebitele ke sporu, má objednatel právo na jeho mimosoudní řešení. Návrh na mimosoudní řešení sporu podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Spotřebitel oprávněn podat k České obchodní inspekci (veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na webových stránkách www.coi.cz). Objednatel/spotřebitel je rovněž oprávněn podat stížnost na porušení právních předpisů zhotovitelem k České obchodní inspekci nebo živnostenskému úřadu. Na základě takové stížnosti může být následně proti zhotoviteli zahájeno správní řízení.