

Všeobecné obchodní podmínky pro provádění prohlídek, práci a opravy karoserií motorových vozidel metodou opravy bez nutnosti lakování PDR (Paintless Dent Repair) a chytrých oprav – SMART REPAIR jako je PDR, dále lakování a parciální lakování dílu, leštění, retušování laku a reklamační řád obchodní společnosti AUTO QliniQ s.r.o. (dále jen „VOP“).

#### I. Úvodní ustanovení

- 1.1. Předmětem těchto VOP je úprava právních vztahů mezi společností AUTO QliniQ s.r.o., IČ 271 69 642, se sídlem U Zvonařky 2536/1d, 121 00 Praha 2, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 101612, jako zhotovitelem (dále jen „zhotovitel“), a fyzickou či právnickou osobou, pro kterou zhotovitel na základě smlouvy o dílo (dále jen „smlouva“) má provést či provádí opravu, úpravu či jiné servisní práce, spočívající zejména v odstraňování vad, následků poškození nebo účinků opotřebení nebo změně jeho povrchu či vlastností (dále jen „oprava“) na motorovém vozidle, návěsu či přívěsu (dále jen „vozidlo“), (dále jen „objednatel“).
- 1.2. Pro účely těchto VOP se objednatel – spotřebitelem rozumí takový objednatel, který při uzavírání smlouvy o dílo se zhotovitelem nejedná v rámci své podnikatelské činnosti.
- 1.3. Objednatel uzavřením smlouvy prohlašuje, že mu bylo umožněno seznámit se s těmito VOP, k jejich prostudování měl dostatek času před samotným uzavřením smlouvy, a tyto VOP přijímá.
- 1.4. Tyto VOP jsou nedílnou součástí každé smlouvy. Odchýlit se od znění těchto VOP lze v jednotlivém případě pouze na základě písemné dohody, uzavřené mezi zhotovitelem a objednatel.
- 1.5. Smlouva a veškeré změny či doplňky smlouvy vyžadují písemnou formu.
- 1.6. V případě, že ujednání smlouvy odporuje ustanovení těchto VOP, použije se ujednání smlouvy.

#### II. Smlouva

- 2.1. Právní vztah mezi zhotovitelem a objednatel vzniká podpisem zakázkového listu (dále jen „ZL“), který je smlouvou a zároveň potvrzením o předání a převzetí vozidla do opravy.
- 2.2. Obsahem smlouvy je zejména označení vozidla, předpokládaný termín dokončení opravy a předpokládaná cena opravy.
- 2.3. Zhotovitel je oprávněn požadovat před uzavřením smlouvy předložení dokladů k vozidlu (např. technický průkaz, osvědčení o registraci vozidla) k nahlédnutí.
- 2.4. Je-li objednatel právnická osoba, příp. podnikající fyzická osob, prokáže ten, kdo takovou osobu v jednání se zhotovitelem zastupuje, oprávnění k zastupování této osoby, nevyplývá-li takové oprávnění z veřejného rejstříku, do kterého je objednatel zapsán. Kdo v jednání se zhotovitelem zastupuje fyzickou či právnickou osobu, aniž k tomu je oprávněn, odpovídá zhotoviteli za veškerou újmu vzniklou zhotoviteli v souvislosti s takovým jednáním, včetně případných nákladů na právní zastoupení.
- 2.5. Smlouva může být jednou či oběma stranami podepsána elektronickým podpisem či vlastnoručním podpisem převedeným do elektronické podoby (např. podpis na tabletu, mobilním telefonu, PC).

#### III. Oprava

- 3.1. Objednatel přistaví vozidlo do provozovny zhotovitele na vlastní náklady.
- 3.2. Objednatel je povinen před přistavením vozidla vyklidit z vozidla veškeré movité věci, jež nejsou součástí či příslušenstvím vozidla. Zhotovitel neodpovídá za ztrátu věcí či škodu na věcech objednatel ponechaných ve vozidle, zvláště pokud se jedná o peníze a jiných

cennosti, ledaže by byla mezi objednatelem a zhotovitelem sepsána smlouva o jejich úschově.

- 3.3. Zhotovitel neumožňuje při provádění opravy použití prostředků dodaných objednatelem, ledaže na tomto postupu objednatel trvá a vyjádří s tímto postupem písemný souhlas. V takovém případě zhotovitel neručí za škodu způsobenou užitím prostředků dodaných objednatelem.
- 3.4. 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 součinnost 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 provádění díla, bez ohledu na to zda jsou přímo výslovně uváděny ve smlouvě.
- 3.5. 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 ZL.
- 3.6. Zhotovitel je oprávněn provedením opravy či jejích jednotlivých úkonů pověřit jinou osobu a objednatel uděluje uzavřením smlouvy 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 uzavřením smlouvy souhlasí s tím, aby zhotovitel provedl s vozidlem potřebné zkušební jízdy.
- 3.7. Zhotovitel se zavazuje dodržet termín dokončení opravy, který byl ve smlouvě označen jako předpokládaný termín dokončení opravy. Hrozí-li však nikoli z důvodů zaviněných zhotovitelem, že oprava nebude provedena v předpokládaném termínu, upozorní na tuto skutečnost zhotovitel objednatele 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 jsou smluvní strany oprávněny 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 odstoupení od smlouvy.
- 3.8. Zhotovitel má právo oznámit objednateli dokončení opravy a vyzvat ho k vyzvednutí vozidla i před předpokládaným termínem dokončení opravy, který zhotovitel uvedl v ZL. Nevyzve-li zhotovitel objednatele k vyzvednutí vozidla dle předchozí věty, je objednatel povinen vozidlo vyzvednout v předpokládaném termínu dokončení opravy uvedeném v ZL nebo prodlouženém termínu opravy dle článku III. odst. 3.2. těchto VOP. Podpisem (i elektronickým) ZL zákazník akceptuje rozsah, cenu a kvalitu provedené opravy a potvrzuje převzetí vozu zpět po opravě v bezvadném stavu.
- 3.9. 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.

- 3.10. 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
- 3.11. 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 objednatele na tomto místě.
- 3.12. 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 vyrozumět, je-li mu známa adresa objednatele, a poskytnout mu dodatečnou lhůtu k vyzvednutí věci, ne kratší, než jeden měsíc. Nehlásí-li se neznámý nebo neshadno dosažitelný objednatel o dílo po dobu delší než šest měsíců, může zhotovitel věc na jeho účet prodat i bez vyrozumění. Dojde-li k prodeji nevyzvednutého vozidla, vyplatí zhotovitel objednateli výtěžek prodeje po odečtení ceny opravy, poplatku za uskladnění, sankcí a nákladů prodeje.
- 3.13. Prvním dnem prodlení objednatele s převzetím vozidla, přechází na objednatele nebezpečí škody na vozidle.
- 3.14. Odstoupí-li kterákoliv ze smluvních stran od smlouvy a zhotovitel již objednal náhradní díly k odstranění vad, má zhotovitel právo na náhradu nákladů, které mu objednáním náhradních dílů vznikly.
- 3.15. Pokud se namontované nebo přimontované díly příslušenství, náhradní díly a agregáty nestaly nedílnou součástí vozidla, stává se objednatel jejich vlastníkem až úplným zaplacením vyúčtované ceny.
- 3.16. Osoba jednající při uzavření smlouvy za objednatele jako jeho zástupce podpisem smlouvy prohlašuje, že jako ručitel uspokojí zhotovitele, jestliže objednatel vůči němu nesplní jakýkoli závazek vyplývající ze smlouvy, a zhotovitel toto ručení přijímá.

- 3.17. Odstoupení od smlouvy jednou ze smluvních stran nemá vliv na povinnost druhé smluvní strany k úhradě smluvních úroků z prodlení a případných smluvních pokut uvedených ve smlouvě a/nebo v těchto VOP.

#### IV. Cena díla

- 4.1. Objednatel je oprávněn požadovat při převzetí vozidla do opravy přiměřenou zálohu. 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 předpokládaný termín dokončení opravy.
- 4.2. 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 objednatele 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 jsou smluvní strany oprávněny 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 odstoupení od smlouvy.

- 4.3. Cenu díla vyúčtuje zhotovitel objednateli při převzetí vozidla. Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli cenu a náklady opravy tak, jak mu budou zhotovitelem vyúčtovány. 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 cena za uhrazenou okamžikem jejího připsání ve prospěch peněžního účtu zhotovitele.
- 4.4. V případě prodlení s úhradou 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.
- 4.5. 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 započíst i na nesplacnou pohledávku objednatele, je-li zřejmé, že objednatel svůj peněžitý závazek vůči zhotoviteli nebo jeho část nesplní.
- 4.6. Na žádost objednatele vyhotoví zhotovitel před převzetím vozidla k provedení opravy písemnou předběžnou kalkulaci nákladů opravy, ve 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 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.

## V. Záruka za jakost a reklamační řád

- 5.1. Zhotovitel odpovídá za vady provedené opravy, které má provedená oprava při převzetí vozidla objednatelem a v případě objednatele - spotřebitele též za vady, které se vyskytnou po převzetí vozidla po provedení opravy v záruční době. Je-li oprava vozidla provedena vadně, má objednatel právo za podmínek zde stanovených, aby vada byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Práva objednatele z vadného plnění se řídí zejména ust. § 2099 a násl. občanského zákoníku.

- 5.2. Smluvní strany sjednávají, že zhotovitel není povinen provádět opravu v souladu doporučeným pracovním postupem výrobce. Tato skutečnost se nepovažuje za vadu díla.
- 5.3. 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. Za vadu není považováno ani běžné opotřebení vozidla či škody způsobené nevhodným použitím vozidla k účelu, k němuž není výrobcem určeno nebo nedodržáním 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.
- 5.4. Objednatel je oprávněn uplatnit právo z odpovědnosti za vady opravy (dále jen „reklamace“) v kterékoliv provozovně zhotovitele, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na povahu provedené opravy, případně i v sídle zhotovitele. 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 reklamace, v kterém se mimo jiné uvede, jaký způsob vyřízení reklamace objednatel požaduje.
- 5.5. V případě zamítnutí reklamace může zhotovitel objednateli nabídnout pozáruční opravu vozidla, přičemž podmínky pozáruční opravy vozidla se řídí těmito VOP.
- 5.6. Objednatel je povinen oznámit vadu díla bez zbytečného odkladu, co jí mohl při včasné prohlídce zjistit. V opačném případě nemá práva z vadného plnění.
- 5.7. Je-li objednatel spotřebitelem, rozhodne zhotovitel 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 reklamace vystaví zhotovitel objednateli písemné odůvodnění a vyzve objednatele k vyzvednutí vozidla.
- 5.8. Je-li objednatel spotřebitelem, musí být reklamace vyřízena včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 5.9. Po odstranění vady vydá zhotovitel objednateli - spotřebiteli, potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace.
- 5.10. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Pro řešení sporů on-line je možné využít platformu nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## VI. Závěrečná ustanovení

- 6.1. Objednatel a Zhotovitel se tímto dohodli, že komunikace bude probíhat převážně elektronickou formou (například e-mailem nebo přes elektronické systémy pro zapisování, kalkulace a vyúčtování zakázky jako AUTO EXPERT, RAYNET, PREMIER). Objednatel je povinen akceptovat systémově vytvořené dokumenty od softwaru zhotovitele jako AUTO EXPERT, RAYNET, PREMIER a e-mail (objednávky, dodací listy, faktury, notifikace, fotodokumentace a další dokumenty). E-mailová adresa pro doručení e-mailových písemností pro zhotovitele je [info@qliniq.cz](mailto:info@qliniq.cz). Smluvní strany jsou povinny akceptovat elektronickou formu podpisu na objednávkách, dodacích listech, fakturách a dalších dokumentech.
- 6.2. Nestanoví-li tyto VOP jinak, použije se na otázky výslovně neupravené těmito VOP zákon č. 89/1989 Sb., občanský zákoník, v platném znění. V případě, že se kterékoli

ujednání těchto VOP stane neplatným nebo neúčinným, zůstávají tím ostatní ujednání nedotčena. 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 případně zmocněn smlouvu o dílo – opravě vozidla v plném rozsahu a bez jakýchkoliv dalších omezení uzavřít.