

SAMOHÝL MB a.s., se sídlem třída Tomáše Bati 532, Prštné, 763 02 Zlín, IČ 25508407, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 2479

1. Všeobecné servisní podmínky - Prohlášení

- 1.1. Tyto všeobecné servisní podmínky společnosti SAMOHÝL MB a.s. (dále jen podmínky) jsou součástí veškerých smluv na provedení záručních oprav, pozáručních oprav, pravidelných údržbových prohlídek (dále jen opravy) vozidel a jejich součástí nebo příslušenství v servisech společnosti SAMOHÝL MB a.s. (dále jen servis).
- 1.2. Společnost SAMOHÝL MB a.s. je oprávněna tyto podmínky v případě potřeby přiměřeně měnit. Změny těchto podmínek se nedotýkají Smluv uzavřených před účinností těchto změn.
- 1.3. Odchytky od těchto podmínek jsou platné pouze za předpokladu, že byly sjednány písemně v zakázkovém listě (smlouvě o dílo o sjednání opravy).

2. Sjednání opravy

- 2.1. Sjednávání oprav se provádí na příjmu oprav servisu osobně nebo telefonicky.
- 2.2. Objednávku může provést majitel vozidla, nebo jeho oprávněný zástupce, anebo kterákoliv fyzická osoba pověřená majitelem vozidla (dále jen zákazník).
- 2.3. Pokud objednávku provede jménem vlastníka vozidla osoba, rozdílná od vlastníka vozidla (dále jen zákazník), má se za to, že je k tomuto úkonu majitelem vozidla pověřena.

3. Uzavření Smlouvy o dílo (opravě)

- 3.1. Smlouva o dílo (dále jen smlouva) se uzavírá v provozovně servisu na tiskopisu zakázkového listu servisu, který podle požadavků zákazníka, který předává vozidlo do opravy, vyhotoví pověřený zaměstnanec servisu. Vyhotovený a servisem podepsaný zakázkový list je návrhem smlouvy, kterou předkládá servis zákazníkovi.
- 3.2. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy návrh podepíše zákazník. Jakékoliv dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny návrhu jsou protinávrhem zákazníka a nepovažují se za přijetí návrhu servisem.
- 3.3. Zákazník je povinen ke svému podpisu na Smlouvě (zakázkovém listě) uvést čitelně své jméno, příjmení, dále datum narození a bydliště nebo číslo svého občanského průkazu, a tento průkaz předložit zástupci servisu k nahlédnutí – ověření jeho totožnosti.
- 3.4. Před uzavřením smlouvy může servis požadovat předložení „Osvědčení o technickém průkazu vozidla“ k nahlédnutí.

4. Předání vozidla k opravě

- 4.1. Při předání vozidla do servisu odpovídá zákazník za vyklizení vozidla (zejména u sklopné kabiny). Servis nenese žádnou odpovědnost za případné škody na vozidle, které budou způsobeny předměty, které nejsou součástí vozidla a nebyly zákazníkem vyklizeny z vozidla (například poškození čelního skla způsobené pádem cizího předmětu při sklopení kabiny vozidla, apod.).
- 4.2. Pokud zákazník předá do opravy nadměrně znečištěné vozidlo, které by mohlo neúměrně znečistit servisní prostory nebo bránit řádnému provedení opravy, bude vozidlo umyto v servisu na náklady zákazníka a bude o tom proveden záznam v zakázkovém listě.
- 4.3. Vozy na svoz odpadu a vozy se sklápěcími nástavbami nebudou přijaty na opravu do servisu, pokud budou naloženy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 4.4. Servis neručí za ztrátu cenností ponechaných ve vozidle.

- 4.5. Zákazníci se mohou v prostoru servisu pohybovat volně, jen v místech určených zákazníkům nebo veřejnosti. Vstup do dílny je zákazníkovi umožněn pouze v doprovodu technika servisu.

5. Podmínky opravy

- 5.1. Oprava bude provedena na základě a v rozsahu požadavků zákazníka, uvedených ve smlouvě.
- 5.2. Oprava bude provedena prostředky a z materiálů dodaných servisem, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 5.3. Zjistí-li servis v průběhu opravy, že vozidlo má i jiné závady, než ty, jejichž odstranění zákazník požadoval, upozorní zákazníka neprodleně telefonicky či elektronickou poštou na jejich existenci.
- 5.4. Požaduje-li zákazník jejich odstranění, zaznamená servis tuto skutečnost do Smlouvy a má se za to, že zákazník uzavřel na provedení této opravy se servisem smlouvu, kdy zákazník tento souhlas s provedením opravy a jejími podmínkami potvrzuje svým podpisem zakázkového listu, nebo faktury při převzetí vozidla po provedení opravy.
- 5.5. Nesouhlasí-li zákazník s odstraněním těchto závad, nebo nereaguje-li na upozornění servisu, provede servis opravu podle smlouvy a skutečnost, že zákazník nesouhlasil s odstraněním dalších zjištěných závad, poznamená v zakázkovém listě.
- 5.6. Dojde-li při opravě k výměně motoru nebo rámu vozidla, barvy, případně jiné části, jejíž číslo se vyznačuje v jeho technickém průkazu, poznamená servis tuto skutečnost v dokladu o vydání opraveného vozidla. Vyznačení nových údajů v technickém průkazu si provádí zákazník.
- 5.7. Servis je oprávněn provést s vozidlem zkušební jízdu před započítáním jeho opravy za účelem identifikace závady a před jeho předáním zákazníkovi za účelem kontroly funkčnosti vozidla po provedených opravách, v rozsahu odpovídajícímu charakteru opravy či závady. Provedení takovéto jízdy zaznamená servis do Smlouvy.
- 5.8. Servis v oprávněných případech může termín provedení opravy podle nezbytné potřeby prodloužit, zejména v případě, kdy bude v průběhu opravy zjištěno, že skutečný rozsah a pracnost opravy je vyšší, než bylo předběžně stanoveno při převzetí vozidla k opravě. V případě změny termínu provedení opravy je servis povinen vhodným způsobem o této skutečnosti zákazníka informovat a sdělit mu nový předpokládaný termín opravy.
- 5.9. Servis má právo v případě potřeby provedením opravy prověřit třetí osoby, přitom odpovídá za kvalitu a jakost opravy, jako by opravu provedl sám.

6. Cena za provedení opravy a platební podmínky

- 6.1. Cena opravy je ve Smlouvě (zakázkovém listě) stanovena jako předběžná cena před zahájením opravy, podle ceníku servisu stanovená přiměřeně k rozsahu opravy požadované zákazníkem s tím, že zákazník si je vědom, že konečná cena je odvislá od rozsahu provedené opravy nebo servisních prací, které vyvstanou v rámci realizace samotné opravy.
- 6.2. Zákazník je povinen zaplatit cenu opravy, odpovídající skutečně provedeným pracím, použitým dílům a materiálu tak, jak bude vyúčtována ve vystavené faktuře.
- 6.3. Ceny budou účtovány v souladu s aktuálním ceníkem, který

- je k dispozici na příjmu oprav. Zákazník souhlasí v zdůvodnitelných případech s navýšením ceny opravy o 10 % oproti sjednané předběžné ceně opravy. Zjistí-li však servis v průběhu opravy, že předběžná cena opravy bude zřejmě překročena o více jak 10 %, je povinen o tom zákazníka prokazatelným způsobem bez prodlení informovat.
- 6.4. Jestliže zákazník s překročením ceny nesouhlasí, je povinen to servisu neprodleně písemně sdělit. V takovém případě jsou jak zákazník, tak servis oprávněni od smlouvy odstoupit. Již provedené práce a nevratně použité díly hraří v tomto případě zákazník.
- 6.5. Veškeré ceny jsou uvedeny v českých korunách a oprava je splatná v hotovosti, převodem z kreditní karty zákazníka (která je servisem akceptovatelná) při předání opraveného vozidla zákazníkovi, nebo bankovním převodem na účet servisu ve lhůtě splatnosti stanovené na faktuře. Platba v jiné měně, případně jinou formou je možná pouze tehdy, je-li to sjednáno ve smlouvě.
- 6.6. Servis je oprávněn v odůvodněných případech požadovat při uzavření smlouvy zaplacení přiměřené zálohy, a to do výše 50% předběžné ceny na provedení opravy.
- 6.7. Podpisem Smlouvy (zakázkového listu) se zákazník zavazuje vyúčtovanou cenu opravy řádně a včas zaplatit. V případě prodlení se zaplacením v termínu splatnosti uvedeném na vystavené faktuře, se zákazník zavazuje zaplatit servisu zákonný úrok z prodlení z dlužné částky.
- 6.8. Cena za provedení sjednané opravy (zakázky) je splatná ihned při převzetí vozidla zákazníkem po provedené opravě, nestanoví-li Smlouva nebo daňový doklad vystavený servisem pozdější den splatnosti.
- 6.9. Díly, které byly při provádění zakázky nahrazeny novými díly, zůstávají v držení a přecházejí do vlastnictví servisu, nebylo-li písemně při převzetí zakázky sjednáno jinak.
- 7. Předání vozidla po provedené opravě**
- 7.1. Zákazník je povinen převzít vozidlo po provedení opravy od servisu v jeho provozovně v den sjednaný ve smlouvě (termín dokončení), případně v den vyplývající z nově stanovené lhůty opravy, kterou servis zákazníkovi sdělil v souladu s bodem 5.8. těchto podmínek.
- 7.2. Nepřevezme-li zákazník vozidlo ani do 3 pracovních dnů po uplynutí stanovené lhůty, je servis oprávněn vozidlo uskladnit na náklady a riziko nebezpečí vzniku škody zákazníka. O uskladnění vozidla servis zákazníka neprodleně písemně upozorní. Zákazník zároveň souhlasí s uhrazením všech nákladů, spojených s uskladněním vozidla.
- 7.3. Zákazník je povinen potvrdit převzetí opraveného vozidla svým podpisem na Smlouvu (zakázkový list), případně fakturu, uvést zde čitelně své jméno, příjmení, dále datum narození, bydliště nebo číslo svého občanského průkazu a tento průkaz předložit zástupci servisu k nahlédnutí – ověření jeho totožnosti. Kupující tímto podpisem zároveň potvrzuje, že mu byla při převzetí vozidla předvedena provedená oprava, byl seznámen s jejím rozsahem a způsobem provedení a předložena konečná cena opravy a její způsob vyúčtování.
- 7.4. Požaduje-li zákazník odvoz nebo přistavení vozidla do jiného místa dle jeho určení, provádí se tak pouze na náklady zákazníka. Cena je účtována podle ceníku platného v den uskutečnění odvozu nebo přistavení vozidla.
- 8. Zadržovací právo**
- 8.1. Servis je oprávněn zadržet vozidlo k zajištění své splatné pohledávky za zákazníkem. Zadržovací právo lze uplatnit vůči všem závazkům zákazníka.
- 8.2. O zadržení vozidla a jeho důvodech servis bez zbytečného odkladu písemně vyrozumí zákazníka.
- 8.3. Zadržovací právo zaniká zánikem zajištěné pohledávky.
- 9. Právo z vadného plnění (záruční podmínky)**
- 9.1. Na práce provedené servisem v rámci uzavřené zakázky je právo z vadného plnění (dále též jen záruka) 6 měsíců.
- 9.2. Na použité díly a materiál s výjimkou provozních hmot, mazadel a spotřebního materiálu je záruka 24 měsíců. Toto ujednání se nepoužije u oprav prováděných na vozidlech, které jsou ještě v tzv. záruční době (u tzv. záručních oprav), kde se právo z vadného plnění (záruka) řídí podmínkami sjednanými v rámci uzavřené kupní smlouvy.
- 9.3. Řešení záruky se vztahuje výlučně na fyzickou výměnu samotného dílu, nikoliv na náklady s tím spojené.
- 9.4. Servis ručí za kvalitu použitého materiálu a za kvalitu dílenského zpracování. V případě zjištění vady na kvalitě materiálu dodaného servisem k opravě či vady v kvalitě dílenského zpracování bude předmětný materiál bezplatně vyměněn za nový.
- 9.5. Záruka se nevztahuje na vady způsobené opotřebením a mechanickým poškozením a vady způsobené použitím vozidla k účelu, k němuž nejsou výrobcem určena nebo způsobená nedodržením pravidel a podmínek stanovených pro provoz vozidla a jeho údržbu výrobcem nebo dovozcem vozidla.
- 9.6. Záruka se nevztahuje na závady a poškození způsobené havárií vozidla (pokud nebyla havárie způsobena vadou opravy).
- 9.7. Zákazník je povinen při převzetí vozidlo prohlédnout a v případě, že zjistí vady nebo poškození je povinen takto zjištěné vady nebo poškození ihned písemně označit při předání vozidla, jinak se má za to, že převzal od servisu vozidlo bez vad a poškození. Nevytkne-li zákazník při převzetí vozidla vady a poškození, jež bylo možno zjistit při přebírání vozidla, nevzniká mu nárok z včasné (zjevně) uplatněných vad nebo poškození vozidla.
- 9.8. V ostatních případech vad, které se projeví až při následném provozu vozidla, po jeho převzetí z opravy, musí zákazník vady písemně nebo osobně v provozovně oznámit neprodleně po jejich zjištění servisu s tím, že reklamované vady nebo jejich projevy musí být přesně a nezaměnitelně specifikovány. Servis vydá zákazníkovi písemné potvrzení o uplatnění vad, provedení opravy a dobu jejího trvání.
- 9.9. Záruku nelze uplatnit v případě, že:
- a) předmět reklamace nebyl servisu dodán/předán současně nebo neprodleně po oznámení zjištěných vad k ověření existence reklamované vady,
 - b) vadné díly byly mezitím na pokyn zákazníka jinou odbornou osobou nebo zákazníkem upraveny, opraveny nebo odstraněny,
 - c) při provádění opravy nebo údržby byly použity dle požadavku zákazníka jiné jím opatřené náhradní díly nebo provozní hmoty, na jejichž nevhodnost servis zákazníka upozornil,
 - d) závada byla odstraněna třetí osobou před tím, než byla vada reklamována u servisu a servis tak byl zbaven práva si existenci reklamované vady ověřit sám nebo prostřednictvím jiné jí určené osoby.
- 9.10. Při uplatnění reklamace (odstranění vad) musí zákazník dostatečně doložit z jakého závazkového vztahu (zakázky) uzavřeného se servisem se reklamace domáhá. Zákazník musí servisu při uplatnění reklamace předložit doklady vztahující se k provedené opravě (zakázce) nebo koupí náhradních dílů, ke kterým uplatňuje reklamaci, tedy minimálně doložit řádně uzavřený zakázkový list nebo objednávku, fakturu – daňový doklad.

10. Oprava v rámci asistenční služby Servis 24h

- 10.1. Opravy mimo pracovní dobu v místě poruchy vozidla jsou řešeny prostřednictvím služby Servis 24h, které lze objednat na tel. +420 602 525 962 nebo +420 602 576 076.
- 10.2. Tyto opravy mimo pracovní dobu v rámci výjezdu technika v místě poruchy vozidla a ceny za výjezd servisního vozu a technika k provedení opravy v místě poruchy vozidla v pracovní době, jsou řešeny za smluvní poplatek stanovený podle ceníku služeb, který je k dispozici na příjmu oprav.
- 10.3. Další platby závisí na charakteru opravy či dalších poskytnutých službách a na dalším vzájemném smluvním ujednání.

11. Odpovědnost za škodu

- 11.1. Servis odpovídá za škodu způsobenou na vozidle po dobu od jeho převzetí do opravy až do doby jeho předání zpět zákazníkovi. Toto platí i pro škody vzniklé během zkušebních jízd nebo převozu vozidla. Řídí-li během zkušební jízdy vozidlo zákazník nebo jiná zákaznickem pověřená osoba, přechází nebezpečí škody a odpovědnost za škodu na zákazníka.
- 11.2. Za škody na věcech nacházejících se na nebo ve vozidle odpovídá servis pouze v případě, když je písemně převzal do úschovy a byly výslovně uvedeny v Zakázce.
- 11.3. Zákazník je povinen při převzetí vozidla písemně uplatnit u servisu případnou škodu na vozidle, pokud za ni servis odpovídá, včetně její přesné specifikace, jinak se má za to, že převzal vozidlo bez vad. V případě, kdy za škodu na vozidle odpovídá servis, je povinen učinit opatření k odstranění škody, a to zejména opravou vozidla na své náklady. Pokud opravu provést nelze, nebo je-li spojena s neúměrně vysokými náklady, hradí servis zákazníkovi částku ve výši ceny vozidla ke dni poškození, maximálně však do výše obvyklé ceny vozidla. Jestliže cenu nelze stanovit, uhradí servis částku maximálně ve výši obvyklé ceny obdobného typu vozidla v sériové výbavě.
- 11.4. Při škodě na věcech nebo na vozidle, které servis převzal do úschovy, hradí servis zákazníkovi skutečnou škodu zjištěnou jako hodnotu věci v době jejich poškození, přičemž poškození těchto věcí musí zákazník nezaměnitelně označit při převzetí předmětu zakázky, jinak se má za to, že servis předal zákazníkovi věci svěřené mu do úschovy bez poškození způsobeného během úschovy.

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Smlouva a veškeré její přílohy se řídí českými právními předpisy, zejména ustanoveními Občanského zákoníku.
- 12.2. Uzavřením smlouvy uděluje zákazník servisu souhlas ke zpracování veškerých svých osobních údajů uvedených ve všech součástech této smlouvy a/nebo ve všech dokladech předaných či předložených servisu v souvislosti s uzavřením této smlouvy (dále jen osobní údaje). Pod pojmem zpracování osobních údajů dle této smlouvy se rozumí rozsah zpracování osobních údajů dle § 4 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů.

Zákazník dále souhlasí s tím, aby

- a) servis zpracovával a dále třetím osobám předával osobní údaje za účelem uplatnění veškerých nároků servisu z této smlouvy a za účelem zpracování dokladů servisu,
- b) servis zpracovával osobní údaje za účelem poskytnutí těchto údajů reklamním, či marketingovým agenturám, se kterými je ve smluvním vztahu a které mohou nabízet Zákazníkovi využití dalších služeb servisu, popř. mohou zjišťovat u zákazníka kvalitu služeb servisu,

- c) osobní údaje ve stejném rozsahu, za stejným účelem a na stejné období jako objednavateli byly zpřístupněny kontrolním orgánům koncernu Daimler.

Zákazník souhlasí s tím, že servis je oprávněn zpracovávat osobní údaje od okamžiku uzavření smlouvy až do uplynutí pěti let ode dne zániku posledního závazku z této smlouvy. Zákazník dále souhlasí s tím, že servis je při zpracování osobních údajů oprávněn osobní údaje zákazníka zasílat všem subjektům uvedeným v tomto článku v elektronické formě. Odvolá-li zákazník svůj souhlas se zpracováním osobních údajů, je servis oprávněn informovat o odvolání tohoto souhlasu všechny subjekty uvedené v tomto článku. Podpisem formuláře smlouvy a těchto podmínek zákazník potvrzuje, že byl upozorněn na právo přístupu k osobním údajům, které o něm vede servis, a o dalších právech Zákazníka vyplývajících z obecně závazných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů. Dále zákazník souhlasí s tím, že svůj souhlas se zpracováním osobních údajů může odvolat pouze písemně.

- 12.3. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto podmínek bude nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, nebude se taková nezákonnost, neplatnost nebo vynutitelnost dotýkat ostatních ustanovení těchto podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Servis i Zákazník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonně platnými a vynutitelnými, která se nejvíc blíží smyslu a účelu těchto podmínek.
- 12.4. Smluvní strany si dále sjednávají, že servis má právo při realizaci uzavřené zakázky umístit na opravované vozidlo podložku pod registrační značku vozidla (dále jen podložku), na které bude uvedeno logo servisu, včetně jeho sídla a kontaktních údajů. Smluvní strany sjednávají, že pokud zákazník s umístěním této podložky nevyjádří svůj nesouhlas nejpozději při předávání vozidla zákazníkovi ze servisu po provedení sjednané opravy, platí, že zákazník s umístěním této podložky souhlasí. Případný nesouhlas s umístěním této podložky, musí zákazník oznámit zástupci servisu a musí být o tom proveden zápis v zakázkovém listě.
- 12.5. V případě opakovaně neúspěšného doručení písemností, které vyžadují formu doporučeného dopisu, bude zásilka považována za doručenu třetím dnem po jejím prvním prokazatelném odeslání.
- 12.6. Zákazník svým podpisem potvrzuje, že byl s obsahem Smlouvy a těchto podmínek seznámen, že mu byl poskytnut dostatečný čas k jejich prostudování, odpovězeny veškeré jeho dotazy a souhlasí s jejich ustanoveními.
- 12.7. Tyto Všeobecné servisní podmínky jsou umístěny na webových stránkách servisu <http://www.mercedes.zlin.cz/> a vyvěšeny na příjmu oprav servisu a nabývají platnosti a účinnosti dne 1. ledna 2014. Zcela nahrazují předchozí Všeobecné servisní podmínky.

Ve Zlíně dne

za Zhotovitele - servisní technik	za Objednatele
-----------------------------------	----------------

SAMOHÝL MB, a.s. – servisní oddělení

tel.: + 420 577 616 315, +420 577 616 325, fax: + 420 577 217 888
e-mail: mercedes@samohyl.zlin.cz

SAMOHÝL MB, a.s. – servisní oddělení LKW Napajedla

tel.: + 420 577 576 277, + 420 577 922 176, fax: + 420 226 015 419
e-mail: lkwservisprajem@samohyl.zlin.cz