

## OBCHODNÍ PODMÍNKY spol. DEKRA CZ a.s. "Asistenční služby motoristům"

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Společnost **DEKRA CZ a.s.**, IČO: 49240188, sídlem Türkova 1001/9, 149 00 Praha 4 (dále jen „**DEKRA**“) je společností, která zajišťuje poskytování dispečerských a asistenčních služeb (dále též jen společně „**asistenční služby**“) svým zákazníkům (dále jen „**klient**“ nebo „**zákazník**“) za podmínek uvedených v těchto obchodních podmínkách. Klientem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která má s DEKRA uzavřenou písemnou smlouvu nebo smlouvu uzavřenou distančním způsobem na základě které je držitelem asistenční karty „ADA1214“ (dále jen „**asistenční karty**“) nebo jí oprávnění čerpat asistenční služby plyne z jiné formy ujednání a dle dohody (smlouvy) s DEKRA.
- Tyto obchodní podmínky (dále jen „**podmínky**“) jsou obchodními podmínkami ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“). Nebude-li mezi klientem a DEKRA výslovně ujednáno jinak, řídí se těmito podmínkami smluvní vztah (dále též jen „**smlouva**“), který vznikl mezi klientem a DEKRA jako dispečerem a poskytovatelem asistenčních služeb (dále též jen „**dispečink**“) a současně jako zprostředkovatelem motoristických služeb vymezených v čl. III (dále též jen „**služby**“) poskytovaných klientovi třetími zasmluvněnými subjekty – smluvními partnery DEKRA (dále jen „**partner**“). Ustanovení smlouvy mají před podmínkami přednost. Pokud plnění nebylo specifikováno, vykonává DEKRA činnosti, které považuje pro provedení smluveného plnění za nezbytné.
- Nabídka služeb uvedená na [www.dekra.cz](http://www.dekra.cz) (dále jen „**webový portál**“) je pouze informativního charakteru a společnost DEKRA není povinna uzavřít smlouvu ohledně těchto služeb. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije. Návštěvu webového portálu zákazník akceptuje Podmínky užívání webových stránek společnosti DEKRA, které jsou přístupné na [www.dekra.cz/podminky](http://www.dekra.cz/podminky), se kterými je povinen se při každé návštěvě webových stránek (zejména před vyplněním poptávkového formuláře), seznámit.
- Smlouva o poskytnutí služby nebo služeb je uzavřena buď online na základě objednávky přes webový portál a jejího přijetí společností DEKRA, v listinné podobě, nebo formou elektronické či listinné nabídky společnosti DEKRA a jejího přijetí zákazníkem nebo na základě objednávky zákazníka a jejího přijetí společností DEKRA (dále též „**smlouva**“). Pokud plnění nebylo specifikováno, vykonává společnost DEKRA na základě smlouvy činnosti, které považuje pro provedení smluveného plnění za nezbytné.
- Tyto obchodní podmínky společnosti DEKRA jsou vždy nedílnou součástí smlouvy (dále jen „**OP**“) zákazník s nimi uzavřením smlouvy vyjadřuje souhlas. Ustanovení smlouvy mají před ujednáními OP přednost. Od těchto OP je možné se odchýlit pouze ujednáním ve smlouvě nebo písemnou dohodou stran.

### II. VYMEZENÍ POJMŮ

V těchto podmínkách používané pojmy mají následující význam:

- **asistenční systém DEKRA** – je komplex asistenčních služeb poskytovaných dispečinkem DEKRA a navázaných služeb poskytovaných partnery klientům, zaměřený na pomoc klientům jakožto motoristům v nouzových situacích (náhlá porucha motorového vozidla, havárie či v případě jiných obdobných situacích způsobujících pro řidiče motorového vozidla stav nouze);
  - **asistenční karty** - předplacené karty opravující jejich držitele k čerpání jednotlivých asistenčních služeb a služeb partnerů v konkrétním rozsahu a vymezeným způsobem; pro účely těchto podmínek zahrnuje pojem „asistenční karty“ i jiné dokumenty a ujednání mezi stranami opravující klienta k čerpání jednotlivých asistenčních služeb;
  - **dispečink DEKRA** – pracoviště DEKRA s nepřetržitým celodenním a celoročním provozem, které pro klienta zprostředkovává a zabezpečuje poskytnutí konkrétních asistenčních služeb;
  - **asistenční služby** – jednotlivé činnosti zahrnuté do asistenčního systému DEKRA, jejichž součástí je zajištění služeb vymezených v čl. III, poskytovaných formou (i) služba s příspěvkem (služby zahrnuté v ceně asistenční karty a vyznačené na asistenční kartě), (ii) služba s částečným příspěvkem a (iii) služba bez příspěvku;
- **služba s příspěvkem** – konkrétní služba poskytnutá klientovi partnerem na základě zprostředkování dispečinkem DEKRA s příspěvkem DEKRA ve výši 100 % (sto procent) ceny poskytnuté služby;
  - **služba s částečným příspěvkem** - konkrétní služba poskytnutá klientovi partnerem na základě zprostředkování dispečinkem DEKRA s příspěvkem společností DEKRA na úhradu části účtované ceny dané služby; za tyto asistenční služby se považují i služby poskytnuté klientovi partnerem nebo jiným třetím subjektem nad rozsah asistenční služby s příspěvkem zprostředkované dispečinkem DEKRA nebo na přímý pokyn klienta s tím, že cena služby převyšující příspěvek je hrazena přímo klientem partnerovi nebo třetí osobě;
  - **služba bez příspěvku** – konkrétní služba poskytnutá klientovi partnerem na základě zprostředkování dispečinkem DEKRA, na jejíž poskytnutí se nevztahuje příspěvek ani částečný příspěvek DEKRA.
- ### III. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
- Služby zprostředkované dispečinkem DEKRA jsou:
    - silniční služba** – autoopravárenské služby prováděné mechanikem partnera na veřejných komunikacích v obci i mimo obec (na neveřejných nebo účelových komunikacích, a nebo v místě s nebezpečným povrchem či v terénu mimo komunikace lze službu provést pouze v případě, že partner má potřebné technické prostředky k zajištění přístupu k vozidlu nebo je pro něj přístup zajištěn třetí osobou, a současně, pokud je přístup k vozidlu právně možný a nebrání mu zákonná překážka); součástí asistenční služby je oznámení o předpokládaném čase příjezdu mechanika a poskytnutí potřebných informací klientovi, zejména o partnerovi, a následně poskytnutí informací partnerem o poruše či rozsahu poškozené vozidla, stavu vozidla a jeho provozuschopnosti po provedení opravy, pokud nelze opravu na místě provést zajištěním dalších opatření podle pokynů dispečinku DEKRA;
    - odtahová služba** - odtah vozidla partnerem na smluvené místo (servis, úschovna, parkoviště apod.) uskutečněný na veřejných komunikacích v obci i mimo obec (na neveřejných nebo účelových komunikacích, a nebo v místě s nebezpečným povrchem či v terénu mimo komunikace lze službu provést pouze v případě, že partner má potřebné technické prostředky k zajištění přístupu k vozidlu nebo je pro něj přístup zajištěn třetí osobou, a současně, pokud je přístup k vozidlu právně možný a nebrání mu zákonná překážka); služba nezahrnuje vyprošťování vozidla, které je prováděno pouze na základě dohody s dispečinkem DEKRA; místo, na které má být odtah proveden určí dispečink DEKRA, který současně poskytne informaci o předpokládaném příjezdu odtahového vozidla; odtah musí být proveden s souladu s pokyny výrobce tažených vozidel; vozidlo nesmí být taženo na laně; ve službě není zahrnut odtah přívěsu vozidla, který je účtován samostatně;
    - dílnské opravy** – autoopravárenské služby prováděné partnerem - u vozidel v záruce lze dílnské opravy provádět pouze v servisech partnerů oprávněných u konkrétního typu vozidla provádět záruční opravy; v ostatních případech v servisech partnerů s potřebnými personálními obsazením a technickým vybavením umožňujícím řádné provedení opravy konkrétního typu vozidla; po skončení opravy sdělí partner klientovi informaci o poruše, stavu vozidla po provedení opravy a možnosti jeho dalšího použití;
    - úschova vozidel** – prováděná společností DEKRA nebo partnerem v podobě převzetí vozidla klienta partnerem do úschovy v uzamčeném nebo střeženém prostoru se zajištěním ochrany před jeho poškozením nebo odcizením; při převzetí vozidla do úschovy se zadokumentují stav jednotlivých částí vozidla, jejich opotřebení či poškození, standardní nebo zvláštní výbava vozidla, věci uložené ve vozidle a další skutečnosti tak, aby se předešlo sporům v souvislosti s reklamací poskytnuté služby; k úschově vozidla na kryté ploše je třeba souhlasu dispečinku DEKRA;
    - náhradní vozidlo** – zajištěné autopůjčovnou partnera - náhradní vozidlo partnera musí být přiměřené kategorii vozidla, za které je náhrada poskytována, v případě pochybností je třeba si vyžádat souhlas dispečinku DEKRA; klient bude před uzavřením příslušné smlouvy o zápůjčce s partnerem tímto seznámen se všemi podmínkami poskytované služby, jakož i požadavky na provoz náhradního vozidla; místo náhradního vozidla může být poskytnut na základě rozhodnutí dispečinku DEKRA příspěvek na veřejnou dopravu; pokud bude náhradní vozidlo poskytováno za vozidlo jednostopé, pak pouze v případě, že řidič bude držitelem příslušného oprávnění;
    - ubytování** – zprostředkování nouzového ubytování klienta u partnera – řídí se smlouvou o ubytování mezi klientem a partnerem;
    - dovoz PHM** – v množství nezbytném pro dojezd k nejbližší čerpací stanici, kdy cenu dovezených PHM hradí klient zvlášť.
  - Pokud nesjednáno jinak, **nevztahují se asistenční služby (ani služby) na:**
    - vozidla nad 3,5 tun celkové hmotnosti

- vozidla nad 9 míst pro přepravované osoby (včetně řidiče)
  - přípojná vozidla
  - obytné přívěsy, návěsy
  - odstraňování nedostatků v povinné výbavě vozidla
  - opakovaně odstraňování stejného druhu závady (např. opakovaně uvádění vozidla do provozu z důvodu vadné baterie apod.)
  - úkony zahrnující systematickou údržbu vozidel (periodickou či jinou), technické prohlídky, instalace dodatkových zařízení
  - práce prováděné v servisech a opravárnách.
3. Služby poskytují klientům přednostně smluvní partneri společnosti DEKRA. V případě nutnosti nebo pokud to bude pro klienta výhodnější, může dispečink DEKRA se souhlasem klienta zprostředkovat poskytnutí asistenční služby i jiným třetím subjektem s potřebnou kvalifikací.
4. **Smlouva o poskytnutí služby je uzavřena vždy výlučně mezi partnerem a klientem, a to za ceny sjednané, jinak uvedené ke dni poptávky služby klientem na webových stránkách DEKRA [www.ada1214.cz](http://www.ada1214.cz).**
5. V případě odtahové služby, dílenské služby, náhradního vozidla či úschovy vozidla bude mezi partnerem a klientem vždy podepsán příslušný předávací protokol. Cena služeb je dle rozsahu konkrétně sjednaných služeb či dle typu asistenční karty zahrnutá v paušální ceně (předplacené služby) nebo fakturována klientovi zvlášť.
6. DEKRA je oprávněna odmítnout poskytnutí asistenční služby v případech vyšší moci (mimořádné události v místě nebo na trase zásahu jako živelná pohroma, válečný či podobný stav apod.) nebo když klient nepodá dostatečné informace potřebné k zajištění asistenční služby. Vzhledem k tomu, že veškeré asistenční služby musí být zajišťovány výhradně prostřednictvím dispečinku DEKRA, nebudou při jiném způsobu jejich sjednání poskytnuta plnění, k nimž jinak opravňuje konkrétní typ asistenční karty.
7. Další asistenční služby zajišťované dispečinkem DEKRA jsou:
- a) **tlumočnická služba na telefonu** – služba poskytovaná pro klienty v zahraničí nebo pro zahraniční klienty na území České republiky;
  - b) **dopravní informace** – informace poskytované klientům dispečinkem DEKRA zejména o uzavírkách/objízdných trasách, dopravních omezeních, průjezdnosti, sjízdnosti a další informace zařazené do informačního servisu dispečinku DEKRA;
  - c) **předání vzkazu blízké osobě** – předání nezbytných informací v nouzové krizové situaci na výslovnou žádost klienta na telefonní číslo e-mailovou adresu sdělenou klientem DEKRA s tím, že klient je povinen zajistit předchozí souhlas osob s poskytnutím osobních údajů společnosti DEKRA. DEKRA není oprávněna tyto osobní údaje dále zpracovávat.
8. Veškerá prezentace asistenčních služeb umístěná na webových stránkách DEKRA je informativního charakteru a DEKRA není povinna uzavřít smlouvu ohledně těchto asistenčních služeb. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
9. DEKRA má právo uvádět spolupráci s klientem označením firmy klienta a popisem činnosti, kterou DEKRA pro klienta provádí či prováděla, jako referenci svých zakázek, a to v jakékoli formě, a i po skončení smlouvy.

#### IV. UZAVŘENÍ SMLOUVY V PŘÍPADĚ POSKYTNUTÍ ASISTENČNÍ KARTY

1. Smlouva mezi klientem a DEKRA ohledně asistenčních služeb vázaných na koupi a držbu asistenčních karet (dále též jen „karta“) je uzavřena řádnou aktivací klientem zakoupené karty postupem níže uvedeným (dále jen „Smlouva“). Koupi a následnou aktivaci karty klient akceptuje bezvýhradně tyto obchodní podmínky, které jsou součástí Smlouvy.
2. Karty lze zakoupit na webových stránkách [www.ada1214.cz](http://www.ada1214.cz) (dále jen „webové stránky“) nebo oproti přímé platbě u pověřených prodejců. Na webových stránkách nebo součástí balení karty při jejím přímém prodeji je i oznámení o ceně pořizované karty, jakož i o nákladech spojených se zasláním zakoupené karty. V případech zakoupení karty na webových stránkách bude karta nejspíše bez zbytečného odkladu po jejím zaplacení zaslána klientovi na dobírku na existující adresu v České republice.
3. Kartu klient po řádné úhradě její ceny aktivuje prostřednictvím webových stránek nebo telefonicky na dispečinku DEKRA, a to podle pokynů uvedených v balení asistenční karty nebo na webových stránkách. Při aktivaci karty budou do informačního systému DEKRA zaznamenány všechny požadované údaje včetně doby platnosti karty. Do 48 hod po aktivaci karty se s klientem spojí operátor dispečinku DEKRA k ověření údajů zadaných/poskytnutých klientem při aktivaci karty. Ověřením údajů operátorem dispečinku DEKRA je proces její aktivace ukončen a karta bude aktivována.
4. Rozsah asistenčních služeb či výhod je uveden na konkrétním typu karty. DEKRA zahájí poskytování asistenčních služeb v souladu s uzavřenou Smlouvou nejdříve po uplynutí 24 hodin po aktivaci karty dle výše uvedeného postupu. Bez řádné aktivace karty dispečinkem DEKRA nebudou asistenční služby poskytnuty. Skutečnost, zda byla karta řádně zaktivovaná,

- kontroluje při každém volání klienta operátor dispečinku DEKRA, a to na základě čísla karty a údajů v informačním systému zadaných při její aktivaci.
5. Každá karta je označena číslem. Jednotlivé karty jsou přiřazeny vždy pouze ke konkrétní registrační značce vozidla. Pro jedno vozidlo (pro jednu RZ) může být vydána pouze jedna karta daného typu. Tím není dotčena možnost vydání více typů karet pro jedno vozidlo. Je-li klient majitelem více typů platných karet, výše příspěvků připadajících na jednotlivé karty se nesčítá.
  6. Asistenční služby jsou poskytovány výhradně pro vozidlo, jehož k jehož registrační značce je přiřazeno číslo uvedené na kartě. V případě změny registrační značky vozidla je klient povinen nahlásit změnu telefonicky na telefonní číslo (+420) 1214 - dispečinku DEKRA. Operátor dispečinku DEKRA změnu zaznamená v databázi, karta se tak stane platnou ve spojení s novou registrační značkou. Tato aktualizace dat trvá 12 hodin, až po jejich uplynutí je možné poskytnout služby v rámci karty. Nahlášení změny registrační značky a její aktualizace v databázi je podmínkou pro poskytnutí asistenční služby na vozidlo nové registrační značky.
  7. Na základě Smlouvy je klient oprávněn čerpat asistenční služby v rozsahu a s výhodami, jak jsou u jednotlivých typů karet uvedeny. Karty mohou být vydávány i jako společný produkt DEKRA a partnerů (v tomto případě mohou mít karty podobu speciálního dokladu vydávaného partnerem a mohou pro ně platit odlišné podmínky) nebo mohou být nahrazeny i jinými doklady umožňujícími čerpání asistenčních služeb.
  8. Podle typu karty je Smlouva uzavírána vždy na dobu 1 roku nebo 3 měsíců od její aktivace (dále jen „platnost karty“). Platnost karty kontroluje operátor dispečinku DEKRA při poskytování každé služby.
  9. Aktivace této karty může být prováděna opakovaně. Pokud je žádost o opětovnou aktivaci karty učiněna před uplynutím doby její platnosti a pokud je proces další aktivace této karty ukončen před uplynutím doby její platnosti, stane se Smlouva účinnou ke dni následujícímu po uplynutí doby platnosti této karty a od tohoto dne budou poskytovány asistenční služby na základě nově uzavřené Smlouvy.
  10. Podmínkou další aktivace karty a tím uzavření nové Smlouvy je úhrada aktuální ceny karty dle stejného typu ke dni žádosti o další aktivaci. To platí i v případě, že je podána žádost o aktivaci karty poté, co klient odstoupil od Smlouvy podle čl. VIII. těchto podmínek.
  11. DEKRA si vyhrazuje právo další aktivaci karty a tím uzavření nové Smlouvy odmítnout s tím, že pokud byla klientem před odmítnutím provedena úhrada ceny karty, DEKRA toto plnění klientovi bez zbytečného odkladu vrátí na účet, ze kterého byla platba provedena, nebo na účet klientem sdělený.
  12. V mimořádných případech může být některá asistenční služba poskytnuta klientovi i s neaktivní kartou nebo pokud doba její platnosti uplynula, to však vždy pouze na základě dohody DEKRA a klienta, kdy klient hradí celkové náklady takto poskytnuté asistenční služby.
  13. Při ztrátě karty je klient povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu nahlásit dispečinku DEKRA, který zajistí výrobu jejího duplikátu, který bude zaslán klientovi na dobírku. Cena nové karty včetně dobírky je 150,- Kč včetně DPH. Pokud potřebuje klient použít asistenční služby v době, kdy zažádal o vystavení nové karty, musí uhradit poskytnuté služby v plné výši. Daňové doklady následně zašle na DEKRA, kde mu po ověření bude poukázán příspěvek odpovídající danému typu asistenční karty.

#### V. UJEDNÁNÍ V PŘÍPADĚ KLIENTŮ SPOTŘEBITELŮ

1. Jednotlivá ustanovení tohoto článku podmínek upravují práva a povinnosti smluvních stran, pokud je klientem fyzická osoba, která Smlouvu s DEKRA uzavře mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání distančním způsobem, a sice nákupem asistenční karty zejména přes webové stránky (dále pouze „spotřebitel“).
2. Spotřebitel je oprávněn od smlouvy o koupi asistenční karty (dále také pouze „Kupní smlouva“) odstoupit bez udání důvodů ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího převzetí od prodejce nebo poskytovatele poštovních služeb a dále pak od smlouvy o zprostředkování či poskytnutí asistenčních služeb (Smlouvy) ve lhůtě 14 dnů ode dne aktivace asistenční karty.
3. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí spotřebitel o svém odstoupení od smlouvy písemně informovat společnost DEKRA na adrese Praha 4, Tůrkova 1001, PSČ 149 00 nebo e-mailové adresy [dispecink@ada.cz](mailto:dispecink@ada.cz), formou jednostranného právního jednání (například dopisem zasláním prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo e-mailem). Může též použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je přílohou těchto podmínek, není to však jeho povinností.
4. Důsledky odstoupení od Kupní smlouvy:
  - Při odstoupení od Kupní smlouvy vrátí DEKRA spotřebiteli bez zbytečného odkladu, nejspíše do 14 dnů ode dne, kdy jí došlo k oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny platby, které jsme od spotřebitele obdržela, včetně nákladů na dodání (kromě

dodatečných nákladů vzniklých v důsledku spotřebitelem zvoleného způsobu dodání, který je jiný, než standardní způsob dodání podle těchto podmínek). Platby budou vráceny poštovní poukázkou na adresu spotřebitele, pokud spotřebitel v oznámení o odstoupení neuvede bankovní spojení pro bezhotovostní platbu. Platby budou vráceny až po obdržení vrácené asistenční karty nebo prokáže-li spotřebitel, že asistenční kartu odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.

- Spotřebitel ponese přímé náklady spojené s vrácením asistenční karty.
  - Dojde-li před uplynutím lhůty pro odstoupení od Kupní smlouvy k její aktivaci a tím k uzavření Smlouvy, zrušuje se v souladu s ust. § 1727 občanského zákoníku odstoupením od Kupní smlouvy i Smlouva, jako smlouva závislá a dispečink DEKRA zruší aktivaci asistenční karty. Pokud již bylo spotřebiteli na základě Smlouvy poskytnuto plnění (příspěvek na asistenční službu) je spotřebitel povinen toto plnění společnosti DEKRA a/nebo partnerovi v plné výši uhradit.
  - Při odstoupení zruší dispečink DEKRA aktivaci asistenční karty.
5. Zánik práva odstoupit od Kupní smlouvy:
- Žádostí o aktivaci asistenční karty spotřebitel vyslovuje souhlas a výslovně žádá společnost DEKRA, aby DEKRA začala s poskytováním služeb před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od Kupní smlouvy. Poskytne-li v takovém případě DEKRA na základě Smlouvy plnění (zprostředkuje či poskytne asistenční službu), nemůže spotřebitel v souladu s ust. § 1837 písm. a) občanského zákoníku od uzavřené Kupní smlouvy odstoupit.
6. V případě vzniku sporu mezi spotřebitelem a společností DEKRA, je klient oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení sporu k České obchodní inspekci za účelem uzavření dohody s DEKRA, a to prostřednictvím kontaktních údajů dostupných na internetových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Podání návrhu i následná účast při mimosoudním řešení sporu je pro spotřebitele zdarma, veškeré případné náklady vzniklé v souvislosti s mimosoudním řešením sporu nese každá strana samostatně. Pro spotřebitele je volba mimosoudního řešení sporu dobrovolná. Návrh na mimosoudní řešení sporu lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel poprvé u DEKRA uplatní nárok, který je předmětem sporu. Doručením takového návrhu (s předepsaným obsahem) je mimosoudní řešení spotřebitelského sporu zahájen.

## VI. ZAJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB

1. Asistenční služby musí být vždy poskytnuty nebo zprostředkovány pouze dispečinkem DEKRA, a to klientům držícím asistenční kartu nebo klientům, jimž právo užívání asistenčních služeb ve sjednaném rozsahu plyne z jiné smlouvy uzavřené s DEKRA.
2. S dispečinkem DEKRA se klient spojí telefonicky na č. 1214, při volání z ČR, ze zahraničí (+420) 226 294 295.
3. Po spojení klient sdělí operátorovi dispečinku DEKRA:
  - národně
  - informace o zpětném spojení pro komunikaci s dispečinkem DEKRA
  - informace o stavu nouze
  - místo zásahu
  - typ vozidla, jeho registrační značku
  - typ a číslo asistenční karty
  - při volání ze zahraničí i místo trvalého bydliště v České republice
  - způsob úhrady služby (hotovost, karta)
4. Dispečink DEKRA poskytne klientovi informace o poptávané službě a podmínkách jejího poskytnutí.
5. Při poskytování služeb má partner právo kontrolovat registrační značku vozidla, asistenční kartu, zejména její platnost a typ (rozsah asistenčních služeb, na který má klient nárok včetně výše příspěvků, identifikační doklad (občanský průkaz, řidičský průkaz) a v zahraničí i totožnost klienta podle cestovního pasu. Klient je povinen poskytnout partnerovi vyžádanou součinnost, jinak mu může být poskytnutí služeb odmítnuto.

## VII. VADNÉ PLNĚNÍ A REKLAMACE

1. Poskytnuté asistenční služby či služby reklamuje klient prostřednictvím dispečinku DEKRA telefonicky na tel. č. uvedených v čl. V. výše v těchto podmínkách nebo e-mailem na adrese [dispecink@ada.cz](mailto:dispecink@ada.cz) popř. písemně na adrese sídla společnosti DEKRA.
2. Dispečink DEKRA je povinen poskytnout klientovi v rámci asistence pomoc a podporu při vyřízení reklamací služeb poskytnutých partnerem či jiným poskytovatelem zprostředkovaným společností DEKRA (dále jen „podpora“).
3. DEKRA poskytne klientovi v rámci podpory informace nutné k vyřízení reklamace, pokud mezi ní a klientem nebude uzavřena příkazní smlouva

klientem udělena plná moc k zastoupení klienta vůči partnerovi nebo poskytovateli. DEKRA není povinna příkaz přijmout.

4. **Veškeré nároky z vadného plnění musí klient uplatnit u společnosti DEKRA nepozději do jednoho (1) měsíce poté, co klient vadu plnění zjistil nebo měl zjistit, avšak nejpozději do jednoho (1) roku od poskytnutí plnění či jeho části, jinak jeho nároky zanikají.**
5. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy dle typu smlouvy (v případě kupní smlouvy a smlouvy o dílo zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).

## VIII. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena předplaceného rozsahu asistenčních služeb je sjednána v případě smlouvy s klientem individuálně, v případě karty je uvedena u daného typu karty na [www.ada1214.cz](http://www.ada1214.cz). Ceny jsou účtovány bez DPH, není-li sjednáno jinak.
2. Ceny služeb jsou uvedeny v cenících dostupných na [www.ada1214.cz](http://www.ada1214.cz) nebo v ceníku poskytnutém klientovi individuálně, který má před zveřejněním ceníkem přednost (dále jen „Ceník“). Ceny jsou účtovány + DPH, není-li sjednáno jinak.
3. V případě předplaceného rozsahu asistenčních služeb či v případě karty je cena sjednaného rozsahu služeb poskytnutých klientovi zahrnuta v paušální ceně daného rozsahu asistenčních služeb či v ceně daného typu karty.
4. **Dojezdové kilometry:** Není-li uvedeno či sjednáno jinak, účtuje partner nad rámec předplaceného rozsahu asistenčních služeb cenu poskytnuté služby dle Ceníku cenu za každý kilometr dojezdu ke klientovi a zpět. Další jízda na přání klienta (pro náhradní díly, do hotelu, pro náhradní vozidlo atp.) se účtuje rovněž tam i zpět.
5. **Cena silniční služby** zahrnuje práci při zprovoznění vozidla, kdy pracovní čas mechanika partnera je počítán od doby příjezdu jeho vozidla. Použité náhradní díly jsou účtovány samostatně a placeny klientem vždy v hotovosti partnerovi, případně platební kartou prostřednictvím platebního terminálu partnera, pokud je to možné.
6. **Cena odtahu vozidla** zahrnuje cenu za každý kilometr dojezdu partnera ke klientovi a zpět včetně naložení a složení vozidla klienta. Plnění služby odtahu je započato výjezdem zásahového vozidla z jeho aktuálního stanoviště. Je-li délka trasy z místa sídla partnera k místu zásahu kratší než vzdálenost z aktuálního stanoviště zásahového vozidla na místo zásahu, pak se účtuje jen tato délka. Ceny mohou být kalkulovány podle hodinové sazby nebo sazby za kilometr.
7. Po poskytnutí služby nad rámec sjednaného předplaceného rozsahu asistenčních služeb vystaví partner klientovi daňový doklad, na kterém vyčíslí cenu za provedené služby a za použitý materiál. Na dokladu uvede i případné číslo asistenční karty a registrační značku vozidla klienta. Klient daňový doklad podepíše (podpisem stvrzuje uzavření smlouvy s partnerem a řádné poskytnutí služby v rozsahu dle daňového dokladu) a obdrží jeden jeho výtisk. Na místě uhradí vypočtenou cenu v hotovosti případně platební kartou prostřednictvím platebního terminálu, pokud je to možné. Partner je povinen mu vystavit účtenku, zejména v souladu se zákonem o EET.
8. Ve výjimečných případech, kdy operátor dispečinku DEKRA nemá z vážných objektivních důvodů možnost zajistit poskytnutí asistenční služby nebo je-li to pro klienta ekonomičtější, může operátor dispečinku DEKRA nabídnout klientovi zprostředkování služby u poskytovatele, který není smluvně dosud začleněn v asistenčním systému DEKRA (není partnerem). Pokud klient s tímto řešením souhlasí, musí uhradit třetí zprostředkované osobě (poskytovateli) na místě plnou hodnotu provedené služby. Daňový doklad za provedenou službu včetně fotokopie případné asistenční karty a údajů bankovního spojení odešle klient na adresu DEKRA, která mu následně ve lhůtě 60 dnů poukáže finanční částku odpovídající výši poskytnutému příspěvku. Stejný postup k proplacení služeb použije klient v případech, kdy nemůže předplacené služby z důvodu nemožnosti předložení dokladu o jejich existenci (zejména asistenční kartu) při poskytnutí služby předložit. Není-li mezi stranami sjednáno jinak, je DEKRA oprávněna vystavit klientovi fakturu za asistenční služby, jakož i případné služby nad rámec předplacených asistenčních služeb, měsíčně. Splatnost faktury činí 30 dní, není-li na faktuře či ve smlouvě uvedeno jinak.
10. Zajišťování asistenčních služeb mimo území České republiky se řídí stejnými pravidly.

## IX. ODPOVĚDNOST ZA ÚJMU

1. **Dle dohody stran odpovídá společnost DEKRA za újmu vzniklou záznamníky pouze v rozsahu a za podmínek uvedených dále.**
2. **V případech, kdy DEKRA odpovídá klientu za újmu, odpovídá pouze za zavinění.** Za újmu se přitom považuje pouze přímá škoda na majetku klienta. DEKRA zejména neodpovídá za ušlý zisk a jiné další újmy, zejména nemajetkové újmy, vzniklé klientovi.

## DEKRA CZ a.s.

se sídlem **Tůrkova 1001, 149 00 Praha 4**  
Zapsaná u Městského soudu v Praze,  
Oddíl B, vložka 1967

3. V případech, kdy DEKRA odpovídá klientovi za újmu dle výše uvedených ujednání, odpovídá za ni pouze do celkové maximální souhrnné výše 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) újmy.
4. Za vyšší či jinou újmu DEKRA neodpovídá, ledaže by se jednalo o odpovědnost za újmu, kterou nelze v souladu s ust. § 2898 občanského zákoníku smluvně omezovat, přičemž ani společnost DEKRA ani klient nejsou v postavení slabší strany.
3. Veškeré nároky klienta na náhradu újmy, pokud za tyto odpovídá DEKRA, musí klient uplatnit u společnosti DEKRA písemně, a do jednoho (1) měsíce poté, co klient újmu zjistil nebo měl zjistit, avšak nejpozději do jednoho (1) roku od poskytnutí plnění či jeho části, jinak jeho nároky zanikají.
4. Klient odpovídá společnosti DEKRA i za nemajetkovou újmu, zejména, pokud porušil povinnost mlčenlivosti či poškodil obchodní jméno či firmu DEKRA, nebo se dopustil jednání, která by mohla společnost DEKRA poškodit, ačkoli ke vzniku škody nedošlo.

#### X. PŘEDČASNÉ UKONČENÍ SMLOUVY

1. Kromě ve smlouvě nebo v těchto OP zmíněných případech předčasného ukončení smlouvy, mají strany právo od smlouvy s účinky do budoucna odstoupit, pokud je vůči druhé straně vedeno insolvenční řízení nebo vstoupí-li druhá strana do likvidace.
2. Dále mají strany právo od smlouvy odstoupit, pokud jedna strana podstatně poruší smlouvu a do 30 dní ode dne oznámení porušení druhou stranou nedojde k jeho nápravě, anebo se dopustí opakovaného porušení svých ze smlouvy plynoucích povinností (3x a více).
3. Společnost DEKRA má dále právo od smlouvy odstoupit zejména tehdy, pokud klient opakovaně neposkytne vyžádanou součinnost, dává společnosti DEKRA nebo partnerovi opakovaně nevhodné pokyny, na kterých trvá (např. požadavky odchylovající se od Smlouvy nebo předepsaných norem), je v prodlení s jakoukoli platbou z jakékoli smlouvy uzavřené s partnerem či jakoukoli jinou úhradou v souvislosti s plněními poskytnutými na základě smlouvy o více než 30 dnů, nebo pokud společnost DEKRA zanikne živnostenská oprávnění dle zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenský zákon, ve znění pozdějších předpisů, nebo jiné oprávnění nezbytné pro řádné plnění smlouvy anebo DEKRA ukončí svou činnost jinak (např. v důsledku organizačních změn).
4. Dokud DEKRA nevyužije svého práva odstoupit, má právo ze stejných důvodů pozastavit jakákoli plnění dle smlouvy.
5. Pokud DEKRA od smlouvy odstoupí, má právo na úhradu ceny poskytnutých plnění a v souvislosti s plněním vynaložených nákladů (např. odměny subdodavatelů, ceny materiálů apod.) a ušlého zisku.
6. Pokud klient odstoupil od smlouvy z důvodů jejího porušení společností DEKRA, má právo, vznikne-li mu újma, na odškodnění podle článku IX. těchto podmínek.
7. Odstoupení vyžaduje písemnou formu a je účinné ode dne doručení druhé straně na adresu sídla / bydliště.
8. Pokud je smlouva uzavřena jako rámcová nebo na dobu neurčitou, mohou tuto obě strany kdykoli i bez udání důvodu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou tří (3) měsíců, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď straně doručena.

#### XI. VYŠŠÍ MOC

Jestliže klient, DEKRA, partner či jiný poskytovatel zapojený do asistenčního systému DEKRA (zejména partner) nemohou plnit své smluvní povinnosti podle z důvodů okolností, které jsou mimo kontrolu stran, což znamená, že plnění zakázky bude podstatně nákladnější nebo komplikovanější (tj. o více než 30%) oproti stavu v době uzavření smlouvy, potom je tato skutečnost liberačním důvodem a po dobu trvání této překážky, události či okolnosti není dotčená strana v prodlení a neodpovídá za v souvislosti s touto vyšší mocí vzniklou újmu (vyšší moc). Jestliže tyto překážky, události či okolnosti trvají déle než tři (3) měsíce, může jakákoliv strana smlouvu okamžitě písemně vypovědět s účinky ke dni doručení výpovědi druhé straně. Strany informují bezprostředně druhou stranu o vzniku okolnosti podle tohoto odstavce. Uvedené se použije přiměřeně v případě okolností dle ustanovení § 2913 občanského zákoníku.

#### XII. DŮVĚRNOST INFORMACÍ

1. Strany prohlašují a zavazují se, že (a) veškeré cenové, ekonomické, právní, výrobní obchodní a technické informace v hmotné nebo nehmotné formě související se smlouvou a předmětem plnění, včetně specifikací, záznamů, procesů, plánů, výkresů, vzorů, vzorků, nabídek, prezentací apod., jakož i (b) jiné informace a materiály, které si svěřily, svěří či jinak poskytnou a poskytnou anebo označily či označí jako obchodní tajemství nebo které v průběhu plnění smlouvy od sebe o sobě, o své činnosti a svých obchodních partnerech či jiných poskytovatelích služeb získají, nebo (c)

2. které mají povahu obchodního tajemství nebo by mohly mít povahu obdobnou obchodnímu tajemství, a (d) jakékoli jiné důvěrné informace (např. ohledně know-how), které jim jsou v souvislosti se smlouvou známy a jejichž sdělení třetí osobě by mohlo druhé straně způsobit jakoukoli újmu, to vše bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení (dále jen "důvěrné informace"), budou udržovat v tajnosti, nevyužijí je ke svému finančnímu či jinému prospěchu ani ve prospěch třetí osoby, nezpřístupní je třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé strany, nepoužijí tyto informace a materiály k jiným účelům než k plnění smlouvy a zabezpečí jejich utajení (dále též jen „povinnost mlčenlivosti“).
2. Povinnost mlčenlivosti se vztahuje i na třetí osoby, kterým uvedené informace poskytla jedna strana se souhlasem druhé v souvislosti s plněním smlouvy. Taková strana odpovídá za to, že takové osoby budou prokazatelně smluvně zavázány k této povinnosti utajení minimálně ve stejném rozsahu, jako ona sama.
3. Poskytnutí důvěrných informací ze strany společnosti DEKRA nezakládá klientovi žádné právo na licenci, ochrannou známku, patent, právo užití nebo šíření autorského díla, ani jakékoli jiné právo duševního vlastnictví.
4. Jakékoli zpřístupnění důvěrných informací, které (a) jsou nebo se stanou veřejně známými nebo veřejně přístupnými z jiného důvodu, než je porušení smlouvy nebo které (b) jejich příjemce prokazatelně zná dříve, než mu byly zpřístupněny, nebo které (c) je smluvní strana povinna zveřejnit nebo zpřístupnit oprávněně osobě podle platných právních předpisů nebo které (d) jsou sděleny zaměstnancům, členům orgánů či odborným poradcům, propojeným osobám v rámci holdingu či koncernu (a jejich zaměstnancům, členům orgánů či odborným poradcům) či (e) smluvním partnerům podílejícím se na plnění dle smlouvy nebo na jejím posouzení či jiném vyhodnocení, není považováno za porušení závazku stanoveného v tomto článku. Osoby ad. (d) a (e) však musí být prokazatelně poskytnutí smluvní stranou zavázány k mlčenlivosti ve stejném rozsahu, jak důvěrné informace poskytující strana.
5. Pro vyloučení pochybností strany sjednávají a prohlašují, že společnost DEKRA je oprávněna zpracovávat důvěrné informace klienta a používat je pro plnění smlouvy, pro interní potřeby a potřeby koncernu DEKRA. DEKRA je rovněž oprávněna pořizovat kopie převzatých anebo vypracovaných dokumentů a tyto archivovat.
6. Po ukončení smlouvy jsou strany povinny si vzájemně vrátit veškeré důvěrné informace a jejich nosiče, jakož i jejich kopie, pokud tyto nepotřebují pro plnění či podzákladních zákonných povinností či pro prokázání vlastních práv a nároků.
7. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení smlouvy po celou dobu trvání skutečností tvořících předmět utajení, nejméně však pod dobu pěti (5) let po skončení smlouvy.
8. DEKRA je oprávněna s účinky do budoucna od smlouvy či dílčí smlouvy odstoupit, jakož i odmítnout dílčí plnění, pokud shledá, že se klient, jeho spolupracovníci či zaměstnanci nebo jeho či jejich ovládající či jim nebo jimi ovládaná osoba, při realizaci smlouvy přímo nebo prostřednictvím svého zástupce porušil/i povinnosti mlčenlivosti či se dopustil nekalosoutěžního jednání či pomluvy či poškození dobrého jména společnosti DEKRA. Nárok společnosti DEKRA na náhradu újmy tím není dotčen.

#### XIII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Ochrana osobních údajů - firemních kontaktních a identifikačních údajů pracovníků stran, je stranami zajišťována v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. a evropským nařízením č. 2016/679, o ochraně osobních údajů (GDPR) a souvisejícími předpisy. Společnost DEKRA postupuje v souladu se svými zásadami na ochranu osobních údajů dostupnými na <https://dekra.cz/ochrana-osobnich-udaju/>, kdy tyto představují informace dle čl. 12 GDPR. Se zásadami je zákazník povinen se před uzavřením smlouvy seznámit a těmito se řídit.
2. Osobní údaje jsou zpracovávány a uchovávány pro účely plnění smlouvy a souvisejících oprávněných zájmů stran (zejména v rámci uplatnění práv při porušení smluvních povinností).
3. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě ne/automatizovaným způsobem zejména v systémech stran (zejména CRM a odborných systémech), jejichž provozovatelem jsou strany nebo další zpracovatelé jako dodavatelé služby a v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem. Zpracováním osobních údajů může společnost DEKRA pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Zákazník může pověřit zpracováním osobních údajů jiného zpracovatele jen s přechodným písemným souhlasem DEKRA.
4. Zákazník je povinen před předáním osobních údajů společnosti DEKRA zabezpečit případná poučení či souhlasy dotčených subjektů údajů, jejichž údaje společnosti DEKRA předává (i pokud tyto údaje předávají společností DEKRA sami pracovníci či klienti zákazníka či samotný subjekt údajů).



5. Zákazník bere na vědomí, že je povinen zajistit, aby předané osobní údaje byly správné, aktuální a pravdivé a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat společnost DEKRA o změně v osobních údajích.
6. Osobní údaje budou zpracovávány nejdéle po dobu 10 let po skončení smlouvy pro účely ochrany a obrany práv a nároků stran.
7. Obdržené osobní údaje je zákazník povinen prokazatelně uchovávat v tajnosti a nakládat s nimi v souladu s příslušnými právními předpisy a dostatečně je technicky zabezpečí proti jejich úniku či zneužití třetí osobou. Na vyžádání společnosti DEKRA je povinen této poskytnout veškeré kopie osobních údajů a tyto k výzvě společnosti DEKRA zlikvidovat.
8. Klient využitím služeb dispečinku DEKRA bere na vědomí, že z telefonických hovorů uskutečněných s dispečinkem DEKRA je pořizován zvukový záznam a tento záznam je v souladu s těmito OP uchováván pro případ reklamace poskytnutých služeb.
9. Klient bere na vědomí, že jím poskytnuté osobní údaje jsou též předány partnerům (případně dalším dohodnutým poskytovatelům), a to za účelem zajištění poskytnutí služeb klientovi a plnění dle zprostředkovaných smluv, kdy partner vystupuje jako samostatný správce údajů.
10. V případě, že by zákazník byl správcem osobních údajů a společnost DEKRA jeho zpracovatelem ve smyslu GDPR, je zákazník povinen uzavřít se společností DEKRA písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů, která je pak podmínkou plnění smlouvy. O tom, zda mají být osobní údaje předmětem zpracování, je zákazník povinen společnost DEKRA předem písemně informovat.
11. Pokud zákazník vyžaduje či obdrží v rámci plnění dle smlouvy od společnosti DEKRA další osobní údaje, není oprávněn tyto dále jako zpracovatel ve smyslu GDPR zpracovávat, neuzavře-li se společností DEKRA písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů. O tom, zda mají být osobní údaje předmětem zpracování, je zákazník povinen společnost DEKRA předem písemně informovat.
12. Společnost DEKRA si vyhrazuje právo od smlouvy s účinky do budoucna odstoupit, jakož i odmítnout dílčí plnění, pokud shledá, že se zákazník, jeho spolupracovníci či zaměstnanci nebo jeho či jejich ovládací či jím nebo jimi ovládaná osoba, při realizaci smlouvy přímo nebo prostřednictvím svého zástupce dopustil/a porušení zákonných či smluvních právních povinností na ochranu osobních údajů.

#### XIV. COMPLIANCE

1. Strany se dohodly po dobu účinnosti smlouvy dodržovat etické a compliance zásady v souladu s Etickým kodexem společnosti DEKRA dostupným na [https://www.dekra.cz/wp-content/uploads/2018/02/eticky\\_kodex.pdf](https://www.dekra.cz/wp-content/uploads/2018/02/eticky_kodex.pdf) (dále jen „EK“), který je nedílnou součástí těchto OP, a dále výslovně prohlašují, že po dobu účinnosti smlouvy nebudou jednat korupčně a zajistí, aby se korupčního jednání nedopustili žádní jejich zaměstnanci, externí spolupracovníci, členové orgánů či s nimi podnikatelsky propojené osoby. „Korupční jednání“ znamená nabídnutí, slib nebo předání stejně jako požadování či přijetí, jakékoli nepatřičné výhody, dále pak ve snaze urychlit řízení poskytnutí nebo přijetí odměny, nepatřičného daru, projevu pohostinnosti, úhrady výdajů ať už přímo nebo nepřímo, osobě nebo od osoby na pozici kterékoliv zaměstnance či člena statutárního orgánu soukromého či veřejného sektoru (včetně osoby, která v jakékoli funkci rozhoduje za nebo pracuje pro společnost nebo organizaci v soukromém či veřejném sektoru), za účelem obdržení, ponechání nebo směřování obchodu nebo zajištění jakékoli jiné výhody při uzavření a realizaci smlouvy a dílčích plnění.
2. Klient uzavřením smlouvy prohlašuje, že se s EK a protikorupčními zásadami (dále též „**compliance zásady**“) jakožto obchodní partner společnosti DEKRA před uzavřením smlouvy seznámil a zavazuje se tyto respektovat, prosazovat a zajistit jejich znalost a dodržování u všech osob podílejících se s ním na plnění smlouvy.
3. Klient je povinen na žádost společnosti DEKRA této poskytnout veškeré informace a údaje týkající se jeho compliance politiky a strategie (a to i z oblasti ochrany osobních údajů) a poskytnout společnosti DEKRA veškerou vyžádanou součinnost v rámci compliance screeningů a auditů společnosti DEKRA a její mateřské společnosti.
4. Strany se zavazují se navzájem informovat o všech porušeních compliance zásad, o kterých se dozvěděli a které souvisejí s plněním smlouvy či by mohly druhé straně přivodit hrozbu újmy či újmu.
5. Společnost DEKRA si vyhrazuje právo od smlouvy s účinky do budoucna odstoupit, jakož i odmítnout dílčí plnění, pokud shledá, že se klient, jeho spolupracovníci či zaměstnanci nebo jeho či jejich ovládací či jím nebo jimi ovládaná osoba, při realizaci smlouvy přímo nebo prostřednictvím svého zástupce dopustil/a jednání proti zásadám compliance.

#### XV. UJEDNÁNÍ O MIMOSODNÍCH ŘEŠENÍ SPORŮ, JE-LI ZÁKAZNÍK SPOTŘEBITELEM

1. V případě vzniku sporu mezi zákazníkem a společností DEKRA, je zákazník oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení sporu k České obchodní inspekci za účelem uzavření dohody se společností DEKRA, a to prostřednictvím kontaktních údajů dostupných na internetových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Podání návrhu i následná účast při mimosoudním řešení sporu je pro zákazníka zdarma, veškeré případné náklady vzniklé v souvislosti s mimosoudním řešením sporu nese každá strana samostatně. Pro zákazníka je volba mimosoudního řešení sporu dobrovolná. Návrh na mimosoudní řešení sporu lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník poprvé u společnosti DEKRA uplatnil nárok, který je předmětem sporu. Doručením takového návrhu (s předepsaným obsahem) je mimosoudní řešení spotřebitelského sporu zahájeno.
2. V případě ochrany osobních údajů vykonává státní dozor Úřad na ochranu osobních údajů ([www.uouu.cz](http://www.uouu.cz)), ke kterému může subjekt údajů podat stížnost.

#### XVI. ZÁVĚŘENÁ UJEDNÁNÍ

1. DEKRA má právo zasílat zákazníkovi emailem obchodní sdělení, newslettery a nabídky služeb se smlouvou nesouvisející, pokud k uvedenému dal zákazník souhlas. Tento souhlas může zákazník kdykoli odvolat formou, jakou jej udělil.
2. DEKRA má dále právo uvádět spolupráci se zákazníkem označením firmy zákazníka a popisem činnosti, kterou DEKRA pro zákazníka provádí či prováděla, jako referenci svých zakázek, a to v jakékoli formě, a i po skončení smlouvy.
3. Do aktuálně platných podmínek lze nahlížet na webovém rozhraní [www.dekra.cz/podminky](http://www.dekra.cz/podminky). Tyto podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy. Veškeré jiné dohody týkající se podmínek pro plnění, které se odlišují od těchto podmínek, musí být písemně a podepsány oběma stranami.
4. Aplikace obchodních podmínek klienta je vyloučena. Pokud obchodní podmínky klienta platně a účinně vyloučí aplikaci těchto podmínek jako celek, nevznikne mezi stranami dohoda o podmínkách poskytování plnění a smlouva není uzavřena, nejednalo se o smlouvu v listinné oběma stranami na jedné listině podepsané písemné formě.
5. **Znění podmínek jakož i Ceník může DEKRA kdykoli jednostranně měnit či doplňovat.** O změně informuje DEKRA klienta osobně či emailem. Pokud klient s novými podmínkami a/nebo Ceníkem vysloví do 14 dnů ode dne, kdy se o nich dozvěděl nebo mohl dozvědět, nesouhlas, platí pro smluvní vztah stávající podmínky a/nebo Ceník. Změnou podmínek a/nebo Ceníku nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění podmínek a/nebo Ceníku.
6. V pochybnostech se má za to, že oznámení je doručeno dnem po dni odeslání e-mailové zprávy, oznámení odeslané doporučenou poštou se považuje za doručeno nejpozději desátým (10.) dnem od data razítka poštovního úřadu na podacím listku.
7. Případné změny osob oprávněných k zastupování stran či jejich telefonických, nebo e-mailových spojení, se považují za změněné dnem po doručení doporučeného dopisu oznamujícího tuto změnu druhé straně.
8. Klient není oprávněn postoupit ani převést svá práva a povinnosti, jež jí vyplývají ze Smlouvy, ani Smlouvu samotnou na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu DEKRA.
9. V případě neplatnosti, neúčinnosti nebo zdánlivosti jednotlivých ustanovení smlouvy nebo OP nebo v případě, že smlouva obsahuje mezeří, není tím dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení smlouvy nebo OP. Strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné nebo zdánlivé ustanovení takovým platným a účinným ustanovením, které bude nejlépe odpovídat účelu a smyslu neplatného, neúčinného nebo zdánlivého ustanovení.
10. **Klient uzavřením smlouvy potvrzuje, že všechny doložky obsažené ve Smlouvě a podmínkách mu jsou srozumitelné, nejsou pro něj nevýhodné a Smlouva ani podmínky se neodchyľují od obvyklých podmínek ujednávaných v obdobných případech. Strany se dohodly, že v případě, kdy je klient podnikatelem, se na jejich smluvní vztah neaplikují ustanovení týkající se smluv uzavíraných adhezním způsobem (ust. § 1799 a § 1800 občanského zákoníku).**
11. Smluvní vztah a práva a povinnosti stran z něj plynoucí, jakož i Smlouva samotná a tyto podmínky se řídí českým právním řádem s vyloučením odkazujících norem na cizí právo a mezinárodního obchodního práva. V případě vzniku sporu mezi stranami souvisejícím se Smlouvou a právy a povinnostmi stran ze smluvního vztahu plynoucích je příslušným soudem obecný soud v místě sídla společnosti DEKRA.

© DEKRA CZ as. 01.06.2018

**PŘÍLOHA OBCHODNÍCH PODMÍNEK PRO SPOTŘEBITELE**

**Vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy**

*(vyplňte tento formulář a pošlete jej adresátovi pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy):*

**Oznámení o odstoupení od kupní smlouvy Datum:**

Adresát: DEKRA CZ a.s., Tůrkova 1001/9, 149 00 Praha 4

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytování asistenčních služeb,

RZ vozidla , č. asistenční karty

Vaše jméno a příjmení: , datum narození

Vaše adresa: , emailová adresa , telefon

Pokud zasíláte odstoupení v listinné podobě, připojte svůj podpis: