

## Podmínky pro poskytování služeb DEKRA Pick-up & Asistence

znění účinné od 01.07.2021

### 1. PŮSOBNOST TĚCHTO PODMÍNEK

- 1.1. Tyto podmínky (dále jen „**Podmínky**“) společnosti DEKRA CZ a.s., IČ: 49240188, se sídlem Türkova 1001/9, 149 00 Praha (dále jen „**DEKRA**“) upravují pravidla užití mobilní aplikace DEKRA Pick-up & Asistence (dále jen „**Aplikace**“) a služeb dispečinku DEKRA dostupného na telefonním čísle +420 226 294 295 a e-mailu [dispecink.cz@dekra.com](mailto:dispecink.cz@dekra.com) (dále jen „**Dispečink**“). Osoba využívající Aplikaci anebo Dispečink DEKRA (dále jen „**Zákazník**“) užitím Aplikace anebo kontaktováním Dispečinku potvrzuje, že se seznámila s aktuálním zněním těchto Podmínek, a zavazuje se jimi řídit.
- 1.2. Tyto Podmínky dále upravují závazná pravidla objednávání a poskytování následujících služeb:
  - i. pick-up služeb (čl. 2.8 těchto Podmínek),
  - ii. asistenčních služeb (čl. 4 těchto Podmínek),(každá z uvedených služeb dále jednotlivě také jako „**služba**“, společně dále také jako „**služby**“).
- 1.3. Objednávání a poskytování služeb se vždy řídí (i) obecnými podmínkami pro užití Aplikace a služeb Dispečinku stanovenými v čl. 1, 2, 5, 6 a 7 těchto Podmínek, (ii) příslušnými zvláštními podmínkami pro objednávání a poskytování konkrétní služby stanovenými v čl. 2.8 a čl. 4 těchto Podmínek, a (iii) ceníkem služeb uvedeným v Aplikaci a zasláným zákazníkovi e-mailem po uzavření smlouvy (potvrzení objednávky služeb) (dále jen „**Ceník**“). Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smluv o poskytnutí služeb prostřednictvím Aplikace anebo Dispečinku.

### 2. PRAVIDLA POUŽITÍ APLIKACE A DISPEČINKU

- 2.1. Používání Aplikace je bezplatné. Zákazník je povinen vytvořit si v Aplikaci uživatelský účet, který mu usnadní práci s objednávkami; bez uživatelského účtu nelze v Aplikaci objednávat služby.
- 2.2. Zákazník nese náklady jemu vzniklé v souvislosti se stažením a používáním Aplikace (zejm. náklady na internetové připojení) a dále náklady jemu vzniklé v souvislosti s užitím služeb Dispečinku (zejm. náklady telekomunikačních služeb).
- 2.3. Zákazník prohlašuje a zavazuje se zajistit, že:
  - i. je starší 18 let a plně svéprávný,
  - ii. veškeré údaje, které poskytuje společnosti DEKRA, jsou pravdivé, úplné, přesné a správné,
  - iii. se před zahájením užívání Aplikace anebo Dispečinku důkladně seznámil s těmito Podmínkami, že těmto podmínkám zcela rozumí a souhlasí s nimi,
  - iv. bude používat Aplikaci prostřednictvím jediného uživatelského účtu. V případě podezření, že Zákazník vytvořil a užívá více uživatelských účtů, má DEKRA právo tyto účty zablokovat a smazat,
  - v. při užívání Aplikace a Dispečinku bude dodržovat právní předpisy.
- 2.4. Zákazník zejména nesmí:
  - i. užívat Aplikaci anebo služby Dispečinku, je-li mu méně než 18 let,
  - ii. užívat Aplikaci anebo služby Dispečinku v rozporu s těmito Podmínkami,
  - iii. užívat kterékoliv části Aplikace anebo služby Dispečinku způsobem způsobilým poškodit společnost DEKRA,
  - iv. získávat přihlašovací jména nebo hesla jiných Zákazníků,
  - v. sám, ani neumožnit jiné osobě, kopírovat, dekompileovat, převádět ze strojového kódu, zpětně analyzovat nebo se snažit odvodit zdrojový kód nebo vytvářet odvozená díla z Aplikace nebo jejích částí, obcházet technická omezení Aplikace nebo vytvářet její kopie,
  - vi. zneužívat, blokovat, modifikovat či jinak měnit jakoukoliv součást Aplikace, nebo se i jen pokusit narušit stabilitu, chod nebo data Aplikace anebo Dispečinku,
  - vii. používat mechanismy, programové vybavení nebo jiné postupy, které by mohly mít negativní vliv na provoz Aplikace anebo Aplikaci užívat způsobem, který je na úkor práv ostatních Zákazníků nebo společnosti DEKRA.
- 2.5. Uzavírá-li Zákazník prostřednictvím Aplikace anebo Dispečinku smlouvu o poskytnutí služeb na účet jiné osoby, odpovídá za dodržování těchto Podmínek a za plnění povinností z uzavřené smlouvy společně a nerozdílně s touto osobou.
- 2.6. Zákazník bere na vědomí, že pro účely objednávky a poskytování služeb bude kontaktován prostřednictvím Aplikace, e-mailu, či telefonního čísla, které společnosti DEKRA poskytl. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu může být prostřednictvím aplikace předáváno obchodní sdělení či mu sdělován jiný reklamní obsah.
- 2.7. DEKRA je výlučným vlastníkem Aplikace, která je autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění. DEKRA vykonává veškerá majetková práva vztahující se k Aplikaci.
- 2.8. Společnost DEKRA si vyhrazuje právo kdykoliv omezit či ukončit přístup Zákazníka do Aplikace.

### 3. **PICK-UP SLUŽBY**

- 3.1. **Specifikace služby.** Službou Pick-up se v těchto Podmínkách rozumí služba, jejímž předmětem je za podmínek specifikovaných v jednotlivé objednávce Zákazníka: (i) převzetí vozidla Zákazníka řidičem DEKRA na zvolené adrese, (ii) převoz vozidla po vlastní ose k nezávislému provedení služeb technické prohlídky (TK)/ měření emisí (ME)/ evidenční kontroly (EK) a (iii) převoz vozidla po vlastní ose na Zákazníkem zvolenou adresu a jeho vrácení Zákazníkovi (dále jen „Pick-up“). **Součástí služby Pick-up není garance kladného výsledku technické prohlídky, evidenční kontroly ani měření emisí; tyto služby provádí DEKRA nezávisle dle platné legislativy a za stav vozidla odpovídá výlučně Zákazník.**
- 3.2. **Po celou dobu čerpání služby Pick-up je Zákazník povinen mít u sebe zařízení s nainstalovanou Aplikací a aktivním internetovým připojením a je povinen být dostupný pro kontaktování na telefonním čísle uvedeném v objednávce.** Není-li možné v provedení služby Pick-up pokračovat pro porušení povinnosti Zákazníka dle předchozí věty (zejména pokud Zákazník nedisponuje zařízením s Aplikací a internetovým připojením anebo se ho nedaří kontaktovat na sděleném telefonním čísle), pak:
- V případě, že vozidlo nebylo dosud převzato od Zákazníka, platí, že Zákazník provedení služby zmařil, objednávka je zrušena, přičemž Zákazníkovi je účtován storno poplatek ve výši ceny služby Pick-up dle Ceníku;
  - V případě, kdy vozidlo již bylo převzato od Zákazníka k provedení služeb, bude vozidlo uskladněno za podmínek čl. 3.14 těchto Podmínek.
- 3.3. **Objednávka.** Objednávka služby probíhá výlučně prostřednictvím Aplikace. Zákazník je povinen zkontrolovat, že všechny údaje jím zadávané do aplikace jsou správné a úplné. Potvrzením objednávky Zákazníka ze strany DEKRA je uzavřena závazná smlouva o poskytnutí služby Pick-up mezi Zákazníkem a společností DEKRA. O potvrzení objednávky bude Zákazník vyrozuměn prostřednictvím aplikace a zasláním potvrzovacího e-mailu. Objednávku může Zákazník jednostranně zrušit za podmínek čl. 6.2. anebo dohodou změnit prostřednictvím Dispečinku.
- 3.4. **Cena a platba.** Zákazník se zavazuje zaplatit společnosti DEKRA cenu služby Pick-up a dále cenu objednaných služeb technické prohlídky, měření emisí a evidenční kontroly. Cena jednotlivých služeb je uvedena v Aplikaci, přičemž celková cena k úhradě je Zákazníkovi sdělena v rámci rekapitulace objednávky. Cenu Pick-up i cenu požadovaných výkonů TK/ ME/ EK uhradí Zákazník v Aplikaci prostřednictvím platební brány. Před úplným zaplacením ceny objednávky není společnost DEKRA povinna poskytnout Zákazníkovi žádné plnění. Daňový doklad zašle DEKRA Zákazníkovi na e-mailovou adresu po úhradě ceny.
- 3.5. **Příprava vozu Zákazníkem.** Před předáním vozu řidiči DEKRA musí být vůz připraven k převozu a provedení služeb TK/ ME/ EK. **Proto je Zákazník povinen zajistit, že:**
- vozidlo je způsobilé k provozu na pozemních komunikacích a je v něm natankována alespoň čtvrtina nádrže pohonných hmot (náklady na pohonné hmoty hradí Zákazník);
  - kola vozidla jsou zbavena poklic zakrývajících upevnění kol;
  - ve vozidle jsou **veškeré potřebné doklady k vozidlu**, konkrétně:
    - technický průkaz vozidla včetně jeho příloh (tzv. velký techničák),
    - osvědčení o registraci vozidla nebo osvědčení o technickém průkazu (tzv. malý techničák),
    - osvědčení o platnosti povinného ručení (zelená karta),
    - protokol o měření emisí (pokud je měření emisí u vozidla vyžadováno a nedochází k němu v rámci služby),
    - protokol o předchozí prohlídce (pokud si Zákazník objednal opakovanou technickou prohlídku);
  - z vozidla neunikají provozní kapaliny a vozidlo není povrchově znečištěno.
- 3.6. Aby Zákazník předešel negativnímu výsledku technické prohlídky anebo evidenční kontroly, **je povinen zajistit, že:**
- číslo vozidla (VIN) souhlasí s číslem uvedeným v osvědčení o jeho registraci a v technickém průkazu;
  - ve vozidle je **předepsaná povinná výbava**, konkrétně:
    - autolékárnička,
    - přenosný výstražný trojúhelník,
    - reflexní oděv / reflexní vesta,
    - náhradní kolo (tzv. rezerva), klíč na matice nebo šrouby kol a příruční zvedák; to neplatí pro vozidla vybavená pneumatikami zvláštní konstrukce umožňujícími nouzové dojetí po defektu s indikací defektu nebo vozidla vybavená prostředky pro bezdemontážní opravu pneumatiky nebo vozidla se smluvním vztahem o zajištění opravy poškozené pneumatiky (smluvní vztah je třeba prokázat předložením kopie smlouvy);
  - vozidlo disponuje funkčním osvětlením (vnější i vnitřní, směrovky, brzdová světla), funkčními stěrači, funkčním výstražným zvukovým zařízením a pneumatikami správného rozměru (dle údajů v technickém průkazu vozidla) se stanovenou hloubkou dezénu min. 1,6 mm.
- 3.7. **Termín služby.** Dostupné termíny provedení služby si Zákazník zvolí v aplikaci při vyplňování objednávky. K vyzvednutí a vrácení vozidla (odbavení služby) dochází v rámci společností DEKRA stanovených časových oken, která jsou však pouze orientační. O přesném čase odbavení je Zákazník informován řidičem telefonicky. V případě nečekané události s významným dopadem na změnu termínu odbavení bude Zákazník telefonicky kontaktován řidičem anebo pracovníkem Dispečinku DEKRA.

- 3.8. **Místo služby.** Služba Pick-up (převzetí a vrácení vozu) je poskytována v místech stanovených v potvrzené objednávce. Služby TK/ ME/ EK jsou poskytovány v STK a SME DEKRA na území hl. m. Prahy dle volby DEKRA; náklady na pohonné hmoty spotřebované při převozu z místa převzetí vozu do STK/ SME a dále do místa vrácení hradí Zákazník.
- 3.9. **Převzetí vozidla.** Před převzetím vozidla k převozu řidič zkontroluje, zda vozidlo splňuje základní náležitosti poskytnutí služby dle odst. 3.5 těchto Podmínek a provede základní fotodokumentaci stavu vozidla k okamžiku jeho převzetí. Vozidlo, které zjevně nesplňuje základní náležitosti poskytnutí služby dle odst. 3.5, od Zákazníka řidič nepřevzme. Řidič od Zákazníka nepřevzme vozidlo rovněž v případě, kdy se Zákazník nedostaví k odbavení převzetí vozidla nejpozději do 10 minut od času vyzvednutí sděleného mu telefonicky anebo sms zprávou řidičem. **V případě, že řidič vozidlo od Zákazníka nepřevzme z důvodu na straně Zákazníka, platí, že Zákazník provedení služby zmařil a je mu proto účtován storno poplatek ve výši uhrazené ceny služby Pick-up dle Ceníku.**
- 3.10. **Provedení služeb TK/ ME/ EK.** Za stav vozidla odpovídá výlučně Zákazník. Společnost DEKRA provádí technické prohlídky, evidenční kontroly a měření emisí nezávisle a v souladu s právními předpisy, zejména v souladu se zákonem č. 56/2001 Sb. a vyhláškou č. 211/2018 Sb., v platném znění. DEKRA proto nemůže Zákazníkovi garantovat kladný výsledek technické prohlídky, evidenční kontroly ani měření emisí. Na výsledek služeb nemá vliv skutečnost, že od Zákazníka řidič vozidlo převzal k převozu. V případě pravidelné technické prohlídky bude v technickém průkazu vozidla vyznačen zápis výsledku technické prohlídky.
- 3.11. **Vážná závada vozidla.** V případě, že bude během technické prohlídky vozidla zjištěna vážná závada, která ovlivňuje provozní vlastnosti vozidla, je způsobilá ohrozit provoz na pozemních komunikacích nebo může nepříznivě působit na životní prostředí (§ 49 písm. b zák. č. 56/2001 Sb.), je vozidlo technicky způsobilé k provozu pouze na dobu 30 dnů ode dne vyznačení zápisu výsledku technické prohlídky vozidla v technickém průkazu vozidla. V takovém případě kontaktuje Dispečink Zákazníka a dohodne s ním telefonicky další postup, který může spočívat v:
- přepřeváž vozidla do smluvního servisu, odstranění zjištěných závad servisem a přistavení vozidla k provedení opakované prohlídky (v takovém případě je Zákazník povinen uhradit cenu doplňkových služeb dle čl. 3.15 těchto Podmínek); anebo
  - přepřeváž a vrácení vozidla Zákazníkovi bez odstranění závad dle čl. 3.13 těchto Podmínek.
- 3.12. **Nebezpečná závada vozidla.** V případě, že bude během technické prohlídky vozidla zjištěna nebezpečná závada, která neumožňuje další provoz vozidla na pozemních komunikacích (§ 49 písm. c zák. č. 56/2001 Sb.), je vozidlo technicky nezpůsobilé k provozu a nesmí být používáno v provozu. V takovém případě kontaktuje Dispečink Zákazníka a dohodne s ním telefonicky další postup, který může spočívat v:
- přepřeváž vozidla do smluvního servisu pomocí odtahové služby, odstranění zjištěných závad servisem a přistavení vozidla pomocí odtahové služby k provedení opakované prohlídky (v takovém případě je Zákazník povinen uhradit cenu doplňkových služeb dle čl. 3.15 těchto Podmínek); anebo
  - odtahu vozidla na Zákazníkem sdělenou adresu a vrácení vozidla Zákazníkovi bez odstranění závad dle čl. 3.13 těchto Podmínek (v takovém případě je Zákazník povinen uhradit cenu odtahu dle čl. 3.15 těchto Podmínek); anebo
  - bezplatném odstavení vozidla v místě STK po dobu 24 hodin, kde bude vozidlo po tuto dobu připraveno k vrácení Zákazníkovi dle čl. 3.13 těchto Podmínek.
- Obdobně dle odstavce 3.11 a 3.12 bude postupováno v případě negativního výsledku měření emisí vozidla.
- 3.13. **Vrácení vozidla.** Při vrácení vozidla je Zákazník vždy povinen mít u sebe zařízení s nainstalovanou Aplikací a aktivním internetovým připojením. Při vrácení vozidla řidič DEKRA předá Zákazníkovi doklady o provedených službách (protokol z technické prohlídky, protokol o měření emisí, protokol o evidenční kontrole) a provede základní fotodokumentaci stavu vozidla k okamžiku jeho vrácení. Při vrácení vozidla je Zákazník povinen si zkontrolovat předanou dokumentaci a stav vozidla. **Vozidlo bude Zákazníkovi vráceno pouze po potvrzení převzetí vozidla tlačítkem, které se mu zobrazí v Aplikaci, anebo po podpisu písemného předávacího protokolu.** Při potvrzení vozidla může Zákazník do stanoveného pole doplnit svou poznámku. **Nepotvrdí-li Zákazník převzetí vozu ve svém uživatelském účtu v Aplikaci anebo po písemného předávacího protokolu dle předchozí věty, vozidlo mu nebude vráceno a bude uskladněno za podmínek čl. 3.14 těchto Podmínek.**
- 3.14. **Uskladnění vozidla.** Nevyzvedne-li si Zákazník vozidlo do 24 hodin od jeho odstavení dle čl. 3.12 bodu iii., anebo není-li možné Zákazníka kontaktovat dle čl. 3.2, anebo odmítne-li Zákazník vozidlo převzít anebo potvrdit převzetí vozidla způsobem dle čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**, přepraví DEKRA vozidlo na náklady Zákazníka pomocí odtahové služby na odstavné parkoviště na adrese Klíčany 67, 250 69 Klíčany, GPS: 50.204832, 14.439460 (dále jen „areál Klíčany“), kde bude vozidlo na náklady a odpovědnost Zákazníka uskladněno do okamžiku jeho vyzvednutí. Způsobem dle tohoto odstavce vozidlo na náklady a odpovědnost Zákazníka DEKRA uskladní i v případě, kdy se Zákazník nedostaví k odbavení vrácení vozidla nejpozději do 10 minut od času vrácení sděleného mu telefonicky anebo sms zprávou řidičem. V takovém případě je Zákazník povinen uhradit cenu uskladnění dle čl. 3.15 těchto Podmínek.
- 3.15. **Podmínky a cena doplňkových služeb.** Objedná-li si Zákazník prostřednictvím Dispečinku asistenční služby (zejména odtah, uskladnění vozu apod.), anebo postupuje-li společnost DEKRA dle ustanovení čl. 3.14 těchto Podmínek, postupuje

se při poskytování asistenčních služeb přiměřeně dle čl. 4 těchto Podmínek a Zákazník je povinen uhradit společnosti DEKRA nejpozději při vyzvednutí vozidla cenu asistenčních služeb ve výši stanovené Ceníkem. Objedná-li si Zákazník servisní služby (zejména odstranění zjištěných závad vozidla) nebo opakovanou technickou prohlídku, je povinen uhradit společnosti DEKRA dále cenu servisních služeb a opakované prohlídky sdělenou a odsouhlasenou prostřednictvím Dispečinku. Do okamžiku úplné úhrady všech dluhů Zákazníka vůči společnosti DEKRA je společnost DEKRA oprávněna vozidlo nevydat, uskladnit ho dle čl. 3.14 těchto Podmínek a zadržet ho k zajištění svých pohledávek vůči Zákazníkovi.

- 3.16. **Zrušení objednávky a vrácení ceny.** Společnost DEKRA si vyhrazuje právo bez sankce zrušit již potvrzenou objednávku Zákazníka anebo její část. Dojde-li ke zrušení objednávky Zákazníka z jakéhokoli důvodu (zrušením ze strany DEKRA, zrušením ze strany Zákazníka, neposkytnutím součinnosti Zákazníka apod.), vrátí společnost DEKRA v přiměřené lhůtě Zákazníkovi příslušnou část již uhrazené kupní ceny, sníženou o případné storno poplatky, na platební kartu, ze které byla provedena úhrada.

#### 4. **ASISTENČNÍ SLUŽBY**

- 4.1. **Specifikace služby.** Asistenční službou se v těchto Podmínkách rozumí zejména následující služby:

- i. silniční služba – zajištění pomoci silniční služby, zejména dovoz pohonných hmot, pomoc při startování vozidla, výměna poškozené pneumatiky za rezervu, odemknutí vozidla či jiné dohodnuté služby pro motoristy;
- ii. odtahová služba – odtah vozidla do smluveného místa (např. servis, úschovna, parkoviště apod.), odtah přípojných vozidel (zejména přívěsy) se hradí zvlášť;
- iii. vyproštění vozidla – vyproštění vozidla, zejména po dopravní nehodě či jiné havarijní události (cena vyproštění se hradí zvlášť a není zahrnuta v ceně odtahu);
- iv. dílenské opravy – opravy vozu a jiné servisní služby;
- v. úschova vozidla – úschova vozidla ve střeženém prostoru;
- vi. náhradní vozidlo – zapůjčení náhradního vozidla;
- vii. ubytování – zajištění ubytování při mimořádné situaci;

(výše uvedené služby každá jednotlivě dále také jako „Asistenční služba“, společně dále také jako „Asistenční služby“).

- 4.2. **Zprostředkování a úloha Dispečinku.** Asistenční služby objednané prostřednictvím Aplikace nebo Dispečinku jsou službami zprostředkovanými, které poskytuje třetí subjekt – partner společnosti DEKRA (dále jen „Partner DEKRA“). DEKRA je pouhým zprostředkovatelem Asistenčních služeb a není tedy účastníkem smluvních vztahů mezi Zákazníkem a Partnerem DEKRA. **DEKRA prostřednictvím Aplikace a svého Dispečinku uzavírá na účet Partnera DEKRA se Zákazníkem smlouvu o poskytnutí Asistenčních služeb (dále jen „Asistenční smlouva“),** přičemž nenese žádnou odpovědnost za splnění povinností z Asistenční smlouvy ani za případnou škodu vzniklou Zákazníkovi či třetí osobě v souvislosti s plněním Asistenční smlouvy. DEKRA je však oprávněna v zastoupení Partnera DEKRA vymáhat splnění povinností Zákazníka z Asistenční smlouvy, zejména je oprávněna se v zastoupení Partnera DEKRA domáhat zaplacení veškerých pohledávek Partnera DEKRA vůči Zákazníkovi, a dále je oprávněna prostřednictvím Dispečinku DEKRA zajišťovat komunikaci mezi Zákazníkem a Partnerem DEKRA a hladký průběh plnění Asistenční smlouvy.

- 4.3. **Překážky Asistenčních služeb.** Zákazník odpovídá za to, že plnění Asistenčních služeb nebrání faktické anebo právní překážky. Zákazník se zejména zavazuje zajistit Partnerovi DEKRA faktický i právní přístup k vozidlu, kterého se týkají Asistenční služby. Nelze-li Asistenční služby poskytnout pro faktické anebo právní překážky (např. je vozidlo fyzicky nepřístupné anebo je přístup k vozidlu zamezen pro zákonná omezení, práva třetích osob či jiné právní překážky), platí, že Zákazník splnění Asistenční smlouvy zmařil, a Zákazník je povinen uhradit Partnerovi DEKRA storno poplatek ve výši stanovené Ceníkem.

- 4.4. **Po celou dobu plnění Asistenční smlouvy je Zákazník povinen být dostupný pro kontaktování na telefonním čísle uvedeném v objednávce nebo jinak sděleném Dispečinku.** Není-li možné v provedení Asistenčních služeb pokračovat pro porušení povinnosti Zákazníka dle předchozí věty, zejména pokud se nedaří Zákazníka kontaktovat na sděleném telefonním čísle, pak:

- i. v případě, že nebylo dosud započato s plněním Asistenčních služeb, platí, že Zákazník splnění Asistenční smlouvy zmařil, a Zákazník se zavazuje uhradit Partnerovi DEKRA storno poplatek ve výši stanovené Ceníkem;
- ii. v případě, kdy vozidlo již bylo převzato od Zákazníka k provedení Asistenčních služeb, bude vozidlo uskladněno za podmínek čl. 4.13 těchto Podmínek.

- 4.5. **Objednávka.** Objednávka Asistenční služby probíhá výlučně prostřednictvím Aplikace anebo Dispečinku. Zákazník je povinen zkontrolovat, že všechny údaje jím zadávané do aplikace jsou správné a úplné. Před uzavřením Asistenční smlouvy může DEKRA telefonicky kontaktovat Zákazníka prostřednictvím Dispečinku s žádostí o poskytnutí bližších informací o požadovaném asistenčním zásahu. Potvrzením objednávky Zákazníka je mezi Zákazníkem a Partnerem DEKRA uzavřena závazná Asistenční smlouva ve znění objednávky a případných modifikací dohodnutých mezi Zákazníkem a Dispečínkem DEKRA nebo Partnerem DEKRA telefonicky. O potvrzení objednávky bude Zákazník vyzooměn prostřednictvím aplikace a dále zasláním potvrzovacího e-mailu s těmito Podmínkami.

- 4.6. **Vozidlo.** Přes Aplikaci nebo Dispečink lze objednat Asistenční služby jak pro osobní motorová vozidla Zákazníka s celkovou hmotností nepřesahující 3,5 tuny, tak pro vozidla nad 3,5 tuny celkové hmotnosti, vozidla nad 9 míst pro přepravované osoby, přípojná vozidla, obytné vozy, návěsy apod.
- 4.7. **Místo asistence.** Partner DEKRA poskytne Zákazníkovi Asistenční služby v místech sjednaných v Asistenční smlouvě a případně dále upřesněných komunikací mezi Zákazníkem, Dispečinkem DEKRA a Partnerem DEKRA.
- 4.8. **Termín asistence.** Asistenční službu poskytne Partner DEKRA Zákazníkovi v termínu sjednaném v Asistenční smlouvě. Není-li stanoven v objednávce konkrétní termín služby, poskytne Partner DEKRA Zákazníkovi Asistenční služby neprodleně po uzavření Asistenční smlouvy.
- 4.9. **Cena služeb.** Jednotková cena Asistenčních služeb je uvedena v Ceníku. Odesláním objednávky Zákazník potvrzuje, že se s Ceníkem seznámil, s jednotkovými cenami souhlasí a zavazuje se zaplatit Partnerovi DEKRA celkovou cenu odpovídající součtu cen poskytnutých Asistenčních služeb. Pro výpočet celkové ceny Asistenčních služeb platí následující pravidla:
- v případě, že je jednotková cena Asistenční služby stanovena podle vzdálenosti (např. odtahová služba, silniční služba aj.), je pro výpočet celkové ceny rozhodný součet (i) vzdálenosti ujeté Partnerem DEKRA z místa jeho sídla/provozovny do místa poskytnutí služby, a (ii) vzdálenosti ujeté Partnerem DEKRA bezprostředně při poskytování služby, a (iii) vzdálenosti ujeté Partnerem DEKRA z místa poskytnutí služby zpět do místa jeho sídla/provozovny;
  - v případě, že je jednotková cena Asistenční služby stanovena podle času (dílnské opravy, čekání apod.), je pro celkovou cenu Asistenční služby rozhodný celkový čas, který Partner DEKRA stráví prováděním takové Asistenční služby (servisního úkonu, čekání apod.).
- 4.10. **Cena dílů a materiálů.** Kromě ceny Asistenčních služeb se Zákazník zavazuje uhradit Partnerovi DEKRA cenu náhradních dílů a materiálů spotřebovaných při poskytnutí Asistenčních služeb, a to ve výši ceny účtované dodavatelem takových dílů či materiálů.
- 4.11. **Zrušení objednávky.** Společnost DEKRA si vyhrazuje právo bez sankce zrušit již potvrzenou objednávku Zákazníka anebo její část. Již uhrazenou cenu Asistenční služby či její část, sníženou o případné storno poplatky, vrátí společnost DEKRA anebo Partner DEKRA Zákazníkovi v přiměřené lhůtě.
- 4.12. **Průběh služby.** Konkrétní rozsah a průběh Asistenční služby je sjednán v Asistenční smlouvě a dále upřesněn komunikací mezi Zákazníkem, Dispečinkem DEKRA a Partnerem DEKRA (Asistenční smlouva může být měněna i na základě telefonické komunikace). Zákazník je povinen řídit se při poskytování Asistenčních služeb pokyny Partnera DEKRA a poskytnout Partnerovi veškeré informace a veškerou potřebnou součinnost pro plnění Asistenční smlouvy. Komunikace při plnění Asistenční smlouvy může probíhat prostřednictvím Dispečinku DEKRA.
- 4.13. **Uskladnění vozidla.** Nastane-li po převzetí vozu Partnerem DEKRA překážka při plnění Asistenčních služeb anebo není-li možné Zákazníkovi vozidlo neprodleně vrátit (např. Zákazník vozidlo od Partnera DEKRA nepřeveze anebo se Zákazníka nedaří při poskytování Asistenčních služeb kontaktovat), je Partner DEKRA oprávněn vozidlo na náklady a odpovědnost Zákazníka přepravit pomocí odtahové služby na odstavné parkoviště, kde bude vozidlo na náklady a odpovědnost Zákazníka uskladněno do okamžiku jeho vyzvednutí. Cena odtahu a uskladnění je určena Ceníkem. O místě uskladnění vozidla informuje Zákazníka Partner DEKRA nebo Dispečink DEKRA telefonicky.
- 4.14. **Platba a vrácení vozu.** Po dokončení Asistenčních služeb sdělí Partner DEKRA Zákazníkovi celkovou cenu Asistenčních služeb a vyčíslí veškeré další finanční závazky Zákazníka (cenu náhradních dílů a materiálů, cenu uskladnění vozu, storno poplatky apod.) Po úhradě veškerých finančních závazků Zákazníka vůči Partnerovi DEKRA sepíše Partner DEKRA se Zákazníkem předávací protokol a vozidlo mu předá spolu s vystaveným daňovým dokladem. Do okamžiku úplné úhrady všech finančních závazků Zákazníka je Partner DEKRA (anebo společnost DEKRA v zastoupení Partnera DEKRA) oprávněn vozidlo nevydat a zadržet ho k zajištění pohledávek vůči Zákazníkovi. Obdobně se při převzetí postupuje v případě, kdy je vozidlo uskladněno dle čl. 4.13 těchto Podmínek.

## 5. PRÁVA Z VAD A REKLAMAČNÍ ŘÁD

- 5.1. **Vady Pick-up služeb.** Společnost DEKRA odpovídá za řádný průběh a vady Pick-up služeb a služeb technických prohlídek, měření emisí a evidenčních kontrol. Společnost DEKRA však negarantuje Zákazníkovi jakýkoli výsledek technických prohlídek, měření emisí a evidenčních kontrol. Společnost DEKRA zejména negarantuje Zákazníkovi kladný výsledek technické prohlídky, evidenční kontroly ani měření emisí; negativní výsledek technické prohlídky, evidenční kontroly ani měření emisí nemá vliv na povinnost Zákazníka uhradit cenu všech poskytnutých služeb.
- 5.2. **Vady Asistenčních služeb.** Za řádný průběh Asistenčních služeb a jejich vady odpovídá Partner DEKRA. Zákazník je oprávněn uplatnit vady Asistenčních služeb u Partnera DEKRA přímo anebo prostřednictvím Dispečinku DEKRA.
- 5.3. **Práva z vadného plnění.** Jedná-li se o odstranitelnou vadu, má zákazník právo na odstranění vady služby anebo právo na slevu z ceny služby. Opravou služby se dle konkrétních okolností rozumí zejména poskytnutí nové služby či její části anebo oprava výstupu služby (např. protokolu z prohlídky apod.). Jedná-li se o neodstranitelnou vadu, má zákazník právo odstoupit od smlouvy anebo právo na slevu z ceny služby. Pravidla uplatnění práv z vadného plnění se řídí ustanoveními

zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (zejm. ustanoveními § 1914 – 1925), a je-li zákazník spotřebitelem, pak rovněž ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

- 5.4. **Reklamaci Pick-up služeb** může Zákazník uplatnit zejména telefonicky anebo e-mailem u Dispečinku DEKRA anebo poštou na adrese DEKRA CZ a.s., Dispečink DEKRA, Türkova 1001/9, 149 00 Praha.
- 5.5. **Reklamaci Asistenčních služeb** může Zákazník uplatnit u přímo u Partnera DEKRA (na adrese jeho provozovny, případně v sídle jeho podnikání) anebo prostřednictvím Dispečinku DEKRA telefonicky, e-mailem anebo poštou na adrese DEKRA CZ a.s., Dispečink DEKRA, Türkova 1001/9, 149 00 Praha.
- 5.6. V oznámení o reklamaci je zákazník povinen popsat uplatňované vady plnění a způsob jejich projevu, dále uvést preferovaný způsob vyřízení reklamace a uvést své kontaktní údaje. O přijetí reklamace vystaví společnost DEKRA anebo Partner DEKRA spotřebiteli písemné (elektronické) potvrzení o tom, kdy spotřebitel práva z vad uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký je požadovaný způsob vyřízení reklamace.
- 5.7. Reklamace spotřebitele musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva jako v případě podstatného porušení smlouvy. Lhůta 30 dnů není závazná, je-li zákazníkem podnikatel.
- 5.8. O vyřízení reklamace bude zákazník informován e-mailem, prostřednictvím sms anebo telefonicky. Společnost DEKRA anebo Partner DEKRA zašle spotřebiteli písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace. Je-li způsobem vyřízení reklamace služby odstranění vady poskytnutím nové služby nebo její části, navrhne se Zákazníkovi rovněž nový termín poskytnutí služby či její části.
- 5.9. Uplatnil-li spotřebitel práva z vadného plnění oprávněně, má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace. Spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od vyřízení reklamace. Podnikatel a spotřebitel, jehož reklamace byla zamítnuta, nemají nárok na náhradu nákladů souvisejících s uplatněním reklamace.
- 5.10. **Součinnost Zákazníka a odepření plnění.** Zákazník má povinnost dostavit se ve sjednaném termínu k poskytnutí služby, poskytnutí služby umožnit a poskytnout společnosti DEKRA anebo Partnerovi DEKRA vyžádanou součinnost. Zákazník je povinen dodržovat pravidla poskytnutí služby uvedená ve specifikaci služby a těchto Podmínkách. V případě porušení jakékoli povinnosti Zákazníka dle tohoto článku mají společnost DEKRA anebo Partner DEKRA právo odepřít plnění Smlouvy. Nejedná se o vadné plnění na straně společnosti DEKRA anebo Partnera DEKRA v případě, kdy není možné v poskytování služby pokračovat pro porušení povinnosti Zákazníka, anebo v případě oprávněného odepření plnění.
- 5.11. **Škoda na vozidle.** DEKRA nepřebírá po dobu poskytování služeb nebezpečí vzniku škody na vozidle Zákazníka; nebezpečí vzniku škody na vozidle nese po celou dobu Zákazník. Došlo-li v průběhu poskytování služby k předání vozidla Zákazníka společnosti DEKRA anebo Partnerovi DEKRA, je Zákazník povinen vozidlo při jeho vrácení řádně a s potřebnou péčí prohlédnout a uplatnit vůči předávající osobě veškerá poškození vozidla, o kterých má za to, že byla způsobena společností DEKRA anebo Partnerem DEKRA při poskytování služeb. Taková poškození se zaznamenávají do předávacího protokolu anebo do pole poznámky v Aplikaci. Poškození vozidla, nezaznamenaná Zákazníkem v předávacím protokolu, v Aplikaci anebo jinak neuplatněná Zákazníkem vůči společnosti DEKRA anebo Partnerovi DEKRA při vrácení vozidla anebo bezprostředně po něm, nemá Zákazník právo namítat.

## **6. Odstoupení od smlouvy**

- 6.1. S výjimkami uvedenými v čl. 6.2 a 6.3 těchto Podmínek má spotřebitel v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od smlouvy písemně odstoupit do čtrnácti (14) dnů ode dne uzavření smlouvy. Právo na odstoupení od smlouvy může spotřebitel uplatnit zejména telefonicky anebo e-mailem u Dispečinku DEKRA. Pro odstoupení od smlouvy lze využít rovněž formulář dostupný [zde](#).
- 6.2. **Odstoupení od smlouvy o poskytnutí Pick-up služby.** Vzhledem k tomu, že Pick-up je službou o přepravě věci (vozidla) poskytovanou v předem konkrétně sjednaném termínu, nemá spotřebitel v souladu s ustanovením § 1837 písm. j) občanského zákoníku právo na bezplatné odstoupení od smlouvy (objednávky) o poskytnutí Pick-up služby. Každý Zákazník má však právo v Aplikaci objednávku Pick-up služby bezplatně zrušit nejpozději 2 pracovní dny před termínem poskytnutí služby; v případě zrušení objednávky po tomto termínu je Zákazník povinen uhradit společnosti DEKRA storno poplatek ve výši ceny služby Pick-up dle Ceníku.
- 6.3. **Odstoupení od smlouvy po splnění služby.** Spotřebitel nemá v souladu s ustanovením § 1837 písm. a) občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy v případě, kdy byly služby splněny s jeho předchozím souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Objednávka služeb na termín spadající do zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy je považována za výslovný souhlas spotřebitele se započítáním plnění služeb v tomto termínu. Započne-li DEKRA anebo Partner DEKRA se souhlasem spotřebitele s plněním služeb ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy, uhradí spotřebitel poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.

6.4. V případě oprávněného odstoupení od smlouvy bude spotřebiteli v přiměřené lhůtě vrácena již uhrazená cena služeb či její poměrná část, snížená o případné storno poplatky a jiné finanční nároky společnosti DEKRA či Partnera DEKRA.

## **7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 7.1. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že veškerá komunikace probíhající mezi Dispečinkem a Zákazníkem je nahrávána a uchovávána za účelem vyřízení a správy objednávek, doložení obsahu smlouvy a předcházení sporům.
- 7.2. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že společnost DEKRA zpracovává jeho osobní údaje zadané do Aplikace anebo sdělené prostřednictvím Dispečinku, a to za účelem vyřízení a správy objednávek a plnění smlouvy. Podrobnosti zpracování osobních údajů jsou uvedeny v aplikaci. Zákazník je povinen své osobní údaje uvádět správně, přesně a pravdivě a je povinen bez zbytečného odkladu informovat společnost DEKRA o změně svých údajů.
- 7.3. Společnost DEKRA je oprávněna tyto Podmínky, jakož i další pravidla užívání Aplikace anebo poskytování Služeb (např. Ceník či Zásady zpracování osobních údajů) kdykoli jednostranně měnit. Změnu Podmínek či jiných pravidel užívání Aplikace anebo poskytování Služeb oznámí společnost DEKRA Zákazníkovi uložením v Aplikaci, přičemž od tohoto okamžiku je Zákazník povinen se novým zněním Podmínek a pravidel řídit. Dílčí smluvní vztahy založené jednotlivými objednávkami Zákazníka se však řídí po celou dobu jejich trvání Podmínkami a pravidly účinnými v okamžiku potvrzení příslušné objednávky.
- 7.4. Smluvní vztah se řídí českým právním řádem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem. Pro veškeré spory související se smlouvou je místně příslušný český soud dle adresy sídla společnosti DEKRA se zachováním věcné příslušnosti.
- 7.5. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.
- 7.6. Nevymahatelnost nebo neplatnost kteréhokoli ustanovení smlouvy nebo těchto Podmínek neovlivní vymahatelnost nebo platnost smlouvy nebo Podmínek jako celku, vyjma těch případů, kdy takové nevymahatelné nebo neplatné ustanovení nelze ze smlouvy vyčlenit, aniž by tím pozbyla platnosti nebo účelu zamýšleného smluvními stranami.