



# Obchodní podmínky

platné od 1. ledna 2023

## 1. Úvodní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky upravují práva a povinnosti mezi podnikatelkou **Dana Janoušová, IČO: 05583900, DIČ: CZ8156252665, se sídlem Kamýk 29, 412 01 Litoměřice** (dále jen „dodavatel“) a zákazníkem (dále jen „odběratel“) při poskytování servisních a opravárenských služeb a při dodávkách zboží.
2. Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem, a to i smlouvy uzavřené formou objednávky, potvrzení zakázkového listu či faktury.

## 2. Objednávky a uzavření smlouvy

1. Objednávku je možné učinit písemně, e-mailem nebo telefonicky.
2. Smlouva je uzavřena potvrzením objednávky dodavatelem nebo převzetím plnění odběratelem.
3. Dodavatel je oprávněn odmítnout objednávku, pokud má pochybnosti o schopnosti odběratele řádně a včas zaplatit.

## 3. Ceny a platební podmínky

1. Cena je sjednána podle aktuální nabídky dodavatele nebo individuálně dohodnuta.
2. Není-li dohodnuto jinak, je splatnost faktur **14 dní od vystavení**.
3. Při prodlení s úhradou je dodavatel oprávněn účtovat úrok z prodlení dle platných právních předpisů a smluvní pokutu ve výši **0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení**.

## 4. Dodání a převzetí

1. Místem plnění je zejména:  
– **sídlo dodavatele: Dana Janoušová, Kamýk 29, 412 01 Litoměřice, nebo**

– **provozovna dodavatele: Dana Janoušová, Terezínská 1188, 410 02 Lovosice**, případně jiné místo dohodnuté mezi dodavatelem a odběratelem.

2. Odběratel je povinen při převzetí služby či zboží zkontrolovat množství, kvalitu a zjevné vady.
3. Podpisem zakázkového listu, dodacího listu nebo převzetím plnění odběratel potvrzuje, že služba či zboží byly řádně poskytnuty.

## 5. Záruka a odpovědnost za vady

1. Na **nové díly** dodané servisem se poskytuje záruka v délce **24 měsíců od převzetí**, a to v souladu s občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb.) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.  
**Záruka na všechny díly a práce provedené servisem začíná běžet dnem vystavení faktury.**
2. Na **reparované, použité nebo z vrakoviště zakoupené díly** je záruční doba zkrácena na **12 měsíců od převzetí, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodnou jinak** a pokud odběratel předem potvrdí souhlas s tímto zkrácením.
3. Pokud si odběratel dodá **vlastní díl**, nenese dodavatel žádnou odpovědnost za jeho funkčnost ani za záruku na jakost; odpovídá pouze za řádně provedenou montáž.
4. Pokud vlastní díl **nebude pasovat nebo znemožní dokončení opravy**, je odběratel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši **4 000 Kč bez DPH za každý den prodlení**, po dobu, kdy je tímto jednáním blokováno stání a znemožněn výkon činnosti servisu.
5. V případě, že odběratel **nepřevezme vozidlo do 3 pracovních dnů od oznámení dokončení opravy**, je dodavatel oprávněn účtovat parkovné ve výši **200 Kč bez DPH za každý započatý den prodlení**.
6. **Reklamacce se považuje za ukončenou okamžikem převzetí vozidla odběratelem a podpisem předávacího protokolu. Pokud odběratel převzetí odmítne, je reklamacce považována za ukončenou dnem, kdy dodavatel umožnil odběrateli převzetí vozidla a odběratel o tom byl prokazatelně vyrozuměn.**
7. Na samotnou **montáž** dílu se vztahují práva a povinnosti dle občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
8. Záruka se nevztahuje na vady způsobené běžným opotřebením, nesprávným použitím, neodborným zásahem nebo zanedbanou údržbou.

## 6. Reklamacce

1. **Forma a místo uplatnění**
  - a) Reklamacce lze uplatnit výhradně prostřednictvím **řádně vyplněného reklamačního protokolu**:
    - doporučeným dopisem na adresu sídla podnikání: **Dana Janoušová, Kamýk 29, 412 01 Litoměřice**,
    - prostřednictvím datové schránky: **epsxkb5**,
    - e-mailem na **info@neocar.cz**.
  - b) **Spotřebitel (B2C)** může reklamacce uplatnit také osobně v provozovně na adrese **Dana Janoušová, Terezínská 1188, 410 02 Lovosice**, v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
  - c) **Podnikatel (B2B)** uplatňuje reklamacce výhradně způsoby uvedenými v bodu 1a).
  - d) Reklamacce podaná jinou formou nebo na jinou adresu nebude považována za řádně doručenou a nebude projednána, pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak.

## 2. Náležitosti reklamačního protokolu

Reklamační protokol musí obsahovat:

- jméno a příjmení zákazníka (popř. název a IČO),
- datum přijetí opravy a číslo zakázkového listu,
- číslo faktury,
- popis vzniku škodné události,
- SPZ vozidla,
- VIN vozidla,
- aktuální stav ujetých km před opravou,
- stav ujetých km po opravě,
- podrobný popis závady.

Formulář reklamačního protokolu je k dispozici na webu [www.neocar.cz](http://www.neocar.cz) nebo osobně v provozovně **Dana Janoušová, Tereziánská 1188, 410 02 Lovosice.**

## 3. Důvody zamítnutí reklamace

Dodavatel je oprávněn reklamaci zamítnout zejména v těchto případech:

- reklamovaná vada se při kontrole neprojevívá a odběratel neprokáže její existenci,
- vada vznikla běžným opotřebením odpovídajícím užívání věci,
- vada vznikla nesprávným používáním, neodborným zásahem, havárií, zanedbáním běžné údržby nebo použitím v rozporu s doporučeními výrobce,
- vada vznikla v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dodavatele (např. vyšší moc),
- reklamace byla uplatněna po uplynutí záruční doby nebo zákonné lhůty,
- reklamace byla uplatněna bez řádného vyplnění a doložení reklamačního protokolu a zákazník nedoplní požadované údaje ani po výzvě dodavatele,
- pokud byl zákazník předem prokazatelně poučen o nutnosti provést výměnu dalších souvisejících dílů podle požadavků výrobce (např. u turbodmychadla výměna oleje, filtrů, hadic, těsnění apod.) a zákazník tuto výměnu odmítl, což potvrdil podpisem protokolu. V takovém případě je zákazník srozuměn s tím, že oprava nemohla být provedena odborně a v souladu s předepsanými požadavky výrobce. Zákazník bere na sebe veškerou odpovědnost za následky svého rozhodnutí a tímto okamžikem zaniká záruka na díl i na práci provedenou servisem. Dodavatel neodpovídá za případné škody způsobené tímto jednáním a zákazník není oprávněn požadovat náhradu škody ani uplatňovat další nároky, včetně soudních,
- pokud zákazník bez předchozího písemného souhlasu servisu **Dana Janoušová, Kamýk 29, 412 01 Litoměřice**, demontuje, rozebere, změní nebo nechá opravovat reklamovaný díl či související část vozidla jiným servisem. V takovém případě zaniká záruka na díl i na práci a reklamace nebude uznána.

## 4. Lhůty a vyřízení

Dodavatel se k reklamaci vyjádří nejpozději do **30 dnů** ode dne jejího doručení. Pokud reklamační protokol neobsahuje všechny náležitosti dle bodu 2, může dodavatel požádat o doplnění; lhůta pro vyřízení běží až od doručení kompletních podkladů.

# 7. Odpovědnost za škodu

1. Dodavatel odpovídá pouze za skutečnou škodu prokazatelně způsobenou jeho zaviněním.
2. Dodavatel nenesení odpovědnost za ušlý zisk, ztrátu dat nebo následné škody.
3. Celková náhrada škody je omezena do výše ceny konkrétní zakázky.

## 8. Řešení sporů

1. Veškeré spory vzniklé mezi dodavatelem a odběratelem budou primárně řešeny smírnou cestou.
2. Pokud nedojde k dohodě, budou spory řešeny u **věcně a místně příslušného soudu v České republice** dle právních předpisů.
3. Spotřebitel má právo obrátit se se svou stížností též na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) nebo využít mimosoudní řešení sporů dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## 9. Závěrečná ustanovení

1. Vztahy neupravené těmito obchodními podmínkami se řídí občanským zákoníkem a souvisejícími právními předpisy.
2. Dodavatel je oprávněn obchodní podmínky jednostranně měnit. Platné znění je vždy k dispozici na webu [www.neocar.cz](http://www.neocar.cz) nebo v provozovně dodavatele.
3. Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne **1. ledna 2023**.