Všeobecné obchodní podmínky společnosti Renocar Synot a. s. pro provádění oprav a prodej náhradních dílů
od 1. 3. 2025

1. Úvodní a obecná ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**Podmínky**“) upravují práva a povinnosti strany servisu, tzn. společnosti **Renocar Synot a. s.**, IČO: 22178262, se sídlem třída Tomáše Bati 400, Zlín PSČ 763 02, zapsaná u Krajského soudu v Brně, oddíl B, číslo vložky 9008 (dále jen „**Servis**“) na straně jedné a osob, kterým Servis poskytuje provádění oprav či úprav motorových vozidel, přívěsů, agregátů a jejich dílů (dále jen „**Objednatel** nebo **Zákazník**“) na adrese tř. Tomáše Bati 400, 763 02 Zlín. Tyto Podmínky se dále vztahují i na samostatný prodej náhradních dílů, a to na základě kupní smlouvy uzavírané mezi Servisem jako prodávajícím a Zákazníkem jako kupujícím. Servis a Zákazník jsou dále společně označováni také jako „**Strany**”.

1.2. **Zákazníkem** se rozumí fyzická osoba nebo právnická osoba, která uzavře se Servisem smlouvu spočívající v provádění oprav či úprav motorových vozidel, přívěsů, agregátů a jejich dílů značky BMW (dále také „**servisní práce**“). Zákazník uvedením identifikačního čísla v objednávce nebo smlouvě o dílo se považuje za Podnikatele dle § 420 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ObčZ**“). Zákazník uvedením pouze rodného čísla nebo data narození se považuje za Spotřebitele. Pokud není v podmínkách jasně uveden Spotřebitel nebo Podnikatel, považuje se za Zákazníka v ustanovení v těchto podmínek jak Spotřebitel, tak Podnikatel.

1.3. Tyto Podmínky jsou v souladu s ustanovením § 1751 a násl. ObčZ a doplňují tak smlouvu o dílo upravující poskytnutí servisních prací (dále také „**Smlouva**“) a jsou její nedílnou součástí.

2. Postup uzavření smlouvy

2.1. Smlouva o dílo na provedení servisních prací (případně kupní smlouva na prodej náhradních dílů) je uzavřena okamžikem potvrzení (akceptace) objednávky ze strany Servisu, a to tak, že Servis se Zákazníkem objednávku vyhotoví v písemné podobě a obě strany objednávku podepíší; Zákazník současně předá Servisu vozidlo k provedení prací sjednaných v objednávce. Každou objednávku je Zákazník povinen před svým podpisem zkontrolovat a jejím podpisem tak prohlašuje, že údaje v ní odpovídají skutečnosti. Objednávka bude vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž po jednom obdrží každá ze stran.

2.2. Objednávka dle předchozího bodu (dále také „Zakázkový list“) na provedení servisních prací musí obsahovat zejména tyto náležitosti:
- přesné označení smluvních stran a kontaktní osoby oprávněné jednat za majitele vozidla (jméno, příjmení/název, IČ, sídlo/bydliště, email),
- bankovní spojení (v případě bezhotovostní platby),
- přesnou specifikaci vozidla, motocyklu, agregátu apod., dále jen „**vozidlo**“, (zejména číslo karosérie, typ, datum první registrace, registrační značku, stav vozidla, počet najetých kilometrů apod.),
- popis závady, resp. rozsah požadované opravy či úpravy/přesnou specifikaci požadovaného náhradního dílu (dále také „**předmět zakázky**“),
- cenu servisních prací/náhradních dílů, resp. její předběžný odhad, případně cenový limit, a to bez DPH,
- platební podmínky,
- přibližnou dodací lhůtu,
- podpis zákazníka.

2.3. Servis je oprávněn před uzavřením smlouvy, tj. před potvrzením objednávky, vozidlo prohlédnout, případně provést zkušební jízdu, a na základě této prohlídky upřesnit údaje uvedené v objednávce, zejména upřesnit nebo opravit popis vozidla, resp. rozsah předmětu zakázky.

2.4. Změna předmětu zakázky po uzavření Smlouvy, zejména rozšíření rozsahu servisních prací, podstatné změny přibližné ceny předmětu zakázky nebo prodloužení termínu dodání, je možná pouze se souhlasem obou smluvních stran učiněným v telefonické formě, jejíž obsah bude potvrzen v následné elektronické formě (zejm. emailem). Pokud Zákazník proti shrnutí změny v elektronické formě nesdělí Servisu žádné výhrady do 24 hodin od odeslání elektronické zprávy, příp. nepožádal-li o posečkání k vyjádření k výše uvedené změně předmětu zakázky, má se za to, že změnu předmětu zakázky bez výhrady schválil. Potvrzení v elektronické formě může být ze strany Servisu nahrazeno videozáznamem o postupu servisních prací a návrhem rozšíření servisních prací, přičemž za souhlas Zákazníka s uvedenými změnami se považuje také odkliknutí souhlasu příslušné části videozáznamu. Dohodnutá lhůta pro provedení opravy bude prodloužena o dobu nutnou k získání souhlasu Zákazníka.

2.5. Servis je oprávněn v případě potřeby pověřit provedením předmětu zakázky, nebo jeho části třetí osobu, za její jednání však odpovídá, jako by jednal sám.

2.6. Servis je oprávněn odmítnout provedení zakázky před uzavření Smlouvy, a to i bez udání důvodu.

2.7. Jsou-li součástí Smlouvy zvláštní dodací podmínky, technické podmínky, specifikace, návody na balení a značení zásilek nebo odesílacích dokumentů, potom tyto podklady tvoří nedílnou součást kupní smlouvy dle bodu 1.1 těchto Podmínek.

2.8. Strany se dohodly, že na objednávky nebude aplikováno ustanovení § 1726 ObčZ. Při uzavírání Smlouvy se rovněž nepřihlíží k ustanovení § 1744 ObčZ.

3. Cena a platební podmínky

3.1. Cena uvedená v objednávce jako předběžná cena a limit objednávky jsou cenami předpokládanými, a to bez DPH. Zákazník je povinen uhradit skutečnou cenu předmětu zakázky, tak jak je vymezena v bodě 3.3. těchto Podmínek.

3.2. V případě, že Servis v průběhu provádění servisních prací zjistí nepředpokládané závady, které budou mít za následek zvýšení předběžné ceny uvedené v objednávce o více než 10%, Servis zastaví provádění servisních prací a vyžádá si souhlas Zákazníka s nově stanovenou výší ceny postupem uvedeným v bodě 2.4. Podmínek. Tento postup se neuplatní v případě, že skutečná cena bude o více než 10% nižší než předběžná cena uvedená v objednávce.

3.3. Celková cena předmětu zakázky je určena skutečným rozsahem výkonu práce Servisu stanovená dle ceníku servisních prací v DMS systému výrobce BMW, použitých originálních náhradních dílů, případnou cenou subdodávky. Ceník servisních prací je k dispozici k nahlédnutí v prostorách příjmu vozidel k opravě na vyžádání u oprávněného pracovníka Servisu, a to z důvodu rozdílných cen opravy pro každý typ vozidla značky BMW. V tomto ceníku je stanovena časová náročnost jednotlivých úkonů prováděných servisem v jednotkách AW, přičemž 1AW odpovídá 5 minutám, přičemž konkrétní počet jednotek AW pro každou opravu jsou stanoveny v DMS systému výrobce BMW. V případě změny ceníku je rozhodující cena platná v den přijetí zakázky. Ceny náhradních dílů (a to jak těch, které jsou dodávány samostatně, tak i těch dodávaných v rámci prováděných servisních prací) jsou stanoveny přímo výrobcem, tj. společností BMW (Bayerische Motoren Werke AG) a v této ceně jsou následně servisem zákazníkovi vyúčtovány. Přesný rozpis provedených servisních prací a použitých náhradních dílů je uveden na daňovém dokladu (faktuře) vystavené servisem nejpozději při předání vozidla. Na žádost Zákazníka bude ze strany Servisu v objednávce uvedena detailnější předběžná cenová kalkulace předmětu zakázky.

3.4. Veškeré ceny náhradních dílů nebo servisních prací jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty a jiných poplatků, které mohou vzniknout v souvislosti s pojistným plněním.

3.5. Cena zakázky je splatná ihned při převzetí vozidla/náhradního dílu Zákazníkem, nestanoví-li daňový doklad (faktura) vystavený Servisem pozdější den splatnosti, nebo nesjednají-li si strany jinak, nebo neuplatní-li se postup dle čl. 4 bod 4.10 až 4.12.

3.6. Servis je oprávněn požadovat na Zákazníkovi složení přiměřené jistoty na cenu předmětu zakázky, a to nejpozději při vzniku Smlouvy (tj. při potvrzení objednávky dle bodu 2.1 těchto Podmínek) či v případě uvedeném v bodě 3.2. těchto Podmínek a na základě zálohové faktury; pro případ nesložení vyžádané jistoty má Servis právo pozastavit provádění servisních prací do doby připsání jistoty na účet servisu, nebo do jejího zaplacení v hotovosti. O dobu prodlení Zákazníka se zaplacením zálohy se prodlužuje sjednaný termín dokončení servisních prací. Nebude-li jistota složena ani do 14 dní po první výzvě Servisu, je Servis oprávněn od smlouvy odstoupit s okamžitou účinností.

3.7. V případě prodlení Zákazníka s úhradou jakéhokoliv peněžitého závazku ze Smlouvy či Podmínek je Zákazník povinen z důvodu tohoto prodlení zaplatit Servisu smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení.

4. Předání a převzetí vozidla, zadržovací právo

4.1. Zákazník je povinen předat vozidlo k provedení servisních prací, a následně si jej i po jejich dokončení převzít na adrese na adrese tř. Tomáše Bati 400, 763 02 Zlín - Louky. V ostatních případech je převzetí nebo předání vozidla možné na jiném místě, pokud si to Strany dohodnou, na náklady a odpovědnost Zákazníka.

4.2. Pokud je vozidlo vybaveno dodatečnými zabezpečovacími prostředky, je Zákazník povinen na tuto skutečnost Servis upozornit, případně tato zařízení po dobu provádění zakázky deaktivovat nebo jej informovat o způsobu obsluhy či kódu.

4.3. Zákazník se zavazuje nenechávat ve vozidle žádné doklady, ani cennosti. Servis nenese odpovědnost za ztrátu či zničení věcí nacházejících se ve vozidle, jehož oprava či úprava je předmětem zakázky, a jejichž ponechání ve vozidle nebylo nutné k řádnému provedení předmětu zakázky. Zákazník se v této souvislosti vzdává veškerých práv z případné náhrady škody vůči Servisu, která by mu v této souvislosti vznikla.

4.4. Uzavřením Smlouvy a převzetím vozidla k provedení zakázky přechází nebezpečí škody na vozidle na Servis. Za závady a poškození vozidla, které nebylo možné zjistit při převzetí vozidla servisem, např. proto, že Zákazník předal servisu vozidlo ve znečištěném stavu, přestože při předání vozidla již existovaly, však Servis neodpovídá (může se jednat zejména o vady laku – oděrky, škrábance, praskliny skel, světel apod.).

4.5. Po provedení předmětu zakázky je Zákazník povinen převzít vozidlo ve lhůtě uvedené objednávce, příp. ve lhůtě upravené v důsledku změny rozsahu předmětu zakázky, na základě telefonického sdělení Servisu, jehož obsah bude potvrzen v následné elektronické formě (zejm. emailem). Servis je oprávněn vozidlo vydat majiteli vozidla nebo kontaktní osobě uvedené v objednávce, která předloží originál objednávky. Tato osoba bude považována za osobu pověřenou k vyzvednutí vozidla. Zákazník je povinen zajistit, že objednávka nebude zneužita. Zákazník se v této souvislosti vzdává veškerých práv z případné náhrady škody vůči Servisu, která by mu v této souvislosti vznikla.

4.6. Zákazník bere na vědomí, že v případě servisních prací, které mají být hrazeny pojišťovnou z pojištění Zákazníka či třetí osoby, je Servis oprávněn předat Zákazníkovi vozidlo až po předložení nebo doručení tzv. krycího dopisu od příslušené pojišťovny (tj. po ukončení šetření škodné události), a do doby předložení nebo doručení takového krycího dopisu se Servis nedostává do prodlení s předáním vozidla Zákazníkovi. Zákazník v tomto případě dále bere na vědomí, že cenu zakázky v rozsahu, ve kterém nebude uhrazena pojišťovnou z pojistného plnění, je povinen uhradit za podmínek uvedených v článku 3 těchto Podmínek.

4.7. Zákazník je povinen předmětné vozidlo při převzetí řádně prohlédnout a vyzkoušet. Zákazník má právo před převzetím vozidla na zkušební jízdu v délce do 10 km. Řídí-li při zkušební jízdě Zákazník nebo jím pověřená osoba, odpovídá Zákazník za škody způsobené úmyslně nebo z nedbalosti, a takto poškozené vozidlo je Zákazník povinen převzít jako bezvadné.

4.8. Veškeré vady, které předmětné vozidlo má v okamžiku jeho předání a převzetí Zákazníkem po provedení servisních prací, je Zákazník povinen neprodleně oznámit a písemně vytknout již při převzetí vozidla, jinak se má zato, že provedené servisní práce nevykazují žádné vady. Pokud vozidlo Zákazník neprohlédne, nebo žádné vady nevytkne, tak se na později zjištěné zjevné vady práva ze záruky či práva z vad uvedené v článku 6 těchto Podmínek nevztahují. Za převzetí celého předmětu zakázky se považuje okamžik podpisu předávacího protokolu nebo zaplacení ceny za provedení předmětu zakázky v případě platby v hotovosti.

4.9. Pokud Zákazník nepřevezme vozidlo ve lhůtě dle bodu 4.5. Podmínek, a není-li jeho prodlení způsobeno okolnostmi na straně Servisu, je Servis oprávněn účtovat skladné, na základě faktury s okamžitou splatností vystavené Servisem na toto skladné ve výši 400,00 Kč za každý den prodlení s převzetím, počínaje dnem určeným k převzetí vozidla a zároveň tímto dnem přechází nebezpečí škody na vozidle na Zákazníka.

4.10. Servis je v souladu s ustanovením § 1395 a násl. ObčZ oprávněn zadržet předmět zakázky k zajištění svých splatných i nesplatných pohledávek za Zákazníkem nebo třetí osobou, která má poskytnout plnění za provedené servisní práce na předmětu zakázky (např. pojišťovny). Zadržovací právo lze uplatnit vůči všem dluhům Zákazníka nebo takové třetí osoby, a to i vůči neuhrazenému DPH, které nepokrývá pojistné plnění.

4.11. O zadržení vozidla a jeho důvodech vyrozumí Servis bez zbytečného odkladu Zákazníka v písemné podobě; pro tyto účely se za písemnou formu považuje i vyrozumění v elektronické podobě na emailovou adresu Zákazníka uvedenou v objednávce.

4.12. Zadržovací právo zaniká zánikem zajištěné pohledávky anebo vydáním zadrženého předmětu zakázky zákazníkovi oproti poskytnutí jistoty v takové výši, která bude Servisem odsouhlasena, nebo v případě úhrady DPH z ceny servisních prací, které nepokryje pojistné plnění. V ostatním se zánik zadržovacího práva řídí přiměřeně ustanovením § 1399 ObčZ.

5. Provedení servisních prací

5.1. Servis je povinen při opravě dodržovat předpisy a směrnice výrobce, používat originální díly (pokud existují) schválené pro daný typ vozidla.

5.2. Servis je oprávněn provést testovací jízdy převzatým vozidlem, a to jak během samotného provádění opravy, tak i po jejím dokončení, před převzetím vozidla Zákazníkem, na svou odpovědnost a na náklady Zákazníka.

5.3. Servis provede zakázku v termínu stanoveném v objednávce. Pokud se změní nebo rozšíří rozsah předmětu zakázky oproti původně sjednanému v objednávce, a následkem toho není možné původní termín dokončení zakázky dodržet, je Servis oprávněn stanovit nový termín dokončení a tento sdělit Zákazníkovi dle článku 2 bodu 2.4 těchto Podmínek.

5.4. Servis je oprávněn od Smlouvy odstoupit mimo jiné v případě, že:
- Zákazník vstoupil do likvidace,
- proti Zákazníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení.

V těchto případech může také servis uplatnit zadržovací právo k věci, která je předmětem zakázky dle článku 4 bodu 4.9 až 4.12 těchto podmínek, nebude-li mu ze strany Zákazníka poskytnuta dostatečná finanční jistota.

5.5. V případě servisních prací, které, které mají být hrazeny z pojištění Zákazníka či třetí osoby, a Strany se takto dohodnou, zplnomocňuje Zákazník Servis k zaslání a podání informací, dokumentů, fotografií a jiných listin nutných pro likvidaci pojistné události na vozidle příslušné pojišťovně. Zákazník tímto bere na vědomí, že Servis není zprostředkovatelem, zástupcem či jinou obdobnou osobou příslušné pojišťovny. Zákazník je tak i nadále plně odpovědný za komunikaci a řešení pojistné události s pojišťovnou, a Servis tímto nepřebírá odpovědnost za řádné vyřešení pojistné události, tj. ani za to, že výše plnění poskytnuté pojišťovnou nepokryje cenu předmětu až už zcela nebo zčásti viz č. 4 bod 4.6 těchto Podmínek.

5.6. Zákazník bere na vědomí, že veškeré postupy, know-how, plány a podrobný popis jsou důvěrné a Servis je povinen je na základě smlouvy s výrobcem vozidla uchovávat v tajnosti. Pracovní postup a výsledky zjištěné během provádění servisních prací může Servis poskytovat pouze v nezbytně nutné míře, jinak je Zákazník povinen si vyžádat pracovní postup a výsledky u výrobce vozidla dle jeho pravidel a za případný poplatek.

5.7. V případě, že během servisních prací bude odstraněna porucha dílů, které dle postupů výrobce způsobují vadu vozidla, a tímto odstraněním dojde ke zjištění dalších poruch dílů vozidla způsobující vadu uvedenou v předmětu zakázky, je Servis povinen postupovat dle bodu 2.4. Podmínek a v případě odmítnutí rozšíření předmětu zakázky ze strany Zákazníka, je Zákazník povinen ve stanovené lhůtě povinen dané vozidlo převzít na svou odpovědnost a nebezpečí a uhradit za provedené práce cenu dle bodu 3.3. Podmínek, ač vada vozidla nebyla zcela odstraněna z důvodu nesouhlasu s rozšířením předmětu zakázky.

6. Záruka, reklamace

6.1. Servis poskytuje záruku za jakost na provedené servisní práce v délce 3 měsíců, a záruku za jakost na dodané náhradní díly v délce 24 měsíců. Záruční doba počíná běžet okamžikem převzetím vozidla po opravě. Při samostatném prodeji náhradních dílů (aniž by současně byla provedena jejich montáž) poskytuje servis záruku za jakost v délce 24 měsíců, a to výlučně za podmínky, že montáž v servisu zakoupeného náhradního dílu bude provedena odborně v souladu s technologickými postupy stanovenými výrobcem, a to osobou, která v rámci své podnikatelské činnosti takového práce provádí a disponuje příslušnými certifikáty a oprávněními, které požaduje výrobce, potažmo dodavatel náhradních dílů. Záruční doba počíná běžet okamžikem převzetí náhradního dílu v případě samostatného prodeje originálních náhradních dílů.

6.2. Záruka se nevztahuje:
a) na poškození či zničení způsobené živelnou událostí či jinou neodvratitelnou událostí, nebo
b) na poškození či zničení způsobené užíváním neběžným uživatelským způsobem (např. při soutěžních jízdách, provozování taxi, provozování smluvní přepravy osob, pokud k tomu oprávněně nedochází), užíváním vozidla v rozporu s návodem k obsluze či údržbě, nebo užíváním vozidla k jiným účelům, než je výrobně určeno, mechanické poškození, nebo
c) na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, na poškození či zničení způsobené nesprávnou údržbou a ošetřováním, opravou v servise či jiné provozovně, která není smluvním partnerem Servisu, BMW, nebo není smluvním partnerem generálního importéra, namontováním dílů, jejichž použití výrobce neschválil, nebo změnou vozidla způsobem, který výrobcem nebyl schválen, nebo
d) na poškození či zničení způsobené úmyslným či nedbalostním jednáním třetích osob, nebo
e) na ztrátu vlastnosti vozidla či snížení nebo nemožnost provozování vozidla v důsledku ev. změn platné právní úpravy, nebo
f) na servisní práce, provedené za použití Zákazníkem donesených náhradních dílů (provozních hmot) namontovaných (použitých) na jeho žádost, jakož ani na servisní práce provedené v rozporu s technologickým předpisem výrobce, a to na výslovnou žádost Zákazníka, nebo
g) na další případy stanovené právními předpisy.

Po celou dobu záruky Servis bude bezplatně odstraňovat ev. vady vozidla, na které se záruka vztahuje, a to na základě písemného oznámení vady Zákazníkem v souladu s bode 6.4. těchto Podmínek. Pro tyto účely za se písemnou formu považuje i elektronická forma, tj. mailová zpráva na adresu Servisu. Celý tento bod se vztahuje i na uplatnění práv z vad při převzetí vozidla Zákazníkem.

6.3. Případnou reklamaci předmětu zakázky (tj. vadu provedených servisních prací, jakož i samostatně dodaných náhradních dílů) je Zákazník povinen uplatnit u Servisu bez zbytečného odkladu po výskytu vady, na kterou se vztahuje poskytnutá záruka, nejpozději však do konce poskytnuté záruční doby.

6.4. Zákazník je povinen právo ze záruky (dále jen „reklamace“) uplatnit tak, že doručí Servisu reklamační oznámení, ve kterém budou uvedeny alespoň tyto skutečnosti: specifikace vozidla (zejména číslo karosérie, typ, datum první registrace, registrační značku, stav vozidla, počet najetých kilometrů apod.), důvod reklamace, nikoliv

stručný popis reklamované vady a současně Zákazník ve stejné lhůtě na své náklady dopraví reklamované vozidlo do provozovny Servisu na adrese třída Tomáše Bati 400, 763 02 Zlín - Louky. Reklamaci dle tohoto článku nelze provést u jiných autorizovaných servisů BMW. Spolu s oznámením o reklamaci je zákazník povinen servisu předložit doklad o úhradě ceny za reklamované práce/náhradní díly (tzn. daňový doklad – fakturu), jako o počátku běhu stanovené záruční doby. Nebude-li reklamace obsahovat uvedené náležitosti, není ji servis povinen přijmout.

6.5. Nedodržení reklamačních lhůt má za následek zánik nároků Zákazníka z titulu odpovědnosti Prodávajícího za vady a záruky. Servis je povinen vyřídit reklamaci kupujícího do třiceti (30) pracovních dnů, počítáno od data, kdy fyzicky obdržel od Zákazníka reklamované vozidlo spolu s reklamací. V případě nutnosti vypracování znaleckého posudku či jiného odborného posouzení se tato lhůta přiměřeně prodlužuje, stejně tak i o dobu dodání zřídka měněných náhradních dílů, které je nutné objednat přímo u výrobce. Reklamační lhůta se rovněž neuplatní v případě výskytu složitějších závad a méně často prováděných servisních prací nutných k odstranění reklamované závady. Míru složitosti servisních prací, nutných k odstranění reklamované závady, posuzuje Servis.

6.6. V případě oprávněné reklamace Servis odstraní vady:

6.6.1. jestliže je opravitelné opravou,

6.6.2. výměnou vadné části, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, přičemž vždy pokračuje původní záruční doba,

6.6.3. přiměřenou slevou z ceny.

6.7. Volba mezi nároky uvedenými v bodě 6.5. těchto Podmínek se uskutečňuje postupně, pokud se Strany nedohodnou jinak. Uplatněný nárok nemůže Zákazník měnit bez písemného souhlasu Servisu. Jestliže se však ukáže, že vady jsou neopravitelné, nebo že s jejich opravou by byly spojeny nepřiměřené náklady, může Zákazník volbu navrženou Servisem přijmout bez zbytečného odkladu poté, kdy mu Servis oznámil tuto skutečnost.

6.8. V případě neuznané reklamace je Zákazník povinen uhradit Servisu veškeré náklady, které Servis účelně vynaloží v souvislosti s takovouto neuznanou reklamací a to ve výši uvedené v ceníku Servisu.

6.9. V případě reklamace má Zákazník nárok na náhradu škody, pokud nebyla odstraněna postupem výše uvedeným, s výjimkou ušlého zisku.

7. Předání, převzetí vozidla prostřednictvím venkovního trezoru Key Box

7.1 Zákazník může bezkontaktně předat vozidlo k provedení servisních prací, zároveň i vyzvednout pomocí služby digitální servisní recepce a zařízení Key Box (venkovního kiosku,trezoru).

7.2 Zařízení Key Box je umístěno vlevo na stěně u vstupních dveří do budovy prodejny. Zařízení je dostupné 24 hodin 7 dní v týdnu a ovládá se pomocí jeho displeje a po načtení QR kódu, mobilním telefonem zákazníka.

7.3 Zákazník s naplánovanou schůzkou v servisu, dostane automaticky upozornění možnosti využít této služby bezkontaktního předání vozu formou SMS, push notifikace v aplikaci MY BMW, nebo e-mailem. Následně pak může využít této služby.

7.4. Před vložením klíče od vozidla do kiosku je zákazník povinen zaparkovat vůz na přilehlém parkovišti před budovou prodejny. Zákazník bere na vědomí, že parkoviště na kterém se vůz nachází, není střeženo ani oploceno, jen je monitorováno kamerovým systémem.

7.5 Před vložením klíče do trezoru musí zákazník projít digitálním procesem. Po načtení QR kódu na jeho mobilním zařízení vyplní potřebná data o vozidle a jeho iniciály s kontaktními údaji sloužící pro zpětnou vazbu s technikem zodpovědným za opravu jeho vozu.
Objednaný zákazník již nemůže ovlivnit předem naplánované práce, ale může využít další nabízené služby a práce servisu. Zákazník bere na vědomí, že pokud dojde k rozšíření o další služby nebo práce, nemusí být tyto vykonány z důvodů překročení kapacity servisu. V těchto případech bude zákazník kontaktován elektronicky, nebo telefonem k další domluvě postupu prací a termínu předání vozu zpět do užívání.
Zákazník, který využije kiosku bez objednání je taktéž povinen vyplnit na svém mobilním zařízení všechny své kontaktní údaje a údaje o vozidle. Navíc přidá krátký popis důvodu návštěvy servisu.
V obou případech je zákazník seznámen s pravidly nakládání s osobními údaji (GDPR).
Po následném vložení klíče do trezoru, je zákazník povinen úplně uzavřít šuplík, kdy uslyší zapadnutí klíče do jeho útrob.

7.6 Vyzvednutí klíče servisním technikem proběhne v čase předem dohodnutého termínu běžného převzetí. U ostatních nenaplánovaných objednávek v průběhu 24 hodin mimo sobotu, neděli nebo svátky.
Po vyzvednutí klíče bude technik kontaktovat telefonicky, nebo jinými běžnými elektronickými prostředky zákazníka, pro potvrzení a odsouhlasení dohodnutí prací, služeb, ceny opravy, viditelná poškození vozu a jiných důležitých informacích.

7.7 Zákazník může zároveň využít služby bezkontaktního převzetí vozu zpět po opravě, mimo otevírací dobu servisu.
Tato služba je možná po předchozí dohodě s technikem v čase otvírací doby servisu, a úhradě faktury za opravu.
K tomu může využít aplikace MY BMW nebo webového odkazu s potvrzením platby. Originál faktury najde zákazník ve svém voze.
Po této úhradě bude jeho vůz přistaven na parkoviště před budovu prodeje a klíče vloženy technikem do trezoru. Zároveň bude odeslána notifikace opravňující k vyzvednutí vozu zákazníkem.
Tento postup se netýká bezplatného servisu, garanční opravy nebo plateb předem dohodnuté splatnosti bankovním převodem.
Po vygenerování unikátního bezpečnostního kódu, který se vztahuje jen k odsouhlasené servisní zakázce, jej musí zákazník následně zadat a potvrdit na displeji trezoru. Pak mu bude z trezoru vydán klíč od vozu.
Za zneužití bezpečnostního kódu odpovídá zákazník, zároveň je povinen jej uchovávat v tajnosti vůči třetím osobám.
Pokud zákazník pověří k vyzvednutí vozu jinou osobu, pak sám nese zodpovědnost za své rozhodnutí.

7.8 Při předání vozu do servisu je po převzetí klíče a jeho načtení technikem v systému BMW key reader, převzata servisem zodpovědnost za toto vozidlo.
Po předání vozu ze servisu zákazníkovi, a ním následné převzetí klíče z kiosku, je ukončena tato zodpovědnost za věc převzatou servisem a je přenesena zpět na zákazníka.
Přebírající je povinen po vyzvednutí klíče ihned vůz zkontrolovat. V případě poškození vozidla je přebírající povinen ihned telefonem nebo elektronicky informovat servis o této skutečnosti, popř. zajistit fotodokumentaci.

8. Ochrana osobních údajů

8.1. Informace o Zákazníkovi, či osobách pověřených k převzetí jsou uchovávány v souladu s účinnými právními předpisy a jsou nezbytné pro splnění Smlouvy. Osobní údaje budou uchovány po dobu nutnou pro úplné splnění Smlouvy, nebo po dobu nutnou k určení, výkonu nebo obhajobě právních nároků ze Smlouvy nebo těchto Podmínek, nebo po dobu archivace a jiných právních povinností dle právních předpisů. Osobní údaje budou zpracovávány výhradně Servisem a v nutném rozsahu společnostmi ze skupiny SYNOT a BMW Česká republika, které poskytují nezbytné služby pro splnění Smlouvy. Osobní údaje nebudou předány žádné další osobě s výjimkou případu plnění zákonné povinnosti vůči orgánům veřejné moci a v nezbytně nutném rozsahu pro doručení zásilek, vedení účetnictví, vymáhání pohledávek apod.

8.2. V souladu s ustanovením čl. 16 a násl. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů má osoba právo na přístup ke svým osobním údajům, právo na opravu nepřesných osobních údajů či na doplnění neúplných osobních údajů a právo požadovat omezení zpracování zejména v případě popření přesnosti osobních údajů a protiprávního zpracování po dobu řešení. Osobní údaje jsou zabezpečeny proti zneužití, přičemž v případě porušení zabezpečení s vysokým rizikem pro práva a svobody bude osoba bez zbytečného odkladu informována. Podrobnosti o právech výše uvedených, o zpracování osobních údajů Prodávajícím, jsou uvedeny na https://www.bmw-renocar-synot.cz/clanek/ochrana-osobnich-udaju. Každá osoba je dále oprávněna podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů, na adresu Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, Česká republika.

9. Ustanovení pro Spotřebitele

9.1. Spotřebitel má právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu týkající se poskytování služeb dle těchto Podmínek určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: https://adr.coi.cz. Česká obchodní inspekce je dozorovým orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele, postupující podle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz.

10. Závěrečná ustanovení

10.1. Tyto podmínky se stávají nedílnou součástí Smlouvy.

10.2. Podnikatel souhlasí v souladu s § 89a o.s.ř., že pro veškeré spory vyplývající z těchto Podmínek, nebo ze Smlouvy je místně příslušným soudem Okresní soud ve Zlíně, je-li dána jeho věcná příslušnost, jinak Krajský soud v Brně.

10.3. Servis si vyhrazuje právo jednostranně měnit či doplňovat Podmínky či tyto zrušit, nebo nahrazovat v souladu s § 1752 ObčZ, zejména z důvodu změny právních předpisů; platí, že pro určení vzájemných práv a povinností Stran je rozhodující znění Podmínek platné a účinné v okamžiku uzavření Smlouvy.
10.4. Strany se zavazují řešit všechny spory vznikající ze smlouvy nebo z Podmínek a/nebo v souvislosti s ní především dohodou.
10.5. Nárok na náhradu škody nebo jiných sankčních plnění Zákazníkovi nepřísluší, pokud tyto Podmínky, nebo Smlouva nestanoví jinak.
10.6. Pro případ, kdy Smlouva nebo Podmínky umožňují elektronickou zprávu, je tato zpráva vůči druhé Straně řádně učiněna doručením takové zprávy na adresu či spojení Strany uvedené v objednávce. Strany jsou povinny v korespondenci uvádět číslo Smlouvy a jeho datum.
10.7. Jestliže se po nabytí účinnosti těchto Podmínek se ukáže kterékoli jejich ustanovení jako neplatné ve smyslu platné právní úpravy, nepozbývají tím Podmínky či Smlouva platnosti jako celek, ostatní ustanovení Podmínek nebo Smlouvy zůstávají nedotčeny a neplatné ustanovení se nahradí dodatkem ke Smlouvě, jinak příslušným ustanovením obecně závazného právního předpisu, a nebude-li takového ustanovení, pak úpravou obvyklou v obchodním styku.
10.8. **Podmínky jsou platné a účinné od 1. 3. 2025.**

Pavel Böhm

Generální ředitel
Renocar Synot a.s.