

AUTOAGENT – obchodní podmínky

1 Úvodní ustanovení

1.1 Poskytovatel služby „AUTOAGENT“, obchodní společnost Enginebay s.r.o., IČ: 055 25 284, zapsaná v OR vedeném KS v Brně pod sp.zn. C 95889, se sídlem Nové sady 988/2, Staré Brno, 602 00 Brno (dále jen „**Enginebay**“), prostřednictvím těchto všeobecných obchodních podmínek (dále jen „**VOP**“) upravuje podrobně práva a povinnosti vnikající mezi ní a jejími zákazníky (dále jen „**Zákazník**“) v souvislosti s poskytováním služby „AUTOAGENT“. Objednáním služby „AUTOAGENT“ Zákazník vyslovuje souhlas s těmito VOP se kterými je povinen se seznámit před učiněním závazné objednávky.

1.2 Službou „AUTOAGENT“ se rozumí soubor činností poskytovaných v rámci všeobecného poradenství v oblasti údržby a servisu jednoho osobního automobilu Zákazníka (dále jen „**Služba**“). Pod pojmem Služba však nelze rozumět Službu, která sice souvisí s všeobecným poradenstvím v oblasti údržby a servisu osobního automobilu, ale Zákazník ji nečerpá přímo od Enginebay. Tím jsou myšleny zejména případy provedení servisních či diagnostických úkonů, které jsou předpokladem poskytování Služeb, a to i tehdy, dochází-li k nim na základě doporučení, či zprostředkovatelské činnosti Enginebay.

1.3 Ustanovení VOP jsou závazná pro veškeré smluvní vztahy vznikající mezi Zákazníkem a Enginebay, není-li mezi smluvními stranami výslovně dohodnuto jinak.

2 Smlouva

2.1 Smlouva mezi Zákazníkem a Enginebay je uzavřena zpravidla prostřednictvím telefonické, elektronické, nebo tištěné formě uskutečněním závazné objednávky Služby ze strany Zákazníka (dále jen „**Objednávka**“) přijaté Enginebay. Přijetím Objednávky vzniká Enginebay povinnost poskytovat Zákazníkovi Službu v rozsahu specifikovaném Objednávkou a VOP a povinnost Zákazníka hradit za Službu Enginebay odměnu.

2.2 Zákazník, v případě že o to požádá, obdrží potvrzení Objednávky s označením zvolené Služby, jejího rozsahu, vyčíslením odměny době plnění.

2.3 Povinnosti Enginebay před uskutečněním Objednávky informovat o obsahu a ceně Služby odpovídá povinnost Zákazníka důkladně se seznámit s podmínkami poskytování Služby uvedenými na internetových stránkách www.enginebay.cz, popřípadě sdělenými emailem nebo telefonicky, stejně jako povinnosti předem se

seznámit s VOP. Uskutečněním objednávky Zákazník splnění těchto svých povinností potvrzuje.

2.4 Zákazník je povinen na požádání sdělit Enginebay své identifikační údaje, případně předložit svůj doklad totožnosti za účelem ztotožnění své osoby.

2.5 Enginebay si vyhrazuje právo odmítnout Objednávku Zákazníka, nebo odmítnout poskytnutí dílčí služby, pokud

- a) Zákazník využívá Službu nad míru přiměřenou okolnostem,
- b) Zákazník využívá Službu k prospěchu, či zájmu třetích osob (např. požaduje poradenství ohledně cizího motorového vozidla)
- c) Zákazník využívá služeb ke komerčním účelům či vlastní výdělečné činnosti,
- d) Zákazník v minulosti neplnil své povinnosti řádně a včas (např. byl v prodlení s uhrazením odměny),
- e) lze z chování Zákazníka nabýt důvodné pochybnosti, zda Zákazník rozumí, co je předmětem Služby, za jakých podmínek mu má být Služba poskytována,
- f) Poskytovatel má pochybnosti, zda má Zákazník vážný zájem o čerpání Služeb k účelu, ke kterému mají sloužit,
- g) Zákazník neposkytuje součinnost dle čl. 3.1 VOP

2.6 Služba Enginebay není informací ani radou ve smyslu § 2950 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, nýbrž se jedná o informaci doporučujícího charakteru. Enginebay důrazně doporučuje veškeré informace ověřit u autorizovaných a odborně způsobilých osob, které jediné zejména po fyzickém zhlédnutí stavu automobilu mohou odpovědně stanovit řešení předmětu porady.

2.7 Zákazník bere na vědomí, že vzhledem k převážně distančnímu způsobu poskytování služeb nemůže spoléhat na správnost informací předaných společností Enginebay, a stejně tak je srozuměn s tím, že žádné ujednání mezi ním a Enginebay nezbavuje zákonných povinností vlastníka a provozovatele motorového vozidla, ani nezakládá regresní nárok vůči Enginebay v souvislosti s porušením jeho zákonných povinností.

2.8 Zákazník odesláním Objednávky současně výslovně žádá Enginebay o započetí s plněním Služby.

3 Poskytování služeb

3.1 Enginebay je povinna Službu poskytnout s náležitou a odbornou péčí k čemuž je Zákazník povinen v nezbytném rozsahu spolupracovat, zejména pravdivě, úplně a přesně formulovat svoje dotazy, odpovídat na položené otázky a sdělovat fakta týkající se předmětu porad.

3.2 Třebaže se Enginebay zavazuje poskytovat Službu Zákazníkovy s náležitou odbornou péčí, nelze zaručit, že doporučené řešení povede k výsledku sledovanému Zákazníkem (zejména dosažení provozuschopného a bezporuchového provozu vozidla). Dosažení tohoto výsledku je především ovlivněno nemožností Enginebay seznámit se pravdivě a objektivně se stavem automobilu. Dále závisí výsledek na řadě faktorů, které nejsou zcela pod kontrolou Enginebay (např. vliv prostředí, kvalita provedení servisních úkonů a použitých součástek, pravidelnost a důslednost údržby atd.), samotný výsledek poskytování Služby proto nemůže být předmětem Práv z vadného plnění dle čl. 5 VOP. Řádným poskytováním součinnosti podle čl. 3.1 VOP lze však podstatně zvýšit pravděpodobnost dosažení sledovaného výsledku.

3.3 Pokud dojde k odstoupení od poskytování Služby nebo odmítnutí Služby v souladu s čl. 2.5 VOP, nemá Zákazník nárok na vrácení odměny nevyčerpaných Služeb.

3.4 Zákazník spotřebitel je oprávněn od smlouvy s Enginebay odstoupit ve lhůtě 14 dní od uzavření smlouvy, pokud již nebylo započato s plněním Služeb, o což Zákazník v souladu s odst. 2.8 VOP požádal. Pokud již tedy bylo započato s plněním Služby, pak Zákazník právo na odstoupení od smlouvy nemá.

4 Odměna za Službu

4.1 Za poskytování Služby je Zákazník povinen uhradit odměnu stanovenou dle ceníku na internetových stránkách Enginebay (www.enginebay.cz) v aktuálním znění k datu odeslání Objednávky, není-li v Objednávce uvedeno jinak (dále jen „Odměna“).

4.2 V Odměně za Služby nejsou zahrnuty služby, které neposkytuje Enginebay a jejichž poskytování Enginebay pouze zprostředkovává. Enginebay může Zákazníkovi doporučit zakoupení určitého zboží, nebo určitého poskytovatele servisních služeb doporučit, či jeho služby přímo zprostředkovat, vždy jde však pouze o doporučení, které není podmínkou řádného poskytování Služeb.

4.3 Služby jsou Zákazníkovi poskytovány v rámci souboru služeb (balíčků či variant), které je Zákazník oprávněn čerpat po dobu uvedenou v Objednávce od data uskutečnění Objednávky. Zákazník je povinen zaplatit Odměnu za jednotlivé varianty Služby dle zvoleného balíčku Optimal, Premium nebo Ultimate.

4.4 Odměnu dle platného ceníku Enginebay je Zákazník povinen zaplatit do 3 pracovních dnů od uskutečnění Objednávky a to bezhotovostním převodem na číslo

účtu dle platebních podmínek sdělených Enginebay při potvrzení Objednávky. V opačném případě smlouva mezi Zákazníkem a Enginebay nevznikne.

4.5 V případě, že mezi Zákazníkem a Enginebay trvá smluvní vztah (tj. po dobu kdy je zákazník oprávněn čerpat Služby dle vybrané varianty Služby) je Zákazník oprávněn objednat si u Enginebay, a to i telefonicky, některou z doplňkových Služeb, které jsou uvedeny v ceníku Enginebay a za Odměnu v tomto ceníku uvedenou. Tato Odměna za doplňkové Služby je splatná do tří pracovních dnů po poskytnutí Služby bezhotovostním převodem a může být po domluvě se zákazníkem navýšena o dodatečné náklady spojené s poskytováním doplňkové služby.

4.6 Je-li v ceníku Enginebay u některé Služby uvedeno "neplatí pro Brno" (popř. doložka obdobného znění) znamená to, že tato Služba je poskytována Zákazníkovi v rámci katastrálního území obce Brno zdarma.

5 Práva z vadného plnění

5.1 Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).

5.2 Zákazník je oprávněn uplatňovat vůči Enginebay práva z vadného plnění v souvislosti s poskytováním Služby (dále jen „Reklamace. Reklamaci je Zákazník povinen zaslat písemně na adresu sídla Enginebay, “), není-li ve vyúčtování Služby uvedeno jinak.

5.3 Enginebay nebo její pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Enginebay se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

5.4 Pokud Enginebay vyhodnotí Reklamaci jako oprávněnou, provede úkony, kterými odstraní závadný stav a poskytne Zákazníkovi náhradu. Náhradou se rozumí zejména nové poskytnutí původně vadné Služby nebo sleva z Odměny. Pokud Enginebay vyhodnotí Reklamaci jako neoprávněnou, bez odkladu (nejdéle ve lhůtě do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace) o tom informuje Zákazníka emailem na email zadaný při objednávce služby, a své rozhodnutí odůvodní.

5.5 Práva z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží, pokud před čerpáním Služby věděl, že Služba má vadu, anebo pokud vadu sám způsobil.

6. Služba zprostředkování

6.1 Mimo služby poskytované v rámci objednané varianty Služby a doplňkových služeb si Zákazník může u Enginebay objednat, a to i telefonicky, také Službu zprostředkování servisu svého vozidla. Akceptací objednávky Služby zprostředkování je mezi Enginebay a Zákazníkem uzavřena zprostředkovatelská smlouva, kterou se Enginebay zavazuje, že Zákazníkovi obstará uzavření smlouvy o dílo s třetí osobou (poskytovatelem servisních služeb, dále jen „**Servisní smlouva**“). Akceptací objednávky Služby zprostředkování může být provedena také tím, že Enginebay převezme vozidlo k jeho přepravě k poskytovateli servisních služeb.

6.2 Předmětem závazku Enginebay je obstarání uzavření Servisní smlouvy, kterou se třetí osoba zaváže Zákazníkovi provést požadovaný servisní úkon na jeho vozidle. Specifikace servisního úkonu je pravidelnou součástí objednávky Služby zprostředkování, popř. může být určena dodatečně dohodou mezi Enginebay a Zákazníkem, nebo až dohodou mezi Enginebay, Zákazníkem a poskytovatelem servisních služeb.

6.3 Samotná Služba zprostředkování dle odst. 6.1 této smlouvy je prováděna bez nároku na odměnu. Tím není dotčena povinnost Zákazníka uhradit cenu požadovaného servisního úkonu vč. případné náhrady účelně vynaložených nákladů Enginebay, jakož i jiných Služeb provedených v souvislosti se Službou zprostředkování (typicky např. odtah vozidla).

6.4 K řádnému splnění závazků ze Služby zprostředkování jsou obě strany povinny poskytnout si veškerou nezbytnou součinnost.

6.5 Zprostředkovatelská smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, přičemž kterákoli strana může tuto smlouvu vypovědět nebo od ní odstoupit v případech stanovených těmito VOP nebo zákonem. Práva z vadného plnění mezi Enginebay a Zákazníkem se řídí ustanoveními občanského zákoníku, přičemž tato práva lze uplatnit písemně doporučeným dopisem zaslaným na adresu sídla Enginebay.

6.7 Zákazník je povinen sdělit Enginebay vše, co pro Enginebay má rozhodný význam pro zprostředkování Servisní smlouvy, zejména specifikovat jím požadované servisní úkony a upozornit na všechny vlastnosti a specifikaci vozidla, které mohou mít vliv na rozsah servisních úkonů, atd.

6.8 Enginebay, jakožto zprostředkovatel, není účastníkem Servisní smlouvy, přičemž Enginebay neodpovídá za případné vady servisu vozidla, ani nenes odpovědnost za splnění jiných práv a povinností vyplývajících ze Servisní smlouvy. To neplatí, pokud Enginebay není sám vykonavatelem tohoto servisu. Práva a povinnosti vzniklé v důsledku pochybení při provádění servisu jsou výhradně předmětem závazkového vztahu mezi Zákazníkem a poskytovatelem servisních služeb, založeného mezi nimi Servisní smlouvou. Zákazník souhlasí s poskytnutím osobních údajů k účelu vyplývajícimu ze zprostředkovatelské smlouvy.

6.9 Objednávkou Služby zprostředkování Zákazník uděluje Enginebay plnou moc k uzavření Servisní smlouvy dle podmínek uvedených v objednávce Služby zprostředkování. Tuto plnou moc Zákazník v případě potřeby Enginebay písemně potvrdí.

7 Ochrana osobních údajů

7.1 Uskutečněním Objednávky uděluje Zákazník Enginebay souhlas se zpracováním svých osobních údajů v souvislosti s poskytováním Služby. Za účelem evidence a zkvalitnění svých služeb Zákazníků je Poskytovatel oprávněn zpracovávat Zákazníkovi údaje v následujícím rozsahu: (i) jméno a příjmení, (ii) datum narození, (iii) adresa bydliště, (iv) telefonní číslo, (v) emailová adresa, (vi) číslo občanského průkazu, (vii) číslo řidičského průkazu, případně další kontaktní údaje sdělené Zákazníkem a dále veškeré údaje o vozidle Zákazníka.

7.2 Souhlas se zpracováním osobních údajů je udělován na dobu neurčitou. Zpracování osobních údajů proběhne v elektronické podobě. Enginebay je oprávněn zpracovat údaje Zákazníka v anonymizované podobě pro statistické, vědecké a vzdělávací účely, a to sám nebo může zpracováním osobních údajů pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Zákazník bere na vědomí, že poskytování veškerých osobních údajů je dobrovolné, je však podmínkou řádného poskytnutí Služby.

7.3 Pokud má Zákazník za to, že Enginebay nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu se zákonem o ochraně osobních údajů, nebo ochranou soukromého a osobního života Zákazníka může Enginebay nebo zpracovatele požádat o a) o vysvětlení, nebo b) odstranění vzniklého stavu.

7.4 Uskutečněním Objednávky Zákazník souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač a se zasíláním reklamních sdělení a informačních e-mailů nebo tiskovin Enginebay na elektronickou, případně poštovní adresu. Zákazník je oprávněn souhlas se zasíláním reklamních sdělení kdykoli odvolat písemným sdělením Enginebay nebo jiným způsobem stanoveným zákonem.

8 Závěrečná ujednání

8.1 Je-li, nebo se v budoucnu stane některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení.

8.2 VOP jsou nedílnou součástí Objednávky smlouvy mezi Zákazníkem a Enginebay.

8.3 VOP je možné kdykoli změnit, a to zveřejněním změn nebo nového znění na oficiálních internetových stránkách Enginebay.

8.4 Tyto Obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 12. 3. 2017

8.5 V případě, že je Zákazník spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb dle § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Oprávněným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce se sídlem v Praze 2, Štěpánská 567/15, PSČ 120 00, www.coi.cz.

V Brně dne 12. 3. 2016
za Enginebay s.r.o. Jan Trněný, jednatel