**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY**

**TRUCK UNION, spol. s r.o., Podhradská 2239/3, 350 02 Cheb IČO: 49192477, DIČ: CZ49192477**

1. **Definice základních pojmů**

Tyto všeobecné servisní podmínky (dále jen „***podmínky****“*) jsou platné k veškerým smlouvám k provedeným opravám, kontrolám nebo údržbě vozidel (dále jen „***opravy***“). Opravují se vozidla, jejich součásti nebo příslušenství (dále jen „***vozidla***“) v servisu společnosti TRUCK UNION, spol. s r.o. (dále jen „***společnost, dodavatel nebo servis***“). Zákazník předáním vozidla do opravy akceptuje VOP servisu.

1. **Objednávka**

Objednávání oprav se provádí na příjmu oprav a to osobně, telefonicky nebo e-mailem. Objednávku může učinit kterákoliv fyzická osoba pověřená zákazníkem. Pokud objednávku činí řidič vozidla, má se za to, že je k tomuto úkonu zákazníkem pověřen a dodavatel tuto skutečnost neověřuje. Pověřenou osobou se rozumí i osoba, která je uvedena na seznamu zodpovědných osob v **Celoroční objednávce**, která je uzavírána mezi zákazníkem a společností.

1. **Uzavření smlouvy o opravě**

Smlouva o opravě (dále jen „smlouva“) se uzavírá na tiskopisu **Zakázkového listu** společnosti, který podle požadavku zákazníka vyplňuje a podepisuje osoba, která předává vozidlo do opravy. Vyplněný a podepsaný Zakázkový list je návrhem smlouvy. Tato smlouva o dílo, jejímž předmětem je provedení opravy, je uzavřena okamžikem, kdy návrh podepíše zákazník. Před uzavřením samotné smlouvy může společnosti požadovat předložení „Osvědčení o technickém průkazu vozidla“ k nahlédnutí. K ověření tachografu je ze strany zákazníka povinnost technický průkaz předložit automaticky.

1. **Předání vozidla do servisu**

Při předání vozidla do servisu zodpovídá zákazník:

* **za vyklizení vozidla:** servis nenese žádnou odpovědnost za případné škody (např. poškození čelního skla) způsobené pádem cizího předmětu při sklopení kabiny vozidla nebo za ztrátu cenností z vozidla, zároveň nesmí vozidlo obsahovat žádné jedy, psychotropní látky nebo jiné nebezpečné produkty, společnost si vyhrazuje právo odmítnutí opravy,
* **za čistotu vozidla**: nadměrně znečistěné vozidlo, které by znečistilo servisní prostory nebo bránit řádnému provedení opravy, bude umyto v servisu na náklady zákazníka,
* **za informování servisu o úniku nebezpečných látek**: vozidlo bude na náklady zákazníka dodatečně zabezpečeno proti ekologickému znečištění místa parkování, zákazník akceptuje úhradu nákladů se zajištěním svého vozidla proti únikům provozních kapalin nebo nebezpečných látek, a to i v případě, že se tyto úniky objeví až po převzetí do opravy,
* **naložená vozidla nebudou přijata** na opravu do servisu (výjimku může udělit pouze pracovník servisu nebo vedení),
* **pohyb v prostorách servisu:** Zákazníci se mohou volně pohybovat v prostoru určeném zákazníkům nebo veřejnosti. Vstup do dílny je zákazníkovi umožněn pouze na jeho výslovnou žádost, a to vždy v doprovodu technika servisu nebo jiné pověřené osoby. Vstup do servisních prostor je v tomto případě vždy na vlastní nebezpečí zákazníka. Společnost si vyhrazuje právo odmítnutí vstupu do servisních prostor v době oficiálně vyhlášených hygienických opatření nebo pokud z jiných důvodů (bezpečnost zákazníka nebo personálu společnosti) tento vstup neumožní
1. **Provedení opravy**

Oprava bude provedena v rozsahu požadavků uvedených ve smlouvě. Zjistí-li se v průběhu opravy, že vozidlo má i jiné závady než ty, jejichž odstranění zákazník požadoval, upozorní se zákazník o jejich existenci. Nesouhlasí-li zákazník s odstraněním těchto závad, nebo nereaguje-li na upozornění, provede společnost opravu podle smlouvy a skutečnost, že zákazník nesouhlasil s odstraněním dalších zjištěných závad, poznamená v zakázkovém listu. Dojde-li při opravě k výměně typu motoru nebo rámu vozidla, barvy, případně jiné části, jejíž číslo se vyznačuje v technickém průkazu vozidla, poznamená společnost tuto skutečnost v dokladu o vydání opraveného vozidla. Za vyznačení nových údajů v technickém průkazu odpovídá zákazník. Dodavatel je oprávněna provést s vozidlem před jeho předáním zákazníkovi zkušební jízdu v rozsahu odpovídajícímu charakteru opravy či závady, zákazník s provedením jízdy souhlasí.

1. **Lhůta opravy**

Lhůta opravy je dána jejím rozsahem a je orientační. Zákazník je o lhůtě informován při sepisování smlouvy. Společnost je oprávněna lhůtu opravy podle potřeby prodloužit, zejména v případě, kdy v průběhu opravy zjistila, že skutečná pracnost opravy nebo její rozsah je vyšší, než bylo možno odhadnout při převzetí vozidla k opravě. V případě takového zjištění je zákazník bez prodlení vhodným způsobem informován a sdělí se mu nová předpokládaná lhůta opravy.

1. **Cena**

Na Servisním listu k zakázce je uvedena cena za opravu, která je stanovena podle skutečně provedených prací, použitým dílům a součástkám tak, jak je vykalkulována v souladu s platnými cenami uvedených v ceníku. Podpisem Servisního listu zakázky si obě strany vzájemně odsouhlasují technologii opravy a díly, co do typu (nové nebo opravené) a množství a zákazník se zavazuje vyúčtovanou cenu řádně a včas zaplatit. Pro případ prodlení zaplacení kupní ceny v termínu splatnosti uvedeném na faktuře se zákazník zavazuje zaplatit společnosti úrok z prodlení ve výši 0,050 % za každý den prodlení platby do zaplacení. Je-li cena opravy splatná při předání opraveného vozidla zákazníkovi, je společnost oprávněna vozidlo zadržet pro zajištění své pohledávky na zaplacení ceny opravy až do okamžiku faktického zaplacení. Dojde-li k navýšení předpokládaného rozpočtu, bude zákazník vhodným způsobem informován. Jestliže zákazník s tímto navýšením ceny nesouhlasí, je jeho povinností tuto skutečnost společnosti neprodleně sdělit, a to písemnou nebo elektronickou formou. V takovém případě jsou jak zákazník, tak společnost oprávněni od smlouvy odstoupit. Již provedené práce a nevratně použité díly hradí v tomto případě zákazník. Cena demontážních prací představuje pak 50 % z ceny výkonu, uvedeném v ceníku společnosti.

1. **Záruka za provedenou opravu**

Záruka je poskytována:

* **6 měsíců** ode dne převzetí zhotovené zakázky u oprav s novými náhradními díly,
* **3 měsíce** u oprav s opravenými nebo repasovanými náhradními díly,
* **12 měsíců** na použitý materiál s výjimkou mazadel a spotřebních dílů,
* **záruka se neposkytuje** na díly, které si zákazník dodal sám.

Společnost ručí za kvalitu použitého materiálu a za kvalitu dílenského zpracování. V případě prokazatelného pochybení ve kvalitě materiálu či ve kvalitě dílenského zpracování bude předmětný díl bezplatně vyměněn za nový. Záruka se vztahuje výlučně na fyzickou výměnu samotného dílu, nikoliv na náklady s tím spojené. Záruka se výslovně netýká jevů vyplývajících z mechanického poškození a opotřebení, nebo na závady a škody způsobné havárií vozidla (pokud nebyla havárie způsobena vadou opravy).

Společnost si vyhrazuje právo odmítnout zakázku, kdy zákazník požaduje provedení opravy s díly, které si dodá zákazník. V případě, že společnost akceptuje dodání dílů zákazníkem, je hodinová sazba navýšena o 50% oproti platnému ceníku. Zároveň platí neposkytnutí záruky na dodaný díl společností, případně celou opravu, pokud je díl nefunkční z části nebo zcela.Vícenáklady (uvedení do stavu před opravou nebo provedení řádné opravy s díly společnosti) v tomto případě hradí vždy zákazník.

Doba pro vyřízení reklamace:

* **30 dní,**
* **90 dní** ve složitých případech, kdy je pro uznání reklamace rozhodné i vyjádření dodavatele náhradního dílu.
1. **Převzetí vozidla**

Zákazník je povinen převzít opravené vozidlo od společnosti v den uvedený ve smlouvě, případně v den vyplívající z nové lhůty opravy, kterou byla dojednána. Nepřevezme-li zákazník vozidlo ve lhůtě uvedené ve smlouvě, účtuje společnost skladné za každý započatý den parkování v areálu servisu 200 Kč.

1. **Oprava na cestě**

Výjezd servisního vozu řeší technik, který je k dispozici na příjmu oprav. Smluvní systém prací je uveden v ceníku společnosti.

**Platnost těchto VOP je od 1.1.2020 do odvolání**