

Obchodní podmínky společnosti DEKRA CZ a.s. pro nákup v e-shopu

znění účinné od 15.02.2021

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**OP**“) upravují závazky smluvních stran ze smlouvy uzavřené mezi společností DEKRA CZ a.s., IČ: 49240188, se sídlem Türkova 1001/9, 1490 00 Praha (dále jen „**DEKRA**“) a jejím zákazníkem (dále jen „**zákazník**“), jejímž předmětem je dodání zboží (věci), poskytnutí služby anebo licence k užití elektronického obsahu (dále společně také „**plnění**“) společností DEKRA zákazníkovi.
- 1.2. Zákazníkem může být podnikatel i spotřebitel.
- 1.3. Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu se společností DEKRA nebo s ní jinak jedná. Zvláštní ustanovení pro smlouvy uzavírané se spotřebitelem, včetně sdělení před uzavřením smlouvy, jsou uvedena v čl. 8 těchto OP.
- 1.4. Zbožím se v těchto OP rozumí věc anebo software či jiný digitální obsah.
- 1.5. Službou se v těchto OP rozumí jakákoli hospodářská činnost poskytovaná úplatně společností DEKRA zákazníkovi, která může mít dle konkrétních okolností zejména podobu školení, kurzu, webináře apod.

2. Objednávka a uzavření smlouvy

- 2.1. Smlouva se uzavírá dálkově elektronicky prostřednictvím e-shopu společnosti DEKRA na adrese <https://eshop.dekra.cz/> (dále jen „**e-shop**“). E-shop je rozdělen na dvě samostatné sekce, sekci pro nákup zboží a sekci pro nákup služeb. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy.
- 2.2. Smlouva se uzavírá pouze elektronicky a v českém jazyce. Zákazník obdrží konečné znění smlouvy anebo potvrzení o uzavřené smlouvě pouze elektronicky. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí zákazník sám.
- 2.3. Zákazník si může vytvořit v e-shopu uživatelský účet, který zákazníkovi usnadní práci s objednávkami a poskytne mu přehled o veškerých objednávkách učiněných v e-shopu; bez uživatelského účtu nelze některá plnění v e-shopu nakupovat. Zaměstnanci a partneři společnosti DEKRA mají v e-shopu automaticky založený zvláštní uživatelský účet, do kterého se přihlašují přidělenými přihlašovacími údaji bez nutnosti zakládat další uživatelský účet.
- 2.4. Objednávku plnění činí zákazník elektronicky z nabídky zboží a služeb uvedené v e-shopu; nabídka plnění uvedená v e-shopu je pouze indikativní a nejedná se o závaznou nabídku ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.
- 2.5. Před odesláním objednávky je zákazník povinen v rámci rekapitulace objednávky zkontrolovat správnost všech údajů, které do objednávky vložil. Objednává-li zákazník zboží, postupuje k odbavení objednávky prostřednictvím košíku, v rámci kterého má možnost měnit požadované zboží, jeho množství a způsob dopravy a platby. Není-li stanoveno jinak, náleží volba konkrétního dopravce společnosti DEKRA.
- 2.6. Odeslaná objednávka je pro zákazníka závazná. Odesláním objednávky zákazník potvrzuje její správnost a vyjadřuje vůli být objednávkou v případě jejího potvrzení společností DEKRA vázán. V taktovém případě zákazník rovněž potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s těmito OP, reklamačními podmínkami a podmínkami pro odstoupení od smlouvy.
- 2.7. Společnost DEKRA může po odeslání objednávky zákazníka kontaktovat telefonicky anebo e-mailem za účelem upřesnění informací, odstranění nejasností anebo provedení změn v objednávce. Ke změně objednávky po jejím odeslání může dojít pouze na základě dohody zákazníka a společnosti DEKRA.
- 2.8. Smlouva mezi společností DEKRA a zákazníkem je uzavřena až okamžikem elektronického potvrzení objednávky zákazníka společností DEKRA prostřednictvím e-mailové adresy uvedené zákazníkem. Kopii těchto OP obdrží zákazník spolu s elektronickým potvrzením jeho objednávky. Okamžikem uzavření smlouvy (potvrzení objednávky zákazníka) se tyto OP stávají její součástí.
- 2.9. Společnost DEKRA si vyhrazuje právo bez sankce zrušit již potvrzenou objednávku zákazníka nebo její část. Společnost DEKRA je oprávněna zrušit objednávku zákazníka zejména v následujících případech:
 - i. v případě objednávky zboží, pokud se zákazníkem objednané zboží již nevyrobí, nedodává, výrazným způsobem se změnila cena dodavatele zboží anebo je zboží dlouhodobě nedostupné;
 - ii. v případě objednávky zboží, pokud zákazník požaduje dodání zboží mimo území České republiky;
 - iii. v případě objednávky digitálního obsahu, pokud se digitální obsah již nedodává anebo neprodává, anebo pokud byla verze digitálního obsahu, kterou si zákazník objednal, nahrazena novější verzí;
 - iv. v případě objednávky ekologické plakety, pokud vozidlo zákazníka na základě posouzení společnosti DEKRA nesplňuje podmínky pro online vystavení plakety;
 - v. V případě objednávky služeb, pokud se změnil anebo zruší termín poskytnutí služeb uvedený v objednávce.Nedohodne-li se společnost DEKRA se zákazníkem na změně objednávky, má zákazník v případě zrušení objednávky právo na úplné vrácení již uhrazené ceny.

3. Cena a platební podmínky

- 3.1. Zákazník se zavazuje uhradit společnosti DEKRA cenu plnění a dále veškeré náklady objednávky, zejména náklady na dopravu zboží a zvolený způsob platby. O veškerých cenách a nákladech objednávky včetně daní a poplatků je zákazník informován v rámci rekapitulace objednávky.
- 3.2. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, je cena plnění splatná okamžitě po odeslání objednávky. V případě, že zákazník objednává plnění na fakturu, může společnost DEKRA poskytnout zákazníkovi dle vlastního uvážení delší lhůtu splatnosti. Bez ohledu na případnou delší lhůtu splatnosti platí, že společnost DEKRA není povinna poskytnout zákazníkovi plnění před úplnou úhradou ceny plnění.
- 3.3. Fakturu zašle společnost DEKRA zákazníkovi elektronicky e-mailem anebo v listinné podobě poštou.

4. Dodání zboží

- 4.1. Potvrzením objednávky zákazníka se společnost DEKRA zavazuje, že zákazníkovi odevzdá jím objednanou věc a umožní mu nabytí vlastnické právo k ní a zákazník se zavazuje věc převzít a zaplatit společnosti DEKRA kupní cenu a další náklady objednávky. Je-li předmětem objednávky poskytnutí software, zavazuje se společnost DEKRA potvrzením objednávky poskytnout zákazníkovi licenci k software a zákazník se zavazuje uhradit společnosti DEKRA cenu licence.
- 4.2. Společnost DEKRA není povinna poskytnout zákazníkovi zboží před úplnou úhradou ceny zboží. Společnost DEKRA si vyhrazuje vlastnické právo k věci, a proto se zákazník stane vlastníkem teprve úplným zaplacením kupní ceny. Přiměřeně se toto pravidlo užije v případě zakoupení licence.
- 4.3. Společnost DEKRA zákazníkovi odevzdá věc včetně všech dokladů, které se k věci vztahují, a to dle způsobu dopravy zvoleného zákazníkem. Společnost DEKRA splní povinnost odevzdat věc zákazníkovi, umožní-li mu nakládat s věcí v místě plnění a včas mu to oznámí.
- 4.4. Ne zvolí-li zákazník možnost osobního odběru a má-li společnost DEKRA věc odeslat, považuje se věc za odevzdanou zákazníkovi:
 - i. je-li zákazník podnikatelem, pak okamžikem předání věci prvnímu přepravci a umožněním zákazníkovi uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči přepravci;
 - ii. je-li zákazník spotřebitelem, pak okamžikem předání věci zákazníkovi přepravcem.
- 4.5. Společnost DEKRA provede odeslání věci v souladu s požadavky zákazníka stanovenými v objednávce, jakmile bude uhrazena celková kupní cena; lhůta pro dodání zboží běží až po úplné úhradě kupní ceny.
- 4.6. Není-li ujednáno, jak má být věc zabalena, zabalí společnost DEKRA věc podle zvyklostí; nejsou-li, pak způsobem potřebným pro uchování věci a její ochranu. Stejným způsobem opatří společnost DEKRA věc pro přepravu.
- 4.7. Společnost DEKRA odevzdá zákazníkovi zboží v ujednaném množství, jakosti a provedení. Dodá-li společnost DEKRA větší množství věcí, než bylo ujednáno, je kupní smlouva uzavřena i na přebytečné množství, ledaže je zákazník bez zbytečného odkladu přebytečné množství odmítl.
- 4.8. Je-li předmětem koupě ekologická plaketa opravňující vozidlo zákazníka k vjezdu do ekologických zón zřízených příslušnými orgány v některých zemích Evropské Unie, předchází prodeji ekologické plakety posouzení, zda vozidlo zákazníka splňuje podmínky pro online vystavení plakety (zejména z hlediska plnění emisních limitů dle příslušných předpisů Evropské Unie a Evropské hospodářské komise). Dojde-li společnost DEKRA k závěru, že vozidlo zákazníka nesplňuje podmínky pro online vystavení ekologické plakety anebo že existují jiné překážky vyřízení objednávky, objednávku zákazníka zruší a zákazník má právo na úplné vrácení zaplacené kupní ceny. Vzhledem ke skutečnosti, že se ekologická plaketa upravuje pro zákazníka na míru (vylepení registrační značky vozidla přímo na plaketu), nemá zákazník právo od objednávky ekologické plakety odstoupit (viz čl. 8.7 bod **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů..** těchto OP).
- 4.9. Je-li předmětem koupě licence k software, považuje se předmět koupě za odevzdaný okamžikem, kdy společnost DEKRA zákazníkovi software zpřístupní.
- 4.10. Je-li předmětem smlouvy poskytnutí software, získává zákazník nevýhradní, časově a místně neomezenou licenci bez práva podlicence k užití takového software pro vlastní potřeby. Zákazník bere na vědomí, že software a jeho obsah chráněny autorskými právy a předpisy o duševním vlastnictví. Zákazník není oprávněn sám, ani neumožní jiné osobě, kopírovat, dekompileovat, převádět ze strojového kódu, zpětně analyzovat nebo se snažit odvodit zdrojový kód nebo vytvářet odvozená díla z software nebo jeho částí ani pro ně vytvářet instalační program, obcházet technická omezení software nebo vytvářet jeho kopie. Podmínkou užití software je rovněž akceptace licenčních podmínek daného software před započítáním jeho užívání.
- 4.11. Je-li předmětem smlouvy poskytnutí licence k software, nemá zákazník právo na odstoupení od smlouvy v zákonné lhůtě 14 dní od jejího uzavření, byl-li mu přístup k software poskytnut v této lhůtě (viz čl. 8.7 bod viii. těchto OP).

5. Poskytnutí služby

- 5.1. Společnost DEKRA poskytne zákazníkovi službu v místě a termínu stanoveném potvrzenou objednávkou. Změna místa anebo termínu je možná pouze po dohodě smluvních stran. Není-li sjednáno jinak, je místem plnění služby sídlo společnosti DEKRA.

- 5.2. Společnost DEKRA poskytne zákazníkovi službu ve specifikaci uvedené nabídkou e-shopu. Společnost DEKRA poskytne službu v souladu s obecně závaznými právními předpisy a v kvalitě a se standardy péče běžně zachovávanými v příslušném odvětví.
- 5.3. Společnost DEKRA odpovídá pouze za řádný průběh služby, přičemž negarantuje zákazníkovi výsledek služby, ledaže je to přímo uvedeno ve specifikaci služby. Spočívá-li služba ve školení anebo kurzu, společnost DEKRA zejména negarantuje zákazníkovi skutečné osvojení určitých znalostí či dovedností zákazníkem. Má-li zákazník obdržet po absolvování služby certifikát či jiný doklad o absolvovaném školení, použijí se na takový výstup přiměřeně ustanovení těchto OP o zboží.
- 5.4. Zákazník má povinnost dostavit se ve sjednaném termínu k poskytnutí služby a poskytnutí služby umožnit, případně poskytnout společnosti DEKRA vyžádanou součinnost. Zákazník nemá právo na vrácení ceny plnění v případě, že se on nebo osoba, které mají být služby poskytnuty, ve sjednaném termínu k poskytnutí služby nedostaví nebo poskytnutí služby jinak zmaří.
- 5.5. Zákazník je povinen dodržovat pravidla poskytnutí služby uvedená ve specifikaci služby. Spočívá-li služba v poskytnutí školení anebo kurzu, je zákazník povinen řídit se při poskytování služby organizačními pokyny pověřených lektorů. Zákazník je dále povinen dodržovat bezpečnostní a organizační předpisy vztahující se k místu poskytnutí služby.
- 5.6. Zákazník je povinen dostavit se k poskytnutí služby ve stavu umožňujícím poskytnutí služby, zejména nesmí být při poskytnutí služby pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek. V případě, že je podmínkou poskytnutí služby určitá zvláštní dovednost, způsobilost anebo oprávnění zákazníka, které plynou z příslušných právních předpisů anebo na které byl zákazník ve specifikaci služby upozorněn, je zákazník povinen disponovat k okamžiku poskytnutí služby takovou dovedností, způsobilostí anebo oprávněním.
- 5.7. Zákazník je povinen si obstarat k poskytnutí služby na vlastní náklady a odpovědnost zařízení, dopravní prostředek anebo jinou věc nezbytnou k poskytnutí služby, pokud je to vyžadováno ve specifikaci služby anebo to plyne z povahy služby. Zákazník odpovídá za stav a způsobilost zařízení, dopravního prostředku anebo jiné věci, které užívá při čerpání služby.
- 5.8. Poruší-li zákazník při poskytnutí služby některou z jeho povinností stanovených v ustanovení čl. 5.5. – 5.7 těchto OP, je společnost DEKRA oprávněna zákazníka z poskytnutí služby vyloučit bez nároku na vrácení ceny služby.
- 5.9. Společnost DEKRA je oprávněna užít při plnění smlouvy subdodavatele, za jehož činnost společnost DEKRA odpovídá, jako by plnila sama. Vůči subdodavateli je zákazník povinen poskytovat součinnost stejně jako vůči společnosti DEKRA.

6. Vadné plnění a přechod nebezpečí škody na věci

- 6.1. Závazky stran týkající se práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 OZ.
- 6.2. **Vady zboží.** V případě dodání věci společnost DEKRA plní vadně, nemá-li věc sjednané vlastnosti. Za vadu se považuje i plnění jiné věci a vady v dokladech nutných pro užívání věci. Společnost DEKRA zejména odpovídá za to, že v době, kdy zákazník zboží převzal (viz čl. 4.4):
 - i. má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly,
 - ii. se zboží hodí k účelu, který společnost DEKRA uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - iii. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - iv. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a
 - v. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 6.3. Právo zákazníka z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na zákazníka, byť se projeví až později. Právo zákazníka založí i později vzniklá vada, kterou společnost DEKRA způsobila porušením své povinnosti.
- 6.4. Nebezpečí škody přechází na zákazníka převzetím věci (viz čl. 4.4 těchto OP). Těž následek má, nepřevzme-li zákazník věc, ač mu s ní společnost DEKRA umožnila nakládat.
- 6.5. Zákazník věc podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčí se o jejich vlastnostech a množstvích. Škoda na věci, vzniklá po přechodu nebezpečí škody na věci na zákazníka, nemá vliv na povinnost zákazníka zaplatit kupní cenu, ledaže společnost DEKRA škodu způsobila porušením své povinnosti.
- 6.6. Má-li zboží vady, může zákazník požadovat opravu zboží anebo požadovat dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Je-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo pouze na bezplatné odstranění vady. Pokud se vada týká pouze součásti zboží a nelze-li vadu opravit, může zákazník požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti má zákazník i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má zákazník i právo od smlouvy odstoupit. V případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen vrátit společnosti DEKRA kompletní zboží včetně veškerého příslušenství. Zákazníkovi, který je podnikatelem, nepřísluší v případě vadného plnění právo na dodání nové věci.
- 6.7. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že společnost DEKRA nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit součást zboží nebo zboží opravit, jakož i v případě, že společnost DEKRA nejedná nápravu v přiměřené době.

- 6.8. Nebude-li v jednotlivém případě sjednáno jinak, je zákazník oprávněn uplatnit práva z vad:
- je-li zákazník podnikatelem ve lhůtě 6 měsíců od převzetí zboží nebo poskytnutí služby;
 - je-li zákazník spotřebitelem ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží nebo poskytnutí služby; projeví-li se v tomto případě vada zboží během prvních 12 měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
- 6.9. Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud kupující před převzetím zboží věděl, že má vadu, anebo pokud kupující vadu plnění sám způsobil. Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží zejména v případech, kdy závada nebo poškození zboží vznikly:
- mechanickým poškozením zboží;
 - prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je zboží plombami opatřeno;
 - elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek;
 - nesprávným užíváním;
 - užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu;
 - užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání;
 - používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci;
 - neodbornou instalací nebo obsluhou;
 - pokud předložený záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na zboží odlišné výrobní číslo od toho, které je uvedeno v záručním listu.
- 6.10. Odpovědnost společnosti DEKRA za vady zboží se dále nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo zboží při převzetí zákazníkem.
- 6.11. **Vady služeb.** V případě poskytnutí služby plní společnost DEKRA vadně, neodpovídá-li poskytnutá služba specifikaci stanovené potvrzenou objednávkou zákazníka. Nestanoví-li potvrzená objednávka výslovně jinak, negarantuje společnost DEKRA zákazníkovi jakýkoli výsledek služby a zákazník z nemůže z tohoto titulu uplatňovat vůči společnosti DEKRA jakákoli práva z vad.
- 6.12. 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. certifikátu, osvědčení apod.). Jedná-li se o neodstranitelnou vadu, má zákazník právo odstoupit od smlouvy anebo právo na slevu z ceny služby.
- 6.13. Zákazník má právo uplatnit svá práva z vadného plnění podle reklamačního řádu uvedeného níže v čl. 7 těchto OP.

7. Reklamační řád

- 7.1. Následující reklamační řád se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a je-li zákazník spotřebitelem, pak rovněž ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- 7.2. V případě doručení zboží prostřednictvím dopravce je zákazník povinen zjevné poškození zboží nebo jeho obalu ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Zákazník není povinen poškozené zboží od dopravce převzít, přičemž má povinnost o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informovat společnost DEKRA. Zákazník je povinen v den převzetí řádně zkontrolovat neporušenost zboží a kompletnost jeho příslušenství; jakékoli zjištěné vady či chybějící příslušenství má povinnost neprodleně uplatnit u společnosti DEKRA.
- 7.3. V případě osobního odběru je zákazník povinen před převzetím zboží řádně zkontrolovat, přičemž je-li zboží vadné nebo nekompletní, není zákazník povinen zboží převzít. Okamžik převzetí zboží zákazníkem je zároveň okamžikem přechodu nebezpečí škody na zboží ze společnosti DEKRA na zákazníka. Jestliže zákazník zboží neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjištěných při pozdější prohlídce, pouze pokud prokáže, že zboží bylo vadné již v okamžiku předání.
- 7.4. Práva z vad zboží i služeb může zákazník uplatnit osobně na adrese sídla společnosti DEKRA anebo zasláním písemného reklamačního formuláře, a to elektronicky na adresu eshop.cz@dekra.com anebo poštou na adresu DEKRA CZ a.s., E-shop, Türkova 1001/9, 149 00 Praha. Reklamační formulář je k dispozici [zde](#).
- 7.5. 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 spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel práva z vad uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký je požadovaný způsob vyřízení reklamace. Potvrzení předá společnost DEKRA spotřebiteli osobně anebo e-mailem.
- 7.6. V případě reklamace zboží je zákazník povinen dopravit zboží k posouzení reklamace do společnosti DEKRA na adresu Türkova 1001/9, 149 00 Praha, a to osobně anebo prostřednictvím přepravce. V případě, že zákazník bude zasílat zboží přepravní službou, má povinnost reklamované zboží zabalit do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. U křehkého zboží by měl zásilku označit příslušnými symboly. Zásilka musí obsahovat reklamované zboží včetně kompletního příslušenství. Zákazník je povinen prokazatelně doložit, že zboží bylo zakoupeno v e-shopu DEKRA.
- 7.7. Spotřebiteli musí být reklamace včetně odstranění vady 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.

- 7.8. Zákazník je povinen poskytnout společnosti DEKRA veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění. Zákazník je povinen při uplatnění reklamace předat zboží čisté a v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství, jinak není společnost DEKRA povinna zboží přijmout k vyřízení reklamace. Před doručení kompletního a čistého zboží neběží lhůta pro vyřízení reklamace.
- 7.9. O vyřízení reklamace společnost DEKRA informuje zákazníka e-mailem, prostřednictvím sms anebo telefonicky. Pokud bylo zboží zasláno k reklamaci prostřednictvím přepravce, bude po vyřízení reklamace zasláno zpět na adresu zákazníka. Společnost DEKRA zašle spotřebiteli písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, v případě zboží potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace. Je-li způsobem vyřízení reklamace služby odstranění vady poskytnutím nové služby nebo její části, navrhne společnost DEKRA zákazníkovi rovněž nový termín poskytnutí služby či její části.
- 7.10. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je zákazník povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží po vyřízení reklamace do 2 měsíců od vyřízení reklamace, je zákazník povinen zaplatit společnosti DEKRA poplatek za uskladnění ve výši 50,- Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím zboží.
- 7.11. Uplatnil-li spotřebitel práva z vadného plnění oprávněně, má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace (zejména poštovné za zaslání reklamovaného zboží). 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.

8. Zvláštní ustanovení pro smlouvy uzavírané se spotřebitelem

- 8.1. Ustanovení tohoto čl. 8 OP se užití v případě, že je zákazník zároveň spotřebitelem ve smyslu příslušných ustanovení právních předpisů. Ustanovení tohoto čl. 8 OP obsahuje informace pro spotřebitele ve smyslu ustanovení § 1811 odst. 2 a § 1820 odst. 2 občanského zákoníku.
- 8.2. Společnost DEKRA může po spotřebiteli požadovat před poskytnutím plnění anebo v průběhu poskytování plnění uhrazení ceny plnění anebo zálohy až do výše 100 % ceny plnění. V případě, že spotřebitel uhradil společnosti DEKRA před poskytnutím plnění cenu plnění anebo její zálohu a odstoupil-li spotřebitel od smlouvy, má společnost DEKRA právo započíst pohledávku zákazníka na vrácení ceny anebo zálohy proti pohledávce společnosti DEKRA na úhradu ceny částečného plnění anebo na náhradu škody způsobené na plnění zákazníkem.
- 8.3. Spotřebitel má v souladu s ustanovením § 1829 občanského zákoníku právo od smlouvy odstoupit do čtrnácti (14) dnů ode dne uzavření smlouvy anebo ode dne stanoveného v § 1829 odst. 2 občanského zákoníku. Spotřebitel může odstoupit od smlouvy jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči společnosti DEKRA. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím lhůty uvedené v předchozí větě. Písemné odstoupení od smlouvy může spotřebitel zaslat na adresu DEKRA CZ a.s., E-shop, Türkova 1001/9, 149 00 Praha anebo elektronicky (e-mailem) na adresu eshop.cz@dekra.com. Pro odstoupení od smlouvy lze využít vzorový formulář, který je k dispozici [zde](#).
- 8.4. V případě odstoupení od smlouvy má spotřebitel povinnost zakoupené zboží nepoškozené, řádně zabalené a včetně veškerého příslušenství vrátit na adresu sídla společnosti DEKRA uvedenou výše. K vrácenému zboží spotřebitel přiloží doklad o zakoupeném zboží a oznámení o odstoupení od smlouvy, nezaslal-li ho společnosti DEKRA elektronicky. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, nese veškeré náklady na vrácení zboží společnosti DEKRA.
- 8.5. Vrátil-li zákazník zboží poškozené anebo nekompletní, má společnost DEKRA právo uplatnit své nároky vůči zákazníkovi a poměrně snížit vrácenou částku kupní ceny o hodnotu takových nároků vzniklých ze znehodnocení vráceného zboží.
- 8.6. V případě odstoupení od smlouvy vrátí společnost DEKRA zákazníkovi kupní cenu zboží sníženou o případné nároky jí vzniklé v souvislosti se znehodnocením vráceného zboží a dodatečné náklady na přepravu zboží na účet zákazníka nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy. Společnost DEKRA však není povinna vrátit zákazníkovi kupní cenu dle předchozí věty do doby, než dojde k doručení vráceného zboží na adresu jejího sídla anebo než zákazník prokáže, že zboží odeslal.
- 8.7. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb, a společnost DEKRA s plněním na základě výslovné žádosti spotřebitele začala před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, uhradí spotřebitel společnosti DEKRA poměrnou část sjednané ceny za služby poskytnuté do okamžiku účinnosti odstoupení od smlouvy. Spotřebitel nemá právo na odstoupení od smlouvy:
 - i. o poskytování služeb, jestliže mu byly služby poskytnuty v plném rozsahu s jeho předchozím souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy;
 - ii. o dodávce zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho potřebám;
 - iii. o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím;
 - iv. o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit;
 - v. o neodkladné opravě nebo údržbě, která byla provedena v místě určeném spotřebitelem na jeho výslovnou žádost;

- vi. o ubytování, přepravě zboží, nájmu dopravního prostředku nebo využití volného času, pokud má být plněno dle smlouvy k určitému datu nebo v určitém období;
 - vii. o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal;
 - viii. o dodání digitálního obsahu, který nebyl dodán na hmotném nosiči, pokud byl dodán se souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Byl-li smlouvou sjednán termín poskytnutí služby anebo dodání software tak, že tento termín spadá do lhůty spotřebitele pro odstoupení od smlouvy dle § 1829 občanského zákoníku, platí, že spotřebitel udělil společnosti DEKRA výslovný souhlas s tím, aby započala s plněním smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.
- 8.8. V případě, že dojde mezi společností DEKRA a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z uzavřené smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu 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: adr.coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

9. Zvláštní ustanovení pro smlouvy uzavírané s podnikatelem

- 9.1. Společnost DEKRA odpovídá v souvislosti s porušením smlouvy uzavřené s podnikatelem pouze za přímou majetkovou újmu způsobenou zaviněním společnosti DEKRA do souhrnné maximální výše 500.000,- Kč. Za vyšší nebo jinou újmu společnost DEKRA neodpovídá, ledaže se jedná o odpovědnost za újmu, kterou nelze dle obecných právních předpisů omezit anebo vyloučit. Společnost DEKRA dále neodpovídá v souvislosti s porušením smlouvy uzavřené s podnikatelem za újmu ve formě ušlého zisku.
- 9.2. V případě prodlení zákazníka, kterým je podnikatel, s úhradou kupní ceny, má tento zákazník povinen uhradit společnosti DEKRA smluvní pokutu ve výši 0,25 % denně z dlužné částky.
- 9.3. V případě, že zákazník, který je podnikatelem, dlouhodobě (více než 30 dní) anebo opakovaně (více jak 2x) neplní své povinnosti dle smlouvy, zejména je v prodlení s úhradou jakékoli platby dle smlouvy anebo je v prodlení s převzetím plnění, má společnost DEKRA dále nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 20 % z platby, resp. z hodnoty plnění, které se porušení povinnosti týká, a to za každých započatých 6 měsíců prodlení. V případech uvedených v tomto odstavci má společnost DEKRA rovněž právo od smlouvy odstoupit.
- 9.4. Smluvní pokuty jsou vždy splatné do 10 dnů od písemné výzvy oprávněné smluvní strany. Úhradou smluvních pokut nezanikají nároky smluvních stran na náhradu škody; ustanovení § 2050 občanského zákoníku se nepoužije.
- 9.5. Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění smlouvy, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 9.6. Ustanovení § 1799 a 1800 občanského zákoníku se na smluvní vztah uzavřený mezi společností DEKRA a podnikatelem nepoužijí. Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Zákazník bere na vědomí, že společnost DEKRA zpracovává osobní údaje zadané do uživatelského účtu a do konkrétní objednávky, a to za účelem evidence uživatelského účtu zákazníka a za účelem vyřízení jeho objednávek. Podrobnosti zpracování osobních údajů jsou uvedeny na stránkách e-shopu <https://eshop.dekra.cz/informace/informace-o-zpracovani-osobnich-udaju>. Zákazník je povinen své osobní údaje uvádět správně a pravdivě a je povinen bez zbytečného odkladu informovat společnost DEKRA o změně svých údajů. Zákazník potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné.
- 10.2. Nevymahatelnost nebo neplatnost kteréhokoli ustanovení smlouvy nebo těchto OP neovlivní vymahatelnost nebo platnost smlouvy nebo OP 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.
- 10.3. Smlouva a veškeré právní vztahy z ní plynoucí se řídí českým právním řádem. Pro veškeré spory související se smlouvou je místně příslušný český soud dle adresy sídla společnosti DEKRA se zachováním věcné příslušnosti.
- 10.4. V případě jakýchkoli dotazů týkajících se smlouvy, konkrétního plnění nebo reklamace může zákazník kontaktovat společnost DEKRA osobně na adrese sídla, na telefonním čísle 267 288 221 anebo emailem na adrese eshop.cz@dekra.com.