Všeobecné obchodní podmínky

Mercedes Restorations s.r.o. · Vlčkovická 223/1a, 500 04 Hradec Králové – Plačice · účinné od 1. 11. 2026

Článek 1 – Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi společností **Mercedes Restorations s.r.o.**, IČ: 21108340, se sídlem Vlčkovická 223/1a, 500 04 Hradec Králové – Plačice, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 52310 (dále jen „poskytovatel“), a jejím zákazníkem (dále jen „zákazník“) při opravách, servisu, údržbě, renovacích, diagnostice a prohlídkách vozidel a při prodeji náhradních dílů.
2. Provozovna (dílna): Vlčkovická 223/1a, 500 04 Hradec Králové – Plačice. Kontakt: info@mercedesrest.cz, +420 732 518 016, www.mercedesrestorations.cz.
3. Poskytovatel není plátcem DPH.
4. VOP jsou nedílnou součástí každé smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a zákazníkem. Odchylná ujednání v zakázkovém listu, cenové nabídce nebo jiné písemné dohodě mají přednost před VOP.
5. Je-li zákazník spotřebitelem, nic v těchto VOP neomezuje práva, která mu přiznávají kogentní ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“), a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Článek 2 – Pojmy

- **Zakázka** – soubor prací a dodávek dílů na konkrétním vozidle, vedený pod jedním číslem zakázky.
- **Zakázkový list** – dokument, kterým zákazník objednává práce, předává vozidlo a potvrzuje jeho stav při převzetí.
- **Cenová nabídka** – předběžný rozpočet ceny prací a dílů.
- **Předávací protokol** – dokument o vrácení vozidla zákazníkovi; jeho funkci může plnit i podepsaná faktura.
- **Werkplaats** – interní elektronický systém poskytovatele pro evidenci zakázek, podpisy a vystavování dokladů.
- **E-serviska** – elektronická servisní knížka vozidla, kterou poskytovatel zpřístupňuje online.

Článek 3 – Uzavření smlouvy

1. Smlouva o dílo (dále jen „smlouva“) vzniká podpisem zakázkového listu zákazníkem, případně písemným (i elektronickým) potvrzením cenové nabídky.
2. V zakázkovém listu se uvádí zejména údaje o zákazníkovi a vozidle (VIN, SPZ, stav tachometru), popis požadovaných prací, předpokládaný termín, viditelná poškození vozidla a předané věci (klíče, doklady, příslušenství).
3. Zákazník podpisem zakázkového listu potvrzuje, že je vlastníkem vozidla nebo osobou oprávněnou o vozidle a opravě rozhodovat. Zákazník odpovídá za to, že vozidlo nepochází z trestné činnosti a že k němu má potřebné doklady; poskytovatel tyto skutečnosti nezkoumá.
4. Ke každé zakázce se vystavuje jeden zakázkový list. Nepodepsaný zakázkový list může poskytovatel nahradit novým se stejným číslem; podepsaný zakázkový list se již nemění a změny se sjednávají podle čl. 4.

Článek 4 – Cena, cenová nabídka a vícepráce

1. Cena se určuje podle hodinové sazby práce a ceny použitých dílů a materiálu, případně dohodou o pevné ceně. Aktuální hodinové sazby sdělí poskytovatel na vyžádání a jsou uvedeny v cenové nabídce.
2. Cenová nabídka je rozpočtem ve smyslu § 2620 OZ a není-li výslovně označena jako pevná, má **povahu předběžného odhadu**. U starších a historických vozidel nelze rozsah skrytých vad (koroze, zapečené spoje, opotřebení skrytých dílů) před demontáží spolehlivě určit. Ceny dílů odpovídají cenám dodavatelů v den vystavení nabídky; zdraží-li dodavatel nebo změní-li se kurz měny, může poskytovatel cenu dílu upravit (nad 15 % jen se souhlasem zákazníka podle odst. 3).
3. Ukáže-li se během opravy, že cena překročí cenovou nabídku **o více než 15 %**, nebo je-li třeba provést další práce, poskytovatel zákazníka předem informuje a pokračuje až s jeho souhlasem. Souhlas může zákazník udělit i e-mailem, zprávou WhatsApp/SMS nebo telefonicky; telefonický souhlas poskytovatel zaznamená do zakázky.
4. Odmítne-li zákazník vícepráce, poskytovatel dokončí práce v odsouhlaseném rozsahu, je-li to technicky možné, nebo vozidlo vrátí ve stavu, v jakém je bezpečné. Zákazník uhradí práce provedené do té doby. Zruší-li zákazník zakázku v průběhu prací, uhradí již provedené práce, objednané díly a náklady na zpětné sestavení vozidla do stavu, kdy je bezpečně přepravitelné; místo toho si může vozidlo převzít v rozebraném

stavu spolu s demontovanými díly.

5. Práce nezbytné k zamezení škody nebo k bezpečnému provozu vozidla do 2 000 Kč může poskytovatel provést i bez předchozího souhlasu, nelze-li zákazníka včas zastihnout.
6. Diagnostika, prohlídka a vypracování cenové nabídky se hradí i v případě, že zákazník opravu následně neobjedná, pokud byla jejich cena zákazníkovi předem sdělena.

Článek 5 – Náhradní díly

1. Poskytovatel používá originální díly Mercedes-Benz, kvalitní díly jiných výrobců (aftermarket), repasované nebo použité díly. Pokud zákazník nežádá jinak, volí poskytovatel díl podle dostupnosti a vhodnosti; na přání zákazníka díl předem upřesní.
2. Cena dílu zahrnuje pořizovací cenu, dopravu, obstarání a skladování. Díly objednané výslovně pro zákazníka (zejména ze zahraničí, na zakázku nebo nevratné) je zákazník povinen uhradit i v případě, že zakázku zruší.
3. U dílů objednávaných ze zahraničí neodpovídá poskytovatel za zpoždění způsobená dodavatelem nebo přepravcem.
4. Díly dodané zákazníkem poskytovatel zabuduje jen po dohodě. Za tyto díly poskytovatel neodpovídá a záruka ani odpovědnost za vady se nevztahuje na ně, na práce spojené s jejich montáží a na vady a škody, které jimi vzniknou (např. nesprávný, nekvalitní nebo nevhodný díl). Opakovaná montáž nebo výměna takového dílu se účtuje jako nová práce. Na ostatní práce a díly dodané poskytovatelem v rámci téže zakázky se odpovědnost za vady vztahuje podle čl. 11.
5. Vyměněné díly vydá poskytovatel zákazníkovi na požádání při převzetí vozidla (s výjimkou dílů vracených dodavateli v rámci zálohy na starý díl). Jinak je poskytovatel do 30 dnů od předání vozidla ekologicky zlikviduje nebo si je ponechá.

Článek 6 – Elektronický podpis a komunikace

1. Smluvní strany výslovně souhlasí s podepisováním zakázkových listů, cenových nabídek, faktur a předávacích protokolů formou elektronického podpisu v interním systému poskytovatele (Werkplaats), zejména vlastnoručním podpisem na dotykovém zařízení (tablet, telefon) nebo potvrzením prostřednictvím odkazu zaslaného zákazníkovi.
2. Takto podepsané dokumenty mají stejné účinky jako dokumenty podepsané vlastnoručně na papíře a smluvní strany je považují za písemné. Kopii podepsaného dokumentu obdrží zákazník e-mailem nebo v E-servisce.
3. Smluvní strany souhlasí, že spolu mohou jednat také e-mailem, zprávami WhatsApp nebo SMS a telefonicky. Souhlas zákazníka s cenovou nabídkou, víceprácemi nebo termínem vyjádřený zprávou z jeho e-mailové adresy nebo telefonního čísla uvedeného v zakázkovém listu je pro obě strany závazný.
4. Zákazník podpisem zakázkového listu potvrzuje, že v něm uvedená e-mailová adresa je správná a že je jeho hlavním komunikačním kanálem pro zakázku. Na tuto adresu mu poskytovatel zasílá dokumenty k podpisu, podepsané dokumenty, cenové nabídky, faktury a další sdělení. Zákazník je povinen tuto schránku (včetně složky nevyžádané pošty) pravidelně kontrolovat a změnu adresy nebo telefonu poskytovateli bez odkladu oznámit. Zpráva odeslaná na e-mail uvedený v zakázkovém listu se považuje za doručenou, nevrátí-li se poskytovateli jako nedoručitelná. Za následky nesprávně uvedené nebo neaktualizované adresy poskytovatel neodpovídá.
5. Daňové doklady (faktury) může poskytovatel vystavovat a zasílat v elektronické podobě (PDF); zákazník s tím souhlasí.

Článek 7 – Průběh opravy a termíny

1. Termín dokončení uvedený v zakázkovém listu nebo nabídce je **předpokládaný**. Poskytovatel o změně termínu zákazníka bez zbytečného odkladu informuje.
2. Termín se přiměřeně prodlužuje zejména o dobu dodání dílů, o dobu čekání na souhlas zákazníka s víceprácemi, o dobu prací externích dodavatelů (lakovna, repase dílů, STK) a o dobu, kdy poskytovatel nemohl pracovat z důvodů, které nezavinil.
3. Poskytovatel může část prací svěřit specializovaným dodavatelům (např. repase převodovek, lakování, čalounění); odpovídá za ně, jako by je provedl sám, pokud dodavatele vybral poskytovatel. Pokud dodavatele určil nebo si jeho práci přímo objednal zákazník, poskytovatel za tuto práci neodpovídá.
4. Zákazník souhlasí, že poskytovatel provede s vozidlem zkušební jízdu v nezbytném rozsahu ke zjištění závady nebo ověření opravy. Zákazník odpovídá za to, že vozidlo má platné pojištění odpovědnosti a je způsobilé k provozu; není-li vozidlo registrované nebo pojištěné, sdělí to v zakázkovém listu a zkušební jízda se na veřejných komunikacích neprovede.

5. Poskytovatel o průběhu zakázky informuje zákazníka zpravidla přes WhatsApp nebo e-mailem, včetně fotografií.

Článek 8 – Platební podmínky

1. Cena se hradí při převzetí vozidla v hotovosti nebo převodem na účet poskytovatele č. 131-2320340257/0100 vedený u Komerční banky (IBAN CZ70 0100 0001 3123 2034 0257, SWIFT KOMBCZPPXXX) s variabilním symbolem uvedeným na faktuře, není-li na faktuře uvedena jiná splatnost.
2. Poskytovatel může požadovat **zálohu**, zejména na díly objednávané pro zákazníka, na dražší díly a u rozsáhlých renovací. Do zaplacení zálohy nemusí díly objednat ani s prací začít.
3. U dlouhodobých zakázek (renovace) může poskytovatel fakturovat průběžně podle provedených prací a dodaných dílů, zpravidla měsíčně.
4. Při prodlení s úhradou má poskytovatel právo na zákonný úrok z prodlení. Je-li zákazník podnikatelem, uhradí také smluvní pokutu 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení a paušální náhradu nákladů spojených s uplatněním pohledávky ve výši 1 200 Kč.
5. Vozidlo se vydává po úhradě ceny, pokud se strany nedohodnou jinak.

Článek 9 – Převzetí vozidla po opravě

1. Poskytovatel vyzve zákazníka k převzetí vozidla po dokončení prací (telefonicky, e-mailem nebo zprávou).
2. Při převzetí si zákazník vozidlo prohlédne. Převzetí potvrdí podpisem předávacího protokolu, nebo – není-li protokol vystaven – **podpisem faktury**. Zjevné vady a výhrady je třeba uvést při převzetí.
3. Vozidlo vydá poskytovatel zákazníkovi nebo osobě, která se prokáže jeho písemným (i elektronickým) zmocněním nebo kterou zákazník předem určí zprávou.

Článek 10 – Zadržovací právo a skladné

1. Do úplného zaplacení ceny je poskytovatel oprávněn vozidlo, klíče a doklady zadržet (zadržovací právo podle § 1395 OZ).
2. Nepřevezme-li zákazník vozidlo do **7 dnů** od výzvy k převzetí, nebo nedá-li do 14 dnů od výzvy pokyn k dalšímu postupu (např. při zamítnutí opravy), je povinen uhradit skladné **400 Kč za každý započatý den**. Totéž platí, je-li vozidlo zadržováno pro neuhrazení ceny.
3. Nepřevezme-li zákazník vozidlo ani po další výzvě s dodatečnou lhůtou alespoň jeden měsíc, může poskytovatel postupovat podle § 2609 OZ, včetně prodeje vozidla na účet zákazníka; o tomto následku jej ve výzvě upozorní.
4. Po dobu prodlení zákazníka s převzetím odpovídá poskytovatel za vozidlo jen jako schovatel (běžná péče).

Článek 11 – Vady díla a reklamace

1. Poskytovatel odpovídá za to, že provedené práce a dodané díly nemají při předání vady. Práva z vadného plnění se řídí § 2615 a násl. OZ a přiměřeně ustanoveními o koupi.
2. **Spotřebitel** může uplatnit právo z vady, která se projeví do **24 měsíců** od převzetí vozidla. U použitých dílů, o jejichž použití byl zákazník informován, je tato doba **12 měsíců**.
3. **Podnikatel** (zákazník kupující pro svou podnikatelskou činnost) může vady uplatnit do **6 měsíců** od převzetí, není-li v dokladu uvedeno jinak.
4. Na nové díly může poskytovatel poskytnout delší záruku za jakost; ta musí být uvedena na faktuře.
5. Reklamaci uplatní zákazník bez zbytečného odkladu po zjištění vady, a to e-mailem na info@mercedesrest.cz, zprávou nebo osobně v provozovně; uvede číslo zakázky nebo faktury a popis vady. Zákazník přistaví vozidlo do provozovny, je-li to k posouzení vady nutné a vozidlo je pojízdné.
6. Poskytovatel o reklamaci rozhodne a vyřídí ji včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, nedohodne-li se se zákazníkem na delší lhůtě. Potvrzení o uplatnění a vyřízení reklamace vydá zákazníkovi písemně (i elektronicky).
7. Odpovědnost za vady se nevztahuje zejména na:
   - běžné opotřebení a vady vzniklé nesprávným užíváním, nehodou nebo zásahem třetí osoby po předání vozidla;
   - díly dodané zákazníkem, práce spojené s jejich montáží a vady a škody způsobené těmito díly;
   - práce, které zákazník odmítl, ačkoli na jejich nutnost byl upozorněn (např. doporučená výměna souvisejícího dílu);
   - vady jiných částí vozidla, na kterých se práce neprováděly;

– poškození dílů vzniklé jejich stářím při odborně provedené demontáži (čl. 12 odst. 3).

Článek 12 – Odpovědnost za vozidlo a věci ve vozidle

1. Poskytovatel odpovídá za vozidlo od převzetí do vrácení zákazníkovi a zachází s ním s odbornou péčí.
2. Zákazník je povinen před předáním vyjmout z vozidla cenné a osobní věci. Za věci ve vozidle, které nejsou uvedeny v zakázkovém listu, poskytovatel neodpovídá. Zákazník a jeho doprovod smí do prostor dílny vstupovat jen v doprovodu poskytovatele a na vlastní nebezpečí.
3. Zákazník bere na vědomí, že u starších a historických vozidel mohou být díly, spoje, plasty, hadice, kabeláž nebo šrouby zkorodované, zkřehlé či zapečené. Pokud se takový díl poškodí při odborně provedené demontáži, neodpovídá za to poskytovatel; jeho výměnu s vícenáklady zákazníkovi oznámí podle čl. 4.
4. Poskytovatel neodpovídá za skryté vady vozidla, které nemohl při převzetí zjistit, ani za škody vzniklé v důsledku vad, o jejichž odstranění zákazník nepožádal, přestože na ně byl upozorněn. Vůči zákazníkovi, který je podnikatelem, je náhrada škody omezena do výše ceny zakázky; to neplatí pro škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

Článek 13 – Fotodokumentace a E-serviska

1. Poskytovatel pořizuje fotografie a videa vozidla při převzetí, během opravy a při předání, zejména k doložení stavu vozidla a provedených prací. Fotodokumentace pořízená při převzetí vozidla slouží jako doklad o jeho stavu, zejména o poškozeních, která na vozidle byla už před opravou.
2. Poskytovatel vede pro vozidlo E-servisku, která obsahuje údaje o vozidle, provedených pracích, stavu tachometru, použitých dílech a fotografie. Zákazník souhlasí, že E-serviska je dostupná na adrese obsahující VIN vozidla a že ji při prodeji vozidla může využít i další vlastník.
3. Fotografie vozidla (bez registrační značky a osobních údajů) může poskytovatel použít na svém webu a sociálních sítích jako referenci, pokud zákazník v zakázkovém listu neodmítne.

Článek 14 – Ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníka (jméno, kontaktní údaje, adresu, údaje o vozidle a zakázkách) za účelem plnění smlouvy, vedení účetnictví a plnění zákonných povinností a z oprávněného zájmu na vedení historie vozidla.
2. Údaje jsou uloženy v systému poskytovatele u jeho zpracovatelů (hosting, cloudové úložiště) a předávány účetní firmě poskytovatele. Účetní doklady se uchovávají po dobu stanovenou zákonem, ostatní údaje po dobu trvání obchodního vztahu a nezbytně nutnou dobu poté.
3. Zákazník má právo na přístup k údajům, jejich opravu, výmaz, omezení zpracování, vznést námitku a podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz). Podrobnosti jsou na www.mercedesrestorations.cz.

Článek 15 – Mimosoudní řešení sporů

1. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Příslušným subjektem je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, www.coi.cz/adr.
2. Stížnosti vyřizuje poskytovatel na info@mercedesrest.cz. Dozor nad dodržováním předpisů na ochranu spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce.

Článek 16 – Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztahy se řídí právem České republiky.
2. Poskytovatel může VOP měnit; pro zakázku platí znění účinné ke dni podpisu zakázkového listu. Aktuální znění je na www.mercedesrestorations.cz a v provozovně.
3. Je-li některé ustanovení neplatné, ostatní ustanovení zůstávají v platnosti.
4. Pro zákazníky, kteří nemluví česky, poskytuje poskytovatel anglický překlad VOP; v případě rozporu má přednost české znění.
5. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 11. 2026.