

Všeobecné obchodní podmínky k ServiceCare COMPLETE pro dodávková vozidla Mercedes-Benz (dále jen „VOP COMPLETE“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Mercedes-Benz Česká republika s.r.o., se sídlem Daimlerova 2296/2, 149 45 Praha 4, IČ: 480245562 (dále jen „MBCZ“), se zavazuje poskytovat zákazníkovi či zajišťovat pro zákazníka servisní výkony a zákazník se zavazuje platit MBCZ pravidelnou měsíční platbu či paušální částku dle platebních podmínek. Za tímto účelem byla uzavřena mezi MBCZ a zákazníkem smlouva ServiceCare COMPLETE (dále jen „Smlouva“), jejíž nedílnou součástí jsou VOP COMPLETE.
- 1.2. MBCZ bude dle potřeby zákazníka provádět či zajišťovat u smluvních opravců Mercedes-Benz nutné servisní výkony pro zákaznickovo vozidlo či vozidla (společně dále jen „vozidlo“) uvedená vždy ve Smlouvě, a to za podmínek dále stanovených VOP COMPLETE.
- 1.3. Pokud budou servisní výkony zajištěné či provedené MBCZ učiněny v rozsahu servisních výkonů definovaných v článku 2.1 VOP COMPLETE, MBCZ nebude po zákazníkovi požadovat jinou úhradu servisních výkonů než platbu dle článku 4.1 VOP COMPLETE, tím se ovšem MBCZ nevzdává nároku na jiné platby definované v těchto podmínkách.
- 1.4. MBCZ bude poskytovat či zajišťovat servisní výkony dle možností zejména u jakéhokoliv smluvního opravce Mercedes-Benz v zemích EU (dále jen "smluvní servis").
- 1.5. Zákazník je povinen vozidlo, včetně výbavy, specifikované ve Smlouvě užívat dle dohodnutých podmínek stanovených VOP COMPLETE, a to zejména provozních podmínek

2. Rozsah servisních výkonů

- 2.1. MBCZ se zavazuje poskytnout následující služby v rozsahu stanoveném VOP COMPLETE:
 - Výkon všech servisních prací určených podle nejnovějších pokynů výrobce k údržbě pro Českou republiku; společnost MBCZ dodá potřebné díly a provozní kapaliny (s výjimkou pohonných hmot/AdBlue).
 - Výkon všech oprav v České republice, které budou nezbytné z důvodu opotřebení v důsledku řádného používání vozidla v souladu s účelem jeho použití uvedeném ve smlouvě. Pokud není možné zajistit hospodárnou údržbu motorů, společnost Mercedes-Benz ponese náklady na potřebnou výměnu motorů nebo adekvátní náhradu. V zahraničí v oblasti aplikace mimo Českou republiku není údržba zahrnuta v rozsahu služeb.
 - V případě poruchy má klient nárok na náhradu nákladů celoevropské havarijní služby ze strany společnosti MBCZ. Toto ustanovení však platí pouze tehdy, pokud oprava porouchaného vozidla spadá do rozsahu COMPLETE a pokud nelze vozidlem samostatně dojet k nejbližšímu partnerovi Mercedes-Benz. Náklady služby 24h nejsou hrazeny v případě vadných žárovek či doplnění oleje.
 - V zahraničí mimo Českou republiku není údržba zahrnuta v rozsahu služeb.
- 2.2. Doplnkové služby, např.:
 - výměna pneumatik
 - uskladnění pneumatikmohou být písemně sjednány ve Smlouvě. Pokud nebyly tyto doplnkové služby sjednány, má se za to, že jsou tyto služby vyloučeny.
- 2.3. Servisními výkony není zejména:
 - způsobené nehodou, vyšší mocí, násilnou manipulací klienta, krádeží, požárem, sabotáží a působením chemických látek;
 - způsobené použitím nesprávného paliva;
 - způsobené válkou, nepokojí, občanskou válkou, přírodními živly (zemětřesení, propad, sesuv půdy, povodeň, zatížení sněhem, lavina, vzduťatá voda, sopečné erupce, atd.), jadernou energií;
 - způsobené nevhodným zacházením s vozidlem, např. překročením limitů zatížení uvedených v dokumentaci vozidla a zatížení náprav, užitečného zatížení atd.;
 - způsobené používáním vozidla za podmínek, které nejsou v souladu s ustanoveními smlouvy;
 - na sklech (rozbití skla);
 - způsobené změnami na vozidle provedenými klientem nebo třetími stranami, např. přeměna na LPG/GLP.
 - způsobené používáním vozidla neoprávněnými třetími stranami;
 - způsobené používáním jiných než originálních dílů Mercedes-Benz, originálních dílů a dílů odpovídající kvality nebo provozních kapalin neuvedených v ustanoveních společnosti MBCZ o provozních kapalinách (výlučně pro vozy Mercedes-Benz);

- způsobené nesprávným používáním, např. jízdou na prázdných pneumatikách, rychlou jízdou s pneumatikami, které nejsou pro tak vysoké rychlosti určeny;
- v důsledku menší kolize a násilného zacházení způsobeného klientem;
- způsobené nedodržováním časových intervalů pro údržbu;
- způsobené nedbalostí související s průběžnými prohlídkami a údržbou stanovenými v provozním manuálu, které musejí být klientem prováděny mezi intervaly údržby (např. kontrola oleje, kontrola tlaku v pneumatikách).
Není-li jinak dohodnuto nebo objednáno jako doplňková možnost, dále je vyloučeno následující:
- doplnění/výměna motorového oleje, chladicí kapaliny, brzdové kapaliny, nemrzoucí kapaliny, oleje a kapaliny do ostřikovačů mezi intervaly údržby;
- doplnění motorového oleje a výměna žárovek bude kryta pouze v případě, že je vozidlo v autodílně provádějící jinou opravu/službu;
- náklady služby 24h nelze uhradovat za vadné žárovky či doplnění oleje;
- palivo a AdBlue;
- další technické vybavení nebo úpravy na vozidle v důsledku zákonných požadavků;
- pneumatiky a jakýkoliv systém/souprava na opravu pneumatik (Tirefit);
- náhradní vozidlo, zatímco vozidlo prochází opravou nebo údržbou;
- každé další vybavení verzí MarcoPolo, James Cook apod. (např.: postel, kuchyně...)
- odtahové služby
- odstranění škody nebo zvýšené náklady v důsledku nesprávné opravy nebo údržby autodílnami neautorizovanými společnostmi Mercedes-Benz a v důsledku následných změn na vozidlech provedených klientem nebo třetími stranami;
- dodatečné vybavení a konečné úpravy;
- všechna opatření při odstavení vozidla na delší čas z provozu a opětovném uvedení do provozu, jakož i škody způsobené nepoužíváním;
- nahrazení chybějícího příslušenství (např. náhradní pneumatika, hasicí přístroj, lékárnička, výstražný trojúhelník, atd.);
- údržba a oprava pomocných a doplňkových topných systémů s přímým vstřikováním, pokud tyto systémy nebyly v rozsahu původní dodávky;
- odstranění škod nebo obnovení čalounění (sedadla, spací plochy, autokoberce, čalounění interiéru kabiny), pokud tyto škody nejsou způsobeny přirozeným opotřebením nebo násilným poškozením
- opotřebená a/nebo odbarvená v prostoru pro pasažéry a opotřebená nátěru;
- nátěr, varovná vlajka a natření nakládací plošiny, pokud to tvoří nedílnou součást smlouvy;
- odstranění škod na rádiovém, CB a telefonním zařízení, navigačních systémech apod., jakož i instalačních sadách pro ně, pokud nespádaly do rámce původní dodávky;
- jakýkoliv druh aktualizace veškerého softwaru integrovaného ve vozidle, včetně aktualizace GPS map a systémového resetu za předpokladu, že neexistuje žádná technická závada;
- torzní poškození;
- zákonné inspekční poplatky za vozové a karosářské konstrukce, např.: TÜV...
- následné škody v důsledku neoprávněných úprav vozidla, např. přestavba motoru na LPG/GLP plyn;
- karoserie;
- poškození rzí;
- zlomení závěsů a podvozku;
- následná škoda vzniklá v důsledku úniku provozních kapalin, ušlý zisk nebo poškození nákladu;
- náklady, které vzniknou v důsledku používání kontaminovaného nebo parafinového paliva (nafty) nebo v důsledku používání paliv neschválených výrobcem;
- náklady na vyprázdnění/vyčištění palivových nádrží;
- čištění vozidla;
- ztráta klíčů a z toho plynoucí náklady a následné škody;
- opatření, která jsou nezbytná v souvislosti se zákonnými předpisy (např. palubní jednotky);
- rovnání podvozku, s výjimkou oprav řídicí/přední nápravy, kdy je rovnání nutné, ne však v případě nehody nebo nesprávného používání;
- hasicí přístroj;
- náklady, které mohou vzniknout při vyprazdňování baterie. Náklady jsou kryty, pokud vyplývají z technické závady, za kterou klient není zodpovědný.
- veškeré seřizovací a čisticí práce nezahrnuté v pokynech pro údržbu, pokud nedojde k technické poruše;

2.4. Pokud dojde k poškození v zahraničí v rámci nebo mimo rámec smluvního území dle bodu 1. těchto podmínek, rozsah služeb nebude platit pro volitelné možnosti, i když se na ně Smlouva vztahuje nebo jsou ve Smlouvě sjednány.

3. Doba trvání Smlouvy

- 3.1. Pro příslušné vozidlo je počátek účinnosti Smlouvy, doba jejího trvání a konec účinnosti stanoven ve Smlouvě.
- 3.2. Smlouva končí zejména uplynutím doby, na kterou je určena, nebo ujetím kilometrů dohodnutých ve Smlouvě, nebo odstoupením od smlouvy, nebo vyloučením vozidla ze smlouvy dle článku 7. odst. 7.3 VOP COMPLETE. Pro příslušné vozidlo Smlouva dále končí uplynutím doby účinnosti smlouvy uvedené ve Smlouvě, nebo dosažením maximálního počtu kilometrů stanoveného ve Smlouvě. Dosažení maximálního počtu kilometrů je zákazník povinen neprodleně nahlásit MBCZ.

4. Úhrada a vyúčtování

- 4.1. Zákazník se zavazuje platit za využívání smluvního servisu a poskytnutí servisních výkonů dle VOP COMPLETE MBCZ měsíční platbu stanovenou ve Smlouvě, včetně DPH (dále jen "**měsíční platba**") nebo uhradit poplatek v plné výši předem. Způsob úhrady je stanoven ve Smlouvě.
- 4.2. Každou měsíční platbu je zákazník povinen uhradit na bankovní účet MBCZ, a to vždy nejpozději do 20 dnů ode dne vystavení příslušného daňového dokladu, který vystaví MBCZ.
- 4.3. Je-li zákazník s úhradou měsíční platby v prodlení, je povinen neprodleně uhradit MBCZ měsíční platbu spolu s úroky z prodlení v zákonné výši dle aktuálních právních předpisů.
- 4.4. Dosáhne-li zákazník u vozidla kilometrů dohodnutých ve Smlouvě dříve než uplyne doba, na kterou je Smlouva sjednána, zaniká nárok na čerpání servisních výkonů dle VOP COMPLETE. Zákazník je však povinen dále hradit měsíční platbu až do konce doby platnosti smlouvy dohodnuté ve Smlouvě.
- 4.5. Nedosáhne-li zákazník u vozidla ročního počtu kilometrů nebo celkového počtu kilometrů, dohodnutého ve Smlouvě, tj. tento počet bude nižší, může zákazník požádat MBCZ o zúčtování nedojetých kilometrů, jakožto rozdíl mezi dohodnutým a skutečně dosaženým počtem kilometrů. Počet kilometrů skutečně dosažený zákazníkem při skončení platnosti Smlouvy bude vynásoben příslušnou cenou za km uvedenou ve Smlouvě. Z takto vypočtené sumy budou odečteny všechny uhrazené měsíční platby. Zákazník je povinen na žádost MBCZ umožnit kontrolu stavu tachometru na vozidle. Prodlení zákazníka s tímto sdělením či neumožnění kontroly těchto údajů je podstatným porušením Smlouvy.
- 4.6. Nedohodnou-li se strany jinak je cena za kilometr a roční počet kilometrů pro následující smluvní rok totožný s počtem kilometrů v předchozím smluvním roce. Totéž platí i v případě změny podmínek provozu vozidla dohodnutých ve Smlouvě.

5. Povinnosti zákazníka

- 5.1. Zákazník je povinen přistavit vozidlo včas dle všech technických a provozních předpisů, dle servisního sešitu, případně dle flexibilního servisního systému vozidla, pokud je jím vozidlo vybaveno, k provedení servisních výkonů do smluvní dílny zákazníka; není-li toto možné, je povinen přistavit vozidlo do jakéhokoliv smluvního servisu Mercedes-Benz.
- 5.2. Zákazník je povinen dbát, aby byly dodržovány veškeré provozní a technické předpisy vozidla a aby byla v případě vzniku škody přijata všechna opatření vedoucí k jejímu zmenšení.
- 5.3. Zákazník je povinen na žádost MBCZ sdělit neprodleně počet ujetých kilometrů.
- 5.4. Šrouby/matice kola je nutné po cca 50 km od opravy nebo výměny pneumatiky nebo při jakékoliv demontáži a opětovné montáži kola příslušným způsobem dotáhnout (předepsaným utahovacím momentem) a poté pravidelně jejich utažení kontrolovat.
- 5.5. Výpadky nebo vadné fungování tachometru, jakož i jeho poškození, je zákazník povinen společnosti MBCZ neprodleně písemně oznámit a vozidlo neprodleně přistavit k odstranění závady v nejbližším smluvním servisu Mercedes-Benz. Počet případných neregistrovaných kilometrů bude smluvními stranami neprodleně stanoven na základě vzájemné dohody. Nedojde-li k dohodě o počtu neregistrovaných kilometrů, je MBCZ oprávněna stanovit sama odhadem počet neregistrovaných kilometrů.
- 5.6. Pronájem nebo jiné přenechání vozidla třetí osobě je přípustné pouze s předchozím písemným souhlasem MBCZ. Takovýto souhlas MBCZ se stává přílohou Smlouvy. Písemný souhlas k užívání vozidla třetí osobou není potřeba, pokud se jedná o zaměstnance zákazníka, rodinné příslušníky, osoby zákazníkem ovládané, nebo jeho ovládající a osoby tvořící se zákazníkem koncern a jejich zaměstnanci. Zákazník je povinen vést evidenci užívání vozidla těmito třetími osobami a na požádání MBCZ tuto evidenci pro MBCZ poskytnout.

6. Vyřazení vozidla z provozu/vyloučení ze Smlouvy

- 6.1. Přejíždění vyřazení vozidla z provozu a jeho opětovné uvedení do provozu musí být MBCZ neprodleně písemně sděleno. Pokud vyřazení vozidla z provozu trvá déle než 3 měsíce, je takto z provozu vyřazené vozidlo předčasně vyloučeno ze Smlouvy, nebude-li mezi smluvními stranami písemně dohodnuto jinak.
- 6.2. K předčasnému vyloučení vozidla ze Smlouvy dochází dále definitivním vyřazením vozidla z provozu (tj. zejména odebráním průkazu technické způsobilosti vozidla atd.), prodejem vozidla, zánikem nebo krádeží vozidla, dohodou smluvních stran atd. (dále jen „**vyloučení vozidla**“). Každá z těchto událostí musí být MBCZ zákazníkem neprodleně písemně sdělena, a to spolu s počtem kilometrů dosažených ke dni vyloučení vozidla. Vystanou-li pochybnosti o správnosti zákazníkem sdělovaných údajů, je zákazník povinen prokazatelným způsobem doložit tyto údaje. Pokud zákazník tyto údaje prokazatelným způsobem nedoloží, má se za to, že zákazník dosáhl počtu km, a to ve výši, která odpovídá dosavadnímu užívání vozidla, jak bylo zjištěno při provedených servisních výkonech.
- 6.3. Vyloučením vozidla ze Smlouvy se rozumí, že ve vztahu k tomuto vyloučenému vozidlu pozbývá tato Smlouva ke dni jeho vyloučení platnosti a účinnosti. Povinnost smluvních stran k vzájemnému finančnímu vyrovnání dle VOP COMPLETE a případné náhradě škody není tímto dotčena.

7. Odstoupení od Smlouvy

- 7.1. V případě, že některá ze smluvních stran podstatným způsobem poruší povinnost, která jí vyplývá ze Smlouvy, má druhá smluvní strana právo od Smlouvy odstoupit. Podstatným porušením Smlouvy na straně zákazníka je zejména prodlení s úhradou nejméně dvou po sobě následujících měsíčních plateb, neposkytnutí potřebných informací či součinnosti MBCZ, nedodržování návodu k obsluze či jiných technických a provozních předpisů k vozidlu, rozhodnutí insolvenčního soudu o úpadku zákazníka nebo zamítnutí insolvenčního návrhu na zákazníka pro nedostatek majetku.
- 7.2. Při jiném než podstatném porušení Smlouvy je podmínkou pro odstoupení od smlouvy předchozí písemné upozornění druhé smluvní strany na porušování Smlouvy. Toto upozornění je třeba doručit porušující smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy a stanovit v něm lhůtu k odstranění závadného stavu porušujícího smlouvu a upozornit na možnost odstoupení od smlouvy.
- 7.3. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem jeho doručení porušující smluvní straně. Ustanovení občanského zákoníku o odstoupení od smlouvy nejsou tímto dotčena.

8. Dodržování opravárenských podmínek

- 8.1. Zákazník se tímto zavazuje, že bude dodržovat opravárenské a provozní podmínky, příp. všeobecné obchodní podmínky smluvní dílny zákazníka či smluvního servisu, který bude provádět servisní výkony.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Smlouva se řídí právním řádem České republiky, především příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 9.2. Všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou řešeny vzájemnou dohodou smluvních stran. V případě, že se nepodaří vyřešit takový spor smírnou cestou, může se kterákoli ze smluvních stran obrátit v souladu se zákonem č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, na věcně a místně příslušný soud. V případě, že věcně a místně příslušný soud zákazníka, podnikatele, se nenachází na území České republiky, smluvní strany se ve smyslu § 89a, občanský soudní řád, dohodly, že věcně a místně příslušným soudem je příslušný soud MBCZ.