

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY OPRAV A PRACÍ SPOLEČNOSTI SPOKE, S.R.O.

na jízdních kolech a na jejich komponentech, prodeje náhradních dílů  
a kalkulace předběžných nákladů (dále jen „VPO“)

### 1. Vymezení pojmů

„Opravcem“ se rozumí společnost SPOKE, s.r.o., IČ: 29112257, se sídlem Plzeň, 28.října 377/18, PSČ 301 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 25605. Přijímat jízdní kola k opravě jsou jménem Opravce oprávněni pouze servisní poradci.

„Objednatelem“ se rozumí vlastník nebo provozovatel jízdního kola. Objednatel objednává opravu vždy na svůj účet a je povinen opravu Opravci zaplatit. Objednatel objednává opravu u Opravce osobně nebo prostřednictvím Zástupce.

„Zástupcem“ se rozumí ten, kdo objednává opravu na účet Objednatele, zejména zmocněnec či zaměstnanec.

„Zákazníkem“ se rozumí Objednatel nebo jeho Zástupce. Zákazník je vždy osoba, která „jízsní kolo do servisu předala“.

„Zakázkovým listem“ se rozumí smluvní formulář Opravce, sloužící rovněž jako zápis o převzetí jízdního kola do opravy. Zakázkový list musí být při zadání opravy podepsán Zákazníkem a Opravcem a tvoří předmět smlouvy. Dodatky či odchylky, učiněné Zákazníkem, jsou bez výslovného potvrzeného odsouhlasení Opravce, vyloučeny.

„Smlouvou“ se rozumí smlouva o opravě/údržbě jízdního kola, uzavřená mezi Opravcem a Objednatelem za podmínek upravených těmito VPO, jak jsou zveřejněny na internetových stránkách Opravce [www.spoke.cz](http://www.spoke.cz) a/nebo v prostoru příjmu zakázek, vždy ve znění aktuálně platné verze, která byla Zákazníku k dispozici v době uzavření smlouvy. Na žádost obdrží Zákazník kopii „VPO“ k pečlivému prostudování před podpisem smlouvy.

Smlouvu uzavírá Zákazník s Opravcem písemně ve formě Zakázkového listu s navrhovaným předmětem plnění dle pokynu Zákazníka. Podpisem pracovníka SPOKE dojde k uzavření smlouvy. Každou změnu smlouvy musí Opravec a Zákazník potvrdit telefonicky s následným potvrzením sms, e-mailem a nebo v listinné formě na adresu Opravce, uvedeného na Zakázkovém listě, vše v souladu s těmito VPO, jinak je změna neplatná.

„Předmětem smlouvy“ je údržba nebo oprava jízdního kola, dle objednávky Zákazníka. Oprava může být provedena za použití nových originálních či repasovaných dílů, příslušenství a výrobcem schválených provozních látek .

„Cenou“ se rozumí odhadovaná cena, poznamenaná do Zakázkového listu, která bude pravděpodobně účtována za provedení zakázky. Takto stanovená, nezávazným rozpočtem odhadnutá cena, je vždy pouze předpokládaná a není zaručena její úplnost. Kalkulovaná cena vychází z aktuálně platného ceníku materiálu a pracovních jednotek, jež je k dispozici na provozovně.

VPO jsou zveřejněny na internetových stránkách Opravce [www.SPOKE.cz](http://www.SPOKE.cz) a v prostoru příjmu zakázek. Na žádost obdrží Zákazník kopii VPO k pečlivému prostudování před podpisem smlouvy.

„Průkazem totožnosti“ se rozumí občanský průkaz dle zák. č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech, ve znění novel, nebo cestovní pas dle zák. č.

329/1999 Sb., o cestovních dokladech.

## 1. Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné podmínky oprav upravují práva a povinnosti Zákazníka a Opravce při objednávání, provádění a úhradě oprav motorových vozidel v provozovnách Opravce a při nákupu náhradních dílů. Objednáním opravy akceptuje Zákazník tyto VPO. VPO se použijí na opravy objednávané podnikajícími i nepodnikajícími osobami, bez ohledu na to, zda Smlouva souvisí či nesouvisí s podnikatelskou činností Zákazníka.

### 1. Závaznost podpisu zakázky

3.1 Majitel nebo provozovatel jízdního kola odpovídá za to, že každý, kdo jízdní kolo přiveze k opravě a učiní objednávku, je jeho oprávněným Zástupcem. Zákazník je povinen hradit cenu opravy.

3.2 Zákazník je povinen se při zadání opravy identifikovat.

3.3 Kdo objednává opravu jménem fyzické osoby a nedoloží písemné zmocnění nebo oprávnění, bude zapsán do Zakázkového listu jako osoba, která „jízdní kolo do servisu předala“ a i na něho se vztahují práva a povinnosti Zákazníka podle těchto VPO, včetně povinnosti uhradit cenu opravy, a to rukou společnou a nerozdílnou s majitelem jízdního kola.

3.4 Opravce je oprávněn ověřit při zadávání opravy totožnost Zákazníka dle Průkazu totožnosti a v rámci zákonných limitů identifikaci evidovat, v případě odmítnutí identifikace není povinen přijmout jízdní kolo a potvrdit Zakázkový list.

3.5 Zákazník bere na vědomí, že je povinen předávat jízdní kolo do opravy bez dalších předmětů, případně písemně upozornit Opravce na předměty ponechané a zapsat je na Zakázkový list (náradí, brašny, osvětlení včetně

typu apod.) Opravce neodpovídá za škodu na předmětech ponechaných na jízdním kole, pokud nebyly zapsány na Zakázkovém listě. Zákazník nesmí ponechat na jízdním kole cennosti nebo nebezpečné předměty.

3.9 Zákazník bere na vědomí, že jízdní kolo převzaté k opravě je řádně skladováno s pojištěním třetích osob pro případ škody. Opravce nahradí škodu, způsobenou na jízdním kole povětrnostními podmínkami - vyšší mocí, a to opravou s tím, že náklady na opravu nad výši hrazenou z pojistného plnění na předmětné jízdní kolo pojišťovnou, hradí Zákazník. Přičemž se má za to, že k rozdílu výše pojistného a skutečnou škodou by došlo i bez převzetí jízdního kola do opravy.

#### 1. Cena opravy

4.1 Je-li možné z popisu Zákazníka o vadách a charakteristice chování jízdního kola stanovit odhadem cenu opravy, musí být tato cena jako odhadem určená (§ 2586 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník) uvedena v Zakázkovém listě. Při stanovení ceny sjednávají strany následující postup:

4.1.1 Přeje-li si Zákazník předběžnou kalkulaci nákladů, uvede žádost do Zakázkového listu. Vyhotovení předběžné kalkulace je zpoplatněno, přičemž cena bude Zákazníkovi předem oznámena. Pokud Zákazník na základě předběžné kalkulace nákladů nechá provést opravu u Opravce, poskytne mu Opravce slevu ve výši ceny za předběžnou kalkulaci.

4.1.2 Zákazník nepožaduje předběžnou kalkulaci, souhlasí s cenou odhadem a nepožaduje, aby byl přizván k osobnímu ohledání příčin vad a k podpisu o změně sjednané ceny ani písemně informován o změně takto sjednané ceny, nepřevýší-li skutečná kalkulovaná cena odhadní cenu o více než 10%. Při změně ceny nad odhadní cenu o více než 10% se Zákazník zavazuje, že na e-mailovou zprávu o zjištěné příčině vady a rozšíření ceny zakázky, sdělí Opravci do 48 hodin, nejpozději do konce

následujícího pracovního dne po dni pracovního klidu nebo svátku, zda opravu odmítá. Opravce zastaví práci a vyčká reakce Zákazníka.

4.1.3 Pokud Zákazník neodmítne rozšíření zakázky písemně (i e-mailovou zprávou) v uvedené lhůtě, sjednává se, že platí konkludentní (mlčky - bez protestu) odsouhlasení nové ceny a Opravce bude v opravě pokračovat, až do odstranění vad. Termín plnění se prodlouží o dobu pozastávky prací. Zákazník zaplatí nově kalkulovanou cenu opravy podle platného ceníku.

4.1.4 Pokud Zákazník odmítne opravu za skutečně kalkulovanou cenu, zavazuje se Zákazník vyzvednout jízdní kolo do dalších 48hodin a zaplatit cenu za práci, vynaloženou Opravcem ke zjištění rozsahu vad, a to dle platného ceníku Opravce. V takovém případě je Zákazník povinen uhradit Opravci provedenou demontáž, prohlídku a zpětnou montáž jízdního kola, případně opravy již provedené, dle původní zakázky. Pokud si Zákazník jízdní kolo do tří pracovních dnů od vyrozumění nepřevzme, vzniká Opravci za další dny skladování nárok na úhradu dle ceníku provozovny.

4.1.5 Provedené práce dle odst. 4.1.4, spotřebovaný materiál a díly zamontované na jízdním kole, jejichž demontáž a další použití není možné, hradí v takovém případě Zákazník.

4.2 Cena je stanovena podle ceníku servisních úkonů, náhradních dílů a materiálu spotřebovaného při opravě, odpovídající skutečně provedenému dílu. Cena prací neobsažených v ceníku musí být uvedena zvlášť. Ceník servisních úkonů je k nahlédnutí v provozovně Opravce.

4.3 Cena je splatná v den, uvedený jako termín opravy nebo v den, kdy je předmět zakázky připraven k předání Zákazníku, a který byl Zákazníkovi oznámen alespoň den předem.

#### 1. Rozsah a provedení opravy

5.1 Oprava bude provedena v rozsahu a v termínu dokončení díla na Zakázkovém listě.

5.2 Vyjde-li při provádění opravy najevo potřeba provedení jiné nebo dodatečné opravy, upozorní Opravce na tuto skutečnost bez zbytečného odkladu Zákazníka. V případě změny rozsahu a pracnosti zakázky je Opravce oprávněn podle potřeby prodloužit termín, o čemž Zákazníka vhodným způsobem vyrozumí. Pokud Zákazník opravu schválí, Opravce ji provede. V opačném případě vyznačí Opravce na Zakázkový list sdělení, že Zákazník opravu neschválil a Opravce práce na jízdního kola zastaví. V takovém případě nezaviněného prodlení a zastavení prací je Zákazník povinen uhradit Opravci náklady stejně jako v čl. 4.1.4 a 4.1.5.

5.3 Opravce je oprávněn v rámci opravy provést s jízdním kolem jednu nebo více zkušebních jízd v rozsahu přiměřeném prováděné opravě (po převzetí jízdního kola a po provedení opravy).

5.4 Zákazník je povinen předem uvést do Zakázkového listu, že mu má být vrácen vyměněný poškozený díl nebo součástka. Jinak tyto komponenty přenechává do vlastnictví Opravce jako použitý materiál bez hodnoty. Poškozené díly nebo součástky, které byly nahrazeny novými nebo repasovanými díly bezúplatně v rámci záruční opravy, přenechává Zákazník vždy do vlastnictví Opravci.

#### 1. Vydání jízdního kola z opravy

6.1 Zákazník je povinen převzít jízdní kolo z provozovny Opravce v den uvedený na Zakázkovém listě nebo v pozdější dohodnutý den.

6.2 K výzvě Opravce je Zákazník povinen předložit originál Zakázkového listu, případně prokázat při převzetí jízdního kola svoji totožnost. Přebírali jízdní kolo jménem Objednatele jiný Zástupce, než který jízdní kolo k opravě přistavil, je povinen uvést k podpisu čitelně své jméno.

6.3 Zákazník je povinen potvrdit převzetí vozu podpisem na Zakázkovém listě.

6.4 Nevyzvedne-li si Zákazník jízdní kolo z opravy do 10 dnů po dni stanoveném dle bodu 7.1, je Opravce oprávněn účtovat Objednateli poplatek za uskladnění. Zároveň na Objednatele přechází riziko nahodilé škody nebo zničení jízdního kola.

6.5 Nevyzvedne-li si Zákazník jízdní kolo z opravy do 3 měsíců ode dne stanoveného dle bodu 7.1, je Opravce oprávněn jízdní kolo prodat.

#### 1. Úhrada ceny opravy

7.1 Jízdní kolo bude Zákazníkovi z opravy vydáno až po uhrazení úplné ceny opravy, vyjma písemně sjednaných rámcových servisních smluv (7.3.). Opravce může zadržet předměty, které se do jeho držení dostaly na základě jakékoliv zakázky k zajištění svého splatného dluhu vůči Zákazníkovi. Zadržovací právo lze uplatnit také kvůli pohledávkám z dříve přijatých zakázek, pokud mají souvislost s předmětem podnikání Opravce.

7.2 Před vydáním jízdního kola Zákazník podepíše Zakázkový list a fakturu. Platbu může Zákazník provést na pokladně v provozovně Opravce, buď v hotovosti (do částky shora uvedeného limitu), či platební kartou, nebo bankovním převodem. V pokladně bude Zákazníkovi na fakturu vyznačeno razítko pokladny osvědčující úhradu ceny. V případě platby bankovním převodem Zákazník oznámí Opravci realizaci platby. Pokladna potvrdí zaplacení, až po připsání ceny opravy na účet Opravce.

#### 1. Odpovědnost za vady a za škodu

8.1 Za provedení opravy a použité náhradní díly odpovídá Opravce dle zákona. Odpovědnost za samostatně prodané náhradní díly z kupní smlouvy vzniká Opravci jen tehdy, pokud byly odborně namontovány a

užívány dle určení výrobce a v souladu s montážními pokyny výrobce pro určené jízdní kolo. Důkaz o správném technologickém postupu a seřízení (včetně protokolu) prokazuje Zákazník.

8.2 Odpovědnost se nevztahuje na spotřební materiál, rychle spotřebovávané náhradní díly či součástky a mazadla.

8.3 Odpovědnost se nevztahuje na závady a škody, způsobené havárií jízdního kola, nevztahuje se na závady, způsobené nesprávným užíváním jízdního kola (nadměrné zatížení, neodborná manipulace, neodborné opravy a nepřípustné změny včetně neautorizovaných přestaveb), ani na vady (vyvolané související škody), pokud Zákazník vnesl k provedení opravy/ údržby vlastní materiál.

8.4 Byla-li oprava provedena vadně, je Opravce povinen vadu bezplatně odstranit v nejkratší možné době na svůj účet.

8.5 Shora uvedená ustanovení čl. 8 platí i na repasované díly. Na použití repasovaných dílů za zvýhodněnou cenu, vždy výměnou za poškozené komponenty, je Zákazník předem upozorněn.

8.6 Zákazník odpovídá za škodu, která vznikne na předmětu zakázky v důsledku úmyslně pozměněných či zatajených informací o příčině vady na jízdním kole, a/ nebo v případě, že byl Opravcem písemně poučen o nevhodnosti jeho pokynu na postup při opravě jízdního kola a přesto na takovém postupu trvá. V takovém případě odpovídá i za veškeré související škody či ztráty, které v důsledku jeho pokynu Opravci vzniknou.

8.7 Odpovědnost Opravce k náhradě majetkové újmy je dána podle relevantních zákonných pravidel s tím, že se takto omezuje dohodou dle § 2898 zákona 89/2012 Sb. občanského zákoníku na újmu způsobenou úmyslně a hrubou nedbalostí.



8.8 Informace o použití náhradních dílů podají na požádání pověřené osoby Opravce a poskytnou ucelené technické informace.

#### 1. Závěrečná ustanovení

9.1 Opravce je oprávněn tyto VPO kdykoliv měnit. Změna VPO se nedotýká již objednaných oprav.

9.2 Ustanovení těchto VPO upravují práva a povinnosti Opravce a Zákazníka, pokud není v konkrétní Smlouvě, případně v celoroční objednávce či servisní smlouvě dle čl. 3.4 dohodnuto, a v Zakázkovém listě potvrzeno něco jiného.

9.3 Písemným vyrozuměním, písemným schválením apod. se v těchto VPO rozumí vyrozumění, schválení apod. učiněné písemně s podpisem nebo e-mailem. Byla-li zpráva odeslána z e-mailové adresy sdělené Zákazníkem, nemůže se Zákazník dovolávat zneužití e-mailové adresy.

9.4 Písemná vyrozumění, schválení apod. podle čl. 9.3 se v případech, kdy není možné prokázat jejich doručení, považují za doručená sedmým dnem od prokazatelného odeslání.

9.5 Zákazník se zavazuje oznámit Opravci jakékoliv změny v adrese či jiných fakturačních údajích. Při porušení této povinnosti na něho přechází riziko nahodilé zkázy a v případě prodlení s řádným a včasným převzetím jízdního kola hradí náklady na skladování.

9.6 Otázky těmito VPO výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v aktuálním znění a platnou právní úpravou ČR.

9.7 Tyto Všeobecné podmínky oprav nabývají účinnosti dne 1. 1. 2014 a nahrazují dřívější všeobecné podmínky oprav.