



Všeobecné obchodní podmínky Mercedes-Benz Česká republika s.r.o. k produktu prodloužená záruka pro osobní vozidla

§ 1 Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky společnosti Mercedes-Benz Česká republika s.r.o. se sídlem Praha 4, Chodov, Daimlerova 2296/2, PSČ 149 45, IČ: 48 02 45 62, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddíle C, vložce 13946 (dále jen „**MBCZ**“ a „**VOP**“) upravují podmínky poskytnutí produktu prodloužená záruka pro osobní vozidla - produkt Service ADVANCE (dále jen „**produkt Service ADVANCE**“). Nedílnou součástí produktu Service ADVANCE jsou tyto VOP a příslušný formulář, kterým si zákazník produkt Service ADVANCE sjednává (dále jen „**formulář**“), formuláře jsou nadefinovány v bodech 2 a 3 tohoto § 1, (vše dále jen „**smlouva**“).

2. Sjednává-li produkt Service ADVANCE společnost MBCZ sama nebo prostřednictvím svých autorizovaných obchodních partnerů (dále jen „**dealer**“) je produkt Service ADVANCE sjednán okamžikem, kdy zákazník obdrží společností MBCZ, případně dealerem a zákazníkem podepsaný dokument označený jako „Informace pro zákazníka – ADVANCE“.

3. Sjednává-li produkt Service ADVANCE společnost MBCZ prostřednictvím společnosti Mercedes-Benz Financial Services Česká republika s.r.o. se sídlem Praha 4, Chodov, Daimlerova 2296/2, PSČ 149 45, IČ: 639 97 240, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 39656 (dále jen „**MBFS**“) je produkt Service ADVANCE sjednán uzavřením Ujednání ohledně poskytnutí produktu prodloužená záruka pro použitá osobní vozidla (produkt Service ADVANCE) mezi zákazníkem a společností MBFS.

4. Vozidlo, ke kterému se produkt Service ADVANCE sjednává, je uvedeno ve formuláři (dále jen „**vozidlo**“). Úplata za poskytnutí produktu Service ADVANCE / cena produktu Service ADVANCE je uvedena ve formuláři (dále jen „**úplata za produkt Service ADVANCE**“).

§ 2 Doba platnosti (trvání) produktu Service ADVANCE

1. Doba platnosti produktu Service ADVANCE je uvedena ve formuláři.

2. Doba platnosti produktu Service ADVANCE je omezena celkovým počtem najetých kilometrů uvedeným ve formuláři, ledaže by byla sjednána doba platnosti bez omezení kilometrů.

§ 3 Provádění servisních výkonů

1. MBCZ poskytuje servisní výkony vyplývající z produktu Service ADVANCE (dále jen „**servisní výkony**“) na vozidle, popř. zajišťuje jejich poskytnutí dle možností příslušného opravce u každého autorizovaného opravce Mercedes-Benz v České republice (dále jen „**smluvní servis**“ či „**autorizovaný opravce**“ či „**autorizovaný servis**“) za podmínek uvedených v těchto VOP.

2. Použije-li zákazník k opravě neplánované a neodkladné technické závady (k provedení neplánovaného a neodkladného servisního výkonu) smluvní servis Mercedes-Benz v zahraničí, uhradí MBCZ zákazníkovi náhradu nákladů, a to až do částky, která by byla vyúčtována za stejnou opravu smluvním servisem v České republice.

3. Veškeré případné nároky vyplývající z poskytnutí resp. vadného poskytnutí servisních výkonů subjektem poskytujícím smluvní servis jsou nároky vůči subjektu, který tyto servisní výkony v konkrétním případě poskytl.

§ 4 Práce mimo běžný rámec

1. Dojde-li k rozšíření rozsahu prací dle § 5 těchto VOP v důsledku dodatečných změn na vozidle provedených zákazníkem nebo třetí osobou, je zákazník povinen tyto výkony uhradit přímo smluvnímu servis.

2. Budou-li provedeny výkony, které překračují rámec produktu Service ADVANCE, je zákazník povinen tyto výkony uhradit přímo smluvnímu servis.

§ 5 Rozsah výkonů

1. Zákazník má v rámci produktu Service ADVANCE nárok na provádění oprav vozidla v rozsahu záručních podmínek stanovených výrobcem vozidla. Jedná se zejména o opravy závad způsobených vadou materiálu či výrobní vadou, výměn agregátů vozidla, pokud je technicky nezbytná a nejedná se o běžné opotřebení, a každá technicky chybná funkce vozidla vzniklá v důsledku výrobní nebo materiálové vady.

2. Záruka se týká vozidla se všemi jeho mechanickými a elektrickými díly, pokud tyto díly nejsou vyloučeny v § 6 těchto VOP.

3. Práce spojené s opravami, na které se vztahuje záruka, zahrnují také testovací, měřicí a seřizovací práce (podle příslušné pracovní doby - normohodin - na příslušný servisní úkon stanovené výrobcem), pokud budou nezbytné v souvislosti s opravou poškození, na které se záruka a produkt Service ADVANCE vztahuje.

§ 6 Vyloučení výkonů (Výjimka)

V rozsahu produktu Service ADVANCE není zahrnuta úhrada nákladů za níže uvedené výkony; produkt Service ADVANCE se tedy nevztahuje se na následující případy:

- údržbové práce, seřizovací práce a pravidelné prohlídky předepsané výrobcem;
- opravu nebo výměnu dílů, které byly opotřebovány nebo opotřebovány provozem, dále opotřebení při normálním používání a pokud zákazník vozidlo používal v souladu s jeho určením (např. brzdové obložení, brzdové kotouče, brzdový třmen, písty brzdového třmene, stěrače, tlumiče pérování, výfuk včetně katalyzátoru, filtr pevných částic, baterie – startovací a udržovací baterie, baterie do ovladačů a klíčů od vozidla, výměna žárovek, pneumatiky, anténa, pružné uložení náprav, čepy ramen a řízení spojovací tyče, silentbloky - uložení agregátů jako jsou motor převodovka rozvodovka, diferenciál, poháněcí řemeny, napínací mechanismy, kladky a rolny řemenů atd.) čistící a mazací práce (např. promazání čepů, uložení brzdíků, promazání pantů dveří);
- škoda způsobená nesprávným používáním vozidla;
- škoda v důsledku změny na vozidle, kterou provedl zákazník nebo třetí osoba;
- škody způsobené použitím nevhodných maziv nebo provozních materiálů, jakož i nedostatek oleje nebo přehřátí agregátů;
- škoda způsobená použitím nepředepsaného nebo znečištěného paliva, nadměrným množstvím parafínů v naftě;
- výměna pneumatik a ráfků, oprava poškozených pneumatik a ráfků, vyvážení, montáž a systém kontroly tlaku v pneumatikách;
- doplnění motorového oleje mezi intervalem pro výměnu oleje, doplňování pohonných hmot, kapaliny AdBlue náplně do ostříkovačů skel;
- přestavba nebo dovybavení – i když tato potřeba vyplývá ze zákonných ustanovení; to platí i pro díly příslušenství pořízené během doby platnosti produktu Service ADVANCE, neboť vozidlo pak již neodpovídá originálnímu rozsahu dodávky při vyskladnění;
- péče o lak a oprava vzhledu;
- aktualizace (hardwaru a softwaru), kalibrační práce při výměně pneumatik a náhrada defektních CD/DVD pro navigační systémy vozidla;
- proměření vozidla, pokud nesouvisí s výměnou dílů, geometrie nápravy/řízení;
- všechny zákonem předepsané prohlídky a kontroly (např. technická prohlídka, kontrola emisí);
- nesprávné používání nebo nadměrné namáhání vozidla, například při motoristických sportech nebo výukou řízení, popř. jinými výcvikovými činnostmi;
- překročení zákonem dovolených mezních hodnot zatížení, tažného zatížení a zatížení prostřednictvím vlečné tyče nebo zatížení pátým kolem;
- přírodní vlivy a vlivy životního prostředí, škody způsobené vyšší mocí, například kroupy, úlomky kamenů, záplavy, vysoká voda, požár nebo výbuch, ptáčí trus, sůl z vozovky, průmyslové emise a ukládání prachu, pyl a kovový prach, vliv mořské vody atd.;
- ochranné pojistky a zapalovací a žhavicí svíčky jsou součástí záruky pouze tehdy, pokud tyto díly musejí být vyměněny v rámci vady materiálu nebo se jedná o výrobní vadu;
- výměna klínového a děleného klínového řemene;
- výfukový systém, vypalování DPF filtru;
- tlumiče nárazů;
- prvky spojky (řadicí vidlice, řadicí ložisko, tlaková deska, hnaná deska);
- baterie, klíč vozidla, baterie dalších komunikačních zařízení, žárovky (s výjimkou xenonových výbojek a světelných diod);
- pneumatiky/kola, ocelová a hliníková kola, ráfky kol, vyvážení kol;
- seřizovací práce a utěsnění zavazadlového a nákladového prostoru, posuvná otevírací střecha, stahovací střecha/měkká vrchní část, seřízení dveří, kapoty motoru, vstup vody, skřípavé a drnčivé zvuky;
- dobíjení a péče o startovací baterii i k zkušební jízdě a kontrola funkce;
- dotažení šroubů a matic na celém vozidle; části rámu, karosérie a ozdobné části karosérie, škrábance, poškození laku, kompletní povrch laku, lakovací práce, koroze, tvrdá vrchní část, měkká vrchní část (materiál měkké vrchní části), sklo zrcátek a světel, skleněné tabule (s výjimkou poškození vytápění oken, vytápění zrcátek a antény), nosiče zavazadel, kryt zavazadlového prostoru;
- hasicí přístroj, lékárníčka, sada nářadí k vozidlu, výstražný trojúhelník, příslušenství;
- navigační CD a DVD, elektronika sloužící k poskytování zábavy jiných výrobců a zařízení, která nejsou zakoupena nebo nainstalována v rámci sítě Mercedes-Benz;
- známky opotřebení interiéru vozidla,
- ze záruky je vyloučeno čalounění interiéru a sedadel (kůže/textil), molitan sedáku, koberce, rohože, palubní deska vozidla, potah volantu opěrky hlavy, interiérová dekorace (včetně zavazadlového, nákladového a motorového prostoru), materiály interiéru a ploch se spínači jako jsou plasty, kůže, dřevo; dekorativní výšivky, okrasné lišty, změna barvy kompletního interiéru a materiálů;
- kompletní cestovní volitelná výbava, hever;



- veškeré seřizovací práce a resetování řídicích jednotek vozidla bez výměny vadných dílů, které způsobily poškození, údržba poškozených dílů;
- čištění a seřizování palivového systému, například z důvodu doplnění nesprávného nebo znečištěného paliva;
- poškození skla, jestliže toto poškození není založeno na zjevných výrobních nebo montážních vadách;
- kontrola hladiny kapalin/tekutin i maziv nebo provozních materiálů jako palivo a chemické látky, plnění systému klimatizace v případě záručního poškození, chladicí a nemrzoucí kapalina, kapalina hydraulického systému, oleje a další maziva;
- znečištění a seřizování systému pro čištění reflektorů a systému mytí čelního skla;
- další výdaje a/nebo případy odpovědnosti za výrobek, ke kterým dojde po škodné události;
- náklady na odtažení, poplatky za parkování, úhrady za převoz, náklady na pronajaté vozidlo, náklady na likvidaci a náhrada za ztrátu možnosti používání vozidla;
- škody založené na vandalském nebo zlovolném jednání, krádež, používání bez oprávnění, vyloupení, škody způsobené nehodou;
- zatajení, rizika spojená s používáním výpočetní techniky (napadení elektroniky vozidla hackerem), škody způsobené zvířaty (např. škoda způsobená kuním kousnutím), mrazem, bleskem, zemětřesením nebo záplavou a ohněm;
- škody založené na válečných incidentech, terorismu, občanské válce, nepokojích, stávkách, výlukách, embargu nebo na jiných narušeních suverenity nebo na atomové energii;
- nedostatečná dodávka, například chybné zhotovení.

§ 7 Servisní průkaz Service Card

1. Jako doklad o sjednání produktu Service ADVANCE zákazník obdrží k vozidlu servisní průkaz Service Card, jehož platnost je omezena na dobu platnosti produktu Service ADVANCE.
2. Service Card opravňuje zákazníka k provádění servisních výkonů dohodnutých v rámci produktu Service ADVANCE u autorizovaných opravců v České republice.
3. Zákazník je povinen předložit servisní průkaz při každém provádění servisních výkonů hrazených společností MBCZ. V případě ztráty je zákazník povinen neprodleně informovat MBCZ.

§ 8 Povinnosti zákazníka

1. Zákazník je povinen přistavit vozidlo včas podle všech technických a provozních předpisů uvedených ve srušeném přístroji vozidla, v servisním sešitu a v návodu k obsluze vozidla k provedení údržby a servisní prohlídky vozidla v rozsahu a v souladu s předpisy výrobce, nejlépe v autorizovaném servisu Mercedes-Benz, případně v servisu, který je tyto podmínky schopen bezpodmínečně zajistit. V případě prodloužení o více než 3.000 km a/nebo o více než tři měsíce s přistavením vozidla dle předchozí věty zaniká příslušný nárok na uplatnění příslušné záruční opravy – servisního výkonu. Zákazník je povinen prokázat provedení údržby a servisní prohlídky v souladu s předpisy výrobce záznamem do servisní knížky případně digitální servisní knížky.
2. Zákazník je povinen dodržovat veškeré provozní a technické předpisy vozidla uvedené zejména v návodu k obsluze a servisní knížce k vozidlu a v případě škody přijmout všechna opatření vedoucí k jejímu zmenšení.
3. Zákazník je povinen neprodleně informovat společnost MBCZ o poruchách počítadla kilometrů. Zákazník je povinen takovou poruchu nechat neprodleně odstranit v autorizovaném servisu Mercedes-Benz v České republice. Při výměně počítadla kilometrů se musí kilometrový výkon v době výměny převést do nového počítadla kilometrů, v opačném případě je společnost MBCZ oprávněna provést odhad neregistrovaných kilometrů.
4. Běžnou kontrolu a údržbu vozidla (např. kontrolu a doplňování motorového oleje, chladicí kapaliny, brzdové kapaliny, chladicí kapaliny a kontrolu tlaku v pneumatikách) provádí zákazník podle návodu k obsluze vozidla, případně nechá provést smluvním servisem na vlastní náklady.
5. Zákazník je povinen neprodleně nechat provést potřebné opravy na vozidle v autorizovaném servisu Mercedes-Benz.
6. Škody na vozidle způsobené vandalismem nebo nehodou je zákazník po dobu trvání platnosti produktu Service ADVANCE povinen nechat odborně opravit v autorizovaném servisu Mercedes-Benz v České republice.
7. Zákazník je povinen dodržovat opravárenské a provozní podmínky či jiné podmínky, které jsou závazné v autorizovaném servisu Mercedes-Benz v České republice, který bude provádět servisní výkony.
8. V případě neplánované opravy provedené v autorizovaném servisu Mercedes-Benz v zahraničí je zákazník povinen MBCZ předložit podrobné vyúčtování, tzn. fakturu za provedenou opravu.

9. Zákazník je povinen hradit úplatu za produkt Service ADVANCE ve lhůtě / lhůtách uvedených ve formuláři, a to osobě, která se zákazníkem produkt Service ADVANCE sjednala. Jestliže se zákazník ocitne v prodlení s placením úplaty za produkt Service ADVANCE dle této smlouvy, je povinen zaplatit osobě, která se zákazníkem produkt Service ADVANCE sjednala, smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení až do doby jejího úplného zaplacení. Nárok na náhradu veškeré škody není zaplacením smluvní pokuty dotčen. Jestliže se zákazník ocitne v prodlení s placením úplaty za produkt Service ADVANCE, nárok zákazníka na poskytnutí servisních výkonů k vozidlu nevznikne/nevzniká a zákazník je povinen tyto výkony uhradit smluvnímu servisu, který zákazníkovi výkony poskytne, a to dle jeho servisních cen platných ke dni provedení výkonů. Předchozí věta se použije také v případě, kdy se skutečnost, že zákazník se ocitnul v prodlení s placením úplaty za produkt Service ADVANCE, zjistí dodatečně.

§ 9 Předčasný zánik platnosti produktu Service ADVANCE

1. Platnost produktu Service ADVANCE předčasně zaniká v případě zničení nebo ztráty / odcizení vozidla.
2. Zákazník nemá právo v případech předčasněho zániku produktu Service ADVANCE dle § 9 odst. 1 těchto VOP či v případech předčasněho zrušení této smlouvy společností MBCZ na náhradu jakýchkoliv nákladů či vrácení zaplacené úplaty za produkt Service ADVANCE.
3. Platnost produktu Service ADVANCE zaniká v případě zrušení kupní smlouvy ohledně nabytí vozidla. Zákazník má v takovém případě právo na vrácení poměrné (nespotřebované) části zaplacené úplaty za produkt Service ADVANCE.

§ 10 Postoupení, zápočet

1. Zákazník je oprávněn postoupit pohledávky či práva z této smlouvy či nároky vyplývající z produktu Service ADVANCE na třetí osoby pouze s předchozím písemným souhlasem společností MBCZ; zákazník není oprávněn tyto pohledávky zastavit. Společnost MBCZ je oprávněna postoupit, popř. převést práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osoby.
2. Zákazník je oprávněn proti pohledávkám společností MBCZ započíst svoji vzájemnou pohledávku pouze tehdy, byla-li pohledávka zákazníka písemně uznána společností MBCZ nebo je-li pohledávka vykonatelná dle exekučního titulu.

§ 11 Závěrečná ustanovení

1. Předmětem produktu Service ADVANCE není uplatnění či řešení jakýchkoli nároků na odstoupení od kupní smlouvy ohledně nabytí vozidla, jakýchkoli dalších nároků vyplývajících z odpovědnosti za vady vozidla resp. záruky za jakost vozidla, jakož i uplatnění či řešení jakýchkoli nároků na náhradu škod, zejména nároků na náhradu ušlého zisku.
2. Podpisem těchto VOP uděluje zákazník společně s MBCZ a MBFS a dealerem souhlas ke zpracování veškerých svých osobních údajů uvedených ve všech součástech této smlouvy a/nebo ve všech dokladech předaných či předložených v souvislosti s uzavřením této smlouvy (dále jen „osobní údaje“). Pod pojmem zpracování osobních údajů dle této smlouvy se rozumí rozsah zpracování osobních údajů dle § 4 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Zákazník souhlasí zejména s tím, aby společnost MBCZ a MBFS či dealeri zpracovávaly osobní údaje za účelem jejich zpřístupnění veškerým subjektům, které poskytují servisní výkony. Zákazník souhlasí dále s tím, že společnost MBCZ a MBFS či dealeri jsou oprávněny osobní údaje zpracovávat po celou dobu platnosti produktu Service ADVANCE a pět let ode dne zániku platnosti produktu Service ADVANCE. Podpisem těchto VOP zákazník potvrzuje, že byl upozorněn na právo přístupu k osobním údajům a o dalších právech zákazníka vyplývajících z obecně závazných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů.
3. Pro všechny spory vzniklé v souvislosti s touto smlouvou či s poskytnutím produktu Service ADVANCE je příslušným soudem soud, v jehož obvodu se nachází sídlo společnosti MBCZ, společnosti MBFS či dealera (rozhodující je den podání příslušného návrhu).
4. Podpisem těchto VOP a formuláře zákazník potvrzuje, že se s produktem Service ADVANCE řádně seznámil, že mu je rozsah servisních výkonů vyplývajících z produktu znám a že VOP převzal. Tyto VOP a formulář smlouvy, jakož i ostatní součásti smlouvy jsou podepsány popř. vyhotoveny ve dvou vyhotoveních.
5. Odchýlná ujednání ve formuláři mají přednost před zněním těchto VOP. Tato smlouva se všemi svými součástmi nahrazuje veškerá předchozí ujednání a dohody týkající se produktu Service ADVANCE. Žádná vedlejší ústní ujednání k této smlouvě nebyla učiněna. Jakékoli změny nebo doplňky této smlouvy vyžadují písemnou formu.