

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (VOP)

Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti mezi provozovatelem odtahové služby a zákazníkem při poskytování odtahových a asistenčních služeb.

1. Úvodní ustanovení a poskytovatel

Provozovatelem odtahové služby a poskytovatelem služeb je:

- **Obchodní firma/Jméno:** tow car service s.r.o.
- **Sídlo/Místo podnikání:** U ledáren 48, Praha 14700
- **IČO:** 04129440
- **DIČ:** CZ04129440
- **Kontakt:** 608 266 600
- (dále jen „**Poskytovatel**“)

Zákazníkem je každá fyzická nebo právnická osoba, která si u Poskytovatele objedná odtah, vyproštění nebo asistenci (dále jen „**Zákazník**“).

2. Objednávka služeb a uzavření smlouvy

- Smlouva o poskytnutí služby je uzavřena v okamžiku, kdy Zákazník telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím webového formuláře závazně objedná službu a Poskytovatel tuto objednávku potvrdí (včetně odhadovaného času příjezdu).
- Při objednávce je Zákazník povinen uvést:
 - Přesné místo naložení a místo složení vozidla.
 - Tovární značku, model a registrační značku (SPZ) vozidla.
 - Skutečný technický stav vozidla (zejména zda je vozidlo pojízdné, má zablokované řízení, poškozenou nápravu nebo chybí kola).
- Pokud Zákazník uvede nepravdivé informace o stavu vozidla a na místo bude vyslána nevhodná technika, nese Zákazník náklady na marný výjezd nebo na přivolání dodatečné techniky.

3. Storno podmínky

- Zákazník má právo objednávku bezplatně zrušit do 5 minut od jejího telefonického potvrzení.
- Pokud Zákazník zruší objednávku poté, co odtahový vůz již vyjel na místo určení, je povinen uhradit storno poplatek ve výši 1 500 Kč nebo skutečně ujeté kilometry vozidla Poskytovatele na místo stornování a zpět.

4. Práva a povinnosti stran při realizaci odtahu

- Zákazník je povinen předložit řidiči odtahového vozu doklad totožnosti a doklady k vozidlu (osvědčení o registraci vozidla). Bez těchto dokladů může Poskytovatel odtah odmítnout. Náklady na výjezd v takovém případě hradí Zákazník.
- Zákazník (nebo jím pověřená osoba) je povinen setrvat u vozidla do příjezdu odtahové služby. Výjimkou jsou situace, kdy to neumožňuje bezpečnostní situace (např. příkaz Policie ČR).
- Před naložením vozidla sepíše řidič odtahového vozu se Zákazníkem **Protokol o odtahu**, kde zaznamená viditelná poškození vozidla.
- Zákazník je povinen z vozidla před odtahem vyjmout veškeré cennosti, hotovost a elektroniku. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu věcí ponechaných uvnitř vozidla.

5. Cenové a platební podmínky

- Cena za služby se řídí platným ceníkem Poskytovatele zveřejněným na webových stránkách v době objednání, nebo individuální cenovou nabídkou odsouhlasenou při objednávce.
- Cena se obvykle skládá z:
 - Paušální sazby za výjezd, nakládku a vykládku.
 - Sazby za ujeté kilometry (počítá se cesta ze základny na místo naložení, místo složení a zpět na základnu).
 - Příplatků za ztížené podmínky (práce v noci, o víkendu, vyprošťování z příkopu, použití hydraulické ruky apod.).
- Platba za služby probíhá **ihned po dokončení odtahu/služby**, a to v hotovosti nebo platební kartou k rukám řidiče odtahového vozu, pokud nebylo předem písemně dohodnuto placení na fakturu.

6. Skladování vozidel a zadržovací právo

- Pokud je vozidlo přepraveno na hlídané parkoviště Poskytovatele, je Zákazník povinen hradit parkovné dle platného ceníku za každý započatý den.
- V souladu s občanským zákoníkem má Poskytovatel **zadržovací právo** na odtahované vozidlo a jeho posádku (náklad) k zajištění své splatné pohledávky (nezaplacené ceny za odtah a parkovné). Vozidlo nebude Zákazníkovi vydáno, dokud nedojde k úplnému uhrazení dlužné částky.
- V případě uskladnění vozidla na dobu delší než do prvního pracovního dne nenese Poskytovatel zodpovědnost za poškození vzniklá během úschovy.

7. Odpovědnost za škodu a pojištění

- Poskytovatel prohlašuje, že má uzavřené platné pojištění odpovědnosti silničního dopravce za škodu na přepravovaném nákladu (odtahovaném vozidle).
- Poskytovatel odpovídá pouze za škody, které prokazatelně vznikly v průběhu nakládky, přepravy nebo vykládky vinou zaměstnanců Poskytovatele.
- Poskytovatel neodpovídá za poškození, ke kterému došlo v důsledku technické závady vozidla Zákazníka (např. utržené tažné oko kvůli korozi) nebo v důsledku nesprávných informací poskytnutých Zákazníkem.
- Případné škody způsobené odtahem musí Zákazník reklamovat **ihned při převzetí vozidla** a zaznamenat je do Protokolu o odtahu. Na pozdější reklamace mechanických poškození nebude brán zřetel.

8. Závěrečná ustanovení

- Právní vztahy těmito podmínkami neupravené se řídí platnými zákony České republiky, zejména občanským zákoníkem.
- Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto VOP kdykoliv změnit. Změna VOP se nedotýká již uzavřených a potvrzených objednávek.