Vyřešíme škodu.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SLUŽBY

I. PREAMBULE

1. Služba VYŘEŠÍME ŠKODU znamená vyřešení škodní události z havarijního pojištění nebo povinného ručení Poskytovatelem za Objednatele.

II. DEFINICE POJMŮ

1. VYŘEŠÍME ŠKODU je službou spočívající ve vyřešení škodní události u pojišťovny se sídlem v České republice od nahlášení až do uzavření případu nebo odborného poradenství u již nahlášených škod u pojišťovny, resp. odpovědnostního pojistitele škodícího vozidla, se sídlem v České republice, to vše v rozsahu a za cenových podmínek dle Objednávky služby a těchto VOPS. Vyřešením škodní události se rozumí zejména uplatnění oprávněných nároků Objednatele, komunikace s pojistitelem a součinnost při likvidaci pojistné nebo škodní události. Poskytovatel jedná jakožto expertní organizace v oblasti likvidace pojistných událostí a zprostředkovatel služeb v téže oblasti, nikoli jako pojistitel, a nezaručuje konkrétní výsledek řešení škodní události (zejména přiznání či výši pojistného plnění), který závisí na pojistiteli a okolnostech daného případu.

2. Součástí služby VYŘEŠÍME ŠKODU je i součinnost při řešení škodní události, kdy dojde ke střetu s vozidlem registrovaným v zahraničí (Evropa). Jedná se o škodní události, které vznikly v České republice i v zahraničí (Evropa), pokud není dále stanoveno jinak. Pokud se bude jednat o nezaviněný střet, je součástí služby zajištění právní podpory pro úhradu oprávněných nároků, na které má poškozený právo dle platné legislativy v místě, kde ke škodní události došlo. Právní podpora zahrnutá v ceně služby spočívá v její koordinaci a zprostředkování. Náklady právního zastoupení se řídí právním řádem místa, kde ke škodní události došlo; v rozsahu, v jakém je nenese pojistitel odpovědnosti viníka – v některých státech nebo u méně závažných či pouze věcných škod nemusí být hrazeny vůbec – nejsou zahrnuty v ceně služby a nese je Objednatel, ledaže je kryje jeho pojištění právní ochrany nebo mu je přizná soud. Poskytovatel o tom Objednatele předem informuje. Pokud bude vozidlo, které má sjednanou službu VYŘEŠÍME ŠKODU, v pozici viníka střetu, je součástí služby po předchozí domluvě a předání kontaktu na poškozeného zajištění právní podpory pro vyřízení jeho nároků, pokud o to projeví zájem. Tím bude minimalizován vznik případného problému spojeného se škodní událostí v zahraničí.

3. Územní rozsah služby v zahraničí odpovídá platnosti mezinárodního systému zelené karty. Služba se neposkytuje ve vztahu ke škodním událostem, k nimž došlo na území států, na která se systém zelené karty nevztahuje nebo která jsou z něj vyloučena. Aktuální vymezení těchto států vychází z informací uveřejněných Českou kanceláří pojistitelů.

4. Zajištěním právní podpory se rozumí zprostředkování právních služeb poskytovaných spolupracujícími advokáty, popřípadě dalšími osobami oprávněnými poskytovat právní služby, a to i v místě (lokalitě), kde ke škodní události došlo. Poskytovatel sám právní služby ve smyslu zákona č. 85/1996 Sb., o advokacii, ve znění pozdějších předpisů, neposkytuje. Rozsah a podmínky takto zprostředkované právní podpory se řídí ujednáním mezi Objednatelem a příslušným poskytovatelem právních služeb.

5. Služba VYŘEŠÍME ŠKODU je poskytována společností VYŘEŠÍME ŠKODU s.r.o., IČO: 297 55 905, se sídlem Palackého 487, 533 03 Dašice, e-mail: info@vyresimeskodu.cz, web: www.vyresimeskodu.cz (Dále též jen Poskytovatel), a s ní spolupracujícími specialisty v oboru a soudními znalci.

6. Objednatelem je zájemce o vyřešení škodní události.

7. Podmínkou pro poskytnutí služby VYŘEŠÍME ŠKODU je kontaktování Poskytovatele Objednatelem bezprostředně po vzniku škody, případně v průběhu procesu likvidace již uplatněné škody u pojišťovny se sídlem v České republice. Kontaktování může proběhnout telefonicky na telefonním čísle +420 468 006 555 nebo emailem na adrese

info@vyresimeskodu.cz. Poskytovatel oznámený případ zaeviduje a následně kontaktuje Objednatele za účelem domluvení dalšího postupu. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli maximální součinnost při řešení jím uplatněné škody, především se zavazuje zodpovědět pravdivě všechny otázky položené Poskytovatelem a umožnit Poskytovateli přístup ke všem potřebným podkladům nutným k vyřešení škody. Objednatel je oprávněn za tímto účelem stanovit osobu určenou pro komunikaci s Poskytovatelem (např. pracovníka autoservisu atd.).

8. V případech, kdy si škodu Objednatel uplatní u pojišťovny bez součinnosti Poskytovatele, služba VYŘEŠÍME ŠKODU v sobě zahrnuje odborné poradenství u již nahlášené škody u pojišťovny. V těchto případech poskytne Poskytovatel v případě potřeby Objednateli odbornou konzultaci k postupu řešení škody.

9. Pokud se Objednatel obrátí na Poskytovatele ještě před tím, než sám uplatní škodu u pojišťovny, zajistí Poskytovatel na základě plné moci udělené Objednatelem níže uvedené úkony v rámci vyřešení škody:

Havarijní pojištění	Povinné ručení - viník	Nezaviněná dopravní nehoda
Klient čerpá plnění z vlastního havarijního pojištění bez ohledu na to, kdo nehodu zavinil.	**Nehodu zavinil klient; Poskytovatel pomáhá s vyřízením nároků poškozeného (druhého účastníka) z povinného ručení klienta.**	**Nehodu zavinil jiný řidič; klient je poškozený a uplatňuje nároky z povinného ručení viníka.**
• nahlášení škody na pojišťovnu • doporučení optimálního postupu řešení škody • v případě opravy doporučení nejvhodnější opravny • sběr dokumentace a předání na pojišťovnu + komunikace s pojišťovnou, případně servisem • zajištění výplaty pojistného plnění + předání vyřizovacího dopisu	• nahlášení škody na pojišťovnu • konzultace oprávněnosti nároků poškozeného • možnost zajištění právní podpory pro vyřízení nároků poškozeného u pojišťovny viníka i v případě zahraniční škody (nároky druhého účastníka jako poškozeného vůči pojišťovně klienta-viníka)	• nahlášení škody na pojišťovnu • doporučení optimálního postupu řešení škody • v případě opravy doporučení nejvhodnější opravny • sběr dokumentace a předání na pojišťovnu + komunikace s pojišťovnou, případně servisem • zajištění výplaty pojistného plnění + předání vyřizovacího dopisu • zajištění právní podpory pro vyřízení nároků poškozeného u pojišťovny viníka i v případě zahraniční škody (vlastní nároky klienta jako poškozeného vůči pojišťovně viníka) • konzultace dalších nároků - co vše může v roli poškozeného uplatnit • zajištění právní podpory pro vyřízení nároků poškozeného u pojišťovny viníka i v případě zahraniční škody (vlastní nároky klienta jako poškozeného vůči pojišťovně viníka)

III. OBJEDNÁNÍ, PLATNOST, ÚČINNOST, TRVÁNÍ A VÝPOVĚĎ SLUŽBY

1. Službu VYŘEŠÍME ŠKODU je možné objednat na webových stránkách Poskytovatele nebo prostřednictvím smluvních partnerů Poskytovatele. Po vyplnění požadovaných údajů a odeslání objednávkového formuláře je vystavena zálohová faktura s platebními údaji. Objednávka je odeslána stisknutím tlačítka výslovně označeného slovním spojením „Objednávka zavazující k platbě" nebo jinou odpovídající jednoznačnou formulací, z níž je zřejmé, že odesláním objednávky vzniká povinnost zaplatit.

2. Platnost a účinnost smluvního vztahu Poskytovatele a Objednatele nastává dnem úhrady ceny za službu, kterým se rozumí den připsání příslušné částky na bankovní účet Poskytovatele. Smluvní strany vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a to pro veškeré jejich smluvní vztahy.

3. Po provedení platby a připsání zaplacené částky na účet Poskytovatele je Objednateli zaslána konečná faktura za službu a Smlouva se základními údaji. Poskytovatel není povinen služby poskytnout po dobu prodlení Objednatele s řádnou úhradou ceny za služby. Poskytovatel je navíc oprávněn ukončit smluvní vztah s Objednatelem jednostranně odstoupením od smlouvy v případě, kdy se Objednatel dostane do prodlení s úhradou ceny za služby. Splatnost dalších ročních plateb nastává v den příslušného ročního výročí platnosti a účinnosti smluvního vztahu, a to na bankovní účet č. 2201343447/2010 (není-li v příslušném kalendářním měsíci takový den, pak splatnost nastává posledního dne takového měsíce). Variabilním symbolem je číslo vystavené faktury za službu.

4. Smluvní vztah Poskytovatele a Objednatele (Smlouva) je uzavřen na dobu neurčitou. Každá ze smluvních stran je oprávněna jej ukončit písemnou výpovědí i bez udání důvodu, podat výpověď lze i e-mailem na elektronické adresy uvedené ve Smlouvě. Objednatel je oprávněn vypovědět smlouvu ke konci zaplaceného ročního období, v němž zaslal výpověď Poskytovateli. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu s 1měsíční výpovědní dobou počínající běžet od prvního dne následujícího měsíce po zaslání výpovědi Objednateli. Ukončení smluvního vztahu Poskytovatele a Objednatele nemá vliv na již řešené Objednatelem Poskytovateli nahlášené škody.

5. Veškerá komunikace související s poskytováním služeb probíhá prostřednictvím e-mailu Poskytovatele info@vyresimeskodu.cz, telefonicky na zákaznické lince Poskytovatele na telefonním čísle +420 468 006 555 nebo skrze odkaz do webového portálu Poskytovatele zpřístupněného Objednateli, není-li dohodnuto jinak.

IV. CENA SLUŽBY

1. Objednatel má možnost sjednat si samostatně službu ve variantě „povinné ručení – viník + nezaviněná dopravní nehoda" anebo kompletní balíček služeb „havarijní pojištění + povinné ručení – viník + nezaviněná dopravní nehoda". Frekvence plateb je roční.

2. Cena za kompletní balíček služeb definovaných výše v bodě 1 činí ročně 605 Kč včetně DPH. Cena za službu ve variantě „povinné ručení – viník + nezaviněná dopravní nehoda" činí ročně 363 Kč včetně DPH.

3. Poskytovatel je oprávněn jednou ročně, vždy k výročí platnosti a účinnosti smluvního vztahu, jednostranně upravit cenu za službu pro následující roční období o míru inflace za předchozí kalendářní rok vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen úředně vyhlášeným Českým statistickým úřadem. O takto upravené ceně Poskytovatel Objednatele informuje nejpozději 2 měsíce přede dnem, od něhož se upravená cena uplatní. Je-li úředně vyhlášená míra inflace záporná nebo nulová, k úpravě ceny nedochází.

V. MOŽNOST ZMĚNY SMLOUVY A VOPS

1. Obě strany jsou oprávněny navrhnout druhé smluvní straně změnu Smlouvy, a to zasláním návrhu nového znění Smlouvy.

2. Poskytovatel zasílá takový návrh nového znění Smlouvy e-mailem Objednateli na elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě, popř. jinou kontaktní emailovou adresu písemně a včas sdělenou Objednatelem Poskytovateli pro účely vzájemné komunikace (dále též jen „kontaktní adresa Objednatele"). Objednatel zasílá takový návrh na emailovou adresu info@vyresimeskodu.cz.

3. V případě, že návrh iniciuje Poskytovatel, pak vždy výslovně uvede, jaké konkrétní změny ve Smlouvě Objednateli navrhuje. Pokud Objednatel písemně nesdělí Poskytovateli ve lhůtě 2 měsíců od zaslání návrhu nového znění Smlouvy Poskytovatelem, že s takovým návrhem změny Smlouvy nesouhlasí, pak platí, že Objednatel takový návrh nového znění Smlouvy bez výhrad akceptoval. Je-li Objednatelem spotřebitel, Poskytovatel jej v návrhu nového znění Smlouvy výslovně poučí o lhůtě a způsobu, jakým může vyjádřit svůj nesouhlas, o tom, že marným uplynutím této lhůty se návrh považuje za přijatý, a o právu spotřebitele Smlouvu z důvodu nesouhlasu se změnou bezplatně vypovědět s účinností nejpozději ke dni předcházejícímu dni účinnosti navrhované změny. Sdělí-li spotřebitel ve lhůtě svůj nesouhlas s navrhovanou změnou, navrhovaná změna se vůči němu neuplatní. Účinnost nového znění Smlouvy nastává uplynutím 2 měsíců ode dne zaslání příslušného návrhu Poskytovatele na změnu Smlouvy Objednateli.

4. Pro případ návrhu změn ze strany Objednatele platí, že rozsah možných změn je uveden ve Smlouvě. O akceptaci či neakceptaci návrhu Objednatele na změnu Smlouvy vyrozumí Poskytovatel Objednatele do 14 dnů od doručení takového požadavku, a to e-mailem zaslaným na kontaktní adresu Objednatele. Dojde-li k akceptaci návrhu Objednatele, bude součástí e-mailu Poskytovatele dohoda o provedených změnách, která se stává Dodatkem ke Smlouvě i její nedílnou součástí. Tento Dodatek ke Smlouvě je uzavřen a nabývá účinnosti dnem uvedeným v dohodě o provedených změnách, která je zaslána Objednateli zároveň jako potvrzení Poskytovatele o provedených změnách Smlouvy.

5. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn k jednostranné změně tyto VOPS, a to zasláním nového znění VOPS e-mailem na kontaktní adresu Objednatele. Poskytovatel výslovně uvede, jaké podmínky VOPS se konkrétně mění a jakým způsobem. Účinnost nových VOPS nastává 2 měsíce po jejich zaslání Objednateli. Objednatel je oprávněn v případě nesouhlasu se zněním nových VOPS ukončit smluvní vztah s Poskytovatelem, a to podáním včasné písemné výpovědi Poskytovateli. Tato výpověď musí být doručena Poskytovateli před datem účinnosti vyznačeném na novém znění VOPS. Výpověď lze zaslat Poskytovateli i e-mailem na elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě. Právní účinky výpovědi včasně podané z důvodu nesouhlasu se zněním nových VOPS nastanou ke dni předcházejícímu datu účinnosti vyznačeném na novém znění VOPS.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Je-li Objednatelem spotřebitel, náleží mu práva zakotvená v ust. § 1810 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění.

2. Objednatel - spotřebitel - má rovněž právo v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku jednostranným právním úkonem od smlouvy odstoupit, a to v případě Smlouvy uzavřené distančním způsobem anebo mimo obchodní prostory Poskytovatele. Oznámení odstoupení od Smlouvy musí být Poskytovateli odesláno ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření Formulář pro odstoupení od smlouvy je Objednateli dostupný mj. v sídle Poskytovatele a ke stažení z adresy https://vyresimeskodu.cz/dokumenty/ „formulář pro odstoupeni od smlouvy".

3. Objednateli dále náleží práva z vadného plnění v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Práva z vadného plnění se uplatňují u Poskytovatele, a to odesláním reklamace na jeho e-mailovou adresu, písemně poštou nebo v jeho sídle. Objednatel musí v reklamaci uvést, jaké Smlouvy a poskytnuté služby se reklamace týká a co je jejím předmětem. Poskytovatel přijetí reklamace bez odkladu Objednateli potvrdí a zavazuje se reklamaci vyřídit do 30 dnů od okamžiku jejího přijetí.

4. Poskytovatel informuje, že v případě použití elektronických prostředků bude takto uzavřená smlouva uložena v sídle Poskytovatele a Objednatel k ní má přístup po domluvě s Poskytovatelem, dále v případě uzavření prostřednictvím prostředků komunikace na dálku bude tato smlouva uzavřena okamžikem připsání první platby za poskytované služby na příslušný účet, dále návrh smlouvy má Objednatel možnost zkontrolovat před jejím uzavřením a zřejmé chyby návrhu nechat opravit Poskytovatelem, dále Poskytovatel se dobrovolně zavázal k dodržování Kodexu etického chování, který je dostupný na webové stránce https://vyresimeskodu.cz/dokumenty/eticky-kodex. Informace o zpracování osobních údajů Poskytovatelem, včetně účelů, právních titulů a práv subjektů údajů, jsou obsaženy v samostatném dokumentu Zásady zpracování osobních údajů dostupném na webových stránkách Poskytovatele; Objednatel bere na vědomí, že se s nimi může seznámit, a to i před odesláním objednávky.

5. Objednatel výslovně žádá, aby Poskytovatel za předpokladu úhrady ceny za služby započal s poskytováním služeb v souladu se smlouvou ještě před uplynutím zákonné čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení od smlouvy, a bere na vědomí, že v případě úplného poskytnutí služby již nemůže od smlouvy odstoupit. Tím není nijak dotčeno právo Objednatele smlouvu vypovědět dle VOPS.

6. Spory vzniklé na základě této smlouvy mohou být řešeny mimosoudně, a to dle povahy věci prostřednictvím České obchodní inspekce nebo Kanceláře finančního arbitra. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na webových stránkách https://www.coi.cz/ a https://finarbitr.cz/cs/. Soudně budou spory řešeny před příslušným soudem ČR, rozhodné právo je české.