



OBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

(pro poskytování služeb)

0. Definice a precedence

0.1 Dílo je chápáno jako výsledek činnosti poskytovatele (např. polep, tónování, grafický návrh, tisk).

0.2 **Materiál:** zejména fólie, laminace, tisková média, chemie a pomocný spotřební materiál.

0.3 **Vícepráce:** práce a náklady nad rámec původně sjednaného rozsahu (např. odstranění starých fólií/lepidel, hloubkové čištění, řešení skrytých vad).

0.4 **Protokol:** předávací protokol/dokumentace (včetně fotodokumentace, poučení o péči, potvrzení o předání typových listů/certifikátů a upozornění ADAS).

0.5 **Spotřebitel:** fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti uzavírá Smlouvu s Poskytovatelem.
Podnikatel (B2B): osoba jednající v rámci své podnikatelské činnosti.

0.6 **Precedence:** V případě rozporu mezi textem Smlouvy/objednávky a těmito Podmínkami má přednost Smlouva/objednávka.

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto obchodní podmínky (dále jen „**Podmínky**“) upravují práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a zákazníkem při poskytování služeb.

1.2 **Poskytovatel:** Matěj Šotnar – OSVČ, plátce DPH, IČ: 08072825, DIČ: CZ9811174021, sídlo: Na Pískách 2403/3, 678 01 Blansko, e-mail: lepsikara@gmail.com, tel.: +420 737 570 263.

1.3 **Zákazník:** fyzická či právnická osoba, která si objednává služby Poskytovatele.

1.4 Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy nebo objednávky (dále jen „**Smlouva**“).

1.5 Právní vztah vznikající ze Smlouvy je smlouvou o dílo dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník („**OZ**“).

1.6. **Předsmluvní informace pro Spotřebitele** dle § 1811 a § 1820 OZ:

a) totožnost a kontaktní údaje viz čl. 1.2;

b) **celková cena včetně všech daní a poplatků;** je-li informativně uvedena i cena bez DPH, je zřetelně označena a současně je uvedena i cena včetně DPH.

c) způsob platby a plnění viz čl. 4;

d) náklady na komunikaci na dálku nepřevyšují základní sazbu;

- e) stížnosti lze uplatnit na e-mail lepsikara@gmail.com;
- f) dohled vykonává živnostenský úřad a Česká obchodní inspekce (www.coi.cz);
- g) smlouvy archivujeme po dobu stanovenou právními předpisy (zejm. zákon o účetnictví a daňové předpisy), **nejméně 10 let**, nejsou přístupné třetím osobám;
- h) jazykem jednání, smlouvy a komunikace je čeština, rozhodná je česká verze Podmínek;
- i) kodexy chování neuplatňujeme;
- j) doba trvání Smlouvy – do provedení díla;
- k) minimální doba závazku – do úplného splnění povinností;
- l) přílohy: **Poučení spotřebitele (Příloha A), Vzorový formulář odstoupení (Příloha B), Zásady ochrany osobních údajů (Příloha C)**;
- m) mimosoudní řešení sporů: Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) a platforma ODR EU (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

1.7 Elektronická forma a důkazy. Smluvní úkony lze učinit i elektronicky (e-mail, datová zpráva, elektronický/biometrický podpis, OTP). Záznamy systémů Poskytovatele (logy, časové značky, e-mailové hlavičky) jsou přípustným důkazem o uzavření/změně Smlouvy, udělení souhlasů a doručování (§ 562 OZ).

1.8 Elektronické doklady. Daňové a jiné doklady mohou být vystavovány a doručovány elektronicky; elektronická podoba se považuje za originál.

1.9 Zvýrazněná ujednání. Zákazník před uzavřením Smlouvy výslovně potvrzuje seznámení a souhlas s ujednáními **4.5–4.6 (zadržovací právo), 4.7 (B2B zápočet), 4.12 (B2B paušál), 5.2 (tolerance), 8.4 (úschova a poplatky), 13.4 (B2B limitace)**. Tato ujednání jsou v zakázkovém listu zřetelně zvýrazněna a potvrzena samostatným checkboxem.

2. Předmět služeb

2.1 Poskytovatel poskytuje zejména: polepy vozidel (barevné, reklamní, ochranné), tónování autoskel a související grafické a reklamní služby.

2.2 Konkrétní specifikace, cena a termín plnění jsou vždy určeny v objednávce/potvrzení.

3. Uzavření smlouvy

3.1 Objedávka může být učiněna osobně, e-mailem, telefonicky nebo prostřednictvím webu.

3.2 Smlouva vzniká potvrzením objednávky Poskytovatelem.

3.3 Poskytovatel je oprávněn požadovat zálohu až 70 % ceny.

3.4 Zákazník je povinen uvést pravdivé a úplné údaje nutné k realizaci.

3.5 Smlouvy na dálku a zahájení plnění. Plnění může začít pouze na výslovnou žádost Zákazníka s potvrzením: „Souhlasím se zahájením plnění před uplynutím 14denní lhůty a beru na vědomí, že poskytnutím služby právo na odstoupení zaniká.“ Tento souhlas se zaznamená checkboxem a časovou značkou v zakázkovém listu, jehož kopii zákazník obdrží.. Je-li služba zcela poskytnuta s předchozím výslovným souhlasem Spotřebitele před uplynutím 14 dnů, Spotřebitel nemá právo na odstoupení (§ 1837 písm. a) OZ).

3.6. **Změna zakázky.** Jakákoliv změna rozsahu, materiálů, designu či termínů musí být písemně potvrzena (e-mail/elektronický podpis). Cena a termín se upraví přiměřeně.

3.7. **Součinnost.** Nezajistí-li Zákazník včas součinnost (např. předání vozidla, podklady, barevné vzorky, rozhodnutí k vícepracím), prodlouží se termíny plnění o dobu prodlení a o přiměřenou dobu k obnovení prací.

3.8. **Záloha jako podmínka zahájení.** Nebude-li sjednaná záloha uhrazena ve lhůtě uvedené v potvrzení objednávky, není Poskytovatel povinen zahájit plnění ani rezervovat termín; sjednané termíny se pozastavují do úplné úhrady zálohy.

4. Ceny a platby

4.1. Ceny jsou smluvní a uvádějí se **včetně DPH**. Je-li informativně uvedena cena bez DPH, bude zřetelně označena a současně bude uvedena i odpovídající cena včetně DPH.

4.2. Platba je možná v hotovosti nebo bankovním převodem.

4.3. Doplatek ceny je splatný při předání, pokud není sjednáno jinak.

4.4. Při prodlení s úhradou má Poskytovatel nárok na zákonný úrok z prodlení a je oprávněn pozastavit další plnění.

4.5. **Zadržovací právo (lien).** Do úplného zaplacení splatné pohledávky je Poskytovatel oprávněn v přiměřeném rozsahu uplatnit zadržovací právo k vozidlu včetně klíčů (§ 1395 a násl. OZ). Zadržovací právo bude uplatněno po přiměřenou dobu pouze do výše jistiny, příslušenství a účelně vynaložených nákladů spojených se zadržením a úschovou. O uplatnění zadržovacího práva bude Zákazník bezodkladně písemně vyrozuměn (e-mail + SMS) s uvedením důvodu, výše dluhu a způsobu jeho uhrazení. Po dobu zadržení je vozidlo uloženo v neveřejném a uzamčeném prostoru a není užíváno, vyjma nezbytné manipulace související s úschovou; vede se evidence pohybu (datum/čas), stavu km, poškození a příslušenství. Zadržovací právo bude uplatněno maximálně po dobu 30 dnů. Po této době je Poskytovatel povinen buď zahájit soudní řízení, nebo vozidlo vydat. Během zadržení je vozidlo pojištěno na plnou hodnotu a Poskytovatel odpovídá za veškeré škody vzniklé nedbalostí při úschově.

4.6. Vydání vozidla/díla je podmíněno úhradou všech splatných částek dle Smlouvy a Protokolu (včetně úschovy a víceprací).

4.7. **Zápočet v B2B.** U Podnikatele je Zákazník oprávněn započíst vůči pohledávkám Poskytovatele pouze nesporné nebo pravomocně přiznané pohledávky.

4.8. Ceník a účtování prací.

Ceny uvedené na webu Poskytovatele (např. „od 10 000 Kč“) jsou **orientační** a slouží pouze k základní informaci o cenové úrovni služeb. Skutečná cena se stanoví **individuálně** podle typu vozidla, rozsahu prací, použitého materiálu a dalších parametrů zakázky. Není-li ve Smlouvě nebo nabídce ujednáno jinak, účtuje Poskytovatel práce a materiál podle **svého interního ceníku**, který je zákazníkovi **na vyžádání k dispozici** a tvoří součást Smlouvy zejména pro účely víceprací, doplňkových úkonů a úschovy. Všechny ceny jsou uvedeny včetně DPH; je-li uvedena cena bez DPH, je zřetelně označena a současně je uvedena i odpovídající cena včetně DPH.

4.9. **DPH a sankce.** Smluvní pokuty a náhrady škody nejsou předmětem DPH; nebude-li právním předpisem stanoveno jinak, DPH se k nim nepřipočítává.

4.10. **Materiálové odchylky.** Je-li doložitelný mimořádný pokles nebo nárůst nákupních cen materiálů o více než 10 % oproti dni nabídky, mohou strany upravit cenu o prokazatelný rozdíl v obou směrech. Nedohodnou-li se, je kterákoliv strana oprávněna dotčenou část Smlouvy bez sankce zrušit. **Poskytovatel vrátí nevyčerpanou část zálohy vztahující se k této části plnění do 7 dnů.**

4.11 Poskytovatel si vyhrazuje právo na opravu zjevně chybné ceny před zahájením prací. Za zjevně chybnou se považuje cena lišící se o více než 30% od obvyklé tržní ceny.

4.12 Dojde-li ke změně právních předpisů, která podstatně ovlivní náklady nebo možnost plnění, je Poskytovatel oprávněn požadovat přiměřenou úpravu ceny nebo termínu. Nedohodnou-li se strany do 15 dnů, může kterákoliv strana smlouvu zrušit bez sankce.

4.13. **Změna sazby DPH.** Změní-li se sazba DPH mezi dnem uzavření Smlouvy a dnem uskutečnění zdanitelného plnění, upravená cena včetně DPH se stanoví dle právní úpravy účinné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

4.14. **Paušál nákladů vymáhání (B2B).** U Podnikatele náleží Poskytovateli vedle úroku z prodlení i paušální náhrada nákladů spojených s uplatněním pohledávky ve výši **1 200 Kč** za každou fakturu po splatnosti a dále účelně vynaložené náklady vymáhání.

5. Kvalita, tolerance a materiály

5.1. Instalace probíhá dle oborové praxe wrap/PPF. Některé tvary vyžadují spoje/přesahy.

5.2. **Tolerance provedení.** Za vadu se nepovažuje provedení odpovídající oborové praxi a výrobním normám; tolerance jsou součástí objednávky a/nebo Protokolu, které Zákazník předem/při převzetí výslovně potvrdí (checkbox v objednávce a podpis v Protokolu). Zejména:

- (a) drobné inkluze prachu do Ø 0,5 mm (max. 5 ks/m² mimo primární zorná pole),
- (b) přesah/odstup u hran ± 3 mm,
- (c) jemné mapy, „silvering“ nebo bublinky během schnutí (do 2–6 týdnů dle materiálu),
- (d) lokální „pomeranč“ u PPF i wrappingové fólie dle struktury výrobce.

Tolerance se **nevztahují** na odchylky mající podstatný vliv na běžný vzhled nebo obvyklé užívání díla; u drobných vad neviditelných z odstupu 1–2 m za standardního rozptýleného světla se má za to, že podstatný vliv nemají.

5.3. Tolerance odstínů mezi šaržemi fólií je přípustná a nepředstavuje vadu.

5.4. Vizualizace, monitory a vzorníky mají informativní charakter. Odchylky v rámci výrobních norem nejsou vadou.

5.5. Materiál dodaný Zákazníkem

Pokud Zákazník dodá vlastní materiál (např. fólii, tisk, samolepku apod.), Poskytovatel neodpovídá za jeho kvalitu, vlastnosti ani kompatibilitu s povrchem, na který má být aplikován. Poskytovatel rovněž **nenese odpovědnost za jakékoliv vady, poškození, odlepení či jinou ztrátu funkčnosti nebo vzhledu**, které vzniknou v důsledku použití tohoto materiálu – a to ani v případě, že byly práce provedeny řádně a odborně. Záruka Poskytovatele se v takovém případě **vztahuje výhradně na způsob provedení práce (např. aplikaci), nikoli na výsledek či trvanlivost** materiálu. Zákazník bere na vědomí, že **případné vady, odlepení nebo jiné nedostatky** způsobené vlastnostmi dodaného materiálu **nezakládají nárok na reklamaci ani na slevu z ceny díla**.

6. Povinnosti Zákazníka, demontáže a skryté vady

6.1. Vozidlo musí být předáno čisté, suché, bez vosků/keramik a vyklizené.

6.2. **Demontáže.** Demontáže (lišty, madla, senzory, klipy) mohou být nutné. Před provedením demontáží vyžádá Poskytovatel písemný souhlas Zákazníka, je-li zvýšené riziko poškození (křehké/plastové/stažené díly). Zákazník

bere na vědomí, že u atypických/stařených dílů může i při odborném postupu dojít k neodstranitelnému poškození; náklady výměny takových dílů nese Zákazník. **Není-li výslovně ujednáno jinak, nese Poskytovatel škodu, prokáže-li se, že vznikla porušením jeho povinností postupovat s odbornou péčí.**

6.3. Skryté vady (rez, špatný lak, tmel) mohou znemožnit dokonalé provedení – Poskytovatel za následky neodpovídá.

6.4. Sejmutí fólie může na starém nebo neodborně lakovaném dílu způsobit odloupení laku – riziko nese Zákazník.

6.5. Poskytovatel pořídí fotodokumentaci stavu vozidla. V případě sporu je rozhodná tato dokumentace.

6A. Oprávnění k zásahu do vozidla

6A.1. Zákazník prohlašuje, že je vlastníkem vozidla nebo má souhlas vlastníka/lease k provedení úprav.

6A.2. Pokud by toto prohlášení bylo nepravdivé, odpovídá Zákazník za veškerou škodu vzniklou Poskytovateli.

6A.3. Je-li vozidlo ve vlastnictví/leasingu třetí osoby, je Zákazník povinen tuto skutečnost oznámit a doložit souhlas; v pochybnostech může Poskytovatel pozastavit práce do předložení souhlasu.

6B. Vícepráce, skryté vady a pokyny Zákazníka

6B.1. Odstranění starých fólií, lepidel, dehtu, pryskyřic, rzi a hloubkové čištění podkladu se považují za Vícepráce.

6B.2. Vícepráce budou provedeny výhradně po předchozím písemném odsouhlasení Zákazníkem (e-mail/SMS podepsaná OTP, fyzický podpis, elektronický podpis). Účtují se dle hodinové sazby **800 Kč/h včetně DPH + materiál**, není-li výslovně dohodnuto jinak.

6B.3. Pokud skryté vady znemožní řádné provedení, může Poskytovatel práce přerušit a vyžádat si písemné pokyny Zákazníka. Cena a termín se přiměřeně upraví.

6B.4. **Pokyny v rozporu s doporučením.** Trvá-li Zákazník na provedení v rozporu s doporučením Poskytovatele, potvrdí to písemně; Poskytovatel neodpovídá za vady vzniklé z takového pokynu (§ 2594 OZ).

7. Technické a legislativní podmínky

7.1. Poskytovatel provádí polepy a instalace fólií v souladu s obecně uznávanými postupy a pokyny výrobců fólií. Instalace fólií nesmí být prováděna v rozporu s právními předpisy, zejména s technickými požadavky na provoz vozidel.

7.2. Typové listy a homologace.

Typový list (certifikát) je vydáván pouze k **homologovaným fóliím pro tónování autoskel**. U **wrap fólií, barevných PPF fólií a reklamních polepů** se typový list **nevydává**, protože nejde o úpravu podléhající schválení typu. Změna barvy vozidla prostřednictvím fólie se však podle právních předpisů považuje za **změnu údajů v registru vozidel**;

Zákazník je proto povinen tuto změnu barvy ohlásit příslušnému orgánu do 10 pracovních dnů od provedení úpravy.

7.3. Odpovědnost za technickou způsobilost.

Za technickou způsobilost vozidla po provedení úpravy, včetně splnění všech zákonných povinností (např. nahlášení změny barvy), odpovídá **Zákazník jako provozovatel vozidla**.

7.4. ADAS a bezpečnostní systémy.

Zásahy v oblasti senzorů, radarů nebo ADAS systémů mohou vyžadovat recalibraci v autorizovaném servisu na

náklady Zákazníka před dalším provozem vozidla. Poskytovatel na nutnost kalibrace Zákazníka **písemně upozorní v Protokolu**.

7.5. Nezákonné požadavky

Poskytovatel je oprávněn **odmítnout jakékoliv plnění**, které by vedlo k porušení právních předpisů (např. použití nehomologované fólie na čelní sklo, překročení limitů propustnosti apod.). Pokud se nezákonnost projeví až po uzavření Smlouvy, Poskytovatel práce přeruší a vyzve Zákazníka k pokynům; není-li náprava možná, Smlouva se zruší s vypořádáním účelně vynaložených nákladů do dne přerušení.

8. Realizace, předání a úschova

8.1. Termín plnění

Uvedené termíny dokončení jsou **orientační**. Je-li ve Smlouvě výslovně uveden **fixní termín (označený jako „fixní“)**, je jeho nedodržení podstatným porušením Smlouvy. V ostatních případech se **zpoždění do 30 dnů** nepovažuje za podstatné porušení Smlouvy, pokud nebylo výslovně ujednáno jinak. U spotřebitele se uplatní práva podle občanského zákoníku po marném uplynutí přiměřené dodatečné lhůty.

8.2. Předání zakázky

Po dokončení zakázky Zákazník potvrdí převzetí vozidla (ústně nebo písemně) a převzetí všech souvisejících dokumentů, pokud jsou k danému typu fólie vydávány (např. typový list).

Návod k péči o fólie („Aftercare“) je Zákazníkovi k dispozici online prostřednictvím odkazu uvedeného na webu Poskytovatele, nebo ho na přání Zákazníka Poskytovatel dodá v tištěné podobě.

Poskytovatel může k zakázce pořídit fotodokumentaci „před a po“ a uchovávat ji **pro účely dokumentace stavu vozidla, řešení případných reklamací, ochrany svých práv, jakož i pro obchodní účely (např. reference, marketing)**, pokud Zákazník nevysloví nesouhlas.

8.2a. **Vizuální kontrola.** Kontrola vzhledu fólie se provádí za běžných světelných podmínek z obvyklého pozorovacího odstupů 1–2 m; povrchové hodnocení se provádí z běžných úhlů pohledu. Makrofotografie, tzv. „raking light“, UV či jiné neobvyklé osvětlení nejsou směrodatné. Hodnocení se provádí podle běžně uznávaných standardů pro vzhled fólií a laků; drobné nedokonalosti viditelné pouze při mimořádném osvětlení nebo z extrémní blízkosti se **nepovažují za vadu díla**.

8.3. **Převzetí a akceptace.** Podpis Protokolu znamená převzetí a akceptaci zjevných vad. Později lze reklamovat jen skryté vady.

8.4. **Nepřevzetí a úschova.** Nepřevezme-li Zákazník vozidlo, hradí uskladnění **750 Kč/den včetně DPH**. Poskytovatel vykonává úschovu s péčí řádného hospodáře (§ 2128 OZ) a má sjednáno pojištění odpovědnosti/majetku; **škody se primárně hradí z tohoto pojištění do sjednaných limitů; tím nejsou dotčena zákonná práva Zákazníka**. Pojistné podmínky jsou k nahlédnutí na vyžádání. Za věci zvláštní hodnoty Poskytovatel odpovídá pouze, byly-li předány do úschovy a uvedeny v Protokolu. Po 15 dnech lze účtovat i ostrahu a manipulaci.

Energeticky náročné systémy: Zákazník před úschovou deaktivuje autonomní záznamové/pohotovostní režimy a jiné energeticky náročné funkce (např. kamerové systémy, „Sentry/Dashcam“); jinak Poskytovatel neodpovídá za vybití akumulátoru ani následné škody. U pobytu delšího než 5 dnů Zákazník poskytne kód/PIN k deaktivaci systémů nebo udělí souhlas s odpojením baterie, pokud zákazník tuhle činnosti nevykoná, poskytovatel má právo k jejímu vykonání.

8.5. Zákazník uděluje souhlas s krátkou zkušební jízdou pro účely ověření díla; Poskytovatel má sjednáno zákonné pojištění odpovědnosti z provozu vozidla.

9. Zrušení zakázky a odstoupení od smlouvy

9.1. Zrušení více než 5 pracovních dnů před termínem.

Pokud Zákazník zruší zakázku více než 5 pracovních dnů před sjednaným termínem, má Poskytovatel právo na úhradu **prokazatelně vynaložených nákladů a již provedené práce**, které byly s přípravou zakázky spojeny (např. nákup materiálu, řezání, tisk, grafická příprava). Tyto náklady se neúčtují jako storno poplatků. Náhrada škody se řídí ustanovením § 2952 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, které se použije jak na spotřebitelské, tak i na podnikatelské smlouvy.

9.2. Zrušení méně než 5 pracovních dnů před termínem.

Pokud Zákazník zruší zakázku méně než 5 pracovních dnů před sjednaným termínem, má Poskytovatel právo účtovat storno poplatek až do výše 50 % z ceny zakázky. Tento poplatek pokrývá již vynaložené náklady a ztrátu z blokace termínu. Pokud byly skutečné náklady (např. zakoupený materiál) vyšší než 50 % z ceny zakázky, má Poskytovatel právo požadovat jejich plnou úhradu v prokazatelné výši (§ 2952 OZ). Byla-li sjednána a zaplacená záloha, může být storno poplatek započten proti ní.

9.2.a Pokud je zakázka objednána méně než 5 pracovních dnů před termínem plnění, považuje se její zrušení kdykoliv po potvrzení termínu za **pozdní zrušení** podle článku 9.2.

9.3. Zrušení po zahájení prací.

Spotřebitel: Pokud je zakázka zrušena po zahájení prací, má Poskytovatel právo na úhradu **všech dosud vynaložených nákladů a poměrné části ceny odpovídající již provedené práci**. Výše náhrady se stanoví přiměřeně rozsahu provedené práce a může dosáhnout až plné ceny zakázky, pokud je plnění téměř dokončeno (§ 1834 a § 2952 OZ).

B2B zákazník: Pokud podnikatelský zákazník zruší zakázku po zahájení prací, sjednává se smluvní pokuta ve výši 50 % z ceny zakázky. Tato pokuta se považuje za minimální náhradu škody a nahrazuje ji v tomto rozsahu. Pokud však skutečně vzniklá škoda (např. již zakoupený nebo spotřebovaný materiál) převyší uvedenou částku, má Poskytovatel právo požadovat její úhradu v prokazatelné výši (§ 2050 OZ).

9.4 Odstoupení Spotřebitele

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo provozovnu do 14 dnů od uzavření, pokud Poskytovatel s plněním dosud nezapočal. Pokud Spotřebitel požádá, aby se s plněním začalo před uplynutím této lhůty, a následně od smlouvy odstoupí, uhradí Poskytovateli poměrnou část ceny odpovídající rozsahu prací a použitých materiálů, které již byly do okamžiku odstoupení skutečně provedeny nebo spotřebovány (§ 1834 OZ). Více o odstoupení spotřebitele od smlouvy v **Příloze A – Poučení spotřebitele o odstoupení od smlouvy**.

9.5 Individuálně upravené služby

Zákazník bere na vědomí, že podle § 1837 písm. d) OZ nelze odstoupit od smlouvy na služby nebo výrobky přizpůsobené jeho individuálním požadavkům (např. zakázkový tisk, grafický návrh, polep s vlastním motivem).

9.6 Poučení o odstoupení

K odstoupení může Spotřebitel využít **formulář pro odstoupení od smlouvy**, který je spolu s **poučením o právu na odstoupení** dostupný na webu Poskytovatele nebo může být poskytnut na vyžádání e-mailem. Souhlas Spotřebitele se zahájením plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení může být udělen **písemně (v Protokolu nebo jinou prokazatelnou formou)**.

9.7 Odstoupení Poskytovatele

Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případech, kdy:

- provedení zakázky se stane objektivně nemožným (např. nedostupnost materiálu, zásah vyšší moci),
- Zákazník neposkytne potřebnou součinnost (např. nepředá vozidlo, neposkytne potřebné informace, neumožní přístup k místu plnění),
- Zákazník poruší své povinnosti dle těchto podmínek podstatným způsobem (např. opakovaně mění termíny nebo nekomunikuje).

V takovém případě má Poskytovatel právo na úhradu **všech prokazatelně vynaložených nákladů a již provedené práce** do okamžiku odstoupení. Pokud byla zaplacená záloha, započte se proti této úhradě; případný přeplatek Poskytovatel vrátí Zákazníkovi do 14 dnů.

10. Reklamace a záruka

10.1. Poskytovatel odpovídá za vady díla dle § 2615 a násl. OZ.

10.2. **Spotřebitel.** Poskytovatel vyřídí reklamaci (včetně odstranění vady, poskytnutí slevy nebo jiného způsobu vyřízení) bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. O přijetí a vyřízení reklamace vystaví Poskytovatel písemné potvrzení. Reklamace by měla obsahovat popis vady, datum jejího zjištění a požadovaný způsob vyřízení. **Pro urychlení posouzení může Spotřebitel připojit fotodokumentaci vady, která však není podmínkou pro přijetí reklamace.**

Poskytovatel je oprávněn požádat Zákazníka o přistavení vozidla k posouzení reklamované vady. Zákazník se zavazuje neprovádět na díle vlastní zásahy do doby ukončení reklamačního procesu; jinak může být reklamace odmítnuta, pokud by zásah znemožnil posouzení její oprávněnosti. Poskytovatel si při uznání reklamace vyhrazuje právo na opravu jakéhokoliv ze svých děl 1x v rámci reklamačního procesu na vlastní náklady.

10.3. **B2B:** Zjevné vady vytkne Zákazník při převzetí nebo nejpozději do 3 pracovních dnů; skryté vady bez zbytečného odkladu po zjištění, nejpozději však do 6 měsíců od převzetí díla, pokud se nejedná o záruku. Pozdější reklamace nebude akceptována.

10.4. Za vadu se nepovažuje poškození nebo změna vlastností fólie vzniklá v důsledku:

- mechanického poškození, včetně poškození způsobeného kamínky, oděrkami, vandalismem, dopravní nehodou, kolizí, neopatrnou manipulací, přepravou vozidla, používáním kartáčů a kartáčových myček, škrabek nebo ostrých předmětů,
- působení extrémních nebo nevhodných podmínek, zejména dlouhodobého vystavení vysokým teplotám, UV záření, silnému mrazu, námraze, posypové soli, agresivním látkám na vozovce nebo vysoké vlhkosti,
- použití nevhodných čisticích prostředků, zejména přípravků s obsahem rozpouštědel, benzínu, alkoholu, kyselin, zásad, silikonů, vosků nebo abrazivních složek,
- mytí v kartáčové myčce nebo použití vysokotlakého mytí z příliš malé vzdálenosti nebo v takovém úhlu, kdy voda směřuje přímo pod hrany fólie,
- nedodržení pokynů pro péči o fólie (Aftercare), např. mytí dřívě než po doporučené době vytvrdnutí lepidla,
- zásahu třetí osoby, neodborného servisu, demontáže dílů, leštění nebo oprav karoserie bez konzultace s Poskytovatelem,
- skrytých vad podkladu, především nedostatečné přilnavosti laku, koroze, starého nebo přelakovaného povrchu, prasklin či zbytků lepidel,
- rozdílů šarží materiálu, přirozeného stárnutí, optických změn (např. drobné bublinky, jemné škrábance, ztráta lesku nebo tónu), které nemají vliv na funkčnost fólie.

Běžné šetrné mytí vozidla je přípustné – doporučuje se ruční mytí nebo bezkontaktní myčka s pH-neutrální chemií, tlak vody max. 80 bar ze vzdálenosti alespoň 30 cm a bez přímého míření na hrany fólie.

Poskytovatel nenese odpovědnost za estetické odchylky nebo změny vzhledu způsobené přirozeným stárnutím materiálu, rozdílným vystavením slunci, solí nebo způsobem používání vozidla.

10.4a. Kontrola po instalaci (Aftercare)

Součástí řádné péče o dílo („Aftercare“) je následná kontrola provedení přibližně do 14 dnů po instalaci. Zákazník je povinen umožnit tuto kontrolu v dohodnutém termínu nebo vozidlo přistavit k ověření stavu polepu. Pokud Zákazník kontrolu bezdůvodně neabsolvuje nebo neposkytne součinnost, může to ovlivnit posouzení pozdější reklamace, zejména pokud by vada mohla být zjištěna nebo odstraněna právě při této kontrole. Nedodržení povinné kontroly může být důvodem pro zamítnutí reklamace, pokud bude zřejmé, že vada vznikla nebo se zhoršila v důsledku chybějící následné kontroly nebo nesprávné péče o fólii. Více o Aftercare 11. Aftercare (péče po instalaci) a také v dokumentu **POKYNY K ÚDRŽBĚ**, který je ke stažení na webu www.lepsikara.cz

10.5 Uznaná reklamace a způsob nápravy

Uznaná reklamace = náprava. Sleva či odstoupení jen pokud náprava není možná. Pokud je reklamace uznána jako oprávněná, má Poskytovatel přednostní právo vadu odstranit (např. přelepením, výměnou fólie nebo opravou dotčené části) v přiměřené lhůtě podle rozsahu vady. Zvolený způsob nápravy musí být účelný, šetrný a v přiměřeném poměru k rozsahu vady. Pokud by odstranění vady bylo nemožné, technicky neproveditelné nebo ekonomicky neúměrné, může Poskytovatel nabídnout přiměřenou slevu z ceny. Odstoupení od smlouvy přichází v úvahu pouze v případě podstatného porušení smlouvy, kdy vadu nelze odstranit a dílo nemůže plnit svůj účel (§

2106 OZ). Poskytovatel neodpovídá za drobné estetické odchylky (např. mikroškrábance, jemné rozdíly v lesku či tónu fólie), které nemají vliv na funkčnost díla a nejsou patrné při běžném pohledu z odstupu 1–2 m.

10.5a Pořadí a přiměřenost nápravy

Při uznané vadě má Poskytovatel právo zvolit způsob nápravy, který odpovídá povaze a rozsahu vady, a provést jej v přiměřené lhůtě. Zvolený způsob nesmí pro Zákazníka znamenat **nepřiměřené obtíže** – tj. takové komplikace, které by byly zjevně neúměrné povaze vady (např. zbytečně dlouhá odstávka vozidla, opakované neefektivní zásahy, nebo nepřiměřené cestovní či jiné náklady). Běžné přistavení vozidla do provozovny Poskytovatele za účelem opravy nebo kontroly se za nepřiměřené obtíže nepovažuje. Pokud by odstranění vady nebylo možné, technicky neproveditelné nebo by vyžadovalo nepřiměřené náklady, má Zákazník právo na **přiměřenou slevu z ceny**. Odstoupení od smlouvy je možné pouze tehdy, pokud by vadu nebylo možné odstranit a představovala by **podstatné porušení smlouvy**. Za **podstatné porušení smlouvy** se považuje zejména vada nebo jednání Poskytovatele, které:

- znemožňuje užívání díla k účelu, pro který bylo sjednáno,
- má za následek znehodnocení podstatné části díla (např. fólie nelze opravit ani přelepit bez demontáže většího celku),
- nelze zajistit nápravu v přiměřené lhůtě a způsobem odpovídajícím rozsahu vady,
- nebo Poskytovatel bez zákonného důvodu odmítne zakázku dokončit, neposkytne nápravu uznané vady ani v dodatečně přiměřené lhůtě po písemné výzvě, nebo se prokazatelně odchýlí od sjednané specifikace bez souhlasu Zákazníka.

V ostatních případech, kdy lze vadu odstranit opravou nebo přiměřenou slevou, se porušení smlouvy považuje za **nepodstatné** a Zákazník nemá právo od smlouvy odstoupit.

10.6 Odpovědnost za vady (bez záruky za jakost)

Poskytovatel odpovídá za to, že dílo při předání:

- je provedeno řádně, v souladu se smlouvou a těmito obchodními podmínkami,
- odpovídá obvyklé kvalitě a vzhledu použitých materiálů,
- a je způsobilé sloužit účelu, pro který bylo objednáno.

Odpovědnost se vztahuje na **vady materiálu a zpracování**, které se projeví během **šestiměsíční doby od převzetí díla**, pokud nebylo sjednáno jinak. Po této době odpovídá Poskytovatel pouze za vady, které prokazatelně existovaly již při předání.

Záruka za jakost (tj. prodloužená garance) nevzniká automaticky; platí pouze tehdy, je-li výslovně sjednána ve smlouvě nebo potvrzena písemně. Pokud záruka sjednána není, řídí se odpovědnost za vady tímto článkem a § 2615 a násl. občanského zákoníku.

Odpovědnost Poskytovatele se nevztahuje na vady uvedené ve **Výlukách z odpovědnosti (čl. 10.4)** ani na poškození vzniklá v důsledku nedodržení pokynů péče (Aftercare) nebo zásahu třetí osoby po předání vozidla.

10.7. Bude-li reklamáce shledána jako neopodstatněná u B2B zákazníka, je zákazník povinen uhradit náklady na posouzení reklamáce ve výši 1 000 Kč včetně DPH plus případné náklady externí expertízy.

11. Aftercare (péče po instalaci)

11.1. Zákazník je povinen po dobu min. 14 dní od převzetí díla neprovádět mytí (ani bezkontaktní), nevystavovat díly s fólií tlaku vody, neotevírat okna s aplikovanou fólií, nemanipulovat s hranami fólie a nepoužívat chemické přípravky. Převzetí poučení stvrzuje podpisem Protokolu. Nedodržení péče může vylučovat odpovědnost Poskytovatele za takto vzniklé vady.

12. Vyšší moc

Události vyšší moci (živelné pohromy, epidemie, výpadky dodavatelů, stávky apod.) odkládají plnění bez nároku na sankce. Trvá-li vyšší moc déle než 60 dnů, může každá strana Smlouvu ukončit bez náhrady škody. Lhůty se prodlužují o dobu překážky; strana musí druhou stranu informovat do 5 pracovních dnů.

13. Odpovědnost a její limitace

13.1. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu prokazatelně způsobenou porušením povinností.

13.2. Zákazník je povinen před předáním vozidla odstranit věci z interiéru a zálohovat/smazat svá data (např. kontakty, historie navigace) z infotainmentu; v Protokolu potvrdí, že data odstranil nebo zabezpečil (PIN/odhlášení účtů). Poskytovatel neodpovídá za ztrátu či poškození věcí ani za zásah do dat, která nebyla výslovně předána do úschovy a uvedena v Protokolu.

13.3. U Spotřebitele platí odpovědnost v rozsahu stanoveném právem; omezení se nevztahuje na újmu na zdraví, škodu způsobenou úmyslně či z hrubé nedbalosti, ani povinnosti, jejichž vyloučení zákon zakazuje (§ 2898 OZ). U Spotřebitele je odpovědnost za škodu limitována na trojnásobek ceny zakázky, pokud jde o škodu způsobenou nedbalostí. Toto omezení se nevztahuje na újmu na zdraví, škodu způsobenou úmyslně či z hrubé nedbalosti.

13.4. **B2B:** náhrada škody je limitována do výše ceny zakázky; nepřímé a následné škody (ušlý zisk, ztráta užívání, obchodní škody) jsou vyloučeny. Toto omezení se neuplatní v rozsahu škody způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti a nevztahuje se na újmu na přirozených právech člověka.

14. Ochrana osobních údajů

14.1. Zpracování osobních údajů probíhá dle GDPR a zákona č. 110/2019 Sb.

14.2. Podrobnosti viz Zásady ochrany osobních údajů (Příloha C) dostupné na webu Poskytovatele. Pro námitku/opt-out z publikace fotografií lze využít e-mail info@lepsikara.cz.

15. Ujednání pro podnikatele (B2B)

15.1. 14denní právo na odstoupení se nepoužije.

15.2. Záruka může být zkrácená dle individuální dohody.

15.3. Odpovědnost Poskytovatele je vůči Podnikatelům limitována v nejširším rozsahu povoleném právem (viz čl. 13.4).

16. Duševní vlastnictví a prezentace

16.1. Veškeré podklady, návrhy, vizualizace, tisková data a fotografie zhotovené Poskytovatelem jsou autorskými díly.

16.2. Autorská práva zůstávají Poskytovateli do úplného zaplacení.

16.3. Zaplacením uděluje Poskytovatel nevýhradní licenci k užití v rozsahu účelu Smlouvy.

16.4. **Prezentace děl a osobní údaje.** Poskytovatel je oprávněn pořizovat a užít fotografie díla pro portfolio a marketing z oprávněného zájmu; při zveřejnění provede anonymizaci registračních značek a odstraní identifikovatelné předměty z interiéru, bude-li to možné. Zákazník může kdykoli bezplatně vznést námitku (opt-out) na info@lepsikara.cz; v takovém případě Poskytovatel fotografie nezveřejní, resp. je odstraní bez

zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, nebrání-li tomu zvláštní předpis či oprávněný zájem třetí osoby. Podrobnosti viz Příloha C.

16.5. Podklady třetích osob (indemnita). Za podklady dodané Zákazníkem (loga, motivy, grafika) odpovídá Zákazník; prohlašuje, že k nim má potřebná práva. Zákazník nahradí Poskytovateli škodu a ochrání jej proti nárokům třetích osob z titulu porušení práv duševního vlastnictví. Zákazník prohlašuje, že má všechna potřebná práva k poskytnutým podkladům a že jejich použití neporuší práva třetích osob. Zákazník se zavazuje Poskytovateli uhradit veškeré náklady spojené s právními spory týkajícími se autorských práv, včetně přiměřených nákladů právního zastoupení.

17. Mimosoudní řešení sporů

17.1. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce (www.coi.cz).

17.2. Spotřebitel může využít platformu ODR EU: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

17.3. Strany se nejprve pokusí o smírné řešení.

18. Rozhodné právo a soudní příslušnost

18.1. Právní vztahy se řídí právem České republiky.

18.2. Spory rozhodují soudy ČR dle sídla Poskytovatele. **U Spotřebitele se uplatní příslušnost dle kogentních předpisů, zejména nařízení (EU) č. 1215/2012 (Brusel I bis); tato doložka se na Spotřebitele nepoužije, odporuje-li jeho ochraně.**

19. Doručování

19.1. Doručovacími adresami jsou adresy uvedené ve Smlouvě.

19.2. **Spotřebitel (e-mail):** e-mail se považuje za doručení okamžikem jeho dojití do schránky Zákazníka tak, že se s ním mohl seznámit; neprokáže-li Zákazník opak, má se za to, že došel třetí den po odeslání. Tím nejsou dotčeny případy, kdy právní předpis vyžaduje jinou formu doručení nebo použití datové schránky.

19.3. **B2B (e-mail):** e-mail se považuje za doručení okamžikem jeho odeslání bez chybové hlášky. Odesílatel je povinen být schopen prokázat odeslání vhodným způsobem (např. kopií odeslané zprávy, potvrzením o odeslání, záznamem z e-mailového systému).

20. Likvidace materiálů / environment

20.1. Likvidace odstraněných fólií, obalů a zbytků materiálu je zahrnuta v ceně, není-li dohodnuto jinak.

20.2. Zákazník může nejpozději před zahájením prací oznámit, že požaduje uchování a následné vydání odstraněného materiálu. Poskytovatel není povinen materiál třídít, čistit ani jinak připravovat k dalšímu použití. **Vydání materiálu nemá vliv na cenu zakázky.** V opačném případě se odstraněné zbytky materiálu a makety považují za odpad Poskytovatele a jsou zlikvidovány.

20A. Salvátorská klauzule (oddělitelnost)

Neplatnost nebo neúčinnost jednotlivého ustanovení těchto Podmínek nemá vliv na platnost ostatních ustanovení. Neplatné/neúčinné ustanovení bude nahrazeno ustanovením, které je svou povahou a účelem nejbližše zamýšlenému významu a je v souladu s právními předpisy.

21. Subdodavatelé, mlčenlivost a postoupení

21.1. Poskytovatel je oprávněn zapojit subdodavatele; za jejich plnění odpovídá, jako by plnil sám.

21.2. **Mlčenlivost.** Strany zachovají mlčenlivost o neveřejných informacích druhé strany souvisejících se Smlouvou; nevztahuje se na informace veřejně známé či požadované právním předpisem nebo úřadem.

21.3. **Postoupení.** Poskytovatel je oprávněn postoupit své splatné i nesplatné pohledávky ze Smlouvy třetí osobě; o postoupení Zákazníka informuje. Zákazník nesmí bez písemného souhlasu Poskytovatele postoupit Smlouvu jako celek.

22. Účinnost

22.1. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem **1. 11. 2025** a nahrazují předchozí verze.

23. Změny Podmínek a ceníku (vč. příloh)

23.1. Poskytovatel je oprávněn tyto Podmínky a ceník měnit; nová verze je účinná dnem uveřejnění na webu Poskytovatele, není-li stanoveno pozdější datum účinnosti.

23.2. Změny se použijí pouze na Smlouvy uzavřené po nabytí účinnosti nové verze; na již uzavřené Smlouvy se použije verze účinná v okamžiku jejich uzavření, ledaže se strany písemně dohodnou jinak ve prospěch Zákazníka.

23.3. Přílohy (A–C) může Poskytovatel aktualizovat; nová verze příloh se použije jen pro nové Smlouvy po jejím uveřejnění.

Seznam příloh

- **Příloha A** – Poučení spotřebitele o odstoupení od smlouvy
- **Příloha B** – Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy
- **Příloha C** – Zásady ochrany osobních údajů (GDPR)

Příloha A – Poučení spotřebitele o odstoupení od smlouvy

Toto poučení se vztahuje pouze na smlouvy uzavřené se spotřebitelem (§ 419 OZ) na dálku nebo mimo obchodní prostory.

1) Kdy můžete odstoupit

Jste-li spotřebitel, máte právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory bez udání důvodu do **14 dnů** ode dne **uzavření smlouvy o poskytování služeb**.

Nebude-li Vám toto poučení poskytnuto při uzavření smlouvy, lhůta neskončí po 14 dnech, ale **uplyne nejpozději po 12 měsících** od konce původní lhůty; bude-li Vám poučení v této době dodatečně poskytnuto, běží **nová 14denní lhůta** ode dne, kdy jste je obdrželi.

Pozn.: Právo na čtrnáctidenní odstoupení se **nevztahuje na smlouvy uzavřené v naší provozovně** (na místě podnikání), ledaže Vám ho výslovně poskytneme dobrovolně.

2) Jak odstoupit

Odstoupit lze **jednoznačným prohlášením** vůči nám na **trvalém nosiči** (např. **e-mailem, doporučeným dopisem** nebo **datovou zprávou do datové schránky**).

Můžete (ale nemusíte) použít **Vzorový formulář pro odstoupení (Příloha B)**. Pro zachování lhůty postačí, **odešlete-li odstoupení před jejím uplynutím**. **Doporučujeme uschovat si doklad o odeslání** (ID datové zprávy, podací lístek, potvrzení o odeslání e-mailu).

Pro urychlení vyřízení odstoupení doporučujeme uvést zejména: jméno a příjmení, kontaktní adresu nebo e-mail, **identifikaci vozidla (např. SPZ nebo VIN)**, případně označení zakázky a kontaktní telefon.

Adresát pro odstoupení (adresa pro doručování):

adresát: Matěj Šotnar

doručovací adresa: Na Pískách 2403/3, 678 01 Blansko

e-mail: info@lepsikara.cz

tel.: +420 737 570 263

ID datové schránky: svtdrjt

Po přijetí odstoupení **bez zbytečného odkladu** potvrdíme jeho doručení e-mailem/datovou zprávou. (U listinných zásilek doporučujeme **doporučené odeslání**.)

3) Následky odstoupení (vrácení plateb a poměrná úhrada)

Odstoupením se smlouva **ruší od počátku**. **Bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů** od doručení odstoupení Vám **vrátíme všechny přijaté platby** (např. zálohu).

Platby vracíme **stejným způsobem**, jakým byly uhrazeny, **není-li dohodnuto jinak**; tím Vám **nevzniknou žádné další náklady**. Jsme oprávněni **jednostranně započíst** důvodně **vyúčtovanou a splatnou** poměrnou část ceny (viz níže) proti vráceným platbám; současně Vám **poskytneme položkový rozpis** této částky.

Převyšuje-li poměrná úhrada vrácené platby, zašleme Vám **vyúčtování k doplatku**.

Zahájení plnění na Vaši žádost:

Požádali-li jste **výslovně** o zahájení poskytování služeb **před uplynutím čtrnáctidenní lhůty** a následně ve lhůtě odstoupíte, jste povinni **uhradit poměrnou část ceny** za plnění poskytnuté do okamžiku doručení Vašeho odstoupení (§ 1834 OZ).

Poměrná část se určí **přiměřeně** podle dosud vykonaných činností (např. **odpracované hodiny** dle sjednané sazby), **dokončených dílčích úkonů** a **nevratně spotřebovaných** či **individualizovaně objednaných** materiálů použitých na Vaši zakázku.

Byla-li služba **zcela poskytnuta** s Vaším **předchozím výslovným souhlasem** a současně jste potvrdili, že tím **ztrácíte právo odstoupit, odstoupení již není možné** (§ 1837 písm. a) OZ).

4) Výjimky z práva odstoupit (nejčastější případy)

Právo odstoupit **neplatí zejména** u (§ 1837 OZ):

- **služeb**, které byly zcela poskytnuty s Vaším **předchozím výslovným souhlasem** před uplynutím 14 dnů a se souhlasem, že ztrácíte právo odstoupit;
- **dodávky zboží** vyrobeného na míru či jednoznačně přizpůsobeného Vaším požadavkům (např. zakázkový tisk / grafika);
- **dodání digitálního obsahu** nedodaného na hmotném nosiči, pokud bylo plnění zahájeno s Vaším předchozím výslovným souhlasem a potvrdili jste, že tím ztrácíte právo odstoupit.

5) Náklady a vrácení věcí

U smluv o **službách** se zpravidla nic nezasílá zpět. Předali-li jste nám v souvislosti se zakázkou **vlastní věci/materiály**, zajistíme jejich předání zpět **bezpečným a přiměřeným způsobem**; **případné náklady** (např. balné/dopravné) si **předem odsouhlasíme**.

Neveznikají Vám **žádné další náklady** spojené s vrácením plateb, **kromě případné poměrné úhrady** dle čl. 3 výše.

6) Doporučená podoba prohlášení o odstoupení

„**Odstupuji od smlouvy** č. [číslo objednávky/zakázky] uzavřené dne [datum].

Jméno a příjmení: ..., adresa: ..., e-mail/telefon: ...

Číslo účtu pro vrácení: ...

Datum a podpis (u e-mailu stačí jméno a příjmení).“

7) Právní základ

Toto poučení odpovídá § 1811, § 1820, § 1829, § 1830 až § 1835 a § 1837 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.



Příloha B – Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Použití: Tento formulář slouží **pouze** spotřebitelům (§ 419 OZ) pro odstoupení od smlouvy uzavřené **na dálku** nebo **mimo obchodní prostory** ve 14denní lhůtě (viz Příloha A). **Použití formuláře není povinné**; odstoupit lze jakoukoli **jednoznačnou zprávou** zaslou na níže uvedené kontakty.

Kam poslat: e-mailem, datovou schránkou nebo poštou na kontakty Poskytovatele níže. Pro zachování lhůty stačí odeslat odstoupení **před jejím uplynutím**.

Adresát (Poskytovatel):

Matěj Šotnar

IČ: 08072825, DIČ: CZ9811174021

Sídlo / doručovací adresa: Na Pískách 2403/3, 678 01 Blansko

E-mail pro odstoupení: info@lepsikara.cz

ID datové schránky: svtdrjt

Tel.: +420 737 570 263

Odesílatel (Spotřebitel):

Jméno a příjmení: _____

Adresa/bydliště: _____

E-mail: _____ Tel.: _____

Datum narození (*volitelné – pouze pro přesnou identifikaci*): _____

ID datové schránky (*máte-li ji*): _____

Prohlášení o odstoupení

„Oznamuji, že tímto podle § 1829 občanského zákoníku odstupuji od smlouvy o poskytování služeb uzavřené na dálku / mimo obchodní prostory. Prohlašuji, že odstupuji ve 14denní zákonné lhůtě.

Číslo objednávky / zakázky: _____

Interní číslo rezervace / smlouvy (je-li přiděleno): _____

Variabilní symbol / číslo faktury (je-li k dispozici): _____

Datum uzavření smlouvy: ____ / ____ / ____

Předmět smlouvy (stručný popis služby):

Vrácení plateb

Preferuji vrácení plateb:

stejným způsobem, jakým byly uhrazeny

na bankovní účet: IBAN / č. účtu: _____

(*uvedením účtu souhlasím s vrácením plateb na tento účet*)

Pozn.: Pokud jsem výslovně požádal(a) o zahájení plnění před uplynutím 14 dnů, může Poskytovatel podle § 1834 OZ započíst **poměrnou část ceny** za již poskytnuté plnění — viz Příloha A. Žádám o zaslání **položkového rozpisu** případné započtené částky.

Prohlášení k zahájení plnění (zaškrtněte, pokud se Vás týká)

- Výslovně jsem požádal(a) o zahájení plnění před uplynutím 14 dnů.
 - Služba ještě nebyla zcela poskytnuta.
 - Služba již byla zcela poskytnuta (v tom případě právo odstoupit nevzniká – § 1837 písm. a) OZ).
-

Způsob odeslání a důkaz doručení

Způsob odeslání: e-mail datová schránka pošta (doporučeně)

Datum a čas odeslání: ____ / ____ / ____ v ____ : ____

Žádám o **potvrzení doručení** tohoto odstoupení na e-mail/datovou zprávu: _____

V _____ dne ____ / ____ / ____

Podpis spotřebitele (jen u listinného podání): _____

Přílohy (nepovinné): kopie potvrzení objednávky / e-mailová rekapitulace apod.

Potvrzení Poskytovatele: Doručení tohoto odstoupení Vám **potvrdíme bez zbytečného odkladu na trvalém nosiči** (e-mailem/datovou zprávou).

Informace o zpracování osobních údajů (GDPR): Osobní údaje uvedené v tomto formuláři zpracujeme **výhradně** pro vyřízení Vašeho odstoupení a pro splnění právních povinností (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR; zejména vedení účetní a smluvní agendy). Podrobnosti viz **Příloha C – Zásady ochrany osobních údajů**.



Příloha C – Zásady ochrany osobních údajů (GDPR)

Účinné od: 1. 11. 2025

Verze: 1.5

1) Kdo je správce a jak se na nás obrátit

Správce: Matěj Šotnar – OSVČ, IČ: 08072825, DIČ: CZ9811174021

E-mail pro dotazy k ochraně osobních údajů: info@lepsikara.cz

E-mail pro reklamace/stížnosti k plnění: info@lepsikara.cz

Datová schránka (je-li přidělena): svtdrjt

Správce nemá určeného pověřence pro ochranu osobních údajů (DPO); nevzniká zákonná povinnost jej jmenovat.

2) Jaké údaje o Vás zpracováváme

Rozsah údajů se liší podle povahy spolupráce. Typicky jde o:

- **Identifikační a kontaktní údaje:** jméno, příjmení, název firmy, IČ/DIČ, adresa, e-mail, telefon.
 - **Údaje o zakázce:** specifikace vozidla, SPZ/RZ, VIN (je-li nutné), značka/model, rozsah prací, zvolený materiál/odstín, termíny, fotodokumentace stavu „před/po“, předávací protokoly a Aftercare. *Aftercare znamená poučení o péči po instalaci (např. zákaz mytí, tlak vody apod.) a záznam o jeho převzetí v předávacím protokolu.*
 - **Fakturační a platební údaje:** čísla dokladů, částky, splatnosti a způsob platby (hotově nebo bankovním převodem).
 - **Komunikační údaje:** e-mailová a telefonická komunikace, servisní zápisy, systémové logy (datum/čas, IP, akce).
 - **Marketing a web:** cookies, online identifikátory, preference, interakce s newslettery.
 - **Bezpečnost areálu (pokud provozujeme CCTV):** kamerové záznamy neveřejných prostor.
-

3) Účely a právní základy zpracování

Zpracování probíhá dle čl. 6 GDPR a dalších právních předpisů.

Účel	Popis	Právní základ	Doba uchování
Uzavření a plnění smlouvy	přijetí objednávky, komunikace, realizace díla, předání, reklamace	čl. 6/1(b) GDPR (smlouva)	po dobu smlouvy + 3 roky od ukončení
Fakturace a účetnictví	vystavení dokladů, evidence dle zákona	čl. 6/1(c) GDPR (právní povinnost)	10 let od konce účetního období
Ochrana práv a prevence sporů	fotodokumentace, logy, evidence pohybů, uplatnění/obrana nároků, zadržovací právo	čl. 6/1(f) GDPR (oprávněný zájem)	do uplynutí promlčecí lhůty dle OZ (obvykle 3 roky, u úmyslné škody až 10 let) + 1 rok
Bezpečnost areálu (CCTV)	ochrana majetku a osob	čl. 6/1(f) GDPR	max. 14–30 dní, není-li incident
Přímý marketing stávajícím zákazníkům	nabídky obdobných služeb (e-mail/SMS)	čl. 6/1(f) GDPR + § 7 odst. 3 ZEK	do odhlášení (opt-out kdykoli)
Newsletter / souhlasný marketing	zasílání novinek po přihlášení	čl. 6/1(a) GDPR (souhlas)	do odvolání souhlasu
Foto/portfolia a sociální sítě	zveřejnění fotek díla (anonymizace RZ)	čl. 6/1(f) GDPR (oprávněný zájem) + opt-out	do odvolání námítky
Cookies a analytika webu	provoz, měření návštěvnosti, reklamní identifikátory	nezbytné: čl. 6/1(f); ostatní: čl. 6/1(a)	dle typu cookie

Oprávněný zájem – shrnutí:

Osobní údaje zpracováváme na základě oprávněného zájmu dle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR zejména za účelem ochrany majetku, prevence sporů, prezentace realizovaných zakázek a přímého marketingu vůči stávajícím zákazníkům. Při tomto zpracování dbáme na minimalizaci zásahu do práv a svobod subjektů údajů, zejména omezením rozsahu údajů, dobou uchování a možností uplatnit námitku.

4) Odkud údaje získáváme

- Od Vás (objednávky, formuláře, komunikace).
 - Při realizaci zakázky (protokoly, fotodokumentace).
 - Z veřejných zdrojů (ARES/OR).
 - Z provozu webu (cookies/analytics).
 - U kontaktních osob firem také z běžné obchodní výměny; právním základem je oprávněný zájem na navázání a udržování obchodního vztahu.
-

5) Komu údaje předáváme

Používáme jen ověřené zpracovatele dle čl. 28 GDPR:

- poskytovatelé IT a hostingu,
 - účetní a daňoví poradci, právní zástupci, pojišťovna,
 - kurýrní a poštovní služby,
 - marketingové a analytické platformy (např. Google, Meta).
-

Aktuální seznam zpracovatelů poskytneme na vyžádání na info@lepsikara.cz.

6) Předávání mimo EU/EHP

Při využívání některých služeb (např. analytických a marketingových nástrojů) může docházet k přenosu osobních údajů mimo EU/EHP, zejména do USA. V takových případech jsou přenosy zajištěny odpovídajícími zárukami dle GDPR, zejména prostřednictvím standardních smluvních doložek schválených Evropskou komisí nebo jiných zákonných mechanismů používaných příslušnými poskytovateli služeb.

Subjekty údajů mají právo získat informace o použitých zárukách na vyžádání.

7) Jak dlouho údaje uchováváme

- smluvní agenda: po dobu smlouvy a do skončení reklamační/garanční doby + 3 roky,
- účetnictví a daně: 10 let,
- fotodokumentace k ochraně práv: do uplynutí promlčecí lhůty dle OZ (3 roky, u úmyslné škody 10 let) + 1 rok,
- komunikace a systémové logy: po dobu smluvního vztahu + 3 roky od poslední interakce, **nebo do skončení souvisejícího reklamačního/pojistného/soudního řízení + 1 rok**,
- marketing stávajícím zákazníkům: do odhlášení,
- souhlasný marketing: do odvolání souhlasu,
- cookies: dle typu (viz níže),
- CCTV: max. 14–30 dní (není-li incident).

Zálohy: Data se po uplynutí doby mažou nebo anonymizují v produkčních systémech; v zálohách se přepíší v rámci rotačního cyklu (max. 6 měsíců).

8) Cookies a podobné technologie

- **Nezbytné cookies** ukládáme bez souhlasu.
- **Analytické a marketingové cookies** ukládáme pouze po Vašem souhlasu.

Předchozí blokáce: Ne-nezbytné cookies a skripty se načítají až po souhlasu.

Evidence souhlasu: Ukládáme čas, verzi a volby; souhlas lze kdykoli změnit nebo odvolat v **Nastavení cookies** v patičce webu.

Tabulka:

Název cookie	Typ	Poskytovatel	Účel	Expirace
technické cookies	nezbytné	hosting / CDN	Zajištění provozu a bezpečnosti webu	krátkodobé
analytické cookies	analytické	Google	Měření návštěvnosti	dle nastavení

9) Fotografie, portfolia, recenze a sociální síť

- **Fotografie, portfolia, recenze a sociální síť**
Fotografie hotových děl můžeme použít na základě oprávněného zájmu; **registrační značky zpravidla anonymizujeme, případně je možné uplatnit námitku proti zveřejnění** na info@lepsikara.cz.
- **Zachycené osoby:** Pokud fotografie obsahuje rozpoznatelné osoby, zveřejníme ji pouze s jejich souhlasem nebo po anonymizaci.
- **Recenze a reference se jménem/fotografií:** zveřejňujeme pouze na základě souhlasu (čl. 6/1(a) GDPR), který můžete kdykoli odvolat; v takovém případě recenzi odstraníme nebo anonymizujeme bez zbytečného odkladu.

10) Bezpečnost osobních údajů

Přijímáme přiměřená technická a organizační opatření dle čl. 32 GDPR, zejména omezení přístupů k údajům, zabezpečení systémů využívaných ke zpracování osobních údajů, zálohování, fyzické zabezpečení prostor a smluvní závazky zpracovatelů. Osoby, které se podílejí na zpracování osobních údajů, jsou poučeny o povinnostech v oblasti ochrany osobních údajů. Případné bezpečnostní incidenty posuzujeme a postupujeme v souladu s čl. 33–34 GDPR.

11) Kamerový systém

Kamerový systém provozujeme v neveřejných částech našich prostor (kancelář a dílna) za účelem ochrany majetku a osob. Kamerový systém zaznamenává pouze obraz (bez zvuku). Záznamy nejsou využívány k systematickému sledování osob ani k hodnocení pracovního výkonu. Přístup k záznamům mají pouze pověřené osoby a dodavatel technologie. Právní základ: čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR (oprávněný zájem). Doba uchování: 14–30 dní, není-li řešen konkrétní bezpečnostní incident. Monitorované prostory jsou označeny v souladu s právními předpisy; podrobné informace jsou uvedeny v těchto zásadách.

Kamerové systémy umístěné ve společných prostorách areálu (např. venkovní prostory, chodby) **provozuje pronajímatel**; za jejich provoz a zpracování osobních údajů odpovídá pronajímatel jako samostatný správce.

12) Povinnost poskytnout údaje

Údaje nutné pro uzavření smlouvy, fakturaci a zákonné povinnosti jsou nezbytné. Marketingové údaje a souhlasy jsou dobrovolné.

13) Automatizované rozhodování a profilování

Neprovádíme rozhodování s právními účinky pouze na základě automatizace. V marketingu využíváme pouze základní segmentaci (např. typ služby).

14) Vaše práva

Máte právo:

- na přístup (čl. 15 GDPR),
- na opravu (čl. 16 GDPR),
- na výmaz (čl. 17 GDPR),
- na omezení zpracování (čl. 18 GDPR),
- na přenositelnost (čl. 20 GDPR) – u údajů poskytnutých na základě souhlasu nebo smlouvy a zpracovávaných automatizovaně,
- vznést námitku (čl. 21 GDPR),
- kdykoliv odvolat souhlas (čl. 7 GDPR).

Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování před jeho odvoláním.

Žádosti zasílejte na info@lepsikara.cz.

Odpovíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů; v případě složitých žádostí lze lhůtu prodloužit o 2 měsíce.

Ověření totožnosti: Před vyřízením žádosti můžeme přiměřeně ověřit totožnost (např. odpovědí z registrovaného e-mailu). Vedeme evidenci všech žádostí.

Newsletter – odhlášení: Pokud je newsletter zasílán na základě Vašeho souhlasu, lze jej kdykoli odvolat kliknutím na odhlašovací odkaz v každém e-mailu nebo e-mailem na info@lepsikara.cz.

15) Stížnost u dozorového úřadu

Máte právo podat stížnost u **Úřadu pro ochranu osobních údajů**, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz, nebo u jiného dozorového úřadu v členském státě EU, kde máte obvyklé bydliště, místo výkonu práce nebo kde došlo k údajnému porušení GDPR.

Uvítáme, pokud se nejprve obrátíte přímo na nás.

16) Děti

Naše služby nejsou určeny osobám mladším 15 let. Pokud zjistíme, že zpracováváme osobní údaje dítěte bez právního základu, údaje odstraníme.

17) Změny těchto zásad

Tyto zásady můžeme aktualizovat (např. z důvodu změny technologií nebo právních předpisů). Nová verze bude vždy zveřejněna na webu s datem účinnosti. Podstatné změny oznámíme vhodným způsobem (web/e-mail).

