

# OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro online prodej v obchodě [www.bestdrive.cz](http://www.bestdrive.cz) společnosti:

## ContiTrade Services s.r.o.

Objízdna 1628  
765 02 Otrokovice, Česká republika

tel: +420 544 502 452  
E-mail: [shop@bestdrive.cz](mailto:shop@bestdrive.cz)

IČO: 411 93 598  
DIČ: CZ41193598

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně  
oddíl C vložka 61380

zastoupená Ing. Igorem Mikušem a Romanem Sabolem, jednatelem společnosti

(dále jen „**ContiTrade Services**“)

Těmito obchodními podmínkami informuje společnost ContiTrade Services spotřebitele o jeho právech a poskytuje mu informace vyžadované ustanovením § 1820 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, pro smlouvy uzavírané distančním způsobem.

**Platnost a účinnost: od 1. dubna 2021**

## OBSAH

<b>OBCHODNÍ PODMÍNKY</b> .....	1
1. Definice pojmů a působnost Obchodních podmínek.....	2
2. Uzavření smlouvy prostřednictvím Internetového obchodu.....	4
3. Právo na odstoupení od smlouvy na dodání zboží anebo poskytnutí služby .....	5
4. Výhrada vlastnictví.....	8
5. Ceny a náklady na doručení.....	8
6. Platební podmínky .....	9
7. Dodací podmínky .....	9
8. Zákaznický servis a záruka .....	10
9. Odpovědnost za škodu a reklamace .....	10
10. Další informace pro zákazníky .....	11
11. Závěrečná ustanovení .....	12
Příloha č. 1 -- Obchodních podmínek – Reklamační řád .....	14
Příloha č. 2 – Obchodních podmínek – Vzorový formulář pro odstoupení do smlouvy .....	23

## 1. Definice pojmů a působnost Obchodních podmínek

- 1.1. Pro účely těchto Obchodních podmínek a jejich Příloh mají pojmy uvedené v těchto Obchodních podmínkách význam, jak je definován v tomto článku. Pokud je nějaký pojem použitý v těchto Obchodních podmínkách a zároveň není definován v tomto článku, chápe se ve významu, v jakém jej používají platné a účinné právní předpisy, jinak v jakém se běžně používá.
- 1.2. Pro účely těchto Obchodních podmínek a jejich Příloh mají níže uvedené pojmy následující význam:

<b>ContiTrade Services:</b> Společnost ContiTrade Services s.r.o., se sídlem: Objízdná 1628 765 02 Otrokovice, Česká republika, IČO: 411 93 598, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 61380, za kterou jedná: Ing. Igor Mikuš, Roman Sabol, jednatelé.
<b>Doplňková smlouva:</b> Smlouva doplňková Smlouvy uzavřené se Zákazníkem/Spotřebitelem v kamenné prodejně Prodávajícího v souvislosti se Smlouvou uzavřenou distančním způsobem prostřednictvím Internetového obchodu, pokud je zboží dodáváno nebo služba poskytována Prodávajícím nebo třetí osobou na základě jejich dohody, a při jejím uzavírání bylo možné předvídat, s přihlédnutím k účelu Doplňkové smlouvy, že Spotřebitel po zániku Smlouvy uzavřené na dálku nebude mít zájem na plnění povinností z této Smlouvy doplňkové.
<b>Franchise partner:</b> Samostatný podnikatel (zpravidla sro nebo OSVČ), který vystupuje pod značkou BestDrive na základě franchisové smlouvy uzavřené se společností ContiTrade Services. Aktuální identifikační a kontaktní údaje příslušného Franchise partnera jsou vždy uvedeny na stránce Internetového obchodu v sekci "Pobočky".
<b>Internetový obchod:</b> Internetový obchod na webové stránce umístěné na internetové adrese <a href="http://www.bestdrive.cz">www.bestdrive.cz</a> , který provozuje společnost ContiTrade Services a na kterém nabízí svým Zákazníkům nákup nových výrobků pro potřebu a provoz jejich vozidel – včetně pneumatik, disků, kompletních kol, jiných součástek a automobilového příslušenství jakéhokoliv druhu, ale i nákup služeb, jako např. servis vozidla, prohlídky a výměny oleje.
<b>Občanský zákoník:</b> zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění
<b>Obchodní podmínky:</b> Obchodní podmínky vydané provozovatelem Internetového obchodu, společností ContiTrade Services. Pro uzavření Smlouvy je nezbytné, aby se Zákazník s Obchodními podmínkami seznámil, tyto si přečetl a odsouhlasil, že se stanou nedílnou součástí Smlouvy.
<b>Pneumatika:</b> Plášť, duše a vložka na disku. Technické parametry pneumatik jsou součástí vydávaných katalogů a vycházejí z platných českých a mezinárodních norem. Na každém plášti je kromě předepsaných popisů uveden výrobce pneumatiky a zakódovaný datum výroby s údajem týdne a roku výroby (DOT). Pneumatika je také označována EU štítkem, na kterém jsou důležité informace o jednotlivých pneumatikách z pohledu bezpečnosti a vlivu na životní prostředí, což jsou informace, které jsou potřebné a užitečné pro porovnání pneumatik z hlediska přilnavosti na mokřím povrchu, úspory paliva a hluku. EU štítek je uveden u nabízených pneumatik v Internetovém obchodě.
<b>Podnikatel:</b> Jakákoli fyzická či právnická osoba nebo právní partnerství, která/é jedná v rámci obchodní činnosti nebo svobodného povolání. Pokud uvede Zákazník v objednávce své identifikační číslo (IČO), potom bere na vědomí, že se na něj bude hledět jako na Podnikatele.
<b>Prodávající:</b> Prodávající je buď ContiTrade Services nebo Franchise partner. Společnost ContiTrade Services je Prodávajícím, pokud je zboží nebo pokud jsou služby v Internetovém obchodě objednané

s doručením na prodejnu provozovanou společností ContiTrade Services nebo s doručením kurýrem. Příslušný Franchise partner společnosti ContiTrade Services je Prodávajícím v případě, kdy si Zákazník zvolí osobní odběr na pobočce patřící do sítě BestDrive, která je provozována jiným podnikatelem, se kterým má společnost ContiTrade Services uzavřenou franchisovou smlouvu. Identifikační a kontaktní údaje příslušného Franchise partnera jsou vždy uvedeny na stránkách Internetového obchodu v sekci "Pobočky;

**Převzetí služby:** Služba se považuje za převzatou v okamžiku, kdy Zákazník podepíše potvrzení o převzetí služby nebo věci sloužící k poskytnutí služby (zpravidla servisní protokol), nebo věc, na níž byla ze strany Prodávajícího poskytnuta služba, fakticky převezme, podle toho, co nastane dříve.

**Převzetí zboží:** Pokud je Zákazníkem Podnikatel, Převzetím zboží je okamžik jeho předání Prodávajícím Podnikateli, resp. prvnímu přepravci pro doručení Podnikateli. V případě, že je Zákazníkem Spotřebitel, zboží se považuje za převzaté Spotřebitelem v okamžiku, kdy: Spotřebitel nebo jím určená třetí osoba, s výjimkou dopravce, převezme všechny části objednaného zboží; nebo pokud se zboží objednané Spotřebitelem v jedné objednávce dodává odděleně, okamžikem převzetí zboží, které bylo dodáno jako poslední; nebo pokud se dodává zboží sestávající se z více dílů nebo kusů, okamžikem převzetí posledního dílu nebo posledního kusu; nebo pokud se zboží dodává opakovaně v určeném období, okamžikem převzetí první dodávky.

**Reklamacce:** Uplatnění nároků Zákazníků z odpovědnosti Prodávajícího za vady prodaného výrobku nebo poskytnuté služby, bez ohledu na to, zda vytčené vady existovaly v době převzetí věci nebo služby, nebo vznikly až později.

**Reklamační řád:** Reklamační řád je přílohou a nedílnou součástí Obchodních podmínek a tím pádem i Smlouvy a popisuje záruční podmínky a nároky Zákazníků pro uplatnění Reklamacce Zboží nebo Služeb.

**Služba:** Je jakákoliv služba, která je nabízena Zákazníkovi prostřednictvím Internetového obchodu a která je poskytována Prodávajícím.

**Spotřebitel:** Fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy s Prodávajícím nejedná v rámci své obchodní činnosti nebo jiné podnikatelské činnosti.

**Zboží:** Je jakékoli zboží, které je nabízeno k prodeji v Internetovém obchodě za úplatu. Jedná se zejména o pneumatiky a automobilové příslušenství.

**Zákazník:** Je zákazník Internetového obchodu, kterým může být Spotřebitel nebo Podnikatel.

**Zákon o ochraně spotřebitele:** zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

**Záruka nebo Záruční doba:** Doba, po kterou Prodávající ve smyslu platných právních předpisů nebo smlouvy se Zákazníkem, odpovídá za vady, které se vyskytnou po předání zboží nebo poskytnutí služby. Bližší informace o záruční době jsou uvedeny v Reklamačním řádu.

**Smlouva:** Smlouva uzavřená distančním způsobem mezi Prodávajícím a Zákazníkem prostřednictvím Internetového obchodu nebo Doplňková smlouva. Pokud je Zákazníkem Spotřebitel, prostřednictvím Internetového obchodu dochází zpravidla k uzavření dvou typů Smluv, a to a) Smlouvy, jejímž předmětem je prodej zboží a b) Smlouvy o službách.

**Smlouva o poskytnutí služby:** Smlouva, na základě níž má Zákazník Spotřebitel nárok na poskytnutí služeb ze strany Prodávajícího, aniž by si zároveň zakoupil Zboží.

**Smlouva, jejímž předmětem je prodej zboží:** Smlouvou, jejímž předmětem je prodej zboží, je v jakákoli smlouva, (a) na základě které spotřebitel nabývá věc za úplatu, zejména kupní smlouva a smlouva o dílo, nebo (b) jejímž předmětem je prodej zboží i poskytnutí služby.

**Smluvní strany:** Smluvními stranami jsou osoby, které uzavřely smlouvu, a to Zákazník a Prodávající.

- 1.3. Tyto Obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran v souvislosti se Zbožím a Službami zakoupenými na základě Smlouvy, a to v souladu s platnými právními předpisy, zejména Občanským zákoníkem a Zákonem o ochraně spotřebitele.
- 1.4. Ustanovení Obchodních podmínek jsou neoddělitelnou součástí Smlouvy. Smlouva a Obchodní podmínky jsou vyhotovené v české jazyce.
- 1.5. Znění obchodních podmínek může Prodávající měnit a doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předcházejícího znění Obchodních podmínek.

## 2. Uzavření smlouvy prostřednictvím Internetového obchodu

- 2.1. K uzavření Smlouvy dojde za podmínek uvedených v odstavcích 2.2. až 2.6. tohoto článku.
- 2.2. Popis a charakter Zboží a Služeb nabízených v Internetovém obchodě je informativního charakteru v případě, kdy si Zákazník vybere jako svoji pobočku servis BestDrive provozovaný Franchise partnerem (viz. bod 1.2.2) a tento Prodávající není povinný smlouvu uzavřít; v takovém případě se u nabízeného Zboží a nabízených Služeb jedná o formu výzvy Prodávajícího vůči Zákazníkovi o předložení návrhu na uzavření smlouvy tím, že si vybere Zboží a/nebo Službu do košíku a odešle poptávku.
- 2.3. Zákazník si v prvním kroku musí zvolit svoji pobočku servisu, k čemuž je vyzván i pop-up oknem. Zvolit si může.
  - 2.3.1. Pobočku BestDrive provozovanou společností ContiTrade Services: v tomto případě si Zákazník může v Internetovém obchodě vytvořit objednávku. Objednávku odešle Zákazník Prodávajícímu z virtuálního nákupního košíku kliknutím na tlačítko "Koupit" s dodatkem "s povinností platby". Objednávka představuje přijetí návrhu na uzavření smlouvy. Doručení Objednávky Zákazníka bude neprodleně potvrzeno, a to elektronickou poštou na adresu elektronické pošty Zákazníka uvedenou v uživatelském účtu či v objednávce (dále jen "**Elektronická adresa Zákazníka**"), a tímto okamžikem vznikne smlouva. Pokud doručení objednávky nebude ze strany Prodávajícího potvrzeno ve lhůtě 24 hodin, Objednávka nebyla doručena a její závaznost zaniká; nebo
  - 2.3.2. Pobočku BestDrive provozovanou Franchise partnerem, v tomto případě může Zákazník pouze odeslat poptávku, která má povahu návrhu na uzavření Smlouvy. Poptávku odešle zákazník Prodávajícímu z virtuálního nákupního košíku kliknutím na tlačítko "Odeslat poptávku" s dodatkem "s povinností platby". Společnost ContiTrade Services neprodleně informuje Prodávajícího, který následně poptávku nejpozději do 2 pracovních dnů:
    - a) Potvrdí: na základě čehož bude uzavřena smlouva,
    - b) Odmítne, pokud zboží nebo služby žádané v poptávce nebude schopen dodat: v takovém případě Zákazníka kontaktuje zákaznické centrum Internetového obchodu a navrhne Zákazníkovi uzavření smlouvy prostřednictvím jiné pobočky, případně jiné vhodné řešení; nebo
    - c) Zákazníka kontaktuje Prodávající s upravenou nabídkou.

V případech b) a c) se bude jednat o nový návrh na uzavření smlouvy, z čehož vyplývá, že smlouva a povinnost platby vzniká až přijetím tohoto nového návrhu na uzavření smlouvy ze strany Zákazníka.

- 2.4. Smluvní vztah mezi Prodávajícím a Zákazníkem vzniká doručením potvrzení objednávky/poptávky (akceptací), která je Prodávajícím zaslána Zákazníkovi na elektronickou poštu.
- 2.5. Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat Zákazníka o dodatečné potvrzení objednávky/poptávky (například písemně či telefonicky).
- 2.6. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy.

### **3. Právo na odstoupení od smlouvy na dodání zboží anebo poskytnutí služby**

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů.

- 3.1. Pravidla pro uplatnění práva spotřebitele na odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je prodej zboží

#### **1. Právo na odstoupení od smlouvy**

Máte právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů.

Lhůta pro odstoupení od smlouvy uplyne po 14 dnech ode dne, kdy Vy nebo Vámi určená třetí osoba s výjimkou dopravce zboží převezme.

O uplatnění práva na odstoupení od smlouvy nás musíte informovat jednoznačným sdělením (například dopisem zaslaným poštou, faxem nebo emailem). Pro tento účel můžete použít vzorový formulář na odstoupení od smlouvy, který jsme Vám odevzdali nebo zaslali. O odstoupení od smlouvy nás informujte

- v případě, že Vám bylo zboží doručeno poštou/kurýrem, odstoupení zašlete na adresu

ContiTrade Services s.r.o.  
Objízdná 1628  
765 02 Otrokovice  
Česká republika  
tel: +420 544 502 452  
e-mail: shop@bestdrive.cz

- v případě, že jste si zboží vyzvednul na prodejně, odstoupení od smlouvy zašlete na poštovní nebo emailovou adresu prodejny anebo odevzdejte na prodejně, ve které jste si zboží vyzvedli. Aktuální kontaktní údaje prodejen jsou vždy uvedené v našem internetovém obchodě [www.bestdrive.cz](http://www.bestdrive.cz) v sekci Pobočky

Lhůta pro odstoupení od smlouvy je dodržena, pokud zašlete oznámení o uplatnění práva na odstoupení od smlouvy před tím, než uplyne lhůta na odstoupení od smlouvy.

#### **2. Důsledky odstoupení od smlouvy**

Po odstoupení od smlouvy Vám vrátíme všechny platby, které jste uhradili v souvislosti s uzavřením smlouvy, zejména kupní cenu včetně nákladů na doručení zboží na Vaši adresu. Výše uvedené se nevztahuje na dodatečné náklady, pokud jste si zvolili jiný druh doručení, než je nejlevnější běžný způsob doručení, který nabízíme. Platby Vám budou vráceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám bude doručeno Vaše oznámení o odstoupení od smlouvy. Úhrada plateb bude uskutečněna stejným způsobem, který jste použili při Vaší platbě, pokud jste výslovně nesouhlasili s jiným způsobem platby, a to bez účtování jakýchkoli dalších poplatků.

Platba za zakoupené zboží Vám bude uhrazena až po doručení vráceného zboží zpět na jednu z adres uvedených níže anebo po předložení dokladu prokazujícího zaslání zboží zpět podle toho, co nastane dříve.

Zboží nám musíte vrátit neodkladně, nejpozději do 14 dnů ode dne uplatnění práva na odstoupení od smlouvy. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud zboží odešlete zpět před uplynutím 14denní lhůty.

Zašlete nám zboží zpět nebo ho osobně doručte podle následujících pravidel:

- přineste zboží na prodejnu, kde jste zboží zakoupili, pokud jste si zboží osobně vyzvedli v prodejně Prodávajícího,
- v případě nákupu zboží s doručením poštou/kurýrem nám zboží zašlete na adresu prodejny ContiTrade Services na naši adresu

ContiTrade Services s.r.o.  
Objízdna 1628  
765 02 Otrokovice  
Česká republika

Přímé náklady na vrácení zboží nesete Vy. Předpokládaný odhad těchto nákladů je 150 Kč za balík.

Odpovídáte pouze za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání se zbožím jiným způsobem, než jaký je nutný pro zjištění povahy, vlastností a funkčnosti zboží.

### 3.2. Pravidla pro uplatnění práva Spotřebitele na odstoupení od smlouvy o poskytnutí služeb

#### **1. Právo na odstoupení od smlouvy**

Máte právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů.

Lhůta pro odstoupení od smlouvy uplyne po 14 dnech ode dne uzavření smlouvy.

O uplatnění práva na odstoupení od smlouvy nás musíte informovat jednoznačným sdělením (například dopisem zaslaným poštou, faxem nebo emailem). Pro tento účel můžete použít vzorový formulář na odstoupení od smlouvy, který jsme Vám odevzdali nebo zaslali. O odstoupení od smlouvy nás informujte na adrese prodejny, kde Vám služba má být anebo byla poskytnuta. Kontaktní údaje prodejny jsou uvedené v našem internetovém obchodě v sekci Pobočky.

Lhůta pro odstoupení od smlouvy je dodržena, pokud zašlete oznámení o uplatnění práva na odstoupení od smlouvy před tím, než uplyne lhůta na odstoupení od smlouvy.

#### **2. Důsledky odstoupení od smlouvy**

Po odstoupení od smlouvy Vám vrátíme všechny platby, které jste uhradili v souvislosti s uzavřením smlouvy, včetně nákladů na doručení. Výše uvedené se nevztahuje na dodatečné náklady, pokud jste si zvolili jiný druh doručení, než je nejlevnější běžný způsob doručení, který nabízíme. Platby Vám budou vráceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám bude doručeno Vaše oznámení o odstoupení od smlouvy. Úhrada plateb bude uskutečněna stejným způsobem, který jste použili při Vaší platbě, pokud jste výslovně nesouhlasili s jiným způsobem platby, a to bez účtování jakýchkoli dalších poplatků.

Pokud jste požádali o zahájení poskytování služeb během lhůty pro odstoupení od smlouvy, máte povinnost uhradit nám cenu za skutečně poskytnuté plnění do dne, kdy jste nám oznámili odstoupení od smlouvy, včetně ceny již použitých náhradních dílů.

Cena za skutečně poskytnuté plnění se vypočítá poměrně na základě celkové ceny dohodnuté ve smlouvě. Pokud je celková cena dohodnutá ve smlouvě nadhodnocená, cena za skutečně poskytnuté plnění se vypočítá na základě tržní ceny poskytnutého plnění.

3.3. Zákazník Spotřebitel bere na vědomí, že podle ustanovení § 1837 občanského zákoníku není možné odstoupit od smlouvy, jejímž předmětem je:

- poskytnutí Služby, pokud se poskytování Služby začalo s výslovným souhlasem Spotřebitele a Spotřebitel prohlásil, že byl řádně poučen o tom, že vyjádřením tohoto souhlasu ztrácí právo na odstoupení od smlouvy po úplném poskytnutí služby, a pokud došlo k úplnému poskytnutí Služby,
- prodej Zboží zhotoveného podle zvláštních požadavků Spotřebitele a Zboží vyrobeného na míru,
- prodej Zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání,
- prodej Zboží baleného v ochranném obalu, který není vhodné vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů a jehož ochranný obal byl po dodání porušen,
- prodej Zboží, které může být vzhledem ke své povaze po dodání neoddělitelně smíseno s jiným Zbožím,
- provedení naléhavých oprav nebo údržby, o které Spotřebitel výslovně požádal Prodávajícího; to neplatí pro smlouvy o Službách a Smlouvy, jejichž předmětem je prodej jiného zboží než náhradních dílů potřebných k provedení opravy nebo údržby, pokud byly uzavřeny během návštěvy Prodávajícího u Spotřebitele a Spotřebitel si tyto Služby nebo Zboží předem neobjednal,
- prodej zvukových záznamů, obrazových záznamů, audiovizuálních záznamů nebo počítačového softwaru Prodáváných v ochranném obalu, pokud Spotřebitel tento obal rozbil.

3.4. Pokud se nejedná o případ uvedený výše v čl. 3.3. těchto Obchodních podmínek nebo o jiný případ, kdy není možné podle zákona od kupní smlouvy odstoupit, má Spotřebitel v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do 14 dnů od převzetí Zboží.

3.5. Prodávající má vůči Spotřebiteli nárok na náhradu za snížení hodnoty Zboží, které vzniklo v důsledku nakládání se Zbožím jinak, než je nutné s ohledem na jeho povahu a vlastnosti, a které vzniklo v důsledku nakládání se Zbožím nad rámec potřebného ke zjištění vlastností a

funkčnosti Zboží. Prodávající je v takovém případě oprávněn takto sníženou hodnotu Zboží jednostranně započíst proti nároku Spotřebitele na vrácení kupní ceny. Za „nakládání se zbožím potřebným ke zjištění vlastností a funkčnosti Zboží“ se považuje prohlídka Zboží, jaká je Zákazníkům běžně umožňována v kamenné prodejně.

- 3.6. Prodávající je oprávněn od kupní smlouvy odstoupit, a to až do doby převzetí zboží Zákazníkem. V takovém případě vrátí Prodávající Zákazníkovi Spotřebiteli kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený Zákazníkem.
- 3.7. Pokud Spotřebitel odstoupí od Smlouvy, ruší se od počátku i každá uzavřená Doplňková smlouva související se Smlouvou, od které Spotřebitel odstoupil. Od Spotřebitele není možné v souvislosti se zrušením Doplňkové smlouvy požadovat žádné další náklady anebo jiné platby, vyjma úhrady zvýšených nákladů na dražší způsob doručení, pokud si takový způsob doručení Spotřebitel vybral a náklady na vrácení zboží, a ceny za služby, pokud je předmětem Smlouvy poskytnutí Služby a pokud došlo k úplnému poskytnutí Služby ze strany Prodávajícího.
- 3.8. Pokud je společně se Zbožím nebo Službou poskytnut Zákazníkovi dárek, je darovací smlouva mezi Prodávajícím a Zákazníkem uzavřena s rozvazovací podmínkou, že v případě odstoupení od kupní smlouvy ze strany Zákazníka ztrácí darovací smlouva ohledně takového dárku účinnost a Zákazník je v takovém případě povinen poskytnutý dárek vrátit Prodávajícímu.

#### **4. Výhrada vlastnictví**

- 4.1. V případě smluv se Spotřebiteli dochází k převodu vlastnického práva ke Zboží až úplným zaplacením kupní ceny. V případě Smluv s podnikateli dochází k převodu vlastnického práva ke zboží až po zaplacení celé kupní ceny a úplným vyrovnáním všech pohledávek z aktuálního obchodního vztahu.

#### **5. Ceny a náklady na doručení**

- 5.1. Všechny ceny uvedené v Internetovém obchodě jsou uvedené jako celkové – to znamená, že zahrnují všechny složky ceny včetně daně z přidané hodnoty a všech ostatních daní.
- 5.2. Ceny jsou uvedeny bez nákladů na balení, přepravu, poštovné a pojištění, pokud není v jednotlivých případech dohodnuto jinak. Společně s cenou Zboží nebo Služby je zákazník povinen zaplatit Prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním Zboží ve smlouvené výši, která odpovídá informaci o výši nákladů na doručení poskytnuté Zákazníkovi při zadávání konkrétní objednávky/poptávky v Internetovém obchodu. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním Zboží uvedené v Internetovém obchodu platí jen v těch případech, kdy je zboží doručované v rámci území České republiky.
- 5.3. Případné slevy z ceny Zboží a Služeb poskytnuté Prodávajícím Zákazníkovi není možné vzájemně kombinovat.
- 5.4. Ceny Zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazované v Internetovém obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost Prodávajícího uzavřít smlouvu za individuálně ujednaných podmínek.
- 5.5. Náklady vzniklé Zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonické hovory) si hradí Zákazník sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

## 6. Platební podmínky

- 6.1. Cenu Zboží a Služeb a případné náklady spojené s dodáním Zboží podle smlouvy může Zákazník uhradit v hotovosti nebo bezhotovostně platební kartou v provozovně Prodávajícího anebo při dodání Zboží doručeného kurýrem způsobem uvedeným při zadání objednávky/poptávky, a to zpravidla předem platební kartou nebo bankovním převodem, nebo na dobírku u kurýra (podle možností poskytnutých Zákazníkovi při zadávání objednávky) v místě určeném Zákazníkem v objednávce.
- 6.2. Prodávající je oprávněn, zejména v případě, že ze strany zákazníka nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky (čl. 2.5.), požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží Zákazníkovi (dále jen „**platba předem**“).
- 6.3. V případě platby předem bude Zákazník informován o bankovním účtu Prodávajícího v potvrzení objednávky. Suma faktury musí být uhrazena na účet Prodávajícího do 5 dnů ode dne doručení potvrzení objednávky, v opačném případě Smlouva marným uplynutím této lhůty zaniká.
- 6.4. Zákazník, který není Spotřebitelem, má právo započíst anebo zadržet platby pouze tehdy, pokud bylo o jeho nárocích pravomocně rozhodnuto anebo pokud existence ani výše nároků není Prodávajícím rozporována.
- 6.5. Prodávající ohledně plateb uskutečněných na základě smlouvy vystaví Zákazníkovi daňový doklad – příjmový doklad nebo fakturu. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty. V případě zvolení způsobu doručení kurýrem vystaví Prodávající Zákazníkovi daňový doklad – fakturu při odeslání zboží a zašle ji spolu se Zbožím na dodací adresu Zákazníka nebo na email uvedený Zákazníkem v objednávce.

## 7. Dodací podmínky

- 7.1. Doručování zásilek se uskutečňuje prostřednictvím nasmlouvané doručovací společnosti Prodávajícího (kurýr) v rámci České republiky anebo osobním vyzvednutím na zvolené provozovně Prodávajícího. Poskytování Služeb se provádí ve zvolené provozovně Prodávajícího.
- 7.2. Dílčí dodávky Zboží jsou povoleny, pokud jsou pro Zákazníka přiměřené. Pokud není v nabídce uvedeno jinak, dodací lhůta činí 3 až 5 dnů.
- 7.3. Pokud si Zákazník při uskutečnění objednávky zvolí osobní odběr na pobočce, Zboží si převezeme osobně na vybrané pobočce – prodejně. Prodejna Zákazníka informuje o termínu, kdy bude Zboží připraveno k odběru.
- 7.4. V případě zdržení dodání Zboží bude Zákazník Prodávajícím okamžitě informován, a to telefonicky nebo prostřednictvím emailu, přičemž Prodávající současně Zákazníkovi poskytne informaci o dodatečně přiměřené době, ve které Prodávající Zákazníkovi Zboží dodá. Pokud Prodávající nesplní svůj závazek dodat Zboží ani v dodatečně přiměřené lhůtě, má Zákazník právo od Smlouvy odstoupit.
- 7.5. Pokud je dle smlouvy Prodávající povinen dodat Zboží na místo určené Zákazníkem v objednávce, Zákazník je povinen převzít zboží při dodání.

- 7.6. Zákazník se musí v objednávce ujistit, že uvede správnou a úplnou dodací adresu. Pokud z důvodu nesprávných údajů o adrese vzniknou dodatečné náklady na odeslání zásilky – např. dodatečné náklady na přepravu – Zákazník je povinen tyto další náklady Prodávajícimu uhradit.
- 7.7. V případě, že je nutné z důvodů na straně Zákazníka Zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než který byl uveden v objednávce, je Zákazník povinen uhradit Prodávajícimu náklady spojené s opakovaným doručováním Zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.
- 7.8. V případě, že způsob dopravy je dohodnut na základě individuálních požadavků Zákazníka, nese Zákazník riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.
- 7.9. Pokud si Zákazník vybere způsob doručení kurýrem, bude Zboží dodáno v den následující po termínu odeslání uvedeném v Internetovém obchodě. Pokud si Zákazník při zadávání objednávky vybere osobní odběr na pobočce, Zboží si Zákazník převezme osobně na vybrané pobočce – provozovně v termínu uvedeném v Internetovém obchodě. V případě zdržení dodání zboží bude Zákazník Prodávajícím okamžitě informován, a to telefonicky nebo prostřednictvím emailu, přičemž Prodávající současně Zákazníkovi poskytne informaci o dodatečné přiměřené době, ve které Prodávající Zákazníkovi Zboží dodá. Pokud nová dodací lhůta Zákazníkovi nevyhovuje, má právo od smlouvy odstoupit.
- 7.10. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu přepravce z objektivních důvodů, např. pokud je Prodávající nucen na doručení Zboží využít služby jiného přepravce, než je přepravce uvedený v objednávce, z důvodu stávky zaměstnanců přepravce anebo z jiných objektivních důvodů. Změna přepravce neovlivní cenu účtovanou Zákazníkovi za dopravu.
- 7.11. V případě, že si Zákazník nepřeveze objednané Zboží do 7 dnů ode dne doručení (na vybranou pobočku při osobním odběru nebo na adresu zvolenou Zákazníkem pro doručení), Prodávající má právo od Smlouvy odstoupit. Doručením odstoupení od Smlouvy Zákazníkovi na kontaktní údaj uvedený v objednávce Smlouva zaniká.
- 7.12. Zákazníkovi se mohou doručovat písemnosti na elektronickou adresu Zákazníka.

## **8. Zákaznický servis a záruka**

- 8.1. Žádosti nebo stížnosti a jiná komunikace jakéhokoli druhu musí (otázka k objednávce apod. s výjimkou reklamací) být zaslané společnosti ContiTrade Services na adresu prodejny, kterou si Zákazník zvolil jako odběrné místo pro osobní převzetí (kontaktní údaje prodejny jsou uvedené na stránce Internetového obchodu v sekci Pobočky), anebo na některou z kontaktních adres uvedených v úvodu těchto Obchodních podmínek.
- 8.2. Na Zboží a Služby nabízené v Internetovém obchodě se zpravidla vztahuje zákonná nebo smluvní záruka. V případě Reklamace se postupuje podle Reklamačního řádu, kde najdete kromě jiného i záruční podmínky, informace o postupech uplatňování a vyřizování reklamací, stížností a podnětů Zákazníků.

## **9. Odpovědnost za škodu a reklamace**

- 9.1. Prodávající je ze zákona odpovědný za škodu způsobenou na zdraví nebo životě, za jiné škody, které vznikly v důsledku hrubé nedbalosti anebo úmyslného porušení povinností, jakož i z podvodného úmyslu.

- 9.2. Mimo výše uvedené je prodávající plně odpovědný také za další škody, pokud tak stanoví kogentní právní předpisy (tj. ty, od kterých není možné se odchýlit dohodou), např. odpovědnost podle ustanovení § 2939 a násl. občanského zákoníku (odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku) nebo v rozsahu záruky poskytnuté ze strany Prodávajícího, na základě, které se zaručuje po určitou dobu určitá kvalita poskytovaného plnění.
- 9.3. Prodávající je odpovědný za škody způsobené z nedbalosti, pokud se tato nedbalost týká porušení takových povinností, jejichž splnění je potřebné pro řádné naplnění smlouvy a na které Zákazník pravidelně spoléhá (tzv. podstatné porušení smluvních povinností). V tomto ohledu je odpovědnost Prodávajícího omezena na předvídatelné smluvní škody.
- 9.4. V případě porušení tzv. nepodstatných smluvních povinností je Prodávající odpovědný pouze vůči Spotřebitelům. I tato odpovědnost je však omezena na předvídatelné smluvní škody.
- 9.5. Odpovědnost Prodávajícího za škodu v jiných případech než těch, které jsou výslovně uvedeny v tomto článku, se vylučuje.

## **10. Další informace pro zákazníky**

### **10.1. Uživatelský účet**

- Za správnost údajů uvedených v uživatelském účtu odpovídá výlučně Zákazník. Údaje uvedené Zákazníkem v uživatelském účtu a dále při objednávání zboží jsou Prodávajícím považovány za správné.
- Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost ve vztahu k informacím nezbytným pro přístup do svého uživatelského účtu.
- Zákazník není oprávněn umožnit použití uživatelského účtu třetí osobou.
- Prodávající může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy Zákazník svůj uživatelský účet déle než 2 roky nevyužívá nebo v případě, kdy Zákazník poruší své povinnosti ze smlouvy (včetně Obchodních podmínek).
- Zákazník bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, příp. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

### **10.2. Text smlouvy**

- Text Smlouvy je archivován prodávajícím, včetně obchodních podmínek; po odeslání objednávky je text Smlouvy dostupný a je možné jej zobrazit v uživatelském účtu registrovaného Zákazníka. Přihlášení do uživatelského účtu Zákazníka se uskutečňuje přímo na webové stránce Internetového obchodu (<http://www.bestdrive.cz>), uvedením registrovaného uživatelského jména a hesla. Pro Zákazníka jsou tyto Obchodní podmínky nepřetržitě zpřístupněné na webové stránce Internetového obchodu. Údaje o objedávce a Obchodní podmínky jsou Zákazníkovi zasílány také emailem.

### **10.3. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)**

- V souladu s nařízením (EU) č. 524/2013 Evropského parlamentu a Rady ze dne 21.5.2013 o řešení spotřebitelských sporů online a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, má spotřebitel právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu s prodávajícím.
- Na následující webové adrese je dostupná online platforma Evropské komise pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů online (tzv. „Platforma RSO“): <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>
- Spotřebitel má právo obrátit se na Prodávajícího se žádostí o nápravu, pokud není spokojený se způsobem, jakým prodávající vyřídil jeho reklamaci anebo pokud se domnívá,

že Prodávající porušil jeho práva. Spotřebitel má právo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu (dále jen „návrh“) subjektu mimosoudního řešení sporů, pokud prodávající na žádost odpověděl zamítavě nebo na ni neodpověděl do 30 dnů ode dne jejího odeslání; možnost obrátit se na soud tímto není dotčena. Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu může Spotřebitel podat nejpozději do 1 roku od chvíle, kdy uplatnil svůj nárok u Prodávajícího poprvé.

- Seznam subjektů mimosoudního řešení sporů je zveřejněn na internetové adrese Ministerstva průmyslu a obchodu ČR: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/seznam-subjektu-mimosoudniho-reseni-spotrebitelskych-sporu---245423/>
- Návrh musí obsahovat:
  - a) jméno a příjmení Spotřebitele, adresu pro doručování, elektronickou adresu a telefonický kontakt, pokud je k dispozici,
  - b) přesné označení Prodávajícího,
  - c) úplný a srozumitelný popis rozhodných skutečností,
  - d) označení, čeho se Spotřebitel domáhá,
  - e) datum, kdy se Spotřebitel obrátil na Prodávajícího s žádostí o nápravu a informaci, že pokus o vyřešení sporu přímo s Prodávajícím byl bezvýsledný,
  - f) prohlášení o tom, že ve věci nebyl zaslán stejný návrh jinému subjektu alternativního řešení sporů, nerozhodl ve věci soud nebo rozhodčí soud, ve věci nebyla uzavřena dohoda o mediaci ani nebylo ve věci ukončeno alternativní řešení sporu.
- K návrhu Spotřebitel přiloží doklady související s předmětem sporu, které prokazují skutečnosti uvedené v návrhu.
- Návrh je možné podat v listinné nebo elektronické podobě anebo ústně do protokolu. Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je možné podat také prostřednictvím internetového formuláře dostupného na této internetové adrese: <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>.
- Každý účastník mimosoudního řízení sporu nese své náklady sám. Samotné mimosoudní řízení sporu se nezaplatňuje (viz. Pravidla pro postup při Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů - <https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2017/08/2017-08-15-pravidla-adr.pdf>)
- Prodávající je oprávněn k prodeji zboží a poskytování služeb na základě živnostenského oprávnění. Okresní, příp. městský úřad v sídle kraje, odbor živnostenského podnikání, vykonává kontrolu nad dodržováním povinností, které pro Prodávajícího vyplývají z živnostenského zákona a ze zvláštních právních předpisů vztahujících se k živnostenskému podnikání. Orgánem dozoru a kontroly na vnitřním trhu ve věcech ochrany spotřebitele je Česká obchodní inspekce, která vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné také dohled nad dodržováním zákona o ochraně spotřebitele.

#### 10.4. Ochrana osobních údajů zákazníků

- Informace o zpracování osobních údajů obsahují Pravidla ochrany osobních údajů a používání cookies upravují Pravidla užívání cookies.
- Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

### 11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Pokud smluvní vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že se jejich smluvní vztah řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

- 11.2. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení těchto obchodních podmínek. Prodávající a Zákazník Podnikatel se pro případ soudních sporů dohodli na místní příslušnosti Okresního soudu ve Zlíně, Dlouhé Díly 353, 763 02 Zlín, bude-li dána věcná příslušnost okresního soudu a Krajského soudu v Brně, bude-li dána věcná příslušnost krajského soudu.
- 11.3. Smlouva je platná do vypořádání veškerých nároků smluvních stran z ní vyplývajících.
- 11.4. Přílohu těchto obchodních podmínek tvoří následující dokumenty:
- Příloha č. 1: Reklamační řád
  - Příloha č. 2: Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

## Příloha č. 1 Obchodních podmínek – Reklamační řád

Internetového obchodu [www.bestdrive.cz](http://www.bestdrive.cz) ze dne 1.4.2021 (dále jen "**Obchodní podmínky**")

### **REKLAMAČNÍ ŘÁD A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY**

pro výrobky a služby zakoupené v online obchodě [www.bestdrive.cz](http://www.bestdrive.cz) společnosti:

#### **ContiTrade Services s.r.o.**

Objízdna 1628  
765 02 Otrokovice, Česká republika

E-mail: [shop@bestdrive.cz](mailto:shop@bestdrive.cz)

IČO: 411 93 598

DIČ: CZ41193598

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně,  
oddíl C, vložka 61380

jednající prostřednictvím: Roman Sabol a Petr Sedláček, jednatele

(Dále jen "**ContiTrade Services**")

Tímto reklamačním řádem společnost ContiTrade Services mj. informuje spotřebitele o jeho právech a poskytuje mu informace vyžadované platnými právními předpisy, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“) a zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „**zákon o ochraně spotřebitele**“)

**Platnost a účinnost: 1.4.2021**

#### **Obsah**

1. Definice pojmů a působnost Reklamačního řádu .....	15
2. Jaké máte povinnosti jako Zákazník? .....	15
3. Správné hospodaření s pneumatikami.....	15
4. Jaké jsou podmínky pro úspěšné uplatnění Reklamace? .....	16
6. Doklady potřebné k uplatnění Reklamace.....	19
7. Kde je možné uplatnit reklamaci?.....	19
8. Jak uplatnit Reklamaci a jaké jsou nároky Zákazníka? .....	20
9. Jak probíhá vyřizování Reklamace u Zákazníka Podnikatele? .....	21
10. Jak probíhá vyřizování Reklamace u Zákazníka Spotřebitele? .....	21
11. Vyzvednutí předmětu Reklamace .....	21
12. Závěr .....	22

## **1. Definice pojmů a působnost Reklamačního řádu**

- 1.1. Pojmy obsažené v tomto Reklamačním řádu a jeho přílohách mají význam, v jakém jsou definovány v článku 1.2. Obchodních podmínek.
- 1.2. Působnost Reklamačního řádu:
  - 1.2.1. Společnost ContiTrade Services tímto Reklamačním řádem informuje Zákazníky o podmínkách a způsobu vyřízení Reklamace včetně údajů o tom, kde může Zákazník Reklamaci uplatnit a o provádění záručních oprav.
  - 1.2.2. Ve věcech zde neupravených se postupuje podle Obchodních podmínek, jinak podle obecně závazných právních předpisů.
  - 1.2.3. Pokud nastane rozpor mezi ustanovením Obchodních podmínek a tohoto Reklamačního řádu, přednost má Reklamační řád. Pokud nastane rozpor mezi ustanoveními tohoto Reklamačního řádu a kogentními ustanoveními právních předpisů (tj. těmi, od kterých se nelze odchýlit dohodou), přednost mají zákonná ustanovení.
  - 1.2.4. Ustanovení odchýlná od tohoto Reklamačního řádu je možné sjednat smluvně. Odchylná ujednání v jakékoli písemné smlouvě uzavřené mezi smluvními stranami mají přednost před ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.
- 1.3. Znění Reklamačního řádu může Prodávající kdykoli měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění Reklamačního řádu Internetového obchodu.

## **2. Jaké máte povinnosti jako Zákazník?**

- 2.1. Zákazník je povinen seznámit se s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami, vyslovit s nimi souhlas a přistoupit k těmto dokumentům ještě před závazným objednááním Zboží nebo Služby (uzavřením Smlouvy).
- 2.2. Zákazník zároveň bere na vědomí, že je povinen Prodávajícímu poskytnout součinnost nezbytnou k vyřízení Reklamace (např. předložit věc, která je nezbytná k vyřízení Reklamace), v opačném případě se Zákazník dostává do prodlení s plněním svých povinností a lhůty Prodávajícího pro vyřízení Reklamace se adekvátně prodlužují o čas, po který Zákazník neposkytl požadovanou součinnost, pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak.

## **3. Správné hospodaření s pneumatikami**

- 3.1. Hospodaření s pneumatikami, zacházení s nimi a jejich používání musí být v souladu s předpisy týkající se používání pneumatik, které jsou obsažené v prospektech a technických informacích, a které jsou k dispozici u Prodávajícího, a které jsou přiložené k vozidlu a / nebo zboží a / nebo zveřejněny na stránkách Internetového obchodu.
- 3.2. Disky, montáž, huštění, nosnost, správné používání pneumatik a další technické údaje jsou uvedeny v technických příručkách, prospektech, technických informacích a v neposlední řadě v technické dokumentaci vozidla. Tlak vzduchu (huštění) a rozměry pneumatik jsou uvedeny v technické dokumentaci vozidla a také na štítku nalepeném přímo na vozidle.
- 3.3. Předepsaný tlak vzduchu (huštění) pneumatik pro jednotlivé typy motorových vozidel je nutné dodržovat po celou dobu jejich provozu.

- 3.4. Nosnost pneumatik je dána celkovou hmotností vozidla a v něm převáženého nákladu. Tato nosnost pneumatiky nesmí být během provozu vozidla překročena.
- 3.5. V provozu se mohou používat pouze nepoškozené pneumatiky s minimální hloubkou dezénových drážek po obvodu větší, než předepisuje obecně závazný právní předpis (vyhláška Ministerstva dopravy ČR č. 341/2014 Sb., o schvalování technické způsobilosti a o technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích). Měření hloubky dezénových drážek musí být v souladu s předpisem výrobce.
- 3.6. Při montáži pláštů se musí používat předepsané disky, které musí být předem zkontrolovány, zda nejsou poškozeny, zároveň musí být zbaveny všech nečistot, rzi apod. Plechové disky musejí být natřeny ochranným nátěrem.
- 3.7. Při montáži dušových pneumatik se duše zlehka posype klouzkem, který se rozetře, není dovoleno sypat klouzek dovnitř pláště. Na patky lze používat mýdlový roztok, silikonový olej, případně speciální mazadla usnadňující montáž, kromě prostředků, jejichž složení je ropného původu.
- 3.8. Vzájemný rozdíl vnějších průměrů jednotlivých nezatížených pneumatik v dvojmontáži nesmí být větší než 2% vnějšího průměru. Mezi jednotlivými pneumatikami musí být mezera podle předpisů výrobce vozidel, aby se pneumatiky při jízdě nedotýkaly.
- 3.9. Užité zatížení vozidla musí být rozloženo tak, aby jednotlivé pneumatiky nebyly přetěžovány.
- 3.10. Během používání musí být kontrolován stav opotřebení pneumatik a tlak vzduchu (plynu) v jednotlivých pneumatikách včetně rezervy. Pokud se zvýší tlak vzduchu zahřátím pneumatiky, není dovoleno tento během denního výkonu vozidla snižovat. Dále je nutné kontrolovat podvozek vozidla, neboť špatný technický stav může negativně ovlivnit životnost pneumatik.

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 2099 a násl. občanského zákoníku).

#### **4. Jaké jsou podmínky pro úspěšné uplatnění Reklamací?**

- 4.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti Prodávajícího za vady se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 2099 a násl. Občanského zákoníku).
- 4.2. Prodávající odpovídá Zákazníkovi, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Zákazníkovi, že v době, kdy Zákazník Zboží převzal:
  - má Zboží vlastnosti, které si Smluvní strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jim prováděné,
  - se Zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se Zboží tohoto druhu obvykle používá,
  - Zboží odpovídá jakostí nebo provedením smlouveného vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smlouveného vzorku nebo předlohy,
  - je Zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - Zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

- 4.3. Hospodaření s pneumatikami, zacházení s nimi a jejich používání musí být v souladu s předpisy na jejich používání, stanovených v katalogích, prospektech a technických informacích, které jsou k dispozici u prodejců.
- 4.4. Prodávající neodpovídá Zákazníkovi za vady Zboží spočívající v poškození věci, které vzniklo v důsledku jejího nesprávného použití/používání nebo údržby, zejména v důsledku jejího užívání v rozporu s informacemi o způsobu použití a údržby věci nebo v rozporu s informacemi uvedenými v tomto Reklamačním řádu. Za nesprávné použití/používání Zboží se považuje zejména, nikoli však výlučně:
- nesprávná nebo neodborná montáž, oprava věci, nebo jiný neodborný zásah (např. neodborná montáž snímačů hustícího tlaku (TPMS), aj),
  - používání výrobků v rozporu s návodem k obsluze,
  - nesprávné skladování věci, např. skladování pneumatik jinak než v chladu, suchu a mimo dosah přímého světla, chemických látek a zdrojů ozonu,
  - použití pneumatik pod úrovní bezpečnostní hloubky dezénu stanovenou právními předpisy,
  - použití pneumatik starších než 10 let od data výroby (od DOT uvedeného na pneumatice).
  - použití nesprávného rozměru nebo typu zboží, zejména pneumatiky nebo diskového kola,
  - použití zdeformovaného, zkorodovaného nebo jinak poškozeného nebo znečištěného diskového kola,
  - použití nevhodného dezénu nebo typu provedení pneumatiky,
  - poškození pneumatiky při nesprávné geometrii vozidla nebo poškozením výrobku způsobené vadnou částí vozidla,
  - přehušťení nebo podhušťení pneumatiky,
  - přetěžování, nebo dlouhodobé nezatežování vozidla,
  - mechanické nebo chemické poškození nebo znehodnocení jinými vlivy (např. havárie, požár, živelná událost),
  - nesprávná mezera při dvojmontáži nebo poškozením cizím předmětem při dvojmontáži,
  - jízda na pneumatice bez tlaku vzduchu,
  - neodborné prořezávání dezénové drážky (např. na pneumatikách s výrobním označením "REGROOVABLE"), nebo použitím pneumatiky pro sportovní účely (s výjimkou pneumatik určených pro tento účel),
  - poškození pneumatiky způsobené nesprávným použitím sněhových řetězů, nad přípustnou míru běžného opotřebení nebo nesprávným použitím sněhových řetězů,
  - hušťení pneumatik jiným než doporučeným médiem,
  - nadměrné opotřebení Zboží nad přípustnou míru běžného opotřebení,
  - poškození náhradního dílu způsobené zásahem do integrity vozidla při jeho provozování,
  - úmyslný zásah Zákazníka nebo třetí osoby.
- 4.5. Prodávající neodpovídá Zákazníkovi dále za vady:
- které byly vytknuté po uplynutí 24 měsíců ode dne převzetí Zboží,
  - pro které byla sjednána nižší cena (§ 2167 Občanského zákoníku),
  - vzniklé použitím nebo opotřebením věci, která byla zakoupená jako použitá, pokud je Zákazníkem Spotřebitel, nebo vzniklé v souvislosti s použitím nebo opotřebením věci, pokud je Zákazníkem Podnikatel,
  - zjevné vady, kterou musel Zákazník s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření Smlouvy, avšak Zákazník tyto vady neoznámil bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit (§ 2112 odst. 1 občanského zákoníku),
  - jiné než zjevné vady a Zákazník tyto vady nevytkl bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit,

- věcí, které dodal Zákazník, např. pro vykonání určité služby (např. kostra protektorovaných pneumatik, pokud byla kostra dodána Zákazníkem nebo na díl, který namontoval Prodávající, ale byl dodán Zákazníkem). V takovém případě se bude Záruka vztahovat pouze na služby poskytované Prodávajícím. Ani za vady služeb nebude Prodávající odpovídat, pokud tyto vady způsobilo použití věcí předaných Prodávajícím na zpracování / použití Zákazníkem v případě, že Prodávající ani při vynaložení odborné péče nevhodnost těchto věcí nemohl zjistit nebo na ně Zákazníka upozornil a Zákazník na jejich použití trval,
- poskytnutých služeb způsobené dodržením nevhodných pokynů daných Zákazníkem, pokud Prodávající na nevhodnost těchto pokynů Zákazníka upozornil a Zákazník na jejich dodržení trval, nebo jestliže Prodávající tuto nevhodnost nemohl zjistit.

4.6. Prodávající neodpovídá Zákazníkovi za vady daru, jestliže byla v souladu s čl. 3.8. Obchodních podmínek uzavřena spolu se Smlouvou i darovací smlouva. Dar není prodaným Zbožím, proto Prodávající ani neodpovídá za jeho případné vady. Pokud však Prodávající o případných vadách daru ví, je povinen na ně Zákazníka při nabídce daru upozornit. Pokud má dar vady, na které prodávající zákazníka neupozornil, je zákazník oprávněn jej vrátit (§ 2065 občanského zákoníku).

## 5. Jak dlouhá je záruční doba a jak plyne?

5.1. Po období záruční doby je poskytována Zákazníkům Spotřebitelům záruka za jakost na veškeré výrobní a materiállové vady, které se u Zboží projevily. Záruka se nevztahuje na vady Zboží, které jsou provozního charakteru a nemají přímou souvislost s technologií výrobku nebo materiállovou závadností. Záruka se nevztahuje na Zboží, u kterého jsou provedeny jakékoliv opravy, neboť v tomto případě nelze Prodávajícím garantovat funkčnost Zboží po provedené opravě.

5.2. Záruční doba, pokud je Zákazníkem Spotřebitel je v délce uvedené v tomto článku:

5.2.1. Záruční doba na zboží a Služby je:

- u nového zboží 24 měsíců;
- u použitého zboží a na provedené opravy od data provedení opravy 12 měsíců.

5.2.2. Pokud je ve zvláštním právním předpise, dohodě Prodávajícího se Spotřebitelem nebo v záručním listě vydaném a potvrzeném Prodávajícím nebo v reklamě Prodávajícího uvedena delší Záruční doba, bude platná tato delší Záruční doba.

5.2.3. Pokud je na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena lhůta k použití, neskončí Záruční doba před uplynutím této lhůty.

5.2.4. Pokud je u výrobku nabízeném v Internetovém obchodě uvedeno, že na daný výrobek se poskytuje delší Záruční doba, tak platí tato delší Záruční doba a Prodávající je na požádání Zákazníka povinen mu vystavit a potvrdit záruční list. V záručním listě určí Prodávající podmínky a rozsah této Záruky.

5.3. Záruční doba na Zboží a Služby, pokud je Zákazníkem Podnikatel, může být smluvně dohodnutá mezi Prodávajícím a Zákazníkem - Podnikatelem nebo poskytnuta formou prohlášení v záručním listě. Dále platí, že:

- 5.3.1. bez ohledu na to, zda byla smluvně sjednána Záruka, Zákazník Podnikatel má právo uplatnit práva z vadného plnění, pokud vada existovala v okamžiku Převzetí zboží nebo služby Zákazníkům, a to v souladu s ustanoveními Občanského zákoníku;
- 5.3.2. v rozsahu neupraveném ve smlouvě se Zákazníkem Podnikatelem nebo v záručním listu, se plně uplatňuje tento Reklamační řád.

- 5.4. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy Spotřebitel po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Prodávající je povinen vydat Spotřebiteli potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání (§ 2173 občanského zákoníku).
- 5.5. Pokud dojde k výměně Zboží reklamovaného Spotřebitelem, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí, pokud dojde k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.
- 5.6. Záruční doby začínají běžet od Převzetí zboží nebo služby Zákazníkem. Pokud má věc zakoupenou Spotřebitelem uvést do provozu jiný podnikatel než Prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení věci do provozu, pokud Spotřebitel objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost (§ 2115 občanského zákoníku).
- 5.7. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, pokud nebyly uplatněny v záruční době.

## **6. Doklady potřebné k uplatnění Reklamacce**

- 6.1. Jako potvrzení o koupi a doklad o záruce vystavuje Prodávající ke každému zakoupenému zboží nebo službě daňový doklad (fakturu) v souladu s platnými právními předpisy (obsahuje zejména název zboží nebo služby, cena, množství, sériové číslo atd., ve smyslu platných právních předpisů).
- 6.2. Na výslovnou žádost Zákazníka poskytne Prodávající Záruku písemnou formou (záruční list). Pokud je to vzhledem k poskytované Záruce potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah Záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možné uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listě Prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva Zákazníka, která se ke koupi vážou.
- 6.3. Pro uplatnění Reklamacce:
  - a) je třeba předložit doklad o koupi, případně jiným způsobem nevzbuzujícím pochybnosti prokázat, že Zboží bylo zakoupen u Prodávajícího;
  - b) v případě, že Zákazník uplatňuje právo vyplývající ze Záruky přesahující rozsah Záruky stanovené zákonem, je třeba předložit originál smlouvy, prohlášení nebo záruční list, ve kterém byl rozsah takové Záruky stanoven.

## **7. Kde je možné uplatnit reklamaci?**

- 7.1. Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u Prodávajícího, u kterého byla věc zakoupena (ContiTrade Services nebo Franchise partner), pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak. Pokud Zákazník Reklamaci uplatňuje u Prodávajícího, může tak učinit:
  - Osobně v prodejně nebo poštou nebo emailem na adresu prodejny, kde si Zákazník Zboží osobně převzal nebo kde mu byla poskytnuta Služba. Kontaktní údaje jednotlivých prodejen Prodávajícího jsou uvedeny na stránkách Internetového obchodu v sekci "Pobočky", kde je možné nalézt, která prodejna BestDrive je provozována společností ContiTrade, a která je provozována jiným podnikatelem - Franchise partnerem.
  - pokud bylo Zákazníkovi Zboží doručováno poštou, přednostně Zákazník uplatní Reklamaci poštou na adrese:

- ContiTrade Services s.r.o.
- Provozovna a distribuční sklad e-shopu bestdrive
  - Kšírova 238
  - 619 00 Brno
  - Česká republika
  - tel: +420 544 502 452
  - e-mail: shop@bestdrive.cz

7.2. Zákazník Spotřebitel může uplatnit Reklamaci v kterékoliv provozovně Prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na prodávané výrobky nebo poskytované služby, nebo u určené osoby (zpravidla záruční servis uvedený v záručním listě). Určená osoba může reklamaci vyřídit pouze předáním opraveného výrobku, jinak reklamaci postoupí Prodávajícímu k vyřízení.

## **8. Jak uplatnit Reklamaci a jaké jsou nároky Zákazníka?**

8.1. O uplatnění Reklamace Zákazník informuje Prodávajícího listem, emailem, nebo vyplněním reklamačního protokolu, který bude poskytnut Zákazníkovi na vyžádání na prodejně Prodávajícího.

8.2. Reklamaci Zákazník uplatňuje tak, že vytkne konkrétní vadu a sdělí, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti za vady uplatňuje. Zákazník připojí doklad o koupi zboží nebo služeb a doklad prokazující Záruku, jestliže tato nevyplývá ze zákona. V případě nesplnění těchto podmínek nebudou naplněny podmínky nezbytné pro uplatnění Reklamace a takové neúplné uplatnění odpovědnosti z vad nebude považováno za Reklamaci.

8.3. Zákazník může při uplatnění reklamace žádat následující:

- Pokud jde o vadu, kterou lze odstranit, má Zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Zákazník může místo odstranění vady požadovat výměnu věci, anebo pokud se vada týká jen součásti věci, výměnu součásti, pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem na cenu zboží anebo závažnost vady. Prodávající může vždy místo odstranění vady vyměnit vadnou věc za věc bez vady, pokud to Zákazníkovi nezpůsobí závažné obtíže.
- Pokud jde o vadu, kterou nelze odstranit a která brání řádnému užívání jako věc bez vady, má Zákazník právo na výměnu věci anebo má právo od smlouvy odstoupit. Stejná práva náleží Zákazníkovi v případě, kdy jde sice o odstranitelné vady, ale spotřebitel nemůže pro opakovaný výskyt vady po opravě anebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Pokud jde o jiné neodstranitelné vady, má Zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny věci.
- Vada, která se projeví do 6 měsíců ode dne převzetí, se považuje za vadu, která existovala již v den převzetí věci, pokud to neodporuje povaze věci anebo pokud Prodávající neprokáže opak. Vady musí Zákazník uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu. Práva z odpovědnosti za vady se může Zákazník domáhat u soudu, pouze pokud vady vytkl nejpozději do 24 měsíců od převzetí věci.

8.4. Prodávající Zákazníkovi vydá písemné potvrzení o přijetí Reklamace, resp. kopii vyplněného reklamačního protokolu, o tom, kdy Zákazník právo uplatnil, co je obsahem Reklamace a jaký způsob vyřízení Reklamace Zákazník požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamace.

- 8.5. Aby mohla být Reklamační vyřízení, je nezbytné, aby Zákazník předložil věc, které se Reklamační Zboží nebo Služeb týká. Předkládaná věc musí být přiměřeně čistá. V případě, že Zákazník přinese hrubě znečištěnou věc, Prodávající není povinen věc převzít na Reklamační až do momentu, kdy Zákazník nepředloží věc, která není špinavá nebo znečištěna nad míru přiměřenou poměrům

## **9. Jak probíhá vyřizování Reklamační u Zákazníka Podnikatele?**

- 9.1. **Vyřizování Reklamační Zákazníka Podnikatele:** Po uplatnění Reklamační, označení vady a předložení věci, Prodávající určí způsob Reklamační a Reklamační vyřídí v co nejkratší lhůtě, zpravidla do 30 dnů.

## **10. Jak probíhá vyřizování Reklamační u Zákazníka Spotřebitele?**

- 10.1. Lhůty pro vyřizování reklamační se řídí zákonem č. 89/2019 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

- 10.2. **Určení způsobu vyřizování Reklamační Spotřebitele:** Pokud Spotřebitel uplatní Reklamační, Prodávající nebo jím pověřený zaměstnanec nebo určená osoba je povinen poučit Spotřebitele o jeho právech (na opravu či výměnu věci, odstoupení od smlouvy s vrácením peněz nebo na slevu, za podmínek uvedených v článku 8.3. tohoto Reklamačního řádu). Tuto povinnost lze splnit i zveřejněním tohoto Reklamačního řádu v prodejně na místě pro daného Spotřebitele viditelném.

Prodávající na základě rozhodnutí Spotřebitele, které z těchto práv Spotřebitel uplatňuje, je povinen rozhodnout o Reklamační ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů ode dne uplatnění Reklamační. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Kupující není oprávněn bez souhlasu Prodávajícího měnit zvolený způsob vyřizování Reklamační vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

- 10.3. **Lhůta pro vyřizování Reklamační Spotřebitele:** Po určení způsobu vyřizování Reklamační musí být Reklamační Prodávajícím vyřizována bez zbytečného odkladu, v odůvodněných případech lze reklamační vyříditi i později; vyřizování Reklamační včetně odstranění vady však musí být učiněno nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamační, pokud se Prodávající se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy ze strany Prodávajícího. Pokud k převzetí předmětu Reklamační Prodávajícím dojde v pozdější den, než je den uplatnění reklamační, lhůty pro vyřizování reklamační podle tohoto odstavce začínají běžet ode dne převzetí předmětu Reklamační Prodávajícím.

- 10.4. **Vyřizování Reklamační Spotřebitele:** Prodávající je povinen o vyřizování reklamační vydat písemný doklad. Tímto písemným dokladem je zpravidla kopie reklamačního protokolu s vyplněnou kolonkou "vyjádření pracovníka pověřeného na vyřizování reklamační" nebo list obsahující písemné vyrozumění o vyřizování Reklamační.

## **11. Vyzvednutí předmětu Reklamační**

- 11.1. Zákazník je povinen si převzít předmět Reklamační neprodleně poté, co byl vyrozuměn o vyřizování Reklamační.

- 11.2. V případě, že si Zákazník nevyzvedl předmět Reklamační do třiceti dnů ode dne doručení oznámení o výsledku způsobu vyřizování reklamační, ačkoli Zákazníkovi byl doručen výsledek Reklamační, Prodávající po uplynutí lhůty pro vyzvednutí reklamovaného zboží opětovně písemně dopisem nebo e-mailem vyzve Zákazníka k jeho vyzvednutí a poučí ho, že v případě, že na výzvu nebude reagovat, nabídne předmět Reklamační k prodeji, a pokud se ho nepodaří do 1 měsíce prodat, Prodávající může předmět Reklamační zlikvidovat.

- 11.3. V případě, že si Zákazník nevyzvedne předmět Reklamace ani po uplynutí lhůty pro vyzvednutí ve smyslu dodatečné výzvy k převzetí, Prodávající má nárok na poplatek za uskladnění předmětu Reklamace ve výši obvyklé s přihlédnutím k povaze věci, délku a způsob skladování.

## **12. Závěr**

Vážení Zákazníci, věříme, že budete s našimi výrobky a službami spokojeni a budou Vám spolehlivě sloužit, aniž byste museli využít tento Reklamační řád. V případě jakýchkoliv dotazů a nejasností, žádostí, stížností nebo podnětů, nás můžete kontaktovat na kontaktních adresách uvedených v hlavičce tohoto Reklamačního řádu nebo na kontaktní adrese konkrétního Prodávajícího.

## Příloha č. 2 – Obchodních podmínek – Vzorový formulář pro odstoupení do smlouvy

### VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO Odstoupení OD SMLOUVY

podle přílohy k nařízení vlády č. 363/2013 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv

**(Vyplňte a zašlete tento formulář pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)**

- Označení prodávajícího podle faktury: \*

	ContiTrade Services s.r.o., se sídlem: Objízdná 1628, 765 02 Otrokovice, tel: +420 544 502 452, e-mail: shop@bestdrive.cz  toto odstoupení prosím doručte nejlépe spolu se zbožím na adresu pobočky, kde jste si zboží osobně vyzvedli, nebo pokud Vám byl doručen kurýrem, doručte ho na adresu:  <b>ContiTrade Services s.r.o.</b> <b>Provozovna a distribuční sklad e-shopu bestdrive</b> <b>Kšírova 238</b> <b>619 00 Brno</b> <b>Česká republika</b>
--	--

nebo pokud je na faktuře / účtence jiný prodávající:

	Obchodní jméno: ..... se sídlem: ..... e-mail: .....
--	--

- Tímto oznamuji/oznamujeme, že odstupuji/odstupujeme od smlouvy o nákupu tohoto zboží/od smlouvy o poskytnutí těchto služeb č. \*: .....  
.....
- V rozsahu: celém / částečném, a to .....
- Datum objednání / datum obdržení \* .....
- Jméno a příjmení spotřebitele \* .....
- Adresa spotřebitele / spotřebitelů \* .....
- Podpis spotřebitele / spotřebitelů \* (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě) .....
- Datum .....

**\* Nehodící se škrtněte.**