

Všeobecné obchodní podmínky pro provádění servisních prací na motorových vozidlech, přípojně technice, agregátech a jejich součástech, ze dne 1.9.2026

(dále jen „VOP“)

společnost HESTI, spol. s r.o., IČ: 17046963, sídlem K Hájmům 946/10, 155 00 Praha 5 - Stodůlky, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 1588 (dále jen „Zhotovitel“ nebo „HESTI“),

1. Úvod:

- 1.1. Společnost HESTI je obchodní společnost, jejímž hlavním předmětem činnosti je prodej a následný servis nákladní techniky, zejména vozidel zn. MAN, jakož i přípojných vozidel a zemědělských strojů rozličných značek (dále jen „Vozidla“). Smyslem a účelem těchto VOP je základní úprava vzájemných práv a povinností vzniklých mezi společností HESTI, coby Zhotovitelem s jeho obchodními partnery, kterými jsou jak fyzické, tak právnické osoby (dále jen „Objednatel“), coby Objednateli, při sjednávání a následné realizaci servisních zakázek (dále jen „Servisní zakázka“ nebo „Dílo“).
- 1.2. Tyto VOP byly sestaveny v souladu s právním řádem České republiky, a to především za účelem stanovení právního rámce ve vztazích mezi podnikateli. Smluvní vztah je podřízen zejména právní úpravě dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „OZ“). Je – li výjimečně smluvní stranou tohoto vztahu spotřebitel, řídí se vztahy smlouvou a těmito VOP výslovně neupravené také zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jen „ZOS“).
- 1.3. Tyto VOP představují nedílnou součást smlouvy o dílo (dále jen „Smlouva o dílo“), uzavírané dále uvedenými způsoby mezi Objednatel a Zhotovitelem (Objednatel a Zhotovitel dále společně jako „Smluvní strany“) a jsou uveřejněny na webových stránkách Zhotovitele <https://hesti.cz/vseobecne-obchodni-podminky/>. Objednatel při vstupu do právního vztahu se Zhotovitelem, stvrzuje, že se s těmito VOP seznámil a vyslovuje s nimi svůj bezvýhradný souhlas.
- 1.4. Objednatel uzavřením Smlouvy o dílo dle těchto VOP prohlašuje, že se nepovažuje v předmětném smluvním vztahu za slabší smluvní stranu. S obsahem těchto VOP byl předem seznámen a porozuměl jejich obsahu.

2. Vznik změna smluvního vztahu

- 2.1. Smluvní vztah ze Smlouvy o dílo dle těchto VOP, za účelem realizace Servisní zakázky, vzniká nebo je měněn mezi Objednatel a Zhotovitelem zejména, nikoli výlučně, sepsáním zakázkového listu podepsaného oběma Smluvními stranami. Smluvní vztah může být založen nebo změněn také na základě Smluvními stranami uskutečněného potvrzení objednávky, nebo nabídky, v rámci e-mailové a/nebo telefonické komunikace, popř. uzavřením samostatné písemné smlouvy o dílo.
- 2.2. Zakázkový list obsahuje následující povinné náležitosti:
 - 2.2.1. Identifikační údaje Smluvních stran, tj. jméno, název, IČ, DIČ, údaje o sídle
 - 2.2.2. Předběžnou specifikaci závady, popř. specifikaci požadovaných servisních činností
 - 2.2.3. Specifikaci vozidla, jehož se servisní činnosti týkají
 - 2.2.4. Předběžnou cenu díla
 - 2.2.5. Jména a vlastnoruční podpisy osob oprávněných jednat za Smluvní strany
 - 2.2.6. Předběžný termín dokončení servisní zakázky
 - 2.2.7. Kontaktní e-mailová adresa Objednatel a č. telefonického spojení(dále jen „Zakázkový list“).
- 2.3. Vozidlo je při sepsání Zakázkového listu předáno Objednatel Zhotoviteli. Zhotovitel na základě sdělení Objednatel o projevu závady do Zakázkového listu uvede předběžnou cenu. Podpisem zakázkového listu, tj. potvrzením specifikace Servisní zakázky a Předběžné ceny ze strany Objednatel v Zakázkovém listu, je Smlouva o dílo uzavřena. Servis následně v rámci realizace servisní zakázky provede diagnostiku a stanoví přesný rozsah prací, které mají být provedeny.
- 2.4. Objednatel odpovídá za to, že každý, kdo Vozidlo přiveze k provedení Servisní zakázky a učiní objednávku, je jeho oprávněným zástupcem. Objednatel je povinen hradit cenu Servisní zakázky. Objednatel je povinen při uskutečnění objednávky předložit osvědčení o registraci Vozidla a identifikovat se. Vystupuje-li zástupce (např. řidič vozidla) jménem

Objednatel, který je podnikatelem, má se za to, že je pověřen Servisní zakázku sjednat. Zhotovitel je oprávněn ověřit při zadávání opravy totožnost zástupce Objednatel, který Vozidlo k provedení Servisní zakázky předává, a to z průkazu totožnosti. Zhotovitel je oprávněn v rámci zákonných limitů identifikaci evidovat, v případě odmítnutí identifikace Objednatel nebo osoby jí pověřené není Zhotovitel povinen přijmout vozidlo k opravě a potvrdit Objednávku, popř. je oprávněn od dříve uzavřené smlouvy odstoupit pro její podstatné porušení na straně Objednatel.

- 2.5. Zhotovitel si vyhrazuje právo s Objednatel smlouvu o dílo dle těchto VOP neuzavřít, a to i bez uvedení důvodu, popř. právo kdykoli tuto Smlouvu s okamžitou účinností vypovědět.
- 2.6. Změna předmětu Servisní zakázky, zejména rozšíření rozsahu prací, je možná pouze se souhlasem obou Smluvních stran učiněným v písemné, e-mailové, telefonické či jiné obdobné formě. V návaznosti na rozšíření požadovaného rozsahu Servisní zakázky je Zhotovitel oprávněn přiměřeně prodloužit termín zhotovení Díla a stanovit novou Předběžnou cenu. Smluvní vztah založený písemnou formou ve smyslu těchto VOP může být měněn a modifikován jakoukoli jinou v těchto obchodních podmínkách uvedenou formou právního jednání, tj. zejména telefonicky nebo formou e-mailové komunikace.
- 2.7. Objednatel je oprávněn před podpisem Zakázkového listu požádat o vyhotovení nezávazného rozpočtu Servisní zakázky, a to ve formě kalkulace dle pro forma faktury. Výši Ceny uvedené v rozpočtu je Zhotovitel vázán po dobu jednoho týdne ode dne vystavení. Pokud byl na základě žádosti Objednatel rozpočet vystaven, je oprávněn Zhotovitel navýšit Cenu o 10 % i bez předchozího souhlasu Objednatel.

3. Cena a platební podmínky

- 3.1. Cena uvedená v zakázkovém listě je cenou předpokládanou (dále jen „**Předběžná cena**“). Objednatel je povinen uhradit skutečnou cenu předmětu Servisní zakázky tak, jak je dále vymezena v ustanovení čl. 3.4. (dále jen „**Cena**“), a to zejména s ohledem na skutečnou časovou náročnost provedení Servisní zakázky a s ohledem na aktuální cenu náhradních dílů a jiných komponent.
- 3.2. V případě, že Zhotovitel v průběhu realizace Servisní zakázky zjistí nepředpokládané závady, které budou mít za následek zvýšení Předběžné ceny uvedené v Zakázkovém listu o více než 10 %, zastaví provádění prací na Servisní zakázce a vyžádá si souhlas Objednatel s nově stanovenou výší Předběžné ceny. Tento souhlas Objednatel s navýšením Předběžné ceny může být udělen písemně, e-mailem, telefonicky či jinou obdobnou formou. V případě, že se Zhotoviteli nepodaří vyžádat si souhlas Objednatel bezprostředně po zjištění nepředpokládaných závad, v důsledku kterých bude Předběžná cena zvýšena o více než 10 %, posouvá se stanovený termín pro dokončení Servisní zakázky o dobu od zjištění nepředpokládané závady do okamžiku získání souhlasu s novou výší Předběžné ceny Objednatel. Dohodnutá lhůta pro provedení Servisní zakázky bude prodloužena o dobu nutnou k získání souhlasu Objednatel se zvýšením Předběžné ceny a čas potřebný k provedení nově zjištěných činností, případně k dodání náhradních dílů, jejichž potřeba dodatečně vyvstala. V případě, že Objednatel neudělí souhlas se zvýšením Předběžné ceny ani do 5 dnů od žádosti Zhotovitel, je Zhotovitel oprávněn od Smlouvy o dílo odstoupit a Objednatel je v takovém případě povinen uhradit Zhotoviteli cenu činností provedených do odstoupení od Smlouvy o dílo, určenou postupem dle článku 3. 4. těchto VOP, vč. instalace původních dílů zpět do Vozidla. Stejně tak je Objednatel oprávněn odstoupit od Smlouvy o dílo do 5 dnů od doručení informace o zvýšení Předběžné ceny o více než 10 %; ustanovení o úhradě dle čl. 3.4. těchto VOP se použije obdobně jako v předcházející větě.
- 3.3. Postup stanovený v čl. 3. 2. těchto VOP se neuplatní za předpokladu, že Objednatel již v Zakázkovém listu uvede, že požaduje provedení opravy Vozidla, a to i za předpokladu, že skutečná cena bude o více než 10% vyšší než Předběžná cena uvedená v Objednávce.
- 3.4. Cena je určena skutečným rozsahem činností na Servisní zakázce, jenž vyplývá z katalogu servisních prací - ceníku, cenou použitých náhradních dílů, případnou cenou subdodávky a cenou zvláštních výkonů dle ceníku, včetně užití speciálních diagnostických zařízení. Katalog servisních prací – ceník je k dispozici k nahlédnutí v prostorách příjmu Vozidel v provozovně Zhotovitel. V tomto katalogu je stanovena časová náročnost jednotlivých úkonů prováděných Zhotovitel v jednotkách AW, přičemž 1AW odpovídá 6 minutám. V případě změny ceníku je rozhodující cena platná v den uzavření Smlouvy o dílo. Ceny náhradních dílů (a to jak těch, které jsou dodávány samostatně, tak i těch dodávaných v rámci prováděných Servisních prací) jsou stanoveny Zhotovitel dle jeho ceníku. Přesný rozpis provedených Servisních prací a použitých náhradních dílů je uveden na daňovém dokladu (faktuře) vystaveném Objednateli Zhotovitel. V případě, že se Objednatel poté, co Servis zjistí příčinu závady Vozidla, rozhodne nerealizovat Servisní zakázku u Zhotovitel, je povinen zaplatit Zhotoviteli cenu prací vykonaných za účelem zjištění závady Vozidla (tzv. diagnostika), a to ve výši dle ceníku Zhotovitel.
- 3.5. Zhotovitel je oprávněn do Ceny zahrnout rovněž drobný spotřební materiál, jehož cena za jednotku nepřesáhne 850,- Kč (drobné díly) který se odebírá ze skladu bez záznamu na zakázku. V tomto smyslu je oprávněn kalkulovat cenu tohoto materiálu paušálně ve výši 2 % z nákladů na zpracování.
- 3.6. Cena je splatná při převzetí Vozidla, nestanoví - li daňový doklad - faktura, kterou vystaví Zhotovitel Objednateli, jinak. Zhotovitel uvádí Cenu na jím vystavené faktuře v korunách českých (Kč), a to jak bez DPH, tak vč. DPH v zákonné sazbě, o níž je povinen Cenu navýšit.
- 3.7. Cena může být fakturována v cizí měně. V takovém případě se použije pro přepočtení částky do cizí měny devizový kurz vyhlášený Českou národní bankou, platný ke dni uskutečnění zdanitelného plnění (den vystavení faktury).

- 3.8. Cena se považuje za uhrazenou dnem, kterým byla příslušná částka připsána ve prospěch účtu Zhotovitele.
- 3.9. Zhotovitel je oprávněn, v souvislosti s realizací Servisní zakázky, požadovat po Objednateli před započítáním prací složení přiměřené zálohy, a to až do výše 100 % Předběžné ceny (dále jen „**Záloha**“). V případě prodlení Objednatele se složením Zálohy se o dobu takového prodlení prodlužuje termín dokončení Servisní zakázky sjednaný v Zakázkovém listě. V případě, že Objednatel neuhradí ve sjednaném termínu Zálohu stanovenou Zhotovitelem, není Zhotovitel povinen v Servisní zakázce pokračovat, popř. oprávněn s plněním Servisní zakázky nezapočít dříve, než je záloha složena na jeho účet. Ocitne - li se Objednatel se složením Zálohy v prodlení delším než 7 dní, je Zhotovitel oprávněn odstoupit od Smlouvy o dílo.
- 3.10. Objednatel je povinen zaplatit Zhotoviteli Cenu i v případě, že Servisní zakázka byla dokončena s drobnými vadami a nedodělkami, které nebrání užívání Vozidla.
- 3.11. V případě prodlení s úhradou platby se Objednatel zavazuje Zhotoviteli uhradit smluvní úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky za každý byt' jen započatý den prodlení.
- 3.12. V případě, že Objednatel požaduje vydání některých vyměňovaných náhradních dílů nebo komponent Vozidla, které jsou ve vztahu k výrobci Vozidel vratné a jako takové podléhají programu MAN Genuine parts ecoline (dále jen „MAN Ecoline“), je Zhotovitel oprávněn navýšit Cenu díla o částku, kterou je povinen zaplatit výrobci za nevrácení příslušných dílů nebo komponent.

4. Předání a převzetí, přechod vlastnictví, nebezpečí škody

- 4.1. Předání a převzetí Vozidla proběhne v některé z provozoven Zhotovitele, nedohodnou – li se Smluvní strany jinak. V případě, že Objednatel požaduje od Zhotovitele zajištění přepravy nebo odtahu Vozidla, přeprava nebo odtah Vozidla se uskuteční na účet a nebezpečí Objednatele. Zhotovitel je oprávněn o zajištění odtahu nebo přepravy Vozidla u smluvního přepravce navýšit účtovanou Cenu.
- 4.2. Vozidlo může být Zhotoviteli předáno k opravě prostřednictvím odtahové služby nebo jiné zmocněné třetí osoby. V takovém případě je Zhotovitel oprávněn požadovat odsouhlasení Zakázkového listu prostřednictvím e-mailové komunikace, popř. jeho potvrzení prostřednictvím datové schránky. Odsouhlasením zakázkového listu je uzavřena mezi Objednatelem a Zhotovitelem smlouva dle těchto VOP. Nepotvrdí - li Objednatel obsah Zakázkového listu Zhotoviteli nejpozději do tří dnů ode dne přistavení Vozidla odtahovou službou, je povinen si Vozidlo neprodleně vyzvednout ze servisu Zhotovitele.
- 4.3. Předáním Vozidla k opravě Zhotoviteli na něj nepřechází nebezpečí škody vzniklé na Vozidle, ustanovení § 2598 odst. 2 OZ, se pro plnění předmětu Smlouvy o dílo dle těchto VOP neužije.
- 4.4. Veškeré použité náhradní díly, výměnné díly a příslušenství použité při realizaci Servisní zakázky zůstávají ve vlastnictví Zhotovitele až do doby úplného uhrazení Ceny. S odstraněnými díly, agregáty a jinými komponenty naloží Zhotovitel v souladu s příslušnou legislativou jako s odpadem, nevyžádá - li si Objednatel při předání Vozidla k opravě jejich vydání. V případě, že se jedná o demontované náhradní díly, které jsou v rámci programu ECO-LINE vráceny zpět výrobci - společnosti MAN, a Objednatel si vyžádá jejich vydání, je povinen uhradit Zhotoviteli uhradit ekologický poplatek s tím spojený. Seznam náhradních dílů podléhajících programu ECO-LINE, je k dispozici ve všech servisech Zhotovitele.
- 4.5. Po dokončení Servisní zakázky je Objednatel povinen převzít Vozidlo nejpozději do jednoho týdne od oznámení Zhotovitele o dokončení Servisní zakázky.
- 4.6. V případě, že Servisní zakázka byla provedena později nebo v případě odstoupení od Smlouvy o dílo, a/nebo v případě, že Objednatel ve smyslu čl. 4.2. této Smlouvy odmítne potvrdit Zakázkový list, je povinen převzít Vozidlo bez zbytečného odkladu, nejpozději do tří dnů od zaslání výzvy Zhotovitele k převzetí Vozidla. Objednatel a Zhotovitel si sjednávají, že osobami oprávněnými k převzetí Vozidla z opravy (a spolu s ním též samotné Vozidlo či vyžádané náhradní díly) jsou také veškeré osoby, které se dostaví k převzetí Vozidla v dohodnutém termínu a předloží Zakázkový list a jsou ochotny Vozidlo převzít. Smluvní strany si sjednávají, že předložení zvláštní plné moci není zapotřebí.
- 4.7. Nepřevezme - li Objednatel Vozidlo ve lhůtách uvedených v čl. 4.5. a čl. 4.6. těchto VOP, je Zhotovitel oprávněn Objednateli účtovat parkovné ve výši 500,- Kč bez DPH, a to za každý byt' jen započatý den prodlení. Zhotovitel je současně oprávněn požadovat po Objednateli úhradu veškerých dalších jím účelně vynaložených nákladů k zachování Vozidla.
- 4.8. Zhotovitel je povinen dokončit servisní zakázku v předpokládaném termínu. V případě, že není možné Servisní zakázku dokončit v předpokládaném termínu stanoveném v Zakázkovém listu z důvodů, které nemůže Zhotovitel ovlivnit, zejména pro nedodání potřebných náhradních dílů dodavatelem Zhotovitele, a/nebo technických závad v provozovně Zhotovitele, neodpovídá Zhotovitel Objednateli za škodu způsobenou prodlením s dokončením Servisní zakázky a tento termín plnění se prodlouží o dobu, po kterou nemohla být Servisní zakázka realizována.
- 4.9. Objednatel je povinen Vozidlo při převzetí řádně prohlédnout a vyzkoušet. Veškerá zjevná poškození Vozidla v okamžiku jeho předání a převzetí je povinen neprodleně oznámit Zhotoviteli již při převzetí Vozidla, jinak se má za to, že Vozidlo nevykazuje žádná poškození. Zákazník je povinen Vozidlo převzít, a to s výhradami či bez výhrad. K později uplatněným reklamacím týkajícím se zjevných vad Servisní zakázky existujícím a zjištěným již při převzetí Zákazníkem, případně poškození předmětů ve Vozidle, povinné vybavy, poškození Vozidla nebo ceny zakázky, nebude brán zřetel.

- 4.10. Servisní zakázka se považuje za dokončenou v okamžiku podpisu Zakázkového listu Objednatelům nebo jím pověřenou osobou, která se k převzetí Vozidla dostavila ve smyslu čl. 4. těchto VOP, nebo zaplacení ceny za provedení Servisní zakázky, nebo podpis předávacího protokolu nebo jiného obdobného dokladu o převzetí Vozidla Objednatelům nebo jinou osobou, která se k převzetí Vozidla, ve smyslu čl. 4. těchto VOP dostavila a prokázala. Servisní zakázka se považuje za realizovanou také okamžikem, kdy Objednatel z jakéhokoli důvodu odmítl Vozidlo převzít nebo nepřevzal, ačkoliv byl o dokončení Servisní zakázky vyzvozen a pro nepřevzetí nebyly splněny podmínky a/nebo okamžikem, kdy Objednatel odmítl potvrdit převzetí Vozidla v předávacím protokolu nebo jiném obdobném dokumentu. Zhotovitel splní svou povinnost realizovat Servisní zakázku řádně a včas též tím, že umožní Objednateli, kterémukoli jeho zaměstnanci, jeho smluvními partnerovi či jiné osobě jej zastupující přítomné v místě předání s Vozidlem nakládat.

5. Zadržovací právo

- 5.1. Zhotovitel je oprávněn zadržet Vozidlo nebo jakoukoli jeho jinou movitou věc, která mu byla svěřena a kterou by jinak byl Objednateli povinen vydat, k zajištění jakékoli své splatné a neuhrazené pohledávky za Objednatelům.
- 5.2. Zhotovitel vyzvozí Objednatelům o uplatnění zadržovacího práva bez zbytečného odkladu.
- 5.3. Zadržovací právo zanikne uspokojením zajištěné pohledávky.
- 5.4. Zhotovitel je povinen pečovat o zadržené Vozidlo nebo jinou jemu svěřenou movitou věc jako řádný hospodář a má proti Objednateli právo na náhradu účelně vynaložených nákladů na jejich zachování.
- 5.5. Pominou - li důvody pro zadržení Vozidla nebo jiné movité věci Objednatelům, vyzve jej Zhotovitel k neprodlenému převzetí Vozidla, a to ve lhůtě 3 dnů ode dne doručení takové výzvy. Pro účely předání zadrženého Vozidla Objednateli se přiměřeně užije čl. 4 těchto VOP.
- 5.6. V případě uplatnění zadržovacího práva na Vozidlo nebo jiné movité věci Objednatelům, je Zhotovitel oprávněn zadržet Vozidlo nebo jinou movitou, při nezaplacení Ceny Díla, realizovat jejich zpeněžení ve smyslu příslušných ustanovení občanského zákoníku, tj. zejména § 1398 OZ.

6. Provedení Servisní zakázky

- 6.1. Zhotovitel postupuje při realizaci Servisní zakázky s odbornou péčí a vždy v souladu s pokyny výrobce servisovaného Vozidla. K tomu užívá vždy originální náhradní díly k příslušnému Vozidlu schválené pro daný typ vozidla. Zhotovitel není povinen realizovat opravu Vozidla v případě, že si ji Objednatel přeje provést za použití neoriginálních náhradních dílů. Pokud však Dílo k požadavku Objednatelům přesto realizuje, neposkytuje záruku na jakost jeho provedení.
- 6.2. Po dokončení Servisní zakázky je Zhotovitel oprávněn provést s Vozidlem zkušební jízdu.
- 6.3. Zhotovitel provede Dílo v termínu sjednaném mezi Smluvními stranami. Pokud se změní nebo rozšíří rozsah Díla oproti rozsahu původně sjednanému, a následkem toho není možné původní termín dokončení Servisní zakázky dodržet, je Zhotovitel oprávněn stanovit nový termín dokončení a tento sdělit Objednateli. Zhotovitel je rovněž oprávněn stanovit nový termín dokončení Servisní zakázky, vyjdou-li najevo další závady, které nebylo možné odhalit obhlídkou při sepsu Zakázkového listu nebo jiném uzavření smlouvy dle těchto VOP.
- 6.4. Zhotovitel je oprávněn od Smlouvy o dílo odstoupit v případě, že:
- 6.4.1. Objednatel vstoupil do likvidace,
- 6.4.2. Proti Objednateli bylo zahájeno insolvenční řízení,
- 6.4.3. Objednatel jakýmkoli způsobem odmítne uhradit Cenu a/nebo jemu stanovenou zálohu na Cenu díla,
- 6.4.4. Objednatel neposkytuje součinnost při realizaci Servisní zakázky,
- 6.4.5. Objednatel závažně porušil své smluvní povinnosti
- 6.5. V případě odstoupení od Smlouvy o dílo je Zhotovitel oprávněn uplatnit zadržovací právo ve smyslu čl. 5 těchto VOP za účelem zajištění úhrady kterékoli jemu vzniklé pohledávky vůči Objednateli.
- 6.6. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy výlučně z důvodů stanovených zákonem. V případě, že se Objednatel rozhodne od Smlouvy o dílo sjednané dle těchto VOP po započítání servisních prací odstoupit, je Zhotovitel oprávněn účtovat Objednateli storno poplatek ve výši 15 % z hodnoty neodebraných objednaných náhradních dílů.

7. Odpovědnost za vady

- 7.1. Není - li mezi Smluvními stranami dále ujednáno jinak, řídí se práva a povinnosti Smluvních stran z vadného plnění obecně závaznými právními předpisy. Na vztahy mezi podnikateli se neuplatní ustanovení § 2158 OZ, jakož i další ustanovení občanského zákoníku na ochranu spotřebitele.

- 7.2. Objednatel je povinen oznámit vadu (doručit reklamaci) Zhotoviteli bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Jde-li o skryté vady, tyto je Objednatel povinen oznámit Zhotoviteli nejpozději do šesti měsíců od převzetí Vozidla po dokončení Servisní zakázky.
- 7.3. Zhotovitel neodpovídá za vady Díla v případě, že Servisní zakázka je provedena za použití Objednatelům dodaných náhradních dílů (provozních hmot) namontovaných (použitých) k jeho výslovnému pokynu, ani za vadu díla provedeného na výslovnou žádost Objednatel v rozporu s technologickým předpisem výrobce.
- 7.4. Zhotovitel dále neodpovídá za vady Díla zejména, nikoli výlučně, v případě běžného opotřebení Vozidla, mechanického poškození Vozidla, nebo neoprávněného zásahu do systému Vozidla.
- 7.5. Práva z odpovědnosti za vady Díla může Zákazník konkrétně uplatnit zejména osobně v kterékoliv provozovně Zhotovitele nebo elektronickou poštou na adrese: servis@hesti.cz. V reklamaci je Zákazník povinen uvést minimálně níže uvedené náležitosti:
- 7.5.1. přesné označení smluvních stran (jméno, příjmení/název, IČ, sídlo);
- 7.5.2. přesnou specifikaci Servisní zakázky, tj. Vozidla (zejména číslo karosérie, typ, datum první registrace, registrační značku, stav vozidla, počet najetých kilometrů apod.);
- 7.5.3. důvod reklamace – podrobný popis zjištěné vady.
- 7.5.4. podpis Objednatel.
- 7.6. Spolu s oznámením o reklamaci je Objednatel povinen Zhotoviteli předložit doklad o úhradě ceny za reklamované práce (tzn. daňový doklad – fakturu). Nebude-li reklama obsahovat uvedené náležitosti, není Zhotovitel povinen se reklamací zabývat. Za účelem reklamačního řízení je Objednatel povinen bezodkladně přistavit Vozidlo, aby mohla být reklama náležitě posouzena.
- 7.7. Obecná lhůta pro vyřízení reklamace, ve které Zhotovitel sdělí Objednateli způsob jejího vyřízení, činí 30 dnů ode dne doručení oznámení o reklamaci Zhotoviteli. Tato lhůta se automaticky prodlužuje o dobu potřebnou k dodání měněných náhradních dílů, které je nutné objednat přímo u výrobce. Lhůta k vyřízení reklamace dle věty první tohoto odstavce se rovněž neuplatní v případě výskytu složitějších vad a méně často prováděných servisních prací nutných k odstranění reklamované vady. Míru složitosti servisních prací nutných k odstranění reklamované vady posuzuje Zhotovitel. Tento je současně oprávněn stanovit přiměřený termín pro vyřízení reklamace, resp. odstranění oznámené vady.
- 7.8. Způsob vyřízení reklamace určuje Zhotovitel. Dle povahy reklamované vady může Zhotovitel dle své volby vadu odstranit její opravou nebo výměnou vadného komponentu za bezvadný, není-li to možné nebo účelné, může Zhotovitel poskytnout Objednateli slevu z Ceny.
- 7.9. Smluvní strany si sjednávají, že Zhotovitel není povinen v souvislosti s vadně provedeným Dílem hradit Objednateli jakoukoli přímou nebo nepřímou škodu nebo jinou újmu, vzniklou v důsledku jeho vadného plnění, jak jsou vymezeny v čl. 8.7. těchto VOP.

8. Práva ze záruky

- 8.1. Zhotovitel poskytuje Objednateli záruku na Dílo v délce 6 měsíců. U motorových vozidel a přípojných vozidel končí záruka nejpozději po ujetí 10.000 km a u agregátů a speciálních vozidel s vedlejším pohonem po uplynutí 60 (šedesáti) provozních hodin.
- 8.2. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení, na opravy provedené dle výslovných pokynů Objednatel, které jsou pouze provizorního charakteru, a na opravy, při nichž byly použity dle pokynů Objednatel jiné jím opatřené náhradní díly či provozní hmoty. Zhotovitel rovněž neposkytuje Objednateli záruku v případě, že Objednatel Vozidlo, byť z nedbalosti, nebo úmyslně poškodí, a/nebo do Vozidla neodborně zasáhne. Zhotovitel rovněž nenese záruční odpovědnost v případě, že vada věci vznikne v důsledku působení vyšší moci (např. živelní pohroma, válečný stav, havárie apod.).
- 8.3. Pokud Objednatel neupozorní Zhotovitele při převzetí na zjevné vady Díla, pak nárok na uplatnění těchto vad zaniká.
- 8.4. Zhotovitel musí vady Díla písemně oznámit neprodleně po jejich zjištění, jinak práva z vad pozbývá.
- 8.5. Vadu, u které byla zjištěna záruční odpovědnost, Zhotovitel odstraní v některém ze svých servisních středisek, popř. prostřednictvím třetí osoby - servisního partnera dle své volby. V takovém případě odpovídá za správnost provedení záruční opravy servisním partnerem, jako by ji prováděl sám.
- 8.6. Náklady spojené s dopravou Vozidla k posouzení záruční odpovědnosti Zhotovitele nese Objednatel. V případě, že se projeví vada, za níž Zhotovitel odpovídá (tj. Zhotovitel uzná vadně provedené Dílo).
- 8.7. Smluvní strany si uzavřením Smlouvy o dílo dle těchto VOP sjednávají, že Zhotovitel není, s výjimkou čl. 8.6. těchto VOP, povinen hradit jakékoli další náklady nebo škody vzniklé v přímé nebo nepřímé souvislosti s jeho záruční odpovědností, zejména není povinen hradit:

- 8.7.1. Náklady na zkušební, měřicí a seřizovací práce, pokud tyto nejsou nutné v souvislosti s odstraňováním záruční vady,
- 8.7.2. Náklady na vyproštění a odtah,
- 8.7.3. Náklady vzniklé v souvislosti s výskytem vady, např. přenocování, telefonní poplatky, přivolání pomoci, zvýšené výdaje na stravu, výpadky dopravy, pokuty, úbytek a zkažení zboží,
- 8.7.4. Náklady na leteckou dopravu,
- 8.7.5. Výdaje za opravy v dílnách neautorizovaných servisů,
- 8.7.6. Výdaje za oleje a jiné kapaliny,
- 8.7.7. Náklady a hospodářské ztráty Objednatele (vč. ušlého zisku),
- 8.7.8. Jakékoli další náhrady přímých nebo nepřímých škod,
- 8.8. Při uplatnění práva ze záruční odpovědnosti se postupuje obdobně jako v případě odpovědnosti za vady, tedy ve smyslu čl. 7 těchto VOP, a to v rozsahu, ve kterém nejsou tato práva výslovně upravena v tomto článku (tj. 8 těchto VOP).
- 8.9. Zhotovitel je naopak povinen nést veškeré náklady, spojené s odstraňováním jím způsobené vady Díla.

9. Pořizování zvukového záznamu

- 9.1. Objednatel bere na vědomí, že Zhotovitel je oprávněn za účelem ochrany svých oprávněných zájmů pořizovat zvukový záznam telefonických hovorů s Objednatelem, popř. jím použitými osobami. Objednatel se uzavřením Smlouvy o dílo dle těchto VOP zavazuje dát uvedenou skutečnost na vědomí všem osobám, které budou jím pověřeny k vyřizování jednotlivých dílčích úkonů, nebo veškerých úkonů, týkajících se Servisní zakázky.
- 9.2. Zvukový záznam je Zhotovitel oprávněn uchovávat po dobu tří let ode dne dokončení Díla a jeho předání Zhotoviteli. Po uplynutí uvedené lhůty je povinen zvukový záznam vymazat.
- 9.3. Zhotovitel v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, jakož i nařízením o ochraně osobních údajů, a to nařízením Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 (dále jen „GDPR“) Objednatele výslovně upozorňuje, že zásady zpracování osobních údajů, balanční test a další informace související s pořizováním zvukových záznamů telefonických hovorů s Objednatelem jsou umístěny na webových stránkách Zhotovitele pod následujícím odkazem: (www.hesti.cz).

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Pro účely zajištění závazků vyplývajících ze záručních podmínek, pro statistické účely a pro možnost zákazníka být informován o dalších nabídkách skupiny HESTI a dealerské sítě autorizovaných prodejců, dává Objednatel svým podpisem Zakázkového listu, popř. uzavřením Smlouvy o dílo jiným způsobem dle těchto VOP, v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, jakož i nařízením GDPR uděluje Zhotoviteli svůj výslovný souhlas se zpracováním osobních údajů které je Zhotovitel oprávněn shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat údaje, které o sobě uvedl Objednatel uvedl, a to: jméno a příjmení, obchodní firmy (název), adresy, bydliště, sídla, identifikačního čísla, daňové identifikační čísla, adresy elektronické pošty a telefonní čísla. Tyto údaje budou zpracovány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem, a to pro účely informačních a účtovacích systémů servisu a pro využití v rámci marketingových akcí servisu, za účelem vývoje a zlepšení služeb a informování Objednatele o nových produktech Servisu. Osobní údaje budou zpracovávány na dobu potřebnou k plnění smluvních a zákonných povinností Servisu. Objednatel bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje uvádět správně a pravdivě. Objednatel potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a správné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů. Souhlas se zpracováním osobních údajů platí do doby jeho písemného odvolání Objednatelem. Objednatel bere na vědomí, že Zhotovitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Zákazníka i bez výslovného souhlasu, a to způsobem a za podmínek stanovených GDPR. Tímto článkem není dotčeno ustanovení čl. 9 těchto VOP, kdy souhlas s pořizováním zvukového záznamu telefonických hovorů s Objednatelem není, ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f) nařízení GDPR, třeba, neboť se jedná o jeho pořizování k ochraně oprávněných zájmů Zhotovitele při uzavírání smlouvy prostřednictvím telefonického hovoru.
- 10.2. Uzavřením Smlouvy o dílo dle těchto VOP, zejména pak podpisem zakázkového listu, Objednatel potvrzuje a prohlašuje, že se seznámil s obsahem těchto VOP, a s jejich zněním bez výhrad souhlasí. Objednatel dále prohlašuje a činí nesporným, že mu bylo při sepsání Zakázkového listu předáno aktuální znění těchto VOP, které je jinak zveřejněno v provozovnách Zhotovitele, a dále na webových stránkách Zhotovitele <https://hesti.cz/vseobecne-obchodni-podminky/>. Zhotovitel si vyhrazuje právo kdykoli jednostranně změnit obsah těchto VOP, provedenou změnu je však povinen

oznámit Zákazníkovi. Tuto svou oznamovací povinnost splní uveřejněním aktuálního nového znění VOP ve svých provozovnách a/nebo na internetových stránkách <https://hesti.cz/vseobecne-obchodni-podminky/>. Zákazník má právo změnu VOP odmítnout a uzavřenou Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět nejpozději do nabytí účinnosti těchto změněných VOP, a to v 15denní výpovědní době, která začne běžet okamžikem doručení výpovědi Zhotoviteli. Nebude-li do okamžiku nabytí účinnosti změněných VOP uzavřená Smlouva vypovězena, platí, že Objednatel změnu VOP odsouhlasil.

- 10.3. V případě, že se výjimečně stane účastníkem právního vztahu ze Smlouvy o dílo dle těchto VOP Objednatel v postavení spotřebitele, poučuje takového Objednatele o možnosti podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>, Email: adr@coi.cz. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
- 10.4. Tyto VOP nabývají účinnosti dne (1.9.2026) a v celém rozsahu nahrazují Všeobecné obchodní podmínky platné od 1.1.2019.

V Praze dne 25.8.2026

HESTI, spol. s r.o.

Bc. Martin Sološ, jednatel

**Bc.
Martin
Sološ**

Digitálně
podepsal Bc.
Martin Sološ
Datum:
2026.09.07
14:05:11 +02'00'