

# Všeobecné obchodní podmínky užívání portálu ÚAMK a.s. pro elektronický prodej Klubových karet a reklamační řád

platné od 1.4.2019

## I. Obecná ustanovení a vybrané pojmy

1. Společnost ÚAMK a.s. se sídlem v Praze 4, Na Strži 1837/9, IČO 60192798, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp.zn. B 2275, (dále jen „provozovatel“ nebo „ÚAMK“), je provozovatelem portálu ÚAMK a.s. pro elektronický prodej Klubových karet Ústředního automotoklubu České republiky z.s., IČ 00565555, sídlem Na Strži 1837/9, 140 00 Praha 4, zapsaný ve spolkovém rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp.zn. L 803 (dále jen „Karty“), a v souvislosti s tímto stanoví tyto Všeobecné obchodní podmínky užívání portálu ÚAMK a reklamační řád (dále jen „podmínky“).
2. E-shop provozovatele představuje prodejní rozhraní portálu pro prodej Karet. Uživatelem se rozumí jakákoliv osoba, která užívá portál ÚAMK.
3. Prostřednictvím portálu ÚAMK je uživateli umožněno odeslat objednávkový elektronický formulář a zaplatit cenu Klubové karty. Rozsah služeb a podmínky pro jejich poskytování je k dispozici na <http://www.uamk.cz/podminky> Cena a rámcový přehled služeb je k dispozici na <http://uamk.cz/sluzby-produkty-nabidka/asistencni-sluzby-uamk>.
4. Právní vztah (smlouva) mezi provozovatelem a uživatelem vzniká vyplněním objednávkového elektronického formuláře uživatelem na portálu ÚAMK a řídí se těmito podmínkami, Smluvními podmínkami a ujednáními pro držitele karet a právním řádem České republiky, zejména zákonem 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
5. Portál ÚAMK je dostupný na webových stránkách provozovatele [www.uamk.cz](http://www.uamk.cz) (dále jen „web“).

## II. Sdělení před uzavřením smlouvy

Provozovatel sděluje, že

1. náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v příp. internetového i telefonického připojení dle podmínek operátora uživatele, ÚAMK si neúčtuje žádné další poplatky, to se netýká příp. smluvní přepravy);
2. požaduje úhradu kupní ceny před převzetím Karty od ÚAMK,
3. Smlouva je uzavřena na dobu poskytování sjednaných služeb dle zvolené platnosti Karty a za cenu uvedenou na webových stránkách poskytovatele <http://uamk.cz/sluzby-produkty-nabidka/asistencni-sluzby-uamk>; Karta není automaticky prodlužována, před ukončením její platnosti ÚAMK kontaktuje uživatele s nabídkou prodloužení;
4. ceny Karet jsou uváděny včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, nicméně náklady na dodání Karty se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady;
5. v případě, že uživatelem je spotřebitel, má takový spotřebitel právo od smlouvy odstoupit (není-li níže uvedeno jinak), a to ve lhůtě čtrnácti (14) dnů, která běží ode dne převzetí Karty, přičemž toto odstoupení musí zaslat na adresu sídla ÚAMK, na e-mailovou adresu ÚAMK [podpora@uamk.cz](mailto:podpora@uamk.cz), sdělit osobně v sídle společnosti ÚAMK;
6. spotřebitel souhlasí s tím, že použije-li Kartou před uplynutím lhůty pro odstoupení, není již možné od smlouvy odstoupit;
7. v případě odstoupení od smlouvy nenese spotřebitel žádné náklady, Kartou poskytovatel na základě projevu odstoupení deaktivuje.

8. v případě, že spotřebitel má stížnost, ve vztahu k objednávce, platbě a doručení Karty, může tuto uplatnit emailem [podpora@uamk.cz](mailto:podpora@uamk.cz) nebo telefonicky 261 104 397, příp. se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru. V případě stížnosti, vztahující se ke službám, čerpaným na základě uplatnění Karty, postupuje spotřebitel dle Obecných podmínek a ujednání pro Klubové karty, které jsou k dispozici na <http://www.uamk.cz/podminky>
9. kontaktní e-mailovou adresou je [podpora@amk.cz](mailto:podpora@amk.cz)

### III. Nákup Karty

1. Pro nákup Karty je uživatel povinen vyplnit elektronický objednávkový formulář, kde vyplní své identifikační údaje a druh Karty, kterou si objednává.
2. Pro dokončení objednávky Karty vstoupí uživatel do košíku, kde je povinen zkontrolovat správnost všech zadaných hodnot pro vystavení a úhradu Karty. Po kontrole přistoupí k výběru platební metody a dokončení objednávky jejím odesláním.
3. V rámci portálu ÚAMK je možné volit následující platební metody:
  - a) bankovní převod
  - b) online platební karta.
4. Po zvolení platební metody je uživatel přesměrován na zabezpečený portál poskytovatele elektronických platebních služeb, kde zadává údaje dle zvolené platební metody.
5. Vrácení Karty se řídí těmito podmínkami a platnými právními předpisy
6. Uživatel je oprávněn změnit nebo zrušit objednávku do doby jejího potvrzení. Pokud neproběhne platba převodem včas nebo nebyla platba platební kartou zaplacená do určeného termínu, dojde k automatickému zrušení objednávky. O zrušení nákupu je uživatel upozorněn prostřednictvím e-mailu.
7. Potvrzení o úhradě objednávky obdrží uživatel automaticky generovaným emailem ze systému platební brány.
8. Karta je aktivována do 24 hodin od připsání platby na účet ÚAMK a předána k přepravě smlouvenému dopravci nejpozději do 72 hodin od připsání platby.

### IV. Dodací podmínky

1. ÚAMK nabízí dodání prostřednictvím České pošty a.s. dle platného ceníku pro doručení doporučeného dopisu/cenného psaní/dopisu.
2. Zboží zakoupené uživatelem-právníkem osobou bude předáno pouze statutárnímu orgánu dané právnické osoby, či osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí. Zboží zakoupené uživatelem-osobou samostatně výdělečně činnou bude předáno pouze po předložení platného identifikačního průkazu (OP či cestovní pas).
3. Uživatel je povinen bezprostředně při dodání překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (poškození obálky). Uživatel je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku uživatel od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.
4. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu [podpora@uamk.cz](mailto:podpora@uamk.cz), sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem nebo poštou provozovateli. Dodatečná reklamáce neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje uživatele práva věc reklamovat, dává však provozovateli možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

### V. Záruční podmínky

Záruční podmínky na zboží se řídí Reklamačním řádem ÚAMK a příslušnými právními předpisy ČR. Jako záruční list obvykle slouží doklad o zakoupení.

## **VI. Reklamační řád**

Tento reklamační řád se vztahuje pouze na proces objednání a doručení nepoškozené a funkční Karty. Reklamační služby, poskytované na základě uplatnění Karty je upravena ve Smluvních podmínkách a ujednání pro držitele Klubových karet, které jsou k dispozici na <http://www.uamk.cz/podminky>

### **Kontrola zboží při převzetí**

1. Uživatel při osobním převzetí od ÚAMK zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.
2. Uživatel při převzetí od přepravce řádně zkontroluje stav zásilky (neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.
3. Veškeré nesrovnalosti je třeba provozovateli nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce případně je uživatel oprávněn převzetí zásilky odmítnout. Ve všech případech je možné jakékoliv výhrady nahlásit na e-mail [podpora@uamk.cz](mailto:podpora@uamk.cz). Uživateli je doporučováno, aby v případě převzetí od přepravce přiložil fotodokumentaci poškození a obalu.
4. Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamační neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje uživatele práva věc reklamovat, dává však ÚAMK možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

### **Uplatnění reklamace**

1. Uživatel může reklamaci uplatnit na v sídle ÚAMK, Praha 4 – Krč, Na Strži 1837/9, PSČ: 140 00 nebo písemně doporučenou zásilkou.
2. Zásilka musí obsahovat reklamovanou Kartu, kopii dokladu o zakoupení, popis poškození a dostatečné kontaktní údaje uživatele (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.
3. ÚAMK doporučuje zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (výměna, dobropis). Dobropis pouze v případě, že dosud nebyly čerpány služby.
4. ÚAMK vydá uživateli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamační uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace, v případě osobního uplatnění je předáno ihned. Písemné potvrzení slouží pouze jako doklad o přijetí reklamace. Stav, ve kterém uživatel předal Kartu ÚAMK, bude posouzen v rámci reklamačního řízení.

## **VII. Vyřízení reklamace**

### **Uživatel - spotřebitel**

1. V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
2. Je-li uživatel-spotřebitel, ÚAMK o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů.
3. Reklamaci včetně odstranění vady ÚAMK vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

### **Uživatel - podnikatel**

Je-li uživatel-podnikatel, ÚAMK se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude uživatel podnikatel informován na kontaktní e-mail.

## VIII. Společná ustanovení

1. ÚAMK vydá uživateli písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o vydání nové Karty, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
2. Po vyřízení reklamace ÚAMK upozorní o ukončení reklamace uživatele buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu uživatele.
3. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl uživatel o vyřízení informován.
4. Uživatel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
5. Uživatel je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Uživatel dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.
6. Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.
7. Uživatel je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

## IX. Zpracování osobních údajů

1. ÚAMK zpracovává osobní údaje v souladu s ustanoveními zvláštních právních předpisů, zejména v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („GDPR“).
2. Veškeré podrobnosti o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu s názvem: „Zásady ochrany osobních údajů ÚAMK a.s.“, který je umístěn na <http://uamk.cz/home/ochrana-osobnich-udaju>.

## X. Závěrečná ustanovení

1. Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky.
2. Případné spory mezi ÚAMK a uživatelem lze řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě uživatel – spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je například [Česká obchodní inspekce](#) či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené [ODR platformy](#). Více informací o mimosoudním řešení sporů naleznete v Obchodních podmínkách a ujednáních ke klubovým kartám. Než-li bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, pak ÚAMK doporučuje uživateli nejdříve kontaktovat ÚAMK emailem [podpora@uamk.cz](mailto:podpora@uamk.cz) pro vyřešení nastalé situace.
3. Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 1.4.2019 a ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí, přičemž jsou k dispozici v sídle ÚAMK nebo elektronicky na [www.uamk.cz/vop](http://www.uamk.cz/vop)