

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PROVÁDĚNÍ SERVISNÍCH PRACÍ

**Všeobecné obchodní podmínky pro provádění servisních prací - opravy motorových vozidel, návěsů a přívěsů a reklamační řád obchodní společnosti AUTO MYSLIVEC s.r.o. (dále jen „VOP“)**

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Předmětem těchto VOP je úprava právních vztahů mezi AUTO MYSLIVEC s.r.o., se sídlem Hlubanská 741, 441 01 Podbořany, IČ: 49902172, spisová značka C 5988/KSUL Krajský soud v Ústí nad Labem, jako zhotovitelem, a objednatelem opravy a jsou nedílnou součástí smlouvy o dílo – opravě věci uzavřené mezi zhotovitelem a objednatelem.

Tyto VOP se vztahují na provádění oprav motorových vozidel, návěsů a přívěsů (dále jen „vozidlo“) a upravují vztahy vznikající mezi zhotovitelem a jeho zákazníky při provádění opravy vozidla a v souvislosti s ní.

Pro účely těchto VOP se zhotovitelem rozumí obchodní společnost AUTO MYSLIVEC s.r.o., se sídlem Hlubanská 741, 441 01 Podbořany, IČ: 49902172, jejímž předmětem činnosti jsou mimo jiné opravy silničních vozidel a klempířství a opravy karoserií (dále jen jako „zhotovitel“).

Pro účely těchto VOP se objednatelem rozumí fyzická nebo právnická osoba, pro kterou zhotovitel na základě její písemné objednávky ve formě zakázkového listu má provést opravu, úpravu či jiné servisní práce na vozidle (dále jen jako „objednatel“). Objednatelem - spotřebitelem, je takový objednatel, který při uzavírání příslušné smlouvy se zhotovitelem nejedná v rámci své podnikatelské činnosti. Objednatelem, který není spotřebitel, pak uzavírá danou smlouvu za účelem využití zboží či služeb v rámci své podnikatelské činnosti.

Pro účely těchto VOP se opravou rozumí činnost, kterou se zejména odstraňují vady vozidla, následky jeho poškození nebo účinky jeho opotřebení a úpravou vozidla činnost, kterou se zejména mění jeho povrch nebo vlastnosti (dále souhrnně jen „oprava“).

Objednatel je s těmito VOP zhotovitele seznámen v případě opravy nebo úpravy vozidla nejpozději při předání vozidla do opravy. Objednatel přijímá a uznává následující VOP jako závazné pro všechna plnění, která mají být provedena v rámci prací na vozidle.

Od těchto VOP se lze v jednotlivém případě odchýlit pouze na základě písemné dohody uzavřené mezi zhotovitelem a objednatelem. Veškeré smlouvy o dílo uzavírané mezi zhotovitelem a objednatelem musejí mít písemnou formu, včetně veškerých změn a dodatků.

## **II. PRŮBĚH OPRAVY, CENA DÍLA, PŘEVZETÍ DÍLA**

Objednatel přistaví vozidlo do provozovny zhotovitele na vlastní náklady. V provozovně zhotovitele bude při předání vozidla do opravy sepsán zakázkový list (ZL), který je písemnou objednávkou opravy a zároveň smlouvou o dílo.

K sepsání ZL může zhotovitel požadovat k nahlédnutí předložení dokladu k vozidlu (např. technický průkaz, osvědčení o registraci vozidla). Zhotovitelem i objednatelem potvrzený (podepsaný) vyplněný ZL je smlouvou o dílo (dále jen „smlouva“) a zároveň potvrzením o předání a převzetí vozidla do opravy.

Pokud je objednatelem právnická osoba, příp. podnikající fyzická osob, prokáže ten, kdo takovou osobu v jednání se zhotovitelem zastupuje, oprávnění k zastupování této osoby, nevyplývá-li takové oprávnění z veřejného rejstříku, do kterého je zastupovaná osoba zapsána. Ten, který v jednání se zhotovitelem zastupuje právnickou osobu, příp. podnikající fyzickou osobu, aniž k tomu je oprávněn, odpovídá zhotoviteli za veškerou újmu vzniklou zhotoviteli v souvislosti s takovým jednáním, včetně případných nákladů na právní zastoupení.

Zhotovitel je oprávněn požadovat při převzetí vozidla do opravy přiměřenou zálohu. Odmítne-li objednatel tuto zálohu zhotoviteli uhradit, je zhotovitel oprávněn od smlouvy odstoupit. Do doby uhrazení požadované zálohy není zhotovitel povinen začít s prováděním opravy a o dobu, která uplynula od uzavření smlouvy do složení zálohy, se prodlužuje doba plnění zhotovitele. Zhotovitel se zavazuje dodržet termín dokončení opravy, který byl v ZL označen jako předpokládaný termín dokončení opravy. Hrozí-li však nikoli z důvodů zaviněných zhotovitelem, že oprava nebude provedena v předpokládaném termínu uvedeném v ZL, upozorní zhotovitel objednatele na tuto skutečnost a zároveň stanoví nový termín dokončení opravy, který vyznačí písemně do ZL spolu se skutečností, že byl objednatel na prodloužení termínu dokončení opravy upozorněn a že s tímto prodlouženým termínem vyslovil či nevyslovil souhlas. V případě nesouhlasu objednatele s prodloužením termínu opravy je zhotovitel oprávněn v opravě nepokračovat a od smlouvy odstoupit, přičemž objednatel se zavazuje v takovém případě zaplatit zhotoviteli cenu a náklady za opravu dle ceníku zhotovitele, resp. její část provedenou zhotovitelem do jeho odstoupení od smlouvy.

Zhotovitel neumožňuje při provádění opravy použití prostředků dodaných objednatelem. Předpokládaná cena opravy uvedená v ZL je cenou určenou dle nezaručeného rozpočtu. Zjistí-li zhotovitel při provádění opravy, že z důvodu rozsahu prací či nákladnosti práce bude předpokládaná cena opravy uvedená v zakázkovém listu překročena, je povinen o tomto objednatele vyrozumět. Zhotovitel je v takovém případě po oznámení potřeby navýšení předpokládané ceny opravy uvedené v ZL jednostranně zvýšit, nejvýše však o 10%. Při potřebě navýšení předpokládané ceny opravy uvedené v ZL o více než 10% z původní předpokládané ceny díla uvedené v ZL je zhotovitel cenu opravy navýšit jen se souhlasem objednatele s takovým navýšením ceny opravy. Novou předpokládanou cenu opravy vyznačí zhotovitel do ZL, spolu se skutečností, že objednatel byl na navýšení ceny opravy upozorněn

a že s touto změnou vyjádřil či nevyjádřil souhlas. V případě nesouhlasu objednatele s navýšením ceny opravy je zhotovitel oprávněn v opravě nepokračovat a od smlouvy odstoupit, přičemž objednatel se zavazuje v takovém případě zaplatit zhotoviteli cenu a náklady za opravu dle ceníku zhotovitele, resp. její část provedenou zhotovitelem do jeho odstoupení od smlouvy. V případě potřeby navýšení předpokládané ceny opravy o více než 10% původní předpokládané ceny opravy dle zakázkového listu má objednatel právo od dané smlouvy odstoupit, je však povinen zaplatit zhotoviteli cenu a náklady za opravu dle ceníku zhotovitele, resp. její část provedenou zhotovitelem do jeho odstoupení od smlouvy.

Zhotovitelem poskytnuté plnění vyúčtuje zhotovitel objednateli při převzetí vozidla. Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli cenu a náklady opravy tak, jak mu budou zhotovitelem vyúčtovány. Cena opravy včetně nákladů na opravu je splatná v hotovosti či platební kartou prostřednictvím platebního terminálu při převzetí vozidla od zhotovitele. Souhlasí-li zhotovitel s bezhotovostní úhradou, jsou cena a náklady opravy splatné ve lhůtě splatnosti uvedené v příslušném daňovém dokladu - faktuře. Při bezhotovostní platbě se považuje fakturovaná cena za uhrazenou okamžikem jejího připsání ve prospěch peněžního účtu zhotovitele.

V případě prodlení s úhradou se objednatel zavazuje uhradit zhotoviteli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,03 % z fakturované částky za každý i započatý den prodlení. Úhradou smluvního úroku z prodlení není dotčeno právo zhotovitele na náhradu škody v plném rozsahu i nad rámec těchto smluvních úroků z prodlení.

Má-li zhotovitel plnit vůči objednateli několik závazků (oprav) a objednatelem poskytnuté plnění nestačí na splnění všech závazků, považuje se vždy za splněnou jistina závazků nejdříve splatných, i když objednatel určí jinak. Teprve je-li splněna jistina všech splatných závazků odběratele, jsou splněny i úroky z prodlení vztahující se k závazkům nejdříve splatným. Zhotovitel je však oprávněn rozhodnout o jiném splnění závazků objednatele, nežli je stanoveno v těchto VOP. Zhotovitel je oprávněn použít (započíst) zálohu zaplacenou objednatelem předem na úhradu kterékoli ze svých splatných pohledávek vůči objednateli; v takovém případě zaniká povinnost zhotovitele provést opravu, na jejíž splnění byla záloha složena. Zálohu může zhotovitel započítat i na nesplatnou pohledávku objednatele, je-li zřejmé, že objednatel svůj peněžitý závazek vůči zhotoviteli nebo jeho část nesplní.

Zhotovitel se zavazuje v rámci provádění díla – opravy vozidla poskytnout potřebnou součinnost objednateli, objednatelem pověřené osobě nebo zástupcům pojišťovny, při šetření a vyhodnocování pojistné události vzniklé na vozidlu. Za potřebou součinnost se považuje zejména umožnění přístupu k vozidlu, zpracování přehledu škod a rozpočtů oprav, poskytnutí konzultací týkajících se obnovení provozuschopnosti vozidla a s tím související komunikace s pojišťovnou, vše v nezbytné míře potřebné pro provedení šetření pojistné události. Bez výslovného zmocnění není zhotovitel oprávněn ani povinen činit jménem objednatele jakákoliv právní jednání v souvislosti s šetřením pojistné události. Plnění povinností dle tohoto odstavce se považuje za práce na provedení díla, bez ohledu na to zda jsou přímo výslovně uváděny v zakázkovém listu či nikoliv

Na žádost objednatele vyhotoví zhotovitel před převzetím vozidla k provedení opravy písemnou předběžnou kalkulaci nákladů opravy, v které budou oceněny jednotlivé úkony požadované opravy, dále požadované díly, součástky či příslušenství, které má zhotovitel dodat a/nebo které jsou nutné k požadované opravě a provozní látky, jejichž doplnění objednatel požaduje a/nebo jsou nutné k požadované opravě (dále jen „předběžná kalkulace“).

Zhotovitel je touto předběžnou kalkulací vázán po dobu 3 týdnů od předání předběžné kalkulace objednateli a nebude-li na předběžné kalkulaci vyznačeno jinak, sjednávají si objednatel a zhotovitel, že termín vyhotovení dané předběžné kalkulace je termínem jejího převzetí objednatelem. Zhotovitel je oprávněn vyhotovení předběžné kalkulace objednateli vyúčtovat, stejně jako úkony provedené za účelem jejího zpracování, zejména prohlídku vozidla, a to dle ceníku zhotovitele platného v době provedení dané předběžné kalkulace a objednatel se současně zavazuje zaplatit zhotoviteli vyúčtovanou cenu a náklady za provedení předběžné kalkulace, a to při převzetí dané předběžné kalkulace objednatelem. Zhotovitel a objednatel si sjednávají, že do zaplacení ceny a nákladů vyhotovení předběžné kalkulace dle tohoto odstavce objednatelem zhotoviteli není zhotovitel povinen vydat předmětné vozidlo objednateli a že k němu zhotoviteli vzniká zadržovací právo.

Zjistí-li zhotovitel v průběhu opravy jinou závadu, která způsobuje, že vozidlo neodpovídá podmínkám bezpečnosti provozu stanovených podle zvláštních předpisů, je povinen upozornit objednavatele na tuto skutečnost. Nesouhlasí-li objednavatel s odstraněním této závady, poznamená zhotovitel tuto skutečnost v zakázkovém listě.

Zhotovitel má právo oznámit objednateli dokončení opravy a vyzvat ho k vyzvednutí vozidla i před předpokládaným termínem dokončení opravy, který zhotovitel uvedl v zakázkovém listu. Nevyzve-li zhotovitel objednatele k vyzvednutí vozidla dle předchozí věty, je objednatel povinen vozidlo vyzvednout v předpokládaném termínu dokončení opravy uvedeném v zakázkovém listě nebo prodlouženém termínu opravy dle článku I. odst. 4 těchto VOP.

Pokud se objednatel a zhotovitel nedohodnou jinak, probíhá převzetí vozidla objednatelem v provozovně zhotovitele, v níž bylo vozidlo předáno objednatelem zhotoviteli k opravě. Na žádost objednatele dopraví zhotovitel na náklady objednatele dle ceníku zhotovitele vozidlo na místo určené objednatelem.

Objednatel je povinen při převzetí vozidla od zhotovitele předložit zhotoviteli ZL. Zhotovitel a objednatel se dohodli, že osoba, která předloží zhotoviteli při převzetí vozidla ZL, se považuje za osobu zmocněnou objednatelem k převzetí vozidla, nepřebírá-li si vozidlo sám objednatel. Zhotovitel je oprávněn při bezhotovostní úhradě opravy vozidla a/nebo v případě pochybností zhotovitele o osobách, které mají vozidlo převzít, požadovat k ověření a ke kontrole předložení osobních dokladů osob přebírajících vozidlo, nejedná-li se o osoby předkládající originál ZL. Odmítnou-li dotčené osoby uvedenou povinnost splnit, není zhotovitel povinen jim vozidlo vydat.

Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli nezbytnou součinnost k převzetí vozidla a zajistit převzetí vozidla osobně nebo prostřednictvím osob oprávněných za objednatele. Objednatel je především povinen zajistit u svých zaměstnanců nebo jiných osob jej zastupujících na základě zákona nebo plné moci, aby při převzetí vozidla vždy řádně prokázali svoji totožnost, jakož i další údaje, které jsou třeba k identifikaci, a aby předložili písemné potvrzení nebo plnou moc opravňující je k jednání za objednatele. Neučiní-li tak, nemůže později namítat, že vozidlo převzala osoba, která k tomu nebyla oprávněna. Je-li vozidlo dopravováno do místa určeného objednatelem, je objednatel povinen zajistit přítomnost osoby oprávněné jednat jménem odběratele na tomto místě.

Při prodloužení objednatele s převzetím vozidla je zhotovitel oprávněn požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uskladněním vozidla, přičemž pokud nebude prokázáno jinak, činí výše těchto nákladů dle ujednání zhotovitele a objednatele částku ve výši 600,- Kč

bez DPH za každý den prodlení objednatele s převzetím vozidla. Tím není dotčeno právo zhotovitele na náhradu škody. Nevyzvedne-li si objednatel vozidlo ve lhůtě tří (3) měsíců ode dne, kdy byl k vyzvednutí vozidla zhotovitelem vyzván, má zhotovitel právo vozidlo prodat vhodným způsobem na účet objednatele. Zhotovitel je povinen o zamýšleném prodeji objednatele předem vyrozumět, je-li mu známa adresa objednatele, a poskytnout mu dodatečnou lhůtu k vyzvednutí věci, která však dle dohody zhotovitele a objednatele nemusí být delší deseti dnů. Dojde-li k prodeji nevyzvednutého vozidla, vyplatí zhotovitel objednateli výtěžek prodeje po odečtení ceny opravy, poplatku za uskladnění, sankcí a nákladů prodeje. Právo na výtěžek prodeje musí objednatel uplatnit u zhotovitele. Prvním dnem prodlení objednatele s převzetím vozidla, přechází na objednatele nebezpečí škody na vozidle.

Zhotovitel může provedením opravy či jejích jednotlivých úkonů pověřit jinou osobu a objednatel uděluje podpisem ZL zhotoviteli souhlas s provedením opravy či jejích jednotlivých úkonů třetí osobou, ke zkušebním jízdám provedených zhotovitelem popř. pověřenou třetí osobou a převozu vozidla z/do provozovny pověřené třetí osoby. Při provádění opravy jinou osobou má zhotovitel odpovědnost, jako by opravu prováděl sám. Objednatel podpisem ZL souhlasí s tím, aby zhotovitel provedl s vozidlem potřebné zkušební jízdy.

Odstoupí-li objednatel od uzavřené smlouvy a zhotovitel již objednal náhradní díly k odstranění vad, má zhotovitel právo na náhradu nákladů, které mu objednáním náhradních dílů vznikly.

Pokud se namontované nebo přimontované díly příslušenství, náhradní díly a agregáty nestaly nedílnou součástí vozidla přechází na objednatele jejich vlastnictví až úplným zaplacením vyúčtovaného plnění poskytnutého zhotovitelem.

Zhotovitel neodpovídá za škodu na věcech objednatele ponechaných ve vozidle, zvláště pokud se jedná o klenoty, peníze a jiné cennosti, ledaže by byla mezi objednatelem a zhotovitelem sepsána smlouva o jejich úschově.

Osoba jednající při uzavření smlouvy za objednatele jako jeho zástupce, prohlašuje, že jako ručitel uspokojí zhotovitele, jestliže objednatel vůči němu nesplní jakýkoli závazek vyplývající ze smlouvy.

Odstoupení od smlouvy jedné smluvní strany nemá vliv na povinnost druhé smluvní strany k úhradě smluvních úroků z prodlení a případných smluvních pokut uvedených ve smlouvě a/nebo v těchto VOP.

### **III. ZÁRUKA ZA JAKOST A REKLAMAČNÍ ŘÁD**

Zhotovitel odpovídá za vady provedené opravy, které má provedená oprava při převzetí vozidla objednatelem a v případě, že objednatel není podnikatelem, též za vady, které se vyskytnou po převzetí vozidla po provedení opravy v záruční době. Je-li oprava vozidla provedena vadně, má objednatel právo za podmínek zde stanovených, aby vada byla bezplatně, včas a řádně odstraněna.

Zhotovitel neodpovídá za vady způsobené dodržením nevhodných pokynů daných mu objednatelem, jestliže zhotovitel na nevhodnost těchto pokynů upozornil a objednatel na jejich dodržení trval nebo jestliže zhotovitel tuto nevhodnost nemohl zjistit. Za vadu není považováno ani běžné opotřebení vozidla či škody způsobené nevhodným použitím vozidla k účelu, k němuž není výrobcem určeno nebo nedodržením pravidel a podmínek stanovených výrobcem vozidla pro jeho provoz a údržbu. Po převzetí vozidla nelze brát zřetel na případné dodatečné reklamace týkající se množství pohonných hmot, stavu tachometru a výbavy (příslušenství) vozidla, popřípadě předmětů, jež byly ponechány u zhotovitele v úschově.

Objednatel je oprávněn uplatnit právo z odpovědnosti za vady opravy (dále jen „reklamace“) v sídle zhotovitele. O převzetí vozidla k zjištění a provedení odstranění vady vystaví zhotovitel objednateli písemné potvrzení, které podepíší obě strany. Toto potvrzení je zároveň dokladem o předání a převzetí vozidla a potvrzením o reklamaci, resp. Dokladem o obsahu reklamace, v kterém se mimo jiné uvede, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník/spotřebitel požaduje.

Objednatel je oprávněn reklamovat provedenou opravu, prokáže-li, že tuto opravu provedl zhotovitel, a to dokladem o provedení opravy nebo úpravy zboží tj. zakázkovým listem. Nepředloží-li objednatel při reklamaci doklad o provedení opravy, popř. jde o běžné opotřebení věci nebo uplynula již záruční doba, nejedná se o reklamaci a vadu lze odstranit pouze za úplatu na základě smlouvy. Na odstranění vady za úplatu se použijí ustanovení článku I. a článku II. těchto VOP.

Je-li objednatel spotřebitelem, rozhodne zhotovitel o uplatněné reklamaci po jejím řádném prověření ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů od uplatnění práva objednatelem. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu provedené opravy nebo úpravy zboží potřebná k odbornému posouzení vady. O zamítnutí reklamace vystaví zhotovitel objednateli písemné odůvodnění a vyzve objednatele k vyzvednutí vozidla, přičemž se v tomto případě přiměřeně použije článek II. odst. 3 – 11 těchto VOP.

Je-li objednatel spotřebitelem, musí být reklamace vyřízena včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30-ti dnů od uplatnění reklamace, pokud se zhotovitel s objednatelem nedohodne na delší lhůtě.

Po odstranění vady vydá zhotovitel objednateli, který není podnikatelem, potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace.

#### **IV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Nestanoví-li tyto VOP jinak, použije se na otázky výslovně neupravené těmito VOP zákon č. 89/1989 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Odchylná ujednání obsažená v zakázkovém listu mají přednost před ustanoveními těchto VOP. V případě, že se kterékoli ujednání těchto VOP stane neplatným nebo neúčinným, zůstávají tím ostatní ujednání nedotčena. Objednatel svým podpisem na zakázkovém listu potvrzuje, že je vlastníkem, resp. nájemcem či oprávněným uživatelem, vozidla, jež je předmětem díla – opravy a že je z tohoto titulu oprávněn a případně zmocněn smlouvu o dílo – opravě vozidla v plném rozsahu a bez jakýchkoliv dalších omezení uzavřít.

Pro v budoucnu uzavřené Smlouvy se vždy použijí VOP, platné v době uzavření Smlouvy. Aktuální znění VOP uveřejňuje Zhotovitel na svých webových stránkách [www.autopodborany.cz](http://www.autopodborany.cz) a Objednatel je oprávněn se s jejich zněním seznámit i na provozovně Zhotovitele.

Ustanovení těchto VOP upravují práva a povinnosti Zhotovitele a Objednatele, přičemž tato ustanovení platí pro případ, že není v konkrétní Smlouvě uvedeno jinak.

Tyto všeobecné obchodní podmínky se řídí platnou legislativou České republiky.

**Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.3.2024.**

### ***Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů***

*Vážení zákazníci tímto si Vás dovoluujeme informovat, že případné spory, které vzniknou mezi Vámi a naší společností, resp. veškeré Vaše požadavky apod., se vždy snažíme řádně projednat a vyřešit k oboustranné spokojenosti. Pokud by se však nepodařilo Vaše nároky uspokojit a vznikl tak mezi Vámi jako spotřebitelem (spotřebitelem je myšlena fyzická osoba-nepodnikatel) a naší společností AUTO MYSLIVEC s.r.o. ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se by se nepodařilo vyřešit vzájemnou dohodou, máte jako spotřebitelé možnost podat návrh na mimosoudní řešení sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb (dále jen „spotřebitelský spor“).*

*Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů věcně příslušným, je Česká obchodní inspekce, internetová adresa [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz), email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz).*

*Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor prokazatelně nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé. Náklady spojené s mimosoudním řešením sporu u České obchodní inspekce si nese spotřebitel i prodávající sám. Navrhovatel (Vy) může podat návrh u ČOI nebo jiného pověřeného subjektu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé (např. odstoupení od smlouvy/reklamace). Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení. U zvláště složitých sporů lze uvedenou lhůtu prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů. ČOI nebo pověřený subjekt stanoví pravidla pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterými podrobněji upraví postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů tak, aby byla v souladu se zákonnými pravidly.*

*V případě, že mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, nepovede k vyřešení spotřebitelského sporu, se samozřejmě vždy můžete obrátit na soud. Samozřejmě také nemusíte ani možnost mimosoudního řešení spotřebitelského sporu využít (lze to však samozřejmě vždy doporučit) a můžete se s řešením spotřebitelského sporu přímo obrátit na příslušný soud.*