

## Obchodní podmínky

### Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb

Tyto všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb (dále jen „obchodní podmínky“) upravují uzavírání smluv o poskytování služeb mezi námi jako obchodníkem a vámi jako zákazníkem prostřednictvím našeho webového portálu a naše a vaše práva a povinnosti ze smluv vyplývající. Součástí obchodních podmínek jsou i povinně poskytované informace. Informace o zpracování osobních údajů naleznete v samostatném dokumentu na našem webu. Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 01. 01. 2026.

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

**1.1. Shrnutí obsahu obchodních podmínek** Smlouvou o poskytování služeb se zavazujeme poskytnout vám službu uvedenou v objednávce a vy se zavazujete zaplatit nám cenu za službu a tuto službu převzít. Jakmile odešlete prostřednictvím našeho webového portálu vaši objednávku, dojde tím k uzavření smlouvy. Přijetí objednávky a uzavření smlouvy vám potvrdíme e-mailem (blíže uvedeno v článku 2).

Platbu proveďte do 7 dnů od uzavření smlouvy. Do provedení platby nejsme povinni poskytnout vám sjednané služby. Souhlasíte s tím, že můžeme s poskytováním služeb započít i před uplynutím lhůty k odstoupení od smlouvy.

Jako spotřebitel můžete od uzavřené smlouvy kdykoli odstoupit, a to až do uplynutí 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Kdy od smlouvy není možné odstoupit, naleznete v plném znění obchodních podmínek. Pokud jste spotřebitelem, máte právo reklamovat vadné splnění služby z naší strany. Jak přesně reklamovat a co můžete v případě reklamace žádat, naleznete dále v obchodních podmínkách.

**1.2. Používané pojmy** V našich obchodních podmínkách používáme následující zkratky:

- **My**, čímž se rozumí společnost Nehodapohoda s.r.o., se sídlem Roztylská 1860/1, 148 00 Praha 4 – Chodov, IČO bude doplněno po zápisu, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, sp. zn. Bude doplněno po zápisu.
- **Vy**, čímž se rozumí zákazník, tedy druhá smluvní strana odlišná od nás, kterým může být jeden z následujících subjektů:
  - **Spotřebitel**, kterým je člověk nejednající v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
  - **Podnikatel**, kterým je člověk nebo právnická osoba jednající v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

- **Webový portál**, tedy naše webové rozhraní nacházející se na webové adrese [www.nehodapohoda.cz](http://www.nehodapohoda.cz), ve kterém si můžete prohlédnout naši nabídku a objednat naše služby.
- **E-mail**, tedy elektronická pošta, kterou je možné nás kontaktovat na e-mailové adrese dostupné na webové adrese našeho webového portálu.
- **Telefon**, pomocí kterého je možné nás kontaktovat na telefonním čísle dostupném na webové adrese našeho webového portálu.
- **Smlouvy**, kterými se rozumí smlouvy o poskytování služeb s obsahem vymezeným níže.

**1.3. Jaké služby poskytujeme?** Námi poskytovanými službami je odborné poradenství v oblasti pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel – dle zákona o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla č. 30/2024 Sb. a havarijního pojištění – blíže v článku 3. Poskytovatel není odpovědný za rozhodnutí vás jako uživatele služby, které na základě poskytnutých informací učiníte, ani za případnou škodu či jinou újmu, která vám nebo třetím osobám v této souvislosti vznikne.

**1.4. Jedná se o spotřebitelskou smlouvu?** O spotřebitelskou smlouvu se jedná v případě, že jste spotřebitelem, tj. pokud jste fyzickou osobou a služby objednávejte mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. V opačném případě se o spotřebitelskou smlouvu nejedná a nevztahuje se na vás ochrana spotřebitele dle právních předpisů a těchto obchodních podmínek.

**1.5. Čím se řídí naše vzájemná práva a povinnosti?** Naše vzájemná práva a povinnosti se řídí smlouvou, která je tvořena následujícími dokumenty:

- těmito obchodními podmínkami, které jsou nedílnou součástí všech smluv; odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním obchodních podmínek;
- zásadami ochrany osobních údajů, které upravují ochranu vašich osobních údajů;
- podmínkami a pokyny uvedenými na webovém rozhraní zejména při uzavírání smlouvy;
- objednávkou a jejím přijetím z naší strany; a v otázkách neupravených smlouvou nebo obchodními podmínkami se naše vzájemná práva a povinnosti řídí právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v souladu s právními předpisy Evropské unie, zejména směrnicí 2011/83/EU o právech spotřebitelů a směrnicí 2000/31/ES o elektronickém obchodu. V případě rozporu obchodních podmínek nebo smlouvy s právním předpisem, nejedná-li se o

záležitost, kterou lze ujednáním upravit odchylně, má přednost právní předpis. Právní poměry mezi námi a vámi se v případě přítomnosti mezinárodního prvku řídí českým právem a k řešení případných sporů jsou příslušné české soudy.

**1.6. Jak vyjádříte souhlas s obchodními podmínkami?** Zasláním objednávky a dále též potvrzením na webovém rozhraní potvrzujete, že jste se s těmito obchodními podmínkami seznámili a souhlasíte s nimi.

**1.7. Co byste ještě ohledně obchodních podmínek měli vědět?** V případě, že je některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné, neúčinné nebo nepoužitelné (nebo se takovým stane) nebo se k němu nebude přihlížet, použije se namísto něj ustanovení, které se mu svým smyslem nejvíce blíží. Tím není dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení obchodních podmínek a smluvních ujednání. Znění obchodních podmínek můžeme měnit či doplňovat. Vaše práva a povinnosti se řídí vždy tím zněním obchodních podmínek, za jehož účinnosti vznikly. Měnit či doplňovat obchodní podmínky lze pouze písemnou formou.

**1.8. Omezení poskytování služeb** Naše služby poskytujeme pouze v rámci České republiky. Dále berete na vědomí, že uživatelem služeb může být pouze osoba starší osmnácti let, která je plně svéprávná.

**1.9. Způsoby řešení stížností** Případné stížnosti a spory mezi vámi a námi je možné řešit:

- mimosoudně v řízení vedeném Českou obchodní inspekcí ([adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)) nebo prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line zřízené Evropskou komisí ([ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr)),
- e-mailem na naší e-mailové adrese,
- telefonicky na našem telefonním čísle.

Dozorové orgány: Nad naší činností provádí kontrolu a dozor státní orgány České republiky, na které je možné se v souladu s právními předpisy, které upravují jejich působnost a pravomoci, obracet se svými podněty. Orgány státního dozoru jsou zejména: Česká obchodní inspekce, živnostenské úřady, Úřad pro ochranu osobních údajů.

## **2. SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB, UZAVŘENÉ SMLOUVY A JEJICH OBSAH**

**2.1. Jak uzavíráme smlouvu o poskytování služeb?** Pro uzavření smlouvy je nutné, abyste vyplnili a odeslali objednávku prostřednictvím našeho webového portálu v souladu s těmito obchodními podmínkami a aby došlo k přijetí této objednávky z naší strany. Na webovém rozhraní je uveden seznam služeb včetně popisu hlavních vlastností jednotlivých položek. Upozorňujeme, že prezentace služeb na webovém rozhraní je

informativního charakteru a nejedná se o náš návrh na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

**2.2. Jak podat objednávku služeb?** Objednání služeb prostřednictvím našeho webového portálu provedete vyplněním požadovaných údajů v objednávkovém formuláři, vložením informací do objednávky pomocí příslušného tlačítka a v dalším kroku poté vyplněním fakturačních a dalších údajů nezbytných pro uzavření smlouvy a odesláním vaší objednávky pomocí tlačítka „Objednat s povinností platby“, čímž dojde k uzavření smlouvy. Před odesláním objednávky vám bude sdělena rekapitulace objednávky včetně konečné ceny (obsahující veškeré daně, cla a poplatky), resp. způsobu jejího výpočtu. V rámci rekapitulace máte poslední možnost měnit zadané údaje. Údaje uvedené v závazné objednávce považujeme za správné a úplné. O jejich změně nás bezodkladně informujte telefonicky či e-mailem. Pokud odesíláte objednávku, resp. uzavíráte smlouvu za jinou osobu, prohlašujete, že jste k uzavření smlouvy a k výkonu souvisejících práv a povinností včetně úhrady ceny služby za tyto osoby zmocnění, a to od vlastníka poškozeného vozidla.

**2.3. Jak zjistíte, že jsme přijali objednávku a kdy je uzavřena smlouva?** Smlouva o poskytování služeb je uzavřena okamžikem, kdy je vám doručeno přijetí objednávky z naší strany na e-mailovou adresu, kterou jste uvedli v objednávce. Úspěšné přijetí vaší objednávky a uzavření smlouvy vám potvrdíme na vaši e-mailovou adresu zasláním e-mailové zprávy, jejíž součástí bude:

- potvrzení o uzavření smlouvy a jejím obsahu,
- naše obchodní podmínky, jejichž obsahem jsou i povinně poskytované informace.

V případě neúplnosti nebo nesprávnosti objednávky vás vyzveme k jejímu doplnění nebo vás upozorníme na nemožnost uzavření smlouvy. Smlouvy se uzavírají v českém jazyce. Uzavřené smlouvy ukládáme a na základě žádosti vám k vaší smlouvě umožníme přístup.

**2.4. Můžete již odeslanou objednávku zrušit nebo změnit?** Objednávku, kterou jsme dosud nepřijali, můžete zrušit či změnit telefonicky nebo e-mailem. Všechny námi přijaté objednávky jsou závazné. Pozdější zrušení či změny objednávky jsou možné pouze po dohodě s námi a máme nárok na náhradu nákladů, které jsme již v souvislosti se smlouvou vynaložili. Doporučujeme zkontrolovat zejména druh a množství služeb, e-mailovou adresu a telefonní číslo. Pokud budeme mít pochybnosti o pravosti objednávky, můžeme vás kontaktovat za účelem jejího ověření. Neověřenou objednávku můžeme odmítnout.

**2.5. Obsah smlouvy** Dle uzavřené smlouvy se zavazujeme poskytnout sjednané služby a vy se zavazujete zaplatit nám sjednanou odměnu a poskytnout veškerou potřebnou součinnost. Jste-li spotřebitelem, souhlasíte s tím, že můžeme započít s poskytováním

služeb před uplynutím 14denní lhůty k odstoupení od smlouvy dle odstavce 6.3 těchto podmínek a berete na vědomí důsledky podle odstavce 6.4 těchto podmínek.

**2.6. Jak postupujeme po podání objednávky?** Zpravidla nekontaktujeme zákazníky, kteří neuhradí zálohovou fakturu ve lhůtě splatnosti (viz čl. 5 – platební podmínky). Nejsme povinni započít s poskytováním služeb až do zaplacení ceny za služby v plné výši dle článku 5 těchto podmínek. Pokud dojde k uhrazení v plné výši, jsme následně povinni poskytnout vám služby bez zbytečného odkladu s přihlédnutím k našim aktuálním kapacitním možnostem a vytížení. Pokud by k uhrazení ceny služby v době splatnosti nedošlo, vyhrazujeme si právo od smlouvy odstoupit.

**2.7. Máte možnost získat smlouvu v textové podobě?** Dokumenty tvořící smlouvu vám budou zaslány e-mailem nebo na vaši žádost vytištěny poštou. Při zasílání poštou vás můžeme požádat o úhradu nákladů s tím spojených. Dokumenty tvořící smlouvu archivujeme v elektronické podobě. Smlouva není přístupná třetím osobám.

### **3. PODMÍNKY A POSKYTNUTÍ SLUŽBY**

**3.1. Obsah nabízených služeb** V rámci našich služeb „Registrace a vyřízení škodní události“ a „Poradenství ve věci pojistné události“ za vás vyřídíme administrativu související s nahlášením pojistné události, kterou nám popíšete v rámci objednávky, a to dle údajů a dokumentů, které v objednávce poskytnete a které se zavazujete nám poskytnout na základě zaslání e-mailu s dokumenty, které jsou po vás vyžadovány. V tomto ohledu se zavazujete, že poskytnuté údaje a dokumenty budou aktuální, úplné a správné. Součástí poskytované služby je nahlášení pojistné události pojišťovně či ověření platného hlášení.

**3.1.1. Služba „Registrace pojistné události“** Tato služba zahrnuje kompletní administrativní zajištění hlášení pojistné události, a to včetně: registrace škody u příslušné pojišťovny; shromáždění a předání potřebné dokumentace (dle informací od vás); komunikace s pojišťovnou během úvodního procesu registrace; sledování průběhu zpracování škody až do potvrzení její evidence nebo vydání stanoviska pojišťovny.

**3.1.2. Služba „Poradenství ve věci pojistné události“** Tato služba je určena pro situace, kdy je škoda už zaregistrována, ale zákazník potřebuje další pomoc – dojde ke zdržení jednání pojišťovny; nesrozumitelnému jednání pojišťovny; klient potřebuje asistenci při uplatnění nároku; doplnění důkazů; vysvětlení postupu; navržení dalších kroků. Součástí této služby může být například: revize předchozí dokumentace a komunikace, návrh dalšího postupu, doporučení dalšího doplnění dokladů, asistence s podáním doplnění, námitek apod.; pomoc s pochopením rozhodnutí pojišťovny.

**3.2. Co není obsahem nabízených služeb** Obsahem služeb nabízených na webovém rozhraní z naší strany není právní zastoupení, expertní analýza situace včetně zhodnocení stavu či pravděpodobnosti získání pojistného plnění od pojišťovny. Nezavazujeme se k právnímu posuzování nároku plnění ani k obhajobě vašich práv vůči

pojišťovně v případě sporu. Berete na vědomí, že není naším závazkem vymoci pojistné plnění z pojišťovny, ani v rámci produktu „registrace“ a „poradenství“ podniknout takové kroky, které zajistí úspěšné jednání a vyplacení pojistného plnění. Nejsme povinni poučovat o tom, že vámi poskytnutá dokumentace není vhodná či způsobilá s ohledem na požadované pojistné plnění. Výše uvedené nebrání tomu, abychom dle našeho uvážení požadovali doplnění údajů či dokumentů k tomu, abychom mohli naše závazky řádně splnit.

**3.3. Zmocnění pro umožnění vyřízení škodní události** Abychom za vás mohli nahlásit a vyřídit pojistnou událost, budeme potřebovat ke komunikaci s příslušnou pojišťovnou vaše zmocnění. V rámci služby „registrace pojistné události“ nám jste povinni dodat zmocnění vlastníka vozidla – dle platné přílohy na webovém rozhraní, případně zaslané v e-mailové komunikaci. V rámci služby „poradenství při řešení pojistné události“ se zmocnění k jednání s příslušnou pojišťovnou neposkytuje, pokud se písemně nedohodneme jinak.

**3.4. Doba pro plnění nabízených služeb** Nejsme povinni započít s poskytováním služeb až do zaplacení ceny za služby v plné výši dle odstavce 5.2 těchto podmínek. Následně jsme povinni poskytnout vám služby bez zbytečného odkladu s přihlédnutím k našim aktuálním kapacitním možnostem. Naše provozní doba pro poskytování služeb a komunikaci je v pracovní dny (pondělí–pátek) od 8:00 do 16:30. Veškeré lhůty pro naše plnění počínají běžet v nejbližší pracovní den a hodinu po obdržení platby nebo kompletních podkladů.

**3.5. Podmínky nabízených služeb** Dokumenty potřebné k vyřízení události budou uvedené v další e-mailové komunikaci po uhrazení celé ceny za smlouvenou službu. Nebude-li z vaší strany možné dodat potřebné dokumenty, neprodleně nás o tom informujte. V případě, že nám nedodáte potřebné dokumenty a informace ve lhůtě 3 měsíců a o této nemožnosti nás neinformujete, nemáte nárok na jakoukoliv náhradu ceny služby z naší strany. Při využívání našich služeb vyjadřujete souhlas s tím, že budete respektovat pravidla uvedená v těchto obchodních podmínkách a budete se řídit instrukcemi řešitele.

**3.6. Povinnost součinnosti** Vezměte na vědomí, že máte ve vztahu k námi poskytovaným službám povinnost poskytnout veškerou potřebnou součinnost a pravdivé informace. Při poskytování našich služeb jde případně neposkytnutí součinnosti z vaší strany k vaší tíži. Berete na vědomí, že pokud neposkytnete požadované podklady, nejsme schopni službu řádně poskytnout. Lhůta pro vyřízení události se prodlužuje o dobu, po kterou jste byli v prodlení s dodáním podkladů.

**3.7. Společná ustanovení o poskytování služeb** Vyhrazujeme si právo provést nezbytně nutné změny v parametrech služby při zachování její kvality. Námi nabízené služby jsou poskytovány pouze na škody vzniklé na území České republiky.

## 4. CENA

**4.1. Může se cena na webovém rozhraní měnit?** Ceny zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány. Na přijaté objednávky nemá vliv změna ceny, ke které došlo v mezidobí mezi odesláním a přijetím objednávky. V případě zcela zjevné technické chyby při uvedení ceny nejsme povinni poskytnout vám službu za tuto chybnou cenu dle § 552 nebo § 571 občanského zákoníku.

**4.2. Slevy a reklamní akce** Pokud není stanoveno jinak, nelze jednotlivé poskytované slevy a výhody kombinovat.

**4.3. Lze kombinovat slevy z ceny služeb?** Případné slevy z ceny služeb nelze vzájemně kombinovat, ledaže je na webovém rozhraní výslovně uvedeno něco jiného.

**4.4. Slevové kupóny a dárkové poukazy** Slevové kupóny a dárkové poukazy je možné uplatnit za ujednaných podmínek. Doba platnosti u dárkových poukazů je jeden rok od jejich vystavení, pokud není ujednáno jinak.

**4.5. Dárky a bonusy** Pokud vám byly poskytnuty dárky, dochází k tomu na základě darovací smlouvy. Existence darovací smlouvy je závislá na existenci smlouvy hlavní.

## 5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

**5.1. Jaké způsoby platby přijímáme?** Celkovou cenu je možné uhradit bankovním převodem, případně dalšími způsoby, o kterých informujeme na webovém rozhraní.

**5.2. Kdy nastane splatnost ceny?** Celkovou cenu jste povinni uhradit před poskytnutím služeb, nejpozději do 7 dnů od uzavření smlouvy; jinak máme právo od smlouvy odstoupit. Cena je uhrazena okamžikem připsání částky na náš účet.

**5.3. Jak vystavujeme faktury?** Souhlasem s těmito obchodními podmínkami nám udělujete souhlas s vystavením faktury v elektronické podobě na váš e-mail zadáný při objednávce.

## 6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

**6.1. Obecně o odstoupení od smlouvy** V případě neuzavření smlouvy z naší strany vracíme částku do 14 dnů na účet. Odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší a strany jsou povinny vrátit si vše, pokud již nedošlo k započetí poskytování služby.

**6.2. Kdy můžeme odstoupit od smlouvy o poskytování služeb?** Vyhraujeme si právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů v případech zneužití systému, chyby v ceně, neuhrazení včas, uvedení chybných údajů nebo nemožnosti poskytnout službu kvůli špatným podkladům. Pokud jste již zaplatili, vrátíme vám částku do 14 dnů.

**6.3. Kdy a jak můžete odstoupit od smlouvy o poskytování služeb?** Spotřebitel má právo odstoupit do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, pokud ještě nedošlo k započetí

poskytování služby nebo k poskytnutí služby v plném rozsahu. Odstoupit lze vyplněním vzorového formuláře (Příloha 1) nebo e-mailem.

**6.4. Vaše odstoupení od smlouvy** Právo odstoupit nemáte, jestliže služby již byly v plném rozsahu poskytnuty. Pokud odstoupíte v 14denní lhůtě a s plněním jsme s vaším souhlasem již započali, máme právo požadovat úhradu poměrné části ceny.

**6.5. Lhůty a vrácení peněz při odstoupení od smlouvy** Peníze vám vrátíme do 14 dnů od doručení odstoupení stejným způsobem, jakým jsme je přijali.

## **7. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ**

**7.1. Za jaké vady odpovídáme?** Odpovídáme za to, že služby budou poskytnuty řádně, včas, s náležitou odborností a v souladu s popisem na webovém rozhraní.

**7.2. Do kdy lze reklamovat poskytované služby?** Služby lze reklamovat v tříleté promlčecí době, doporučujeme však reklamovat bez zbytečného odkladu po zjištění vady.

**7.3. Doba pro uplatnění práva z odpovědnosti za vady** Právo jste povinni uplatnit co nejdříve poté, co vadu zjistíte.

**7.4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit a za jaké vady neodpovídáme?** Práva vám nenáleží, pokud jste o vadě věděli, vadu sami způsobili porušením pokynů nebo byla způsobena okolnostmi mimo naši kontrolu. Neodpovídáme za výsledek posouzení nároku pojišťovnou.

**7.5. Jaká práva z vadného plnění máte?** Máte právo na bezplatnou nápravu, přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy.

**7.6. Jak postupovat při reklamaci?** Reklamaci uplatněte písemně (e-mailem). Je nutné přesně popsat, v čem vadu spatřujete. Reklamace bude vyřízena nejpozději do 30 dnů. Vydáme vám potvrzení o přijetí i o vyřízení reklamace.

---

## **8. OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV, ODPOVĚDNOST A UŽÍVÁNÍ WEBOVÉHO ROZHRANÍ**

Obsah webového rozhraní je chráněn autorským právem. Není dovoleno jej kopírovat bez souhlasu. Neodpovídáme za škody vzniklé zneužitím webu či jeho výpadky.