

# Pravidla R-Shop

Pravidla internetové platformy R-Shop spravované společností Renault

## Článek 1 - Definice

- **Obchod** – internetová platforma vedená pod názvem R-Shop na adrese [www.eshop.renault.cz](http://www.eshop.renault.cz), spravovaná společností RENAULT, prostřednictvím které Zákazník provádí Rezervaci Služby u vybraného Dealera.
- **Renault** – obchodní společnost působící pod názvem Renault Česká republika, a.s., se sídlem Pobřežní 620/3, Karlín, 186 00 Praha 8, IBC, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 601 92 801, [www.renault.cz](http://www.renault.cz)
- **Zákazník** – fyzická osoba mající právní osobnost (tj. způsobilost mít v mezích právního řádu práva a povinnosti), a právnická osoba, o které zákon stanoví, že má právní osobnost nebo jejíž právní osobnost zákon uzná, a které podléhají právním předpisům, podle nichž byly zřízeny, využívající Obchod pro Rezervaci Služby podle zásad stanovených v těchto Pravidlech.
- **Dealer** – subjekt nezávislý na společnosti Renault, který je jeho autorizovaným prodejcem a poskytuje prodej Služeb prezentovaných v Obchodě. Aktuální seznam Dealerů včetně jejich kontaktních a poštovních údajů je uveden na internetové stránce Obchodu.
- **E-mail** – adresa poštovní schránky, která je uvedena Zákazníkem v okamžiku provedení Rezervace Služby.
- **Služby** – služby poskytované Dealerem, zejména servisní úkony nebo balíčky servisních úkonů, objednávané Zákazníkem podle pravidel stanovených v Pravidlech prostřednictvím Obchodu. Služby jsou prezentovány na internetové stránce Obchodu a jejich seznam je dynamicky aktualizován u jednotlivých Dealerů a pro jednotlivá vozidla.
- **Rezervace služeb** – požadavek Zákazníka podaný prostřednictvím internetové stránky Obchodu na realizaci Služby prezentované v Obchodě, a to u vybraného Dealera a za cenu uvedenou v Obchodě.
- **Smlouva** – smlouva o poskytování Služeb, ve smyslu Občanského zákoníku, uzavíraná mezi Dealerem a Zákazníkem v provozovně Dealera.
- **Spotřebitel** – každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.
- **Vyšší moc** – mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Stran (např. stávky, války, občanské nepokoje, povodně, požáry, tornáda).
- **Pravidla** – pravidla internetové platformy Obchodu, upravující práva a povinnosti společnosti Renault a Zákazníka, které se vztahují na poskytování Služeb a na využívání Obchodu

## Článek 2 - Všeobecná ustanovení

1. Tyto Podmínky stanovují zásady pro Zákazníky při využívání Obchodu.
2. Cílem Obchodu je umožnit Zákazníkovi nalezení Dealera a postoupení Rezervaci služeb vybranému Dealerovi.
3. Aby Zákazník mohl učinit Rezervaci služeb, je požadována jeho aktivní e-mailová adresa a telefonní číslo.
4. Obsah internetových stránek Obchodu, včetně specifikací služeb, zboží, dílů nebo fotografií, neznamená nabídku ve smyslu Občanského zákoníku.
5. Pro zjištění ceny služeb je nezbytné, aby si Zákazník vybral konkrétního Dealera a uvedl registrační číslo vozidla. Není-li toto číslo uvedeno v databázi vybraného Dealera, je nutné uvést identifikační číslo (VIN) vozidla, na němž má být Služba vykonána.
6. Zákazník má možnost vlastního výběru Dealera, který službu poskytne. Tento výběr je důležitý pro zjištění ceny služby a Zákazník jej uvede při uskutečnění Rezervace služby. Dealer je vybrán automaticky, využije-li Zákazník možnosti odkazu s předvýběrem (např. Dealera), který však Zákazník může změnit v průběhu uskutečnění Rezervace služby v Obchodě. V ostatních případech je Zákazník povinen si Dealera vybrat. Po výběru budou Zákazníkovi zobrazeny ceny jednotlivých Služeb.
7. Zákazník má možnost změnit Dealera nebo údaje o vozidle (registrační číslo nebo identifikační číslo VIN) kdykoliv před uskutečněním a definitivním potvrzením Rezervace Služby.
8. Změní-li Zákazník Dealera nebo údaje o vozidle (registrační číslo nebo identifikační číslo VIN), bude košík Zákazníka vyprázdněn.
9. Přístup k obsahu Obchodu je bezplatný.
10. 10. Prostřednictvím Obchodu lze zarezervovat poskytnuté Služby u jednoho z Dealerů se sídlem na území České republiky.
11. 11. Smlouva o poskytování Služeb bude uzavřena mezi Dealerem a Zákazníkem písemně v provozovně Dealera, a to po definitivním potvrzení Rezervace Dealerem podle článku 5 bodu 4 Pravidel a po dostavení se Zákazníka do závodu Dealera ve sjednaném termínu.

## Článek 3 - Podmínky účasti

1. Stránky Obchodu jsou volně přístupné a bezplatné. Internetovou stránku Obchodu si může prohlížet každý s přístupem na internet.
2. Každý Zákazník, který používá libovolné funkce Obchodu, se zavazuje dodržovat Podmínky a právní řád České republiky.
3. Zákazník se zavazuje používat Obchod způsobem, který nebude nijak narušovat jeho běžné fungování.
4. Společnost Renault oznamuje, že používá prostředky chránící infrastrukturu Obchodu před neoprávněným jednáním třetích osob. Společnost Renault si však vyhrazuje, že využívání infrastruktury Obchodu může být spojeno se standardním rizikem souvisejícím s používáním internetové sítě, a proto doporučuje svým Zákazníkům učinit vhodná opatření za účelem minimalizace výše uvedeného rizika, jako je například vybavení počítače používaného Zákazníkem nebo jiného zařízení průběžně aktualizovaným antivirovým programem.

## Článek 4 - Registrace

1. Pro nákupy v Obchodě není vyžadována registrace k prohlížení jeho nabídky.

## Článek 5 - Rezervace Služeb

1. Zákazník se může seznámit s nabídkou Obchodu od okamžiku vstupu na internetové stránky Obchodu a provádět prostřednictvím ní Rezervaci Služeb 7 dní v týdnu a 24 hodiny denně.
2. Pro provedení Rezervace služby Zákazník:

- a. vybere Dealera a uvede registrační číslo vozidla, a není-li toto číslo v databázi vybraného Dealera, uvede identifikační číslo (VIN) vozidla.
  - b. klikne na tlačítko „PŘIDAT SLUŽBU“ po označení parametrů Služby, je-li vyžadováno upřesnění,
  - c. po vybrání všech Služeb, které si chce rezervovat Zákazník klikne na tlačítko označené jako „PŘEJÍT DO REZERVACE SLUŽEB“ (nacházející se v dolní části stránky Obchodu),
  - d. po ověření Služeb požadovaných k rezervování a přidání do záložky „ZVOLENÉ SLUŽBY“ klikne Zákazník na ikonu „POKRAČOVAT“, která ho přesměruje na záložku „KONTAKTNÍ ÚDAJE“, kde musí uvést údaje nezbytné pro Rezervaci služeb, tj. celé jméno, příjmení, telefonní číslo, e-mailovou adresu a fakultativně registrační číslo vozidla,
  - e. následně Zákazník klikne na ikonu „POKRAČOVAT“, která ho přesměruje na záložku „TERMÍN SLUŽBY“, kde si vybere požadované datum a hodinu návštěvy u Dealera za účelem poskytnutí Služby,
  - f. následně Zákazník klikne na ikonu „POKRAČOVAT“, která jej přesměruje na záložku „ŽÁDOST O REZERVACI“, kde potvrzuje provedení Rezervace služby stisknutím tlačítka „REZERVOVAT“.
3. Po provedení Rezervace služeb na internetové stránce Obchodu obdrží Zákazník zprávu na e-mailovou adresu uvedenou v Rezervaci služeb, která bude obsahovat potvrzení, že Rezervace služeb byla zaslána Dealerovi. Tato zpráva je generována automaticky Obchodem a neznamená potvrzení převzetí Rezervace služby Dealerem.
  4. V průběhu 1 (jednoho) pracovního dne od provedení Rezervace služeb zavolá Dealer Zákazníkovi na telefonní číslo uvedené Zákazníkem v Objednávce za účelem projednání přesného rozsahu prací v rámci Služby a potvrzení termínu návštěvy v závodě Dealera za účelem uzavření Smlouvy a poskytnutí Služby.

## Článek 6 - Rezervace služeb a její změny

1. Zákazník může provést změny v Rezervaci služeb pouze po dohodě s vybraným Dealerem poskytujícím Službu. Tyto změny (zejména změnu rozsahu nebo změnu termínu), může Zákazník provést prostřednictvím kontaktu s Dealerem na telefonním čísle uvedeném v e-mailové zprávě potvrzující provedení Rezervace služeb nebo prostřednictvím kontaktního formuláře dostupného na internetových stránkách Obchodu nebo za použití odkazu [www.eshop.renault.cz](http://www.eshop.renault.cz).
2. Po provedení Rezervace služby již není změna Dealera možná. V takovém případě je Zákazník povinen stornovat Objednávku služeb a učinit novou.
3. Služba specifikovaná v Rezervaci služeb bude Dealerem poskytnuta pod podmínkou, že služba nebo náhradní díly nezbytné pro její poskytnutí jsou dostupné. Nelze-li poskytnout službu v plném rozsahu, bude Zákazník Dealerem informován o stavu Rezervace služeb a rozhodne se o způsobu jejího poskytnutí (poskytnutí částečné Služby nebo stornování Rezervace služeb v plném rozsahu).
  - a. Nelze-li poskytnout Služby, na kterou je provedena Rezervace služeb, nebo jsou-li nedostupné náhradní díly nezbytné pro poskytnutí služby, oznámí Dealer tyto okolnosti e-mailem nebo telefonicky Zákazníkovi. V takovém případě má Zákazník možnost Rezervaci služeb stornovat.
  - b. Změní-li Zákazník termín návštěvy u Dealera za účelem poskytnutí Služby, cena Služby uvedená v původní Rezervaci služeb nebude změněna po dobu 14 dní ode dne termínu návštěvy, který Zákazník uvedl v původní Objednávce služeb. Překročí-li nový termín výše uvedené období 14 dní, bude závazná cena služby aktuální ke dni poskytnutí služby v závodě Dealera. Zákazník je oprávněn odstoupit od Rezervace služby a provést novou Objednávku služby v Obchodě.

## Článek 7 - Ceny Služeb

1. Všechny ceny uváděné v Obchodě jsou v českých korunách (Kč) a jsou uváděny včetně DPH.
2. Uskuteční-li Zákazník Objednávku služby prostřednictvím internetové stránky Obchodu, platí, že cena uvedená v Rezervaci Služeb není konečná a může být upravena s ohledem na stav vozidla, najeté km nebo přidáním dalších služeb a náhradních dílů na základě dohody s konkrétním servisním poradcem u vybraného Dealera.

Za v Rezervaci služeb uvedené služby je závaznou cena uvedená v Obchodě při provedení Rezervace služby. Ceny Zboží a Služeb nabízené Dealery přímo v prodejnách a servisech se mohou lišit od cen uvedených v Obchodě.

1. Obchod si vyhrazuje možnost měnit ceny Služeb uvedených v Obchodě, zavádět do Obchodu nové zboží nebo služby, pořádat a odvolávat akce na podporu prodeje uveřejněné na internetových stránkách Obchodu nebo je měnit. Výše uvedené změny se nevztahují na již přijaté Rezervace a práva Zákazníka získaná před provedením výše uvedených změn, s výjimkou ustanovení výše uvedeného bodu 5 § 6.

## Článek 8 – Platební podmínky

1. Zákazník zaplatí za Rezervované Služby přímo u vybraného Dealera poté, co dojde k uzavření smlouvy s Dealerem a poskytnutí Rezervovaných Služeb. Za tyto Služby může Zákazník zaplatit v hotovosti nebo pomocí platební karty, dle platebních podmínek vybraného Dealera.
2. Platebním dokladem je daňový doklad nebo faktura vydané Dealerem podle platných právních předpisů.

## Článek 9 - Slevové kódy

1. Slevový kód může být uplatněn pouze při Rezervaci Služby v Obchodě. Snižuje cenu za Služby uvedené v Rezervaci Služby.
2. Slevový kód nenahrazuje platbu v hotovosti.
3. Zákazník může uplatnit Slevový kód podle jeho typu na vybrané Služby, na druh Služeb nebo jej může uplatnit v rámci celé Rezervace Služby.
4. V rámci jedné Rezervace Služby lze použít pouze jeden slevový kód. Prodejní akce a kódy se nesčítají.
5. Slevové kódy jsou rozděleny na kódy se stanovenou nebo procentuálně určenou částkou slevy. Slevové kódy podle jejich typu lze uplatnit v rámci celé Rezervace Služby nebo na jednotlivé položky.
6. Slevový kód nelze vyměnit za hotovost.

## Článek 10 - Reklamace a záruka

1. Veškeré reklamace týkající se Služeb lze uplatnit přímo u Dealera jako subjektu, se kterým Zákazník uzavřel smlouvu jako poskytovatelem Služby a prodejcem zboží.
2. Zákazníkům rovněž náleží práva vyplývající ze záruky Dealera na náhradní díly namontované v rámci Služby, a to podle všeobecných záručních podmínek, které jim byly poskytnuty Dealerem. U všech služeb objednávaných prostřednictvím Obchodu a spočívajících v montáži nebo výměně náhradních dílů jsou používány díly z Centrálního Skladu Náhradních dílů společnosti Renault, které jsou originální a mají záruku kvality od výrobce. U všech servisních prací prováděných Dealerem musí být dodržovány pokyny výrobce vozidla.
3. Dealer odpovídá za závady prodaného zboží, včetně dílů, podle pravidel uvedených v platných právních předpisech.
4. S výjimkou článku 10 bodu 1 Pravidel může Zákazník veškeré reklamace, které se týkají používání Obchodu, hlásit společnosti Renault jako subjektu spravujícímu internetovou platformu Obchodu, a to písemně na adresu: Pobřežní 620/3, Karlín, 186 00 Praha 8, IBC nebo prostřednictvím internetového formuláře na adrese: <https://www.renault.cz/kontakty/napiste-nam.html>. Veškeré dotazy, názory a návrhy týkající se fungování Obchodu lze taktéž podávat výše uvedeným způsobem. Reklamace budou projednány do 30 dní ode dne, kdy je společnost Renault obdržela. O stanovisku společnosti Renault bude Zákazník informován na adresu uvedenou při podávání reklamace.
5. Reklamace musí obsahovat minimálně: jméno a příjmení, e-mailovou adresu, nebo telefonní číslo Zákazníka, důvody reklamace, a rovněž konkrétní žádost Zákazníka související s podávanou reklamací.
6. Vyžadují-li údaje nebo informace uvedené v reklamaci doplnění, požádá společnost Renault před projednáním reklamace Zákazníka o jejich konkrétní doplnění.

## Článek 11 - Práva společnosti Renault

1. Společnost Renault si vyhrazuje právo pozastavit činnost Obchodu, přičemž Zákazníkům nenáleží žádná práva, s výjimkou práv vyplývajících z již přijatých Objednávek.
2. Společnost Renault si vyhrazuje právo aktualizovat a měnit prezentovaný obsah, včetně specifikace a rozsahu prezentovaných Služeb a balíčků Služeb, a to prováděním příslušných změn na internetové stránce Obchodu. Provedené aktualizace a změny nemají vliv na již přijaté Rezervace Služby a práva Zákazníka získaná před přijetím aktualizace a změn.
3. Společnost Renault se podle svých možností stará o zajištění bezproblémového a řádného provozu Obchodu.
4. Společnost Renault není odpovědná za neplnění uzavřené Smlouvy Dealerem nebo Zákazníkem.
5. Společnost Renault není odpovědná za pravdivost a poctivost informací uváděných Zákazníkem a Dealerem, ani za jejich schopnost plnit Smlouvu uzavřenou těmito subjekty za účelem poskytnutí Služby, ani za prohlášení Dealera nebo Zákazníka učiněná vůči druhé straně Smlouvy.
6. Společnost Renault neodpovídá za plnění povinností Dealera vyplývajících ze záruky a týkajících se poskytovaných Služeb.

## Článek 12 - Autorská práva

1. Veškerá práva, včetně autorských práv a práv průmyslového vlastnictví k internetové stránce Obchodu a k Obchodu, včetně jeho jednotlivých textových, grafických, audiovizuálních materiálů, fotografií, aplikací, programů, nástrojů a databází, ochranných známek a log, jsou vyhrazena pro společnost Renault nebo jiný subjekt ze skupiny Renault.
2. Při využívání Obchodu Zákazníkům nenáleží žádná práva související s nemateriálními hodnotami k dílům, databázím, programům, nástrojům a ochranným známkám a logům v nich uvedených.
3. Zákazník může využívat Obchod v rámci povoleného, zákonem stanoveného osobního používání a podle podmínek Pravidel. Jakékoliv rozmnožování a rozšiřování obsahu a materiálů uvedených v Obchodě mimo zákonem stanovené hranice je zakázáno.

## Článek 13 - Osobní údaje

Pro provedení Rezervace Služby, plnění Smlouvy a podání reklamace je nutné, aby Zákazník poskytl své osobní údaje, které jsou zpracovávány podle níže uvedených zásad.

Osobní údaje Zákazníka jsou zpracovávány v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Správci osobních údajů uvedených ve formuláři jsou společnost Renault Česká republika, a.s., se sídlem Pobřežní 620/3, Karlín, 186 00 Praha 8, IBC, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 601 92 801, a Dealer vybraný Zákazníkem a uvedený v kontaktním formuláři.

Kontakt se Správcí v rámci ochrany osobních údajů a výkonu práv s nimi souvisejících je třeba vést prostřednictvím pověřence pro ochranu osobních údajů zřízeného ve společnosti Renault Česká republika, a.s. na e-mailové adrese [osobniudaje@renault.cz](mailto:osobniudaje@renault.cz).

Osobní údaje jsou shromažďovány za účelem poskytnutí odpovědí Zákazníkům na základě vyplněného a odeslaného kontaktního formuláře, a rovněž za účelem zahájení přípravných činností směřujících k uzavření Smlouvy. Právním základem takového zpracování je realizace oprávněného zájmu Správce v souvislosti s jednáním před uzavřením Smlouvy (čl. 6 odst. 1 písm. f) ve spojení s čl. 6 odst. 1 písm. b) obecného nařízení o ochraně osobních údajů), kde tímto oprávněným zájmem je odpověď Zákazníkům na kontakt získaný na základě vyplněného a odeslaného formuláře.

V případě uzavření Smlouvy budou údaje zpracovávány rovněž za účelem jejího plnění. Osobní údaje Zákazníka mohou být rovněž zpracovávány za účelem plnění právních povinností uložených Správcům, včetně povinností vyplývajících z právních předpisů o účetnictví a rovněž za účelem vymáhání odškodnění ze strany Správců.

Osobní údaje Zákazníka budou zpracovávány po dobu nezbytnou pro vyřizování dotazů a předkládání obchodních nabídek. V případě uzavření Smlouvy budou údaje zpracovávány po dobu promlčení nároků souvisejících se Smlouvou a rovněž po dobu vyplývajících z platných právních předpisů, zejména právních předpisů o účetnictví. Údaje budou poskytovány subjektům ke zpracování (zpracovatelům) na příkaz Správců, ale pouze za účelem a v rozsahu nezbytném pro plnění výše uvedeného cíle: subjektům, které Správcům poskytují IT služby, marketinkovým agenturám, přičemž tyto subjekty zpracovávají údaje na základě smluv uzavřených se Správcí a výhradně v souladu s jejich pokyny.

Zákazníkovi přísluší právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, na výmaz osobních údajů, právo jejich přenositelnosti nebo omezení jejich zpracování a právo vznést námitku vůči zpracování osobních údajů.

## Článek 14 - Technické požadavky nezbytné pro používání Obchodu

1. Technické požadavky nezbytné pro používání Obchodu:
  - a. připojení k internetu,
  - b. správně nakonfigurovaný prohlížeč podle standardů Microsoft Internet Explorer ve verzi minimálně 11 nebo Opera ve verzích 56 a vyšších, Firefox ve verzi 64 a vyšších nebo Chrome ve verzi 69 a vyšších. Za problémy vyplývající z používání prohlížečů nesplňujících požadavky společnosti Renault není Dealer odpovědný.
  - c. Počítač Zákazníka musí mít zapnutou možnost akceptace „cookies“ a aktivní skriptovací jazyk JavaScript.
2. Společnost Renault automaticky neshromažďuje žádné osobní údaje, s výjimkou údajů ze souborů cookies v rámci používání Obchodu. Soubory cookies jsou společností Renault používány za účelem obsluhy Obchodu a umožnění poskytnutí Zákazníkům specifických informací, včetně zadávání objednávek při nákupu, např. za účelem zapamatování nákupů provedených Zákazníkem.

## Článek 15 - Závěrečná ustanovení

1. Stane-li se kterékoliv ustanovení Pravidel neplatným, nebude tím dotčena platnost ostatních ustanovení Pravidel. Neplatné ustanovení nahradí nové ustanovení ve znění, které odpovídá záměru vyjádřenému v Pravidlech.
2. Právním příslušným pro rozhodování veškerých sporů souvisejících s Pravidly je právo české. Tyto spory budou rozhodovány místně příslušným civilním soudem.
3. U Zákazníků, kteří nejsou spotřebiteli, je soudně příslušným soud místně příslušný podle sídla společnosti Renault nebo Dealera.
4. Společnost Renault si vyhrazuje právo kdykoliv tyto Pravidla změnit. Změnu společnost Renault oznámí na internetové stránce Obchodu. Změna Pravidel nemá vliv na Rezervaci Služeb učiněných před nabytím platnosti změn ani na práva získaná Zákazníkem před přijetím těchto změn.
5. Společnost Renault se postará, aby eventuální spory se Zákazníky byly řešeny smírem. Nezávisle na tom společnost Renault oznamuje, že Zákazníci, kteří jsou spotřebiteli, mají možnost řešit své spory elektronickou cestou prostřednictvím internetové platformy ODR Evropské unie umožňující podávání reklamací a vymáhání odškodnění nebo nároků souvisejících s jejich uzavřenými smlouvami. Tato platforma se nachází na stránce <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
6. Aktuální Pravidla jsou dostupná na internetové stránce <https://www.renault.cz/>. Zákazníci mohou získat přístup k Pravidlům kdykoliv bezúplatně na výše uvedené adrese. Pravidla mohou být rovněž Zákazníkovi bezúplatně zaslána (elektronickou cestou) na základě jeho vyžádání. Veškeré připomínky a oznámení týkající se porušení Pravidel je třeba sdělit prostřednictvím kontaktů uvedených na internetové adrese: <https://www.renault.cz/kontakty/centrum-renault.html>.
7. Pravidla platí od 16.9. 2019.

V20190909\_A\_CZ