

Související informace pro řešení škod a pojistných událostí

pro opravy z povinného ručení a připojištění motorových vozidel

0. O dokumentu

Vymezení základních práv a povinností ze strany objednatele (dále zákazník) a dodavatele skupiny Autosalon Klokočka (dále AK) při řešení oprav po dopravních nehodách z povinného ručení nebo z připojištění motorových vozidel (např. havarijní pojištění, živel či připojištění skel automobilů). Tento dokument je nedílnou součástí zakázkového listu a je volně dostupný na internetových stránkách dodavatele www.klokočka.cz.

0.1. Obsah

0. O dokumentu.....	1
0.1. Obsah	1
0.2. Verze	1
0.3. Pojmy	1

0.2. Verze

V01 1. 2. 2024 Verze dokumentu platná od 1. 1. 2025

0.3. Pojmy

AK	Skupina Autosalon Klokočka – zastupující všechny autoservisy Autosalonu Klokočka AKB - Autosalon Klokočka Beta s.r.o. - dodavatel opravy dle zakázkového listu sepsaného mezi ním a objednatelem. AKC - Autosalon Klokočka centrum a.s. - dodavatel opravy dle zakázkového listu sepsaného mezi ním a objednatelem.
Zákazník	Objednatel opravy – běžně majitel vozu popř. zákonný zástupce dle platné legislativy (v některých případech je nutná plná moc k zastupování). Objednatel se zavazuje k úhradě dle platné objednávky a toto stvrzuje podpisem objednávky.

Autosalon Klokočka Centrum a.s.

IČ: 26435713, DIČ: CZ26435713
se sídlem Karlovarská 814/115, 161 00 Praha 6,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,9
oddíl B, vložka 709

Autosalon Klokočka Beta s.r.o.

IČ: 62584901, DIČ: CZ62584901
se sídlem Karlovarská 814/115, 161 00 Praha 6,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl C, vložka 33731

Předběžná cena	Cena stanovená odhadem dle předběžného rozsahu poškození vozu. Předběžná cena není cena konečná. Při navýšení rozpočtu nad 10% původního je dodavatel povinen navýšení objednateli oznámit v co nejkratším termínu, nejpozději před zahájením prací, které toto navýšení zapříčinili.
Předběžný termín	Předběžný termín stanovený odhadem dle rozsahu poškození. Předběžný termín není termínem konečným. Dodavatel si vyhrazuje právo předběžný termín v závislosti na rozsahu poškození, technologických podmínkách k opravě rozšířit a to dle odhadu a vytížení kapacity a to nejpozději v den vypršení předběžného termínu opravy. Termín opravy není samotnou dobou opravy a zohledňuje technologické přestávky a prostoje k zajištění efektivity AK jako celku.
NV	Náhradní vozidlo – vozidlo zapůjčené dle platných podmínek dodavatele nebo dle konkrétní pojišťovny buď z povinného ručení viníka nebo připojištění objednatele.
GDPR o	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
Krycí dopis	Potvrzení krytí platby pojišťovnou na základě plné moci od objednatele se souhlasem s výplatou krytí na účet dodavatele
Plná moc	Plná moc sepsaná mezi AK a zákazníkem k poskytnutí krycího dopisu k výplatě na účet dodavatele
Doba opravy	Doba opravy je doba potřebná k opravě poškození bez ohledu na kapacitu servisu a technologických přestávek či prostojů ze strany nutné v běžném servisním procesu dodavatele. Běžně je doba opravy kratší než sjednaný předběžný termín. Od této doby opravy se odvíjí plnění ze strany pojišťovny za náhradní vůz poskytnutý z povinného ručení či připojištění.

1. Všeobecné podmínky oprav po dopravních nehodách

1.1. Objednávka opravy

AK na základě sepsání zakázkového listu s objednatelem opravy (dále zákazníkem) provede ohledání a zápis poškozeného vozu vč. pořízení fotodokumentace celkového stavu vozu a stanoví předběžnou cenu a termín opravy. Zákazník na vyzvání AK předloží potřebné dokumenty k vyřízení pojistné události. Předložením zákazník souhlasí s pořízením kopie příslušných dokumentů pro potřeby konkrétního případu. Uchovávání dokumentů se řídí dle vnitřních předpisů objednatele dle GDPR.

1.2. Opravy po nehodách z povinného ručení

Zákazník je povinen dodavateli při sepsání zakázkového listu doložit veškeré dostupné informace a svým podpisem stvrzuje, že je uvedl pravdivě, nezatajil dodavateli skutečnost, která by vedla k překážkám ve zpracování pojistné události pojišťovnou viníka nehody. Rozsah opravy z povinného ručení se řídí dle příslušné pojišťovny viníka dopravní nehody. Schválení rozsahu poškození je plně v kompetenci pojišťovny. AK jako autorizovaný servis dodržuje servisní procesy a postupy výrobce a pokud by zvolený postup byl ze strany pojišťovny neakceptovaný, AK si vyhrazuje právo takovouto opravu nerealizovat s ohledem na dodržení odpovědnosti za vady a jakost. Veškeré jednání mezi zákazníkem a pojišťovnou či pojišťovnou a zákazníkem dodavatel zajišťuje jako dobrovolnou a nevymahatelnou nadstandartní službu pro zajištění rychlého přenosu informací a zjednodušení procesů likvidace pojistné události pro zákazníka AK

1.3. Opravy po nehodách z připojištění (Havarijní pojištění + doplňková pojištění)

Zákazník je povinen dodavateli při sepsání zakázkového listu sdělit veškeré informace, které mají rozhodující vliv na likvidaci pojistné události a to zejména **specifické ujednání vyplývající z pojistných podmínek mezi zákazníkem a pojišťovnou**. AK není v předmětné události nijak smluvně vázána ve vztahu zákazník vs. pojišťovna. Veškeré jednání mezi zákazníkem a pojišťovnou či pojišťovnou a zákazníkem dodavatel zajišťuje jako dobrovolnou a nevymahatelnou nadstandartní službu pro zajištění rychlého přenosu informací a zjednodušení procesů likvidace pojistné události pro zákazníka AK.

1.4. Sjednání platby za opravu

Opravu hradí vždy zákazník na základě objednávky. V případech opravy z některého výše uvedeného typu pojištění je možné požádat AK o vyřízení žádosti na konkrétní pojišťovně s poskytnutím plnění za opravu na účet dodavatele, tzv. krycí dopis, který pojišťovna vždy vystavuje na základě plné moci. V tomto případě pojišťovna vydává informaci formou krycího dopisu před samotnou platbou na účet dodavatele s informací přesných podmínek budoucí platby (konečná částka se může lišit v závislosti dle pojistných podmínek zákazníka a to např. snížením o sjednanou spoluúcast nebo DPH v případě daňového subjektu).

1.5. Nesouvisející poškození

Rozsah poškození vozu určuje zákazník a svým podpisem stvrdí objednávku na zakázkovém listě. Dodavatel z pohledu odborníka doporučí díly na výměnu či opravu v rozsahu momentálního stavu, ale zákazník musí určit co vše bylo předmětem nehodového děje jako účastník nehody a majitel vozu. Pokud pojišťovna shledá některé poškození či díl, jako nesouvisející a vyloučí jej z pojistného plnění, prokázání nároku úhrady a souvislosti s nehodovým dějem dané pojistné události je vždy na straně zákazníka. Zákazník se zavazuje dodavateli uhradit náklady za všechny objednané práce v zakázkovém listu.

1.6. Poskytnutí náhradního vozu po dobu opravy

AK poskytne dle platných podmínek a ceníku AK náhradní vozidlo (dále jen NV) po dobu opravy na základě objednávky zákazníka a sepsání zápůjční smlouvy. V případě, že se zákazník rozhodne využít NV po dobu opravy z povinného ručení viníka nebo z vlastního připojištění, řídí se tato zápůjčka dle konkrétních pojistných podmínek pojišťovny. **NV je zapůjčen po dobu opravy, nikoliv dle předběžného termínu opravy.** Nárok na NV vzniká na základě požadavku zákazníka při hlášení pojistné události na viníkově či své pojišťovně dle typu pojištění. **Důležité:** dle zkušeností s odvoláním na pojistné podmínky většiny pojišťoven, nárok z připojištění sjednané zákazníkem je limitováno a to většinou dobou opravy, kdy musí rozsah poškození a jeho následná oprava přesáhnout min. 8 normohodin (1 den) respektive 16 normohodin (2 dny) dle výrobce dané značky, tj. součet všech prací fakturovaných na zakázce. Tento součet fakturovaných prací neobsahuje technologické přestávky a prostoje dodavatele, tudíž není totožný s dobou nutnou k opravě. Detailnější informace o možnosti zápůjčky NV a nároku na jeho úhradu vždy projednejte se zaměstnancem AK ještě před samotným zapůjčením NV nebo si možnost zapůjčení a úhrady NV po dobu opravy ověřte u své či viníkovo pojišťovny.

1.7. Sjednání platby za náhradní vůz

Nájemné za zapůjčení vozu hradí vždy zákazník na základě objednávky a nájemní smlouvy. V případě zapůjčení náhradního vozu z povinného ručení nebo z připojištění je možné požádat AK o vyřízení žádosti na konkrétní pojišťovně s poskytnutím plnění za nájemné na účet dodavatele, tzv. krycí dopis na základě plné moci. V tomto případě pojišťovna vydává informaci formou krycího dopisu před samotnou platbou na účet dodavatele s informací přesných podmínek budoucí platby (konečná částka se může lišit rozdílem mezi reálným nájemným za poskytnuté náhradní vozidlo a plněním pojišťovny, které neobsahuje technologické přestávky či prostoje běžné pro tento typ oprav. Dále rozdíl mezi ceníkovou cenou a sjednaným limitem plnění v případě připojištění NV jako doplněk pojistné smlouvy.

1.8. Dokončení opravy

Dodavatel ukončí opravu vozu dle předběžného termínu a ceny, popř. rozšířeného termínu a ceny. Ukončením opravy je v tomto případě myšleno celkové zpracování objednávky dle zakázkového listu a její administrativní část vč. schvalování předkalkulací a oprav na příslušné pojišťovně. Následně vystaví dodavatel fakturu za opravu a poskytnutí NV.

V tento den informuje AK odběratele o ukončení pronájmu NV hrazeném pojišťovnou a odběratel je povinen vozidlo bez odkladu vrátit nebo si nájemné prodloužit na vlastní náklady.

V případě prodloužení nájemného na žádost odběratele vystaví dodavatel novou nájemní smlouvu, která přichází v platnost ode dne ukončení opravy po pojistné události a je plně hrazena odběratelem. Po dokončení opravy (tzn. vystavení faktury za opravu) již pojišťovna NV nekryje a není možné nárokovat platbu nájemného na pojišťovně ani dodavateli.

1.9. Vyzvednutí vozu po opravě

V případě, že zákazník provádí platbu přímo dodavateli, vůz je předán zpět zákazníkovi okamžitě po vystavení faktury. V případě, že se zákazník rozhodl využít nabídky platby zprostředkovaně pojišťovnou přímo na účet dodavatele, tj. krycím dopisem, vůz je předán až po obdržení krycího dopisu za samotnou opravu, tak i za náhradní vůz, pokud byl zapůjčen z povinného ručení nebo doplňkového připojištění.

1.10. Poškozené díly

Všechny demontované díly dodavatelem jsou v majetku zákazníka. Z důvodu kapacity nejsou díly dodavatelem skladovány po ukončení objednávky a jsou v pravidelných intervalech ekologicky likvidovány dle vnitřní směrnice dodavatele. V případě, že si zákazník přeje díly ponechat je povinen tuto skutečnost oznámit dodavateli při tvorbě zakázkového listu a podpisu objednávky opravy. Poškozené díly si zákazník přebírá nejpozději při převzetí vozu z opravy.

U některých pojišťoven dochází pak k ponížení pojistného plnění za tzv. použitelné zbytky, které si pojišťovna odečte z pojistného plnění.

V případě, že zákazník s tímto nesouhlasí, pojišťovna může nařídit umělé poškození demontovaných náhradních dílů v takové míře, aby je již nešlo dále použít. Pak jsou i tyto díly hrazeny v plné výši.

1.11. Souběh více pojistných událostí

NV je hrazen dle pokynů pojišťovny k jednotlivým pojistným událostem. Nárok na zapůjčení a úhradu NV stanovuje pojišťovna dle rozsahu opravy a není je možné je sčítat s ostatními pojistnými událostmi, kde nárok na zapůjčení NV nevznikl.

Veškeré platby za jednotlivé opravy musí být uhrazeny nebo vyřešeny formou likvidace krycím dopisem, až poté je možné vůz vydat z opravy.