

Všeobecné smluvní podmínky Smile Parking s. r. o. pro službu Smile Parking

1. Základní ustanovení

- 1.1. Společnost **Smile Parking s. r. o.**, IČ: 09051368, adresa sídla: Tuchoměřice, U Špejcharu 504, PSČ: 252 67, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 329883, Telefon: Infolinka: 220 571 752, Hotline: 725 120 021, E-mail: info@smileparking.cz, <https://www.smileparking.cz> (dále jen „**provozovatel**“) poskytuje na území České republiky, obce Tuchoměřice a hl. města Prahy, služby umožnění zaparkování motorových vozidel v budově Europort na Letišti Václava Havla (dále jen „Letiště“), následné přeparkování vozidel provozovatelem na zabezpečené parkoviště provozovatele v Tuchoměřicích a zpět na Letiště (služba „**SmileParking**“) a související služby (mytí vozidla, čištění interiéru, tepování sedaček, dezinfekce ozónem).
- 1.2. Provozovatel vydává tyto **Všeobecné smluvní podmínky Smile Parking s. r. o. pro službu Smile Parking (dále jen „VSP“)** v souladu s § 1751 zákona č. 89/2012Sb., občanský zákoník, podle kterého lze část obsahu smlouvy určit odkazem na tyto podmínky.
- 1.3. VSP upravují práva a povinnosti provozovatele a uživatelů služeb SmileParking (dále jen „**zákazník**“), podmínky pro poskytování a užívání služeb SmileParking, odpovědnost za škodu, reklamaci služeb a další.
- 1.4. Zákazník je povinen se s těmito VSP seznámit před uzavřením smlouvy s provozovatelem.
- 1.5. Provozovatel má právo jednostranně měnit tyto smluvní podmínky. **Aktuální znění VSP je uveřejněno na internetových stránkách <https://www.smileparking.cz/>.**
- 1.6. VSP jsou nedílnou součástí každé smlouvy s provozovatelem.
- 1.7. Odchylná ujednání ve smlouvě mají před zněním těchto podmínek přednost.
- 1.8. Právní vztahy založené na základě smlouvy a těchto VSP se řídí právem České republiky a k řešení případných sporů jsou příslušné soudy ČR.
- 1.9. Ve smyslu § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších právních předpisů, informuje provozovatel, že **k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů mezi ním a zákazníkem – spotřebitelem je Česká**

obchodní inspekce, adresa: Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz, telefon: +420 296 366 360.

- 1.10. Při komunikaci vždy uvádějte číslo smlouvy (ID rezervace).
- 1.11. Zákazník dává provozovateli souhlas k využití služeb jiného provozovatele jako subdodavatele při realizaci služeb SmileParking.

2. Smlouva zajišťující službu parkování

- 2.1. Smlouva se uzavírá distančním způsobem prostřednictvím internetové aplikace rezervační formulář na <https://www.smileparking.cz/> pro užití služby Smile Parking. Rezervační formulář je návrhem na uzavření smlouvy ze strany zákazníka (objednávkou).
- 2.2. **Smlouva je uzavřena ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, okamžikem doručení potvrzení Provozovatele o akceptaci tohoto návrhu, které obsahuje podrobné instrukce k zaparkování (online check-in a check-out)**, na e-mail zákazníka uvedený v rezervačním formuláři.
- 2.3. Zákazník zmocňuje provozovatele k zajištění služby Smileparking a k případnému provedení extra služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v důsledku převozu vozidla, bude spotřeba pohonných hmot a stav najetých kilometrů vyšší než byla při předání vozidla, to však maximálně o 20 km.
- 2.4. Zákazník prohlašuje, že je oprávněným držitelem vozidla, vozidlo není odcizené, má právo s vozidlem nakládat a toto je v dobrém užitelském stavu a splňuje bezpečnostní standardy (je funkční), v případě vozidla používaného k pracovním účelům, má povolení zaměstnavatele k předání vozidla třetí osobě.
- 2.5. Smlouva se ukládá na servery interního systému provozovatele a výpisy z něho mohou být zákazníkovi na žádost poskytnuty. Smlouva se uzavírá v jednotlivých krocích stanovených technickým řešením rezervačního systému.
- 2.6. Zákazník je povinen při realizaci objednávky zadat adresu pro elektronickou poštu (e-mailová adresa), která musí mít zajištěnou technickou funkčnost od doby odeslání objednávky až do dokončení zakázky. Zejména má zákazník povinnost zajistit při správně nastaveném spam-filtru příjem elektronické pošty (e-mailu) provozovatele.
- 2.7. Zprávy zasílané e-mailem od provozovatele na e-mailovou adresu dle čl. 2.6 platí jako doručené zákazníkovi okamžikem jejich odeslání. Za chyby přenosu provozovatel odpovídá jen v případě chyb ze své strany.
- 2.8. Na základě uzavřené smlouvy je provozovatel povinen zajistit a přidělit zákazníkovi parkovací místo na základě řádně provedeného online check-in (<https://checkin.smileparking.cz/cs/>), na základě kterého bude zákazníkovi přidělen kód k uložení klíčů od vozidla do bezpečnostní schránky. Pokud nedojde ze strany zákazníka k uložení klíčů od vozidla do bezpečnostní schránky v souladu s instrukcemi uvedenými v online check-inu, pak nebude služba SmileParking poskytnuta. V takovém případě zákazník bere na vědomí, že parkuje na parkovišti parkovacího domu Europort s jeho poplatky za poskytování služeb parkování. Provozovatel může, v případě neuložení klíčů ve smyslu tohoto ustanovení, nárokovat sazbu parkovného dle ceníku letištního parkoviště Europort.
- 2.9. Provozovatel je zavázán po parkovací dobu opatrovat vozidlo pro zákazníka a po uplynutí parkovací doby a/nebo i před uplynutím této doby, avšak na základě řádně zaplacené ceny parkování a případných nákladů stím vynaložených a nezahrnutých v

- ceně, umožnit zákazníkovi výjezd z parkoviště. Zákazník se zavazuje zaplatit cenu parkování za celou dobu umístění vozidla na parkovišti provozovatele.
- 2.10. Zákazník bere na vědomí, že provozovatel je oprávněn pro účely zajištění a realizace služby SmileParking si pořídit fotografie vozidla zákazníka, a to jak po příjezdu na parkoviště a odevzdáním vozidla provozovateli tak před jeho odevzdáním zpět zákazníkovi (pro účely případné reklamace).
 - 2.11. Zákazník je povinen nahradit provozovateli náklady, které mu vznikly opatrováním odloženého vozidla v důsledku porušení povinností zákazníka vyplývajících ze smlouvy, z těchto VSP nebo z jiných obecně právních předpisů, které stanoví povinnosti vlastníků, provozovatelů nebo jakéhokoli držitele motorového vozidla.
 - 2.12. Zákazník je povinen se řídit provozním řádem parkovacího domu Europort.

3. Změna smlouvy

- 3.1. Zjistí-li zákazník po odeslání objednávky, že objednávka obsahuje chybně vyplněné údaje, je povinen o tom e-mailem neprodleně vyrozumět provozovatele se současným sdělením správných údajů.
- 3.2. Po odeslání potvrzení provozovatele o akceptaci návrhu zákazníka na e-mail, **změnu nesprávně zadané parkovací doby** nezajistí provozovatel parkovací služby, pokud změna je oznámena zákazníkem méně než 24 hodin před počátkem sjednané parkovací doby. Pro takový případ se sjednává, že smlouva se ruší ke dni doručení takového požadavku provozovateli, který o tom vyrozumí bezodkladně zákazníka. Pro vypořádání práv a povinností takto zrušené smlouvy se použijí ustanovení těchto VSP pro zrušení smlouvy. Tím není dotčeno právo zákazníka podat novou objednávku.
- 3.3. Návrh na změnu smlouvy se provádí přes online rozhraní <https://www.smileparking.cz/cs/club> nebo elektronicky na e-mailovou adresu info@smileparking.cz. **Nezapomeňte vždy uvést číslo smlouvy.** Za provedení změny smlouvy má provozovatel právo na režijní poplatek ve výši 200,- Kč (slovy: dvě stě korun českých) včetně DPH. Vyúčtování rozdílu v cenách služby se provádí při převzetí vozidla provozovatelem za účelem jeho transportu na parkoviště nebo bankovním převodem na bankovní účet provozovatele č. 2106041336/2700.

4. Zrušení smlouvy

Právo odstoupit od smlouvy

- 4.1. Do 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření smlouvy, tj. od obdržení potvrzení provozovatele o souhlasu s Vaší objednávkou, máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu. Od smlouvy odstoupit nemůžete, pokud služby byly splněny před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Toto odstoupení od uzavřené smlouvy není již možné méně než 24 hodin před počátkem sjednané parkovací doby.
- 4.2. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musíte o svém odstoupení od této smlouvy informovat společnost Smile Parking s. r. o., IČ: 09051368, adresa sídla: U Špejcharu 504, 252 67 Tuchoměřice, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 329883, formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo na elektronickou adresu: info@smileparking.cz). Na naší webové stránce www.smileparking.cz můžete rovněž elektronicky vyplnit a odeslat

formulář pro odstoupení od smlouvy nebo jakékoli jiné jednoznačné prohlášení. Využijete-li této možnosti, obratem Vám zašleme potvrzení o přijetí tohoto oznámení o odstoupení od smlouvy do 24 hodin od přijetí tohoto oznámení.

- 4.3. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, odstoupení postačuje odeslat před uplynutím příslušné lhůty.

Důsledky odstoupení od smlouvy

- 4.4. Vzhledem k tomu, že poskytování služeb začalo během lhůty pro odstoupení od smlouvy, protože od okamžiku Potvrzení o souhlasu s Vaší objednávkou je již místo rezervováno a není nabízeno jiným, zaplatíte nám částku 200,- Kč (slovy: dvě stě korun českých) včetně DPH, pokud odstoupení od smlouvy je odesláno dříve než 6 hodin před začátkem parkovací doby dle Vaší objednávky. Tato částka bude započtena proti právu na vrácení zaplaceného parkovného a extra služeb, pokud tyto budou v té době uhrazeny. Pro vrácení zbývajících peněžních plateb použijeme stejný platební prostředek, který jste použil(a) pro provedení počáteční transakce, pokud jste výslovně neurčil(a) jinak. Pokud odstoupení od smlouvy je odesláno později než 6 hodin před začátkem parkovací doby, jste povinen (povinna) nám zaplatit částku ve výši ceny parkovného včetně ceny extra služeb, které Vám byly účtovány.

5. Ceny

- 5.1. Cena je stanovena na základě aktuálního Ceníku, který je zveřejněn <https://www.smileparking.cz/>. Cena se platí **předem a to nejpozději před uplynutím sjednané parkovací doby (služby Smileparking), tedy před odjezdem zákazníka z parkoviště budovy Europort na Letišti, to vše** prostřednictvím platební brány provozované GOPAY s. r. o., IČ: 26046768 (dále jen „platební brána GOPAY“). Zákazníkovi, který zvolil způsob placení ceny v plné výši platební kartou prostřednictvím platební brány GOPAY, bude jeho objednávka potvrzena bezprostředně poté, co bude zaplacení ceny potvrzeno GOPAY s. r. o.

Promo kód

- 5.2. V případě, že zákazník po vyplnění objednávkového formuláře uplatní do okénka na objednávce platný Promo kód, cena bude stanovena dle aktuálního ceníku provozovatele platného pro daný Promo kód.

6. Extra Služby

- 6.1. Provozovatel nabízí doplňkové služby k službě SmileParking, a to venkovní mytí vozidla, čištění interiéru vozidla, tepování sedaček vozidla a dezinfekci vozidla ozónem, které si lze objednat současně se službou SmileParking (dále jen „*extra služby*“).
- 6.2. Zákazník souhlasí při zakoupení *extra služeb* s tím, že s vozidlem bude pohybováno v rozsahu nezbytném pro realizaci objednaných služeb.
- 6.3. Cena extra služeb je uvedena v Ceníku a je placena společně s cenou za parkovací služby předem prostřednictvím platební brány GOPAY a to nejpozději před uplynutím sjednané služby SmileParking a odjezdem zákazníka z parkoviště provozovatele (z budovy Europort na Letišti).

- 6.4. Zákazník, který si u provozovatele objedná a zaplatí *extra služby*, projevuje souhlas s odevzdáním vozidla provozovateli pro účely plnění extra služby.
- 6.5. Zákazník bere na vědomí, že se musí na parkoviště dostavit s dostatečným časovým předstihem tak, aby parkování a on-line check-in neohrozilo řádné předání vozidla.
- 6.6. Neučinil-li zákazník před výjezdem reklamaci služeb dle čl. 10., výjezdem z parkoviště potvrzuje, že je spokojen s vykonanou extra službou a neshledává žádné poškození a/nebo jiné vady na vozidle.

7. Osobní údaje

- 7.1. Zákazník bere na vědomí, že provozovatel zpracovává jako správce údajů jeho osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, adresa, e-mail a registrační značka vozidla.
- 7.2. Provozovatel zpracovává výše uvedené údaje zákazníka pro účely plnění smlouvy. Právním základem pro zpracování osobních údajů za tímto účelem je plnění smlouvy. Poskytnutí osobních údajů je v tomto případě nezbytným předpokladem pro uzavření a plnění smlouvy a nevyžaduje souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů. Pokud zákazník osobní údaje neposkytne, není možné s ním uzavřít smlouvu. Osobní údaje za tímto účelem budou uchovány až po dobu 3 let od ukončení smlouvy, resp. po dobu stanovenou právními předpisy.
- 7.3. V případě, že se zákazník přihlásí do věrnostního programu SMILE PARKING CLUB, může provozovatel zpracovávat výše uvedené údaje zákazníka také pro účely v rámci věrnostního programu (zejména vedení účtu zákazníka věrnostního programu, evidence poskytnutých služeb, poskytování výhod věrnostního programu). Právním základem pro zpracování osobních údajů za tímto účelem je plnění smlouvy, resp. podmínek účasti ve věrnostním programu. Poskytnutí osobních údajů je v tomto případě nezbytným předpokladem pro účast ve věrnostním programu a nevyžaduje souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů. Pokud zákazník osobní údaje neposkytne, nemůže se účastnit věrnostního programu. Osobní údaje za tímto účelem budou uchovány do ukončení členství zákazníka ve věrnostním programu.
- 7.4. V případě, že zákazník zaškrtně pole „*Ano, souhlasím se zasíláním obchodních sdělení e-mailem.*“ umístěné na webových stránkách provozovatele www.smileparking.cz při uzavření smlouvy (resp. těchto VSP), tak tím vyjadřuje svůj souhlas se zpracováním výše uvedených osobních údajů (zejm. e-mailové adresy) pro marketingové účely, a to pro účely optimalizace nabídky a rozesílání obchodních sdělení provozovatele anebo jiných/třetích osob prostřednictvím e-mailu anebo jiného elektronického kontaktu poskytnutého zákazníkem. Právním základem pro zpracování osobních údajů za těmito účely je souhlas zákazníka. Poskytnutí osobních údajů je v tomto případě dobrovolné a zákazník může svůj souhlas kdykoliv odvolat písemným sdělením zaslaným na info@smileparking.cz nebo na adresu sídla provozovatele.
- 7.5. Osobní údaje mohou být předány ke zpracování pro výše uvedené účely osobám, které jsou součástí podnikatelského seskupení provozovatele, jeho obchodním partnerům, zprostředkovatelům, zejména pak i osobám zajišťujícím rozesílání obchodních sdělení nebo provádějícím marketingové průzkumu.
- 7.6. Zákazník může jako subjekt údajů uplatnit vůči provozovateli tato práva: právo požadovat přístup k osobním údajům a informacím o jejich zpracování, právo na opravu nebo výmaz osobních údajů, právo na omezení zpracování údajů, právo na

přenositelnost údajů, právo vznést námitku proti zpracování údajů. Dále má zákazník právo podat stížnost proti zpracování osobních údajů u dozorového úřadu (Úřadu pro ochranu osobních údajů ČR, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7).

- 7.7. Provozovatel může zpracovávat osobní údaje zákazníků i prostřednictvím cookies. Použitím internetové stránky www.smileparking.cz zákazník souhlasí s užíváním cookies ze strany provozovatele dle platné legislativy. Zákazník může užívání cookies ze strany provozovatele odmítnout, v takovém případě však budou některé funkce omezeny.
- 7.8. Se svými případnými dotazy týkajícími se zpracování osobních údajů se můžete obrátit na e-mail info@smileparking.cz.

8. Online Check-in, podmínky realizace služby SmileParking, online check-out

- 8.1. Zákazník si při vjezdu na parkoviště vezme parkovací lístek na základě kterého mu bude umožněn vjezd na parkoviště. Následně zákazník provede v souladu s instrukcemi zaslányými v souladu s čl. 2.2. těchto VSP online check-in (<https://checkin.smileparking.cz/cs/>) a zaparkuje vozidlo na místě provozovatelem určeném.
- 8.2. V případě, že zákazník zaparkuje na jiném parkovacím místě, než které mu za tím účelem určil provozovatel (nebo si zvolil sám zákazník) v aplikaci online check-in, má provozovatel právo uplatnit vůči zákazníkovi režijní poplatek ve výši 200,- Kč (slovy: dvě stě korun českých) včetně DPH.
- 8.3. Zákazník je povinen vozidlo předat provozovateli čisté ve smyslu běžného provozu vozidla.
- 8.4. Při vyzvednutí vozidla provede zákazník online Check-out (<https://checkout.smileparking.cz/cs/>) a následně je oprávněn opustit parkoviště dle čl. 8.3. těchto VSP.
- 8.5. Při odjezdu z parkoviště se zákazník opět prokazuje parkovacím lístkem který najde v připravený v bezpečnostní schránce u kanceláře provozovatele po řádně provedeném online check-out (<https://checkout.smileparking.cz/cs/>). Po jeho ověření čtecím zařízením nebo pracovníkem provozovatele a zaplacení ceny parkovného je zákazníkovi umožněn výjezd z parkoviště.
- 8.6. V případě, že zákazník ponechá vozidlo na parkovišti po dobu delší, než je parkovací doba uvedená ve smlouvě, je povinen zaplatit rozdíl mezi zaplacenou cenou a konečným vyúčtováním bankovním převodem na bankovní účet provozovatele č. 2106041336/2700 pokud se provozovatel se zákazníkem nedohodnout jinak. .
- 8.7. Pokud zákazník s parkovacím lístkem opustí s vozidlem parkoviště před uplynutím parkovací doby, parkovací lístek pozbývá platnosti. V takovém případě nebude zákazníkovi umožněno vrátit se zpět na parkoviště s použitím stávajícího parkovacího lístku bez ohledu na to, že dosud neuplynula parkovací doba uvedená ve smlouvě. Zákazníkovi nevzniká nárok na vyúčtování přeplatku nevyužitých služeb SmileParking.
- 8.8. Při ztrátě, odcizení nebo poškození parkovacího lístku bude zákazníkovi účtován ze strany provozovatele služby poplatek v paušální výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) včetně DPH za ověření identity zákazníka a rozsahu jím objednaných a zaplacených služeb SmileParking (případně extra služeb). Veškeré ztráty, odcizení

nebo poškození parkovacího lístku je zákazník povinen neprodleně nahlásit provozovateli.

9. Škody způsobené na vozidle a podmínky uplatnění

- 9.1. Provozovatel odpovídá zákazníkovi za jednoznačně prokázanou škodu na vozidle včetně jeho příslušenství umístěném na parkovišti provozovatele v rozsahu a za podmínek definovaných ve smlouvě a těchto VSP.
- 9.2. Zákazník je povinen si vozidlo před výjezdem z parkoviště prohlédnout, zda nevykazuje známky poškození. Ztrátu, zničení nebo poškození vozidla je povinen ihned oznámit, a to před výjezdem z parkovacího místa vše v soulasu s instrukcemi definovanými v provedeném online check-out (<https://checkout.smileparking.cz/cs/>).
- 9.3. Zákazník nesmí ponechat ve vozidle věci, které s provozem dopravního prostředku nesouvisí.
- 9.4. Odpovědnost provozovatele se nevztahuje na škody způsobené na věcech ve vozidle příležitostně odložených, jakou jsou např. šaty, hudební nástroj, mobilní telefon, notebook, hotovost, cennosti apod. Jsou to věci, které s provozem vozidla nesouvisí. Provozovatel si vyhrazuje právo vozidlo v případě, že i po upozornění zákazník věci v autě ponechá, auto nepřevzít. Pokud i přesto zůstanou výše uvedené předměty ve vozidle, provozovatel za ně nepřebírá žádnou odpovědnost.
- 9.5. Zákazník bere na vědomí, že vozidlo musí být opatřeno platnou dálniční známkou (platnou na území České republiky), musí mít řádnou a platnou státní technickou kontrolu vozidla, zelenou kartu (zákazník má uzavřené pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a zaplacené pojistné), malý technický průkaz a čelní sklo musí být neporušeno. V případě, že vozidlo nebude mít všechny uvedené náležitosti, odpovídá zákazník za veškeré škody, které v souvislosti s tím vzniknou, a to jak vůči provozovateli tak vůči třetím osobám či veřejnoprávním orgánům. Vedle toho je provozovatel oprávněn uplatnit vůči zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za jakékoliv takové nedodržení stavu vozidla zákazníka.
- 9.6. Provozovatel neodpovídá za škodu na vozidle v případě, že vozidlo bude zákazníkem přistaveno k realizaci služby SmileParking silně znečištěné. Provozovatel v takovém případě není schopen provést řádnou kontrolu stavu vozidla při předání.
- 9.7. Zákazník bere na vědomí, že provozovatel neodpovídá za provozní oděrky na vozidle. Pro účely těchto VSP se za provozní oděrky považuje drobné poškození laku či jiné drobné nerovnosti na vozidle (ať již od kamínků, mechanického poškození způsobené mytím vozidla a další) v rozsahu do tří centimetrů jejich délky.
- 9.8. Provozovatel hradí škodu uvedením do předešlého stavu; není-li to možné nebo žádá-li o to poškozený, hradí se škoda v penězích. Škoda se hradí primárně vlastníkovvi vozidla zapsaném v technickém průkazu vozidla, popř. provozovateli na pokyn vlastníka. Náhrady škody se nemůže domáhat osoba, jejíž vozidlo je umístěné na parkovišti neoprávněně, tj. bez platného lístku nebo po uplynutí parkovací doby, nebo jejíž vozidlo je umístěno v prostorách parkoviště za jiným účelem.

10. Reklamace

- 10.1. Zákazník uplatní vady provedených služeb při převzetí vozidla (v průběhu provádění online check-out na stránkách <https://checkout.smileparking.cz/cs/>), kdy je povinen

vozidlo prohlédnout a případné vady, které vozidlo nevykazovalo při odevzdání provozovateli, oznámit ihned (před výjezdem z parkovacího místa prostřednictvím aplikace online check-out (<https://checkout.smileparking.cz/cs/>), jinak se má za to, že vozidlo při jeho vrácení bylo bez závad. V případě dotazů volejte infolinku +420 220 571 752.

- 10.2. Při reklamaci je zákazník povinen uvést kontaktní osobní údaje, důvod reklamace, kdy byla vada shledána, čeho se zákazník reklamací domáhá.
- 10.3. O reklamaci bude pořízen písemný záznam (reklamační protokol), který bude následně zaslán zákazníkovi elektronicky s informací, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení odstranění závadného stavu a o době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 10.4. Provozovatel rozhodne o reklamaci do tří pracovních dnů, ve složitých případech do 5-ti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená k odbornému posouzení vady. Oprávněná reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodnou na delší lhůtě.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Provozovatel je oprávněn bez souhlasu zákazníka z provozních mimořádných důvodů přemístit zaparkované motorové vozidlo na své náklady na jiné parkovací místo v rámci parkoviště a služby SmileParking. Provozovatel je odpovědný za případnou škodu, která by v důsledku takového přemístění vznikla.
- 11.2. Provozovatel si vyhrazuje právo odmítnout objednávku a přijetí platby ceny v případě, že je plně vyčerpána kapacita parkoviště pro požadovaný termín.
- 11.3. Nebude-li v případech neočekávaného výpadku elektronického systému, jiné technické závady na straně provozovatele či situace nastalé v důsledku výjimečných okolností, na parkovišti zákazníkovi k dispozici parkovací místo ani do 30 minut od počátku rezervované parkovací doby, má zákazník právo požadovat vrácení zaplacené ceny. Zároveň má zákazník právo na bezplatné vytvoření nové objednávky nejdéle v rozsahu původní objednávky. Stejně nároky vzniknou zákazníkovi, pokud mu nebude přiděleno parkovací místo do 30 minut od počátku Parkovací doby kvůli administrativní chybě na straně provozovatele.
- 11.4. Provozovatel je oprávněn z provozních důvodů (vyčerpání kapacity Parkoviště apod.) jednostranně změnit parkoviště za jiné parkoviště, na kterém provozovatel splní závazek zajistit zákazníkovi zaparkování jeho motorového vozidla, přičemž zákazník bude povinen respektovat provozní řád takového jiného parkoviště. V tomto případě bere zákazník na vědomí a souhlasí s tím, že spotřeba pohonných hmot a stav najetých kilometrů může být vyšší, než při přeparkování vozidla zákazníka na primární zabezpečené parkoviště v Tuchoměřicích.
- 11.5. Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu oznámit změnu své adresy sídla/bydliště a ostatních identifikačních údajů; následky nesplnění této povinnosti jdou k jeho tíži.
- 11.6. Stížnosti na poskytnuté služby lze zasílat na adresu sídla provozovatele nebo na e-mail info@smileparking.cz. Provozovatel vyřídí stížnost nejpozději do 15 dnů ode dne její doručení, pokud se nedohodnou na delší lhůtě.

- 11.7. Nedílnou součástí těchto smluvních podmínek je provozní řád parkoviště Europort, který upravuje práva a povinnosti související s provozem parkoviště.
- 11.8. VSP nabývají účinností dnem 30.12.2022.

Smile Parking s. r. o.