

§ 1 Rozsah platnosti

(1) Tyto Servisní podmínky (dále jen „Servisní podmínky“) společnosti Heidelberg CZ & SK s.r.o. (dále jen „Dodavatel“) upravují servisní činnosti poskytované Dodavatelem, s výjimkou činností poskytovaných v rámci záruk na Dodavatelem dodaný předmět dodávky. Tyto Servisní podmínky doplňují Všeobecné obchodní a záruční podmínky Dodavatele.

(2) Servisní výkon provádí Dodavatel na základě objednávky Zákazníka zasláné Dodavateli písemně e-mailem, faxem nebo přes zákaznický portál, a to i v případě uzavřené servisní smlouvy nebo dohody o servisní spolupráci. Objednávka se má za doručenou, pokud její obdržení Dodavatel potvrdí, přičemž Dodavatel se zavazuje každou příchozí objednávku potvrdit. Dodavatel může Zákazníka po vzájemné dohodě informovat o předpokládaném termínu realizace a případně i o předběžných předpokládaných nákladech.

(3) Každá servisní zakázka může být po dohodě se Zákazníkem zakončena funkční kontrolou předmětu dodávky.

(4) Zakázka na provedení instruktáže, školení či poradenství je určena k výuce Zákazníkem určeného personálu, který bude pracovat s předmětem dodávky nebo na navazujících postupech, které dodaný předmět dodávky využívá, přičemž Zákazník se zavazuje určit pouze kvalifikovaný personál. Kvalifikovaný personál je takový, který vzhledem ke svému vzdělání a/nebo zkušenostem v oboru je schopen z odborného hlediska porozumět problematice sdělované Dodavatelem v rámci instruktáže, školení či poradenství. Po ukončení takového typu zakázky podepíše Zákazník protokol o školení, ve kterém budou uvedeny a podepsány všechny osoby, které takové školení či instruktáž absolvovali.

(5) Dodavatel má možnost využít po dohodě se Zákazníkem na diagnostikování závady či její úplné odstranění (u specifických závad) buď dálkovou správu Remote Service nebo dálkovou telefonickou podporu. Tato služba je blíže specifikovaná v čl. 18.3 Všeobecných obchodních a záručních podmínek Dodavatele. Tento druh servisního výkonu Dodavatel poskytuje pouze Zákazníkům s platným modulem servisní smlouvy, který tuto službu umožňuje a specifikuje, případně strojům a zařízením pod zárukou. Bez platného modulu servisní smlouvy nemá Zákazník na tuto službu nárok.

(6) Pokud Dodavatel se Zákazníkem uzavřel individuální servisní smlouvu nebo dohodu o servisní spolupráci a ustanovení takové servisní smlouvy či dohody je v rozporu s ustanoveními těchto Servisních podmínek, má přednost takové ustanovení servisní smlouvy či dohody.

§ 2 Náhradní díly

(1) Dodavatel zajišťuje dodání náhradních dílů na předmětu dodávky vyrobeném v rámci koncernu Heidelberg za úplatu těmito způsoby:

- Dodávka kurýrem - náhradní díly objednané v pracovní dny budou dle času objednávky k dispozici u Zákazníka ještě tentýž pracovní den nebo nejpozději následující pracovní den po dni objednávky. Objednávky dílů mimo pracovní dny budou k dispozici u Zákazníka první následující pracovní den. Tyto uvedené termíny jsou platné, jedná-li se o díly ze země EU. Zákazník volbu tohoto způsobu dodávky Dodavateli písemně potvrdí, přičemž náklady na dopravu budou účtovány dle skutečně vzniklých nákladů.
- Zrychlená dodávka - jedná se o rychlý způsob dodání, kdy objednané náhradní díly jsou okamžitě objednány u výrobce. Jedná-li se o díly ze země EU, budou k dispozici u Zákazníka obvykle do dvou pracovních dní od termínu objednávky, jedná-li se o díly ze země mimo EU, bude Zákazník o dodacích termínech Dodavatelem písemně informován. Termíny doručení ale nejsou Dodavatelem garantovány a nejsou závazné. Zákazník volbu tohoto způsobu dodávky Dodavateli písemně potvrdí, přičemž náklady na dopravu budou účtovány dle skutečně vzniklých nákladů.
- Standardní dodávka - jedná se o standardní způsob dodání, kdy náhradní díly jsou u výrobce objednávané obvykle jednou za týden v rámci hromadných objednávek i od ostatních zákazníků a k dispozici u Zákazníka jsou do jednoho až dvou týdnů od objednání. Náklady na dopravu od výrobce k Zákazníkovi jsou ve výši paušálního poplatku 300 Kč bez DPH. Uvedený termín dodání je platný, jedná-li se o díl ze země EU. O dodacích termínech ze země mimo EU bude Zákazník Dodavatelem písemně informován.

(2) Způsob dodání náhradních dílů zvolí Zákazník písemně ve své objednávce. V případě urgentního servisního zásahu (nefunkční stroj, havárie atp.) doporučujeme Zákazníkovi objednat náhradní díl výhradně dodávkou kurýrem. V případě využití jiného typu přepravy Dodavatel negarantuje včasné dodání náhradního dílu v čase plánovaného servisního zásahu.

(3) Na předmět dodávky, který Dodavatel dodal, a byl vyroben mimo koncern Heidelberg, platí podmínky a termíny dodání, které vyplývají z dodacích podmínek třetí strany, která příslušné náhradní díly dodává. Ty lze Zákazníkovi na vyžádání Dodavatelem poskytnout. Pokud Zákazník požaduje

zrychlenou dodávku, nebo dodávku kurýrem, oznámí tuto skutečnost písemně Dodavateli. Náklady na dopravu se v případě dodávek, kdy předmět dodávky byl vyroben mimo koncern Heidelberg, vždy účtují podle skutečně vzniklých nákladů.

(4) V případech, kdy objednaný díl musí být vyroben, se lhůty podle § 2 odstavce (1) přiměřeně prodlužují. Doba prodloužení dodávky je závislá na typu dílu. Dodavatel musí o této skutečnosti Zákazníka informovat. Jakékoli nároky Zákazníka z této dodatečně lhůty jsou vyloučeny.

(5) Záruční doba na nové náhradní díly činí 6 měsíců od data odborné montáže dílů pracovníky Dodavatele do předmětu dodávky. Při dodávce náhradních dílů, které jsou součástí výměnných postupů Dodavatele, přechází vlastnické právo ke starým vyměněným servisním dílům ze Zákazníka na Dodavatele, a to dnem demontáže starého dílu z předmětu dodávky. Ke spotřebním dílům, tedy dílům, které na základě svých vlastností podléhají rychlému opotřebení (opotřebovávací se díly a spotřební materiály), jako jsou zejména komponenty vyměnitelné kvalifikovanou obsluhou, mezi něž patří mimo jiné např. stěrky a rakle, zářiče sušících zařízení, válce, kartáče, lampy a osvětlovací prostředky, filtry apod., neposkytuje Dodavatel záruku. Kompletní seznam dílů se spotřebním charakterem je veřejně přístupný na webových stránkách dodavatele a lze jej Zákazníkovi na vyžádání poskytnout.

(6) Pokud si Zákazník přeje vrátit zakoupené náhradní díly, může Dodavatel servisní díly koupit zpět, pokud:

- servisní díly jsou nepoužité, originálně zabalené a uzavřené (zapečetěné)
- Zákazník zaplatí paušální náhradu za vrácení zpět a opětné uložení do skladu dodavatele odpovídající 20 % kupní ceny servisních dílů pokud díly vrátí zpět do 5 dní po dodání servisního dílu
- Zákazník zaplatí paušální náhradu za vrácení zpět a opětné uložení do skladu dodavatele odpovídající 35 % kupní ceny servisních dílů pokud díly vrátí zpět až po 5 dnech nebo více od dodávky servisního dílu
- nejvýše však může být účtována paušální náhrada za vrácení zpět a opětné uložení do skladu dodavatele ve výši 22.000 Kč bez DPH
- servisní díly lze vrátit maximálně do 2 měsíců od jejich dodání
- pokud je cena objednávky 1.500 Kč nebo méně, pak servisní díl nelze za výše uvedených podmínek vrátit zpět

(7) Ujednání podle § 2 odstavce (6) ovšem neplatí pro spotřební díly, spotřební materiál a software, které se nevracejí a Dodavatel je zpět nepřijímá.

(6) Pokud jsou v rámci servisních zakázek objednané náhradní díly z podnětu servisních techniků Dodavatele a ty nejsou následně při servisní zakázce využity, jsou objednané díly vráceny zpět bez fakturování výše uvedených stornovacích poplatků a poplatků za zpětné uložení do skladu.

§ 3 Reakční doba

(1) Dodavatel vysílá techniky k provedení servisních zásahů za účelem odstranění závad typu A, B nebo C tak, jak jsou definovány v článku 11. Všeobecných obchodních a záručních podmínek Dodavatele. Ostatní vady, či objednávky z oblasti software, proškolení obsluhy, technické podpory apod. budou realizovány v termínech dle možností Dodavatele a po dohodě se Zákazníkem.

§ 4 Úhrada

(1) Všechny činnosti provedené Dodavatelem ve smyslu těchto Servisních podmínek jsou prováděny zásadně za úhradu, pokud dodávka servisního výkonu nebyla Zákazníkovi Dodavatelem výslovně nabídnuta jako bezplatná kulanice. Základem pro výpočet výše úhrady jednotlivých servisních zakázek prováděných u Zákazníka je výkaz servisní práce, ve kterém je uvedena doba servisní práce a provedené pracovní úkony, přičemž je fakturováno každých započatých 15 minut práce servisního technika. Platné servisní sazby jsou publikovány v Ceníku servisních služeb Dodavatele a mohou být od Dodavatele Zákazníkem kdykoli vyžádány. Uvedený Ceník je veřejně přístupný na webových stránkách Dodavatele a je pro veškeré servisní činnosti Dodavatele závazný, není-li výslovně sjednáno jinak. Dodavatel si vyhrazuje právo změnit servisní sazby. K veškerým servisním sazbám a cestovním nákladům se vždy připočítává DPH ve výši stanovené zákonem.

(2) Hodinové sazby obsažené v platném Ceníku servisních služeb platí pro práce realizované v rámci pravidelné pracovní doby Dodavatele, tj. v pracovní dny od pondělí do pátku od 7.30 do 16.00 hod., přičemž je za základ použita vždy osmihodinová pracovní doba dle platného Zákoníku práce, a to včetně nařízené přestávky, která se do pracovní doby nezapočítává. Za práce, které překračují rámec pravidelné pracovní doby, se účtují přírůzky, které jsou rovněž uvedeny v platném Ceníku servisních služeb.

(3) Vzhledem k tomu, že časová náročnost nabízených a prováděných služeb je vždy závislá na stáří a stupni zchovalosti předmětu dodávky, dále i na předmětech dodávky, která jsou v závodě Zákazníka k dispozici a sortimentu náhradních dílů, které mohou být dodány, nebo které jsou k dispozici, nelze předem poskytnout závazné údaje o předpokládaných nákladech služeb v

rámci jednotlivých servisních zakázek, což Zákazník bere na vědomí a zavazuje se akceptovat skutečnou cenu služeb tak, jak bude Dodavatelem odůvodněně vyúčtována.

(4) Pokud to konkrétní situace vyžaduje, může být servisní zásah proveden i expertním technikem výrobce ze zahraničí. V tomto případě si Dodavatel vyhrazuje právo fakturovat za tento zásah náklady a vyšší hodinovou sazbu tohoto zahraničního technika, a nikoliv provést fakturaci dle lokálních servisních propozic a ceníku Dodavatele v jejich aktuálně platném znění. Zákazník bude o výši hodinové sazby a předpokládaných nákladech informován předem a tím se rozumí, že při objednávkách takového zásahu je s podmínkami seznámen a souhlasí s nimi.

§ 5 Odstoupení od objednávky

(1) Pokud Zákazník neposkytne potřebnou součinnost při provedení jím objednané servisní činnosti Dodavatele nebo výslovně nesouhlasí s provedením objednané servisní činnosti Dodavatelem, je Dodavatel oprávněn odstoupit od objednávky s okamžitou účinností. Zákazník je v takovém případě povinen na výzvu Dodavatele uhradit jím vynaložené náklady, tzn. zejména zaplacení vynaložených cestovních nákladů, nocležného a diet, a dále prací podle stupně rozpracování či náklady spojené s vrácením objednaných náhradních dílů.

§ 6 Platba

Úhradu hradí Zákazník bezhotovostně bankovním převodem, a to bez jakýchkoliv srážek, na účet Dodavatele dle jím sdělených bankovních údajů ve lhůtě k tomu určené v daňovém dokladu - faktuře. Platba se považuje za uhrazenou připsáním na účet Dodavatele. Platbu lze ve výjimečných případech provést i v hotovosti na místě servisního zásahu přímo zástupci Dodavatele.

(2) Ceny uvedené v nabídkách Dodavatele vychází vždy z platných servisních sazeb a aktuálních cen náhradních dílů. Dodavatel může při potvrzení objednávky Zákazníka uvést předpokládanou maximální cenu, která však není závazná a vychází jen z toho, co může Dodavatel odhadovat z objednávky. Dodavatel dále neodpovídá za rozdíl mezi předpokládanou a konečnou cenou způsobený změnami technologií a náhradních dílů, což Zákazník bere na vědomí a zavazuje se akceptovat skutečnou cenu služeb tak, jak bude Dodavatelem odůvodněně vyúčtována.

(3) Při prodlení s placením úhrady může Dodavatel účtovat úroky z prodlení ve výši 0,05 % denně. Zaplacením úroků z prodlení není dotčen nárok Dodavatele na náhradu případné škody.

(4) Dodavatel je oprávněn nezapočít s prováděním své servisní činnosti do doby, dokud mu Zákazník neuhradí jím požadovanou zálohu, pokud je Dodavatelem předem požadována (záloha může být požadována až do výše předpokládané úhrady).

§ 7 Závazné přísliby a spolupráce Zákazníka

(1) Zákazník je povinen na každou objednávku servisních služeb či náhradního dílu zaslat Dodavateli písemnou objednávku, ve které bude uvedeno:

- typ stroje (předmětu dodávky)
- výrobní číslo stroje (předmětu dodávky)
- rok výroby stroje (předmětu dodávky)
- popis problému
- objednávací číslo dílu (ů) z příslušného katalogu náhr.dílů
- kontaktní osoba na straně Zákazníka, na kterou se Dodavatel v dané věci může obrátit.

(2) Zákazník je povinen zajistit pro Dodavatele všechny technické předpoklady na místě opravy či instalace předmětu dodávky, velikost plochy pro opravu a její výšku, přístupové možnosti k místu montáže a jeho zásobování elektrickým proudem.

(3) Při servisních, montážních, instalačních a s údržbou a opravami spojených pracích, které si vyžadují zásahy do napájení elektrickým proudem, vedení vzduchu, klimatizační techniky, případně přívodu a odvodu vody, je Zákazník povinen na výzvu Dodavatele zajistit na své náklady odpovídající odbornou firmu, která bude sama odpovědná za provedení uvedených zásahů a dodržení příslušných předpisů o bezpečnosti a ochraně zdraví, požární ochraně apod.

(4) Zákazník je povinen zajistit u zakázek, dle nichž mají být poskytnuty služby uvedené v § 1 těchto podmínek, na své náklady:

- pomocný tým kvalifikovaných pracovníků v počtu a kvalifikaci podle požadavku Dodavatele;
- nezbytná zařízení, potřebné věci, provozní prostředky a materiály;
- elektrický proud, osvětlení, topení/klimatizaci, vodu, tlakový vzduch příp. další potřebná média v dostatečné kapacitě;
- suché a uzamykatelné prostory vhodné pro uložení nástrojů a dodaných dílů.

(5) Zákazník je povinen informovat Dodavatele neodkladně o všech vyskytujících se právních a věcných změnách, které se týkají zakázky nebo jejího provedení.

§ 8 Nároky na odstranění vad

(1) Dodavatel je odpovědný za odborné provedení služeb v rámci zákonných ustanovení při respektování rozsahu těchto servisních podmínek.

(2) Dodavatel je oprávněn provádět své činnosti dle těchto podmínek pomocí třetích osob.

§ 9 Odpovědnost

(1) Dodavatel odpovídá za škody v rozsahu stanoveném příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

(2) Dodavatel neodpovídá za škody, k nimž došlo následkem okolností, které nemohl Dodavatel ovlivnit, nebo které vznikly v důsledku toho, že Zákazník neposkytl Dodavateli potřebnou součinnost.

(3) Za rady nebo pomoc, kterou odborník Dodavatele nebo jakákoliv jiná osoba poskytne Zákazníkovi mimo zakázku stanovené práce, Dodavatel neodpovídá.

(4) Pokud odborníci Dodavatele poskytl Zákazníkovi pomoc při transportu či jiné činnosti v zájmu Zákazníka nebo vyhověli Zákazníkovi jinak u předmětu dodávky, které nepatří do předmětu zakázky, nevzniká Zákazníkovi vůči Dodavateli žádný nárok za způsobené škody nebo neodborné provedení práce. Pokud dojde ke zpoždění prací bez zavinění Dodavatele nebo jeho pracovníků, nese takto vzniklé zvýšené náklady Zákazník.

§ 10 Místo plnění, soudní pravomoc a rozhodné právo

(1) Místem plnění pro všechna plnění Dodavatele dle Servisních podmínek je provozovna Zákazníka, pokud nebylo dohodnuto jinak.

(2) Jakýkoliv spor vyplývající ze servisní činnosti Dodavatele nebo v souvislosti s ní bude řešen u místně a věcně příslušného soudu, jenž bude určen dle příslušných právních předpisů.

(3) Právní vztahy založené Servisní činností a upravené těmito Servisními podmínkami se řídí právem České republiky, zejména občanským zákoníkem. v platném znění.

§ 11 Vedlejší dohody a částečná neplatnost

(1) Pokud by se některé z ustanovení těchto podmínek stalo vlivem změny právního řádu nebo z jiného důvodu zcela nebo částečně neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, nebude tím dotčena platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení. Smluvní strany jsou v takovém případě povinny poskytnout si vzájemnou součinnost pro to, aby neplatné, neúčinné nebo nevykonatelné ustanovení bylo nahrazeno takovým ustanovením platným, účinným a vykonatelným, které v nejvyšší možné míře zachovává ekonomický účel zamýšlený neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným ustanovením. To rovněž platí i pro případ smluvní mezery.

Heidelberg CZ & SK s.r.o. • Šafránkova 1243/3 • 155 00 Praha 5 • Česka republika
Zapis v OR u Městského soudu v Praze dne 14. srpna 1991, oddíl C, vložka 3469
IČO: 40765580 • DIČ: CZ40765580
Tel: 225 993 111 • info.cz@heidelberg.com • www.heidelberg.cz