

Všeobecné servisní podmínky (VSP)

Předmětem těchto Všeobecných servisních podmínek je úprava právního vztahu mezi **DK machinery a.s.**, Ždírec č.p. 94, 588 13 Ždírec, IČ: 277 07 555, zapsané v OR vedeného Krajským soudem v Brně oddíl B, vložka 4749, jako Dodavatelem (zhotovitelem) a Odběratelem (objednatelem).

1. Obecná ustanovení

Právní vztahy založené mezi smluvními stranami se řídí výlučně příslušnými ustanoveními českého práva hmotného, a to Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené těmito Všeobecnými servisními podmínkami Občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb. v platném znění.

Vymezení pojmů:

Dodavatel - Zhotovitel – je právnická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Dodává odběrateli zboží nebo poskytuje služby.

Odběratel - Objednatel, který není spotřebitel - je fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje zboží nebo služby za účelem svého podnikání.

Odběratel - Objednatel, který je spotřebitel – je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická či právnická osoba, která nakupuje zboží nebo služby za jiným účelem než pro podnikání.

2. Nabídka

Písemné nabídky na služby jsou zpracovány na základě poptávky předané při osobním jednání, telefonickém rozhovoru nebo zaslané emailem, faxem, poštou. Nabídky obsahují popis služby, předpokládané množství, cenu, dodací a platební podmínky. Platnost nabídky je časově omezena na 7 dní od jejího vystavení, pokud v nabídce není uvedena jiná časová platnost.

3. Smlouva

Vztahy Dodavatele a Odběratele se řídí těmito Všeobecnými servisními podmínkami, které jsou pro obě strany závazné, pokud není ve Smlouvě stanoveno výslovně něco jiného. Tyto podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti zhotovitele a objednatele a ve svém aktuálním znění tvoří nedílnou součást Smlouvy o dílo. V případě Kupní smlouvy platí Všeobecné obchodní podmínky.

4. Uzavření smlouvy

Odběratel zašle písemnou Objednávku prostřednictvím faxu, emailu nebo pošty. Odběratel odesláním Objednávky zároveň potvrzuje znalost a souhlas s těmito Všeobecnými servisními podmínkami.

Dodavatel vystaví Potvrzení objednávky, kterým potvrdí dodávku požadované služby, druh, předpokládané množství, cenu a termín dodávky. Doručení Potvrzení objednávky Odběrateli je uzavřena mezi stranami Smlouva - smluvní vztah s vzájemnými právy a povinnostmi. Smlouva je uzavírána v českém jazyce nebo jiném oběma stranám srozumitelném jazyce. Uzavřená smlouva je Dodavatelem archivována za účelem jejího úspěšného splnění.

Požadavek na jednotlivé druhy servisních služeb (ohlášení poruchy, požadavek na provedení preventivní servisní prohlídky nebo jiných servisních prací) je nutné zaslat na servisní oddělení Dodavatele – firmy DK machinery a.s. (e-mail servis@dkmachinery.cz, fax +420 567 572 301) v průběhu pracovní doby, tj. pondělí – pátek 7:00 - 15:00 hod.

Objednávka požadované servisní činnosti musí obsahovat typ stroje, sériové číslo, a nejde-li o preventivní servisní prohlídku, také popis závady, chybová hlášení řídicího systému, činnost stroje a obsluhy před vznikem poruchy (viz formulář Ohlášení poruchy stroje). Pokud je popis neúplný nebo nedostatečný, servisní oddělení si může vyžádat další informace.

Při odstraňování skrytých vad, na které se vztahuje záruka jakosti vyplývající z uzavřené Kupní smlouvy, budou servisní služby po dobu záruční lhůty poskytnuty bez nároku na náhradu.

5. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy jsou položky uvedené ve Smlouvě – Objednávce a Potvrzení objednávky (dále jen zboží a služby) nebo dodatečně vyžádané zboží a služby uvedené v Servisní (montážní) zprávě. Dodavatel se zavazuje, že bude Odběrateli dodávat zboží a služby v obvyklé kvalitě a provedení, bez vad a vyhovující normám, předpisům a nařízením platným na území ČR nebo EU.

Pokud objednávka servisních služeb bude spočívat v požadavku na odstranění poruchy, ke které nebude nezbytně nutná bezprostřední osobní přítomnost servisního technika a bude ji možno odstranit ve spolupráci s obsluhou zařízení, poskytne servisní oddělení potřebné informace k odstranění poruchy obsluze telefonem, faxem nebo e-mailem. Následně bude sepsána servisní zpráva, která bude spolu s fakturou za telefonickou konzultaci zaslána objednateli.

Jinak bude vyslán na místo určené objednatelům v nejkratší možné lhůtě stanovené vedoucím servisního oddělení dle aktuálních časových možností servisního oddělení uvedené na potvrzené objednávce nebo v servisní smlouvě servisní technik. Do této lhůty se nezapočítávají dny pracovního volna a pracovního klidu. Dodavatel není v prodlení s vysláním servisního technika na určené místo, dojde-li k prodlení v důsledku skutečností, za něž nenese zodpovědnost (vyšší moc).

Pokud jsou k odstranění poruchy nutné náhradní díly, které nemá Dodavatel aktuálně k dispozici, začíná lhůta pro vyslání servisního technika až dnem, kdy jsou náhradní díly k dispozici u Dodavatele nebo u Odběratele, aniž by byla v prodlení. Pokud se v průběhu odstraňování poruchy vyskytne potřeba dalších náhradních dílů, přerušuje se oprava na čas nevyhnutelně nutný k jejich dodání. O těchto skutečnostech bude Odběratel vyrozuměn spolu se sdělením předpokládaného termínu doručení náhradních dílů a místa jejich dodání.

Vedoucí servisního oddělení určuje servisní personál k odstranění poruchy dle kvalifikačních hledisek. Může se jednat o servisní techniky Dodavatele nebo jeho subdodavatele, techniky výrobce nebo dodavatele komponentů.

V době servisního zásahu zajistí Odběratel přítomnost obsluhy zařízení včetně technologické připravenosti (energie, materiál, nástroje). Dle potřeby poskytne další pomocnou pracovní sílu a potřebné strojní vybavení. Zajistí očištění stroje a vyklizení okolního prostoru. Dále zabezpečí svými prostředky manipulaci těžkých předmětů, které mají přímou souvislost s provedením servisního zásahu. Na své náklady umožní servisnímu technikovi telefonní, faxové nebo e-mailové spojení pro případ technické konzultace. Prostoje servisního technika, které vzniknou zaviněním objednatelů, budou fakturovány jako pracovní hodiny.

6. Ceny a platební podmínky

Ceny jsou stanoveny v Ceníku servisních služeb nebo nabídce Dodavatele s platností v okamžiku objednání. Dodavatel si vyhrazuje právo tiskových chyb a změny cen v případě změny peněžních kurzů, výrazném nárůstu inflace nebo při výrazných změnách dodavatelských podmínek u výrobců a ostatních dodavatelů zboží a služeb. Uvedené ceny platí při platbě v hotovosti nebo předem, není-li písemně dohodnuto jinak. Cena za zboží a služby bude považována za zaplacenou připsáním celé částky na běžný účet Dodavatele nebo uhrazením v hotovosti v pokladně Dodavatele. V případě nedodržení platební lhůty je Odběratel povinen zaplatit Dodavateli poplatky z prodlení z nezaplacené částky ve výši 0,1 % za každý den prodlení. Dodavatel si vyhrazuje vlastnické právo ke zboží až do úplného zaplacení kupní ceny. Faktura vystavená na základě smlouvy mezi Dodavatelem a Odběratelem je Daňovým dokladem a současně i dodacím listem. Daňovým dokladem je rovněž prodejka za hotově vydaná při platbě za hotově pokladnou Dodavatele.

7. Termín plnění

V Potvrzení objednávky je uveden předpokládaný termín plnění – provedení díla. Přiměřeně k okolnostem může být tato lhůta prodloužena, jestliže zpoždění je způsobeno vyšší mocí nebo okolnostmi nezaviněnými Dodavatelem.

8. Převzetí plnění

Na závěr servisní činnosti zpracuje servisní technik Servisní (montážní) zprávu o poskytnutých servisních službách včetně použití náhradních dílů. Odběratel podpisem této zprávy převezme dílo a potvrdí správnost realizovaných servisních úkonů a dodaných náhradních dílů. Tato servisní zpráva bude

podkladem pro vyúčtování, pokud se nejedná o uznanou záruční opravu. Faktura - daňový doklad bude obsahovat jednotlivé fakturační položky jako pracovní hodiny, cestovní dopravní náklady, ubytovací náklady, použité náhradní díly a další prokazatelné náklady. Ceny jsou uvedeny v "Ceníku servisních prací", není-li dohodnuto jinak. Po uplynutí 24 hodin od převzetí je služba považována za provedenou bez závad.

9. Odpovědnost za škodu

Způsobí-li při servisní činnosti Dodavatel Odběrateli na předmětu servisní činnosti škodu, případně škodu při provádění servisní činnosti na věcech objednatele, tato bude nahrazena uvedením v předešlý stav, nedohodou-li se strany na jiném způsobu náhrady. Dodavatel nehradí Odběrateli ušlý zisk.

10. Ostatní

Dodavatel si vyhrazuje právo neposkytnout servisní služby nebo dodávku náhradních dílů a není v prodlení s nástupem servisního technika k odstraňování vady, pokud má Odběratel vůči němu neuhrazené jakékoliv závazky po lhůtě splatnosti, a to až do doby splnění takových finančních závazků připsáním částky na účet Dodavatele.

11. Závěrečná ustanovení

Smluvní strany se dohodly, že všechny spory, které mezi nimi z této dohody vzniknou, budou především řešit vzájemnou dohodou nebo budou rozhodovány s konečnou platností v rozhodčím řízení podle zákona č. 216/1994 Sb. v platném znění konaném jediným rozhodcem určeným předsedou Hospodářské komory ČR v Jihlavě.

12. Platnost a účinnost

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2015. Jsou umístěny na webových stránkách Dodavatele nebo mohou být zaslány na vyžádání. Změny vyhrazeny.

