Servisní podmínky

Techco-Electrics ETS s.r.o., platné od 1.10. 2021

**§ 1 Rozsah platnosti**

(1) Tyto Servisní podmínky (dále jen „Servisní podmínky") společnosti Techco-Electrics ETS s.r.o. (dále jen „Poskytovatel") upravují servisní činnosti poskytované Poskytovatelem na smluvně vymezeném rozvaděči nebo obdobném zařízení (dále jen „Zařízení“) Objednatele (dále jen „Zákazník“), s výjimkou činností poskytovaných v rámci záruk na Poskytovatelem dodané Zařízení. Tyto Servisní podmínky doplňují Všeobecné obchodní a záruční podmínky Poskytovatele.

(2) Servisní výkon provádí Poskytovatel na základě objednávky Zákazníka zaslané Poskytovateli emailem nebo písemně, a to i v případě uzavřené servisní smlouvy nebo dohody o servisní spolupráci. Objednávka se má za doručenou, pokud její obdržení Poskytovatel potvrdí, přičemž Poskytovatel se zavazuje každou příchozí objednávku potvrdit. Poskytovatel může současně informovat Zákazníka 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 se Zařízením nebo na navazujících postupech, které Zařízení 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 Poskytovatelem 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 absolvovaly.

(5) Poskytovatel má možnost využít po dohodě se Zákazníkem a v případě existence technických předpokladů na Zařízení na diagnostikování závady či její úplné odstranění (pouze u specifických závad) dálkovou správu Remote Service. Tato služba je blíže specifikovaná v servisní smlouvě. Za tento druh servisního výkonu Poskytovatel účtuje Zákazníkovi částku ve výši běžné hodinové servisní sazby dle platného ceníku Poskytovatele.

(6) Poskytovatel se Zákazníkem uzavírá individuální servisní smlouvu a pokud ustanovení takové servisní smlouvy je v rozporu s ustanoveními těchto Servisních podmínek, má přednost takové ustanovení servisní smlouvy.

**§ 2 Náhradní díly**

(1) Poskytovatel zajišťuje dodání skladových náhradních dílů na Zařízení za úplatu těmito způsoby:

1. Expresní dodávka kurýrem - náhradní díly objednané v pracovní dny budou dle času objednávky k dispozici u Zákazníka následující pracovní den po dni objednávky. Objednávky dílů mimo pracovní dny budou k dispozici u Zákazníka první následující pracovní den. Zvolí-li Zákazník tento způsob dodávky, což Poskytovateli písemně potvrdí, budou mu k ceně náhradního dílu připočteny skutečné náklady za expresní dodání kurýrem.
2. Rychlá dodávka smluvním přepravcem - jedná se o rychlý způsob dodání, kdy objednané náhradní díly budou okamžitě u výrobce či poskytovatele objednány a k dispozici u Zákazníka budou nejpozději do dvou pracovních dní od termínu potvrzení objednávky výrobcem či poskytovatelem. Zákazník volbu tohoto způsobu dodávky Poskytovateli písemně potvrdí, přičemž náklady na dopravu budou účtovány dle skutečně vzniklých nákladů. Uvedený termín dodání je platný, jedná-li se o díl ze zemí EU. O dodacích termínech ze zemí mimo EU bude Zákazník Poskytovatelem písemně informován.
3. Standardní dodávka běžným přepravcem - jedná se o standardní způsob dodání, kdy náhradní díly budou u výrobce objednávány jednou, či dvakrát za týden v rámci hromadných objednávek i od ostatních zákazníků a k dispozici u Zákazníka budou nejpozději do jednoho týdne od termínu jeho objednávky. Náklady na dopravu jsou zahrnuty v ceně náhradního dílu. Uvedený termín dodání je platný, jedná-li se o díl ze zemí EU. O dodacích termínech ze zemí mimo EU bude Zákazník Poskytovatelem písemně informován.

(2) Způsob dodání náhradních dílů zvolí Zákazník písemně ve své objednávce.

(3) Na Zařízení, které Poskytovatel dodal, a bylo vyrobeno externím poskytovatelem, platí podmínky a termíny dodání náhradních dílů, které vyplývají z dodacích podmínek tohoto externího poskytovatele, který dodává příslušné náhradní díly. Ty lze Zákazníkovi na vyžádání Poskytovatelem poskytnout. Pokud Zákazník požaduje expresní dodání, oznámí tuto skutečnost písemně Poskytovateli. Náklady na dopravu nejsou v takovém případě zahrnuty v ceně náhradního dílu a účtují se 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. Poskytovatel musí o této skutečnosti Zákazníka informovat. Jakékoli nároky Zákazníka z této dodatečné lhůty jsou vyloučeny.

(5) Záruční doba na nové náhradní díly činí 6 měsíců od data odborné montáže dílů pracovníky Poskytovatele do Zařízení. Při dodávce náhradních dílů, které jsou součástí výměnných postupů Poskytovatele, přechází vlastnické právo ke starým vyměněným servisním dílům ze Zákazníka na Poskytovatele, a to dnem demontáže starého dílu ze Zařízení. Ke spotřebním dílům, tedy dílům, které na základě svých vlastností podléhají rychlému opotřebení (opotřebovávající se díly a spotřební materiály), jako jsou zejména komponenty vyměnitelné kvalifikovanou obsluhou, mezi něž patří mimo jiné např. světelné zdroje apod., neposkytuje Poskytovatel záruku. Kompletní seznam dílů se spotřebním charakterem lze Zákazníkovi na vyžádání poskytnout.

(6) Pokud si Zákazník přeje vrátit zakoupené náhradní díly, může Poskytovatel 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 Poskytovatele 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 Poskytovatele odpovídající 35 % kupní ceny servisních dílů pokud díly vrátí zpět až po 5 dnech nebo více od dodávky servisního dílu
* servisní díly lze vrátit maximálně do 2 měsíců od jejich dodání
* pokud je cena objednávky 1.000 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 Poskytovatel je zpět nepřijímá.

(6) Pokud jsou v rámci servisních zakázek objednány náhradní díly z podnětu servisních techniků Poskytovatele 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) Poskytovatel vysílá techniky k provedení servisních zásahů za účelem odstranění závad typu A, B nebo C tak, jak jsou definovány v individuální servisní smlouvě. Ostatní vady, či objednávky jako např. dodání software, proškolení obsluhy, technické podpory apod. budou realizovány v termínech dle možností Poskytovatele a po dohodě se Zákazníkem.

**§ 4 Úhrada**

(1) Všechny činnosti provedené Poskytovatelem ve smyslu těchto Servisních podmínek jsou prováděny zásadně za úhradu, pokud se nejedná o záruční opravu Poskytovatelem dodaného Zařízení nebo pokud dodávka servisního výkonu nebyla Zákazníkovi Poskytovatelem výslovně nabídnuta jako bezplatná kulance. 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 uvedeny v individuální servisní smlouvě.

(2) Hodinové sazby obsažené v platném Ceníku servisních služeb platí pro práce realizované v rámci pravidelné pracovní doby Poskytovatele dle individuální servisní smlouvy, 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 ceny včetně přirážky, které jsou rovněž uvedeny v individuální servisní smlouvě.

(3) Vzhledem k tomu, že časová náročnost nabízených a prováděných služeb je vždy závislá na stáří a stupni zachovalosti Zařízení, dále i na Zařízení, 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 Poskytovatelem odůvodněně vyúčtována.

**§ 5 Odstoupení od objednávky**

(1) Pokud Zákazník neposkytne potřebnou součinnost při provedení jím objednané servisní činnosti Poskytovatele nebo výslovně nesouhlasí s provedením objednané servisní činnosti Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn odstoupit od objednávky s okamžitou účinností. Zákazník je v takovém případě povinen na výzvu Poskytovatele uhradit jím vynaložené náklady, tzn. zejména zaplacení vynaložených cestovních nákladů 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 Poskytovatele dle jím sdělených bankovních údajů ve lhůtě k tomu určené v daňovém dokladu - faktuře. Platba se považuje za uhrazenou připsáním na účet Poskytovatele. Platbu lze ve výjimečných případech a se souhlasem jednatele Poskytovatele provést i v hotovosti na místě servisního zásahu přímo zástupci Poskytovatele.

(2) Ceny uvedené v nabídkách Poskytovatele vychází vždy z platných servisních sazeb a aktuálních cen náhradních dílů. Poskytovatel může při potvrzení objednávky Zákazníka uvést předpokládanou maximální cenu, která však není závazná a vychází jen z toho, co může Poskytovatel odhadovat z objednávky. Poskytovatel 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 servisních služeb a materiálů tak, jak bude Poskytovatelem odůvodněně vyúčtována.

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

(4) Poskytovatel je oprávněn nezapočít s prováděním své servisní činnosti do doby, dokud mu zákazník neuhradí jím požadovanou zálohu, pokud je Poskytovatelem 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 Poskytovateli písemnou objednávku, ve které bude kromě náležitostí uvedených v individuální servisní smlouvě uvedeno:

* typ a přesné označení Zařízení
* výrobní číslo Zařízení
* rok výroby Zařízení
* popis problému
* objednací číslo dílu (ů) z příslušného katalogu náhr. dílů, pokud existuje
* kontaktní osoba na straně zákazníka, na kterou se Poskytovatel v dané věci může obrátit.

(2) Zákazník je povinen zajistit pro Poskytovatele 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 vyžádají zásahy do napájení elektrickým proudem, vedení vzduchu, klimatizační techniky, případně přívodu a odvodu vody, je Zákazník povinen na výzvu Poskytovatele zajistit na své náklady odpovídající odbornou firmu, která bude sama odpovědna 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 Poskytovatele;
* 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, věcí pracovníků Poskytovatele a dodaných dílů a dále odpovídající sociální zařízení pro pracovníky Poskytovatele.

(5) Zákazník je povinen informovat Poskytovatele neodkladně o všech podmínkách pro vstup a provádění prací v provozovně Zákazníka a dále o všech právních a věcných změnách, které se týkají zakázky nebo jejího provedení.

**§ 8 Nároky na odstranění vad**

(1) Poskytovatel je odpovědný za odborné provedení servisních služeb v rámci zákonných ustanovení při respektování rozsahu individuální servisní smlouvy a těchto servisních podmínek.

(2) Poskytovatel je oprávněn provádět své činnosti dle individuální servisní smlouvy a těchto podmínek pomocí třetích osob.

**§ 9 Odpovědnost**

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

(2) Poskytovatel neodpovídá za škody, k nimž došlo následkem okolností, které nemohl Poskytovatel ovlivnit, nebo které vznikly v důsledku toho, že Zákazník

neposkytl Poskytovateli potřebnou součinnost.

(3) Za rady nebo pomoc, kterou odborník Poskytovatele nebo jakákoli jiná osoba poskytne Zákazníkovi mimo zakázkou stanovené práce, Poskytovatel neodpovídá.

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

**§ 10 Místo plnění, soudní pravomoc a rozhodné právo**

(1) Místem plnění pro všechna plnění Poskytovatele dle individuální servisní smlouvy a těchto podmínek je provozovna Zákazníka, pokud nebylo dohodnuto jinak.

(2) Jakýkoliv spor vyplývající ze servisní činnosti Poskytovatele 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 Poskytovatele u Zákazníka a upravené těmito servisními podmínkami se řídí právem České republiky, zejména občanským zákoníkem. v platném znění.

**§ 11 Vedlejší dohody a částečná neplatnost**

(1) Vedlejší ujednání mimo individuální servisní smlouvy neexistují.

(2) 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.