



## Všeobecné obchodní podmínky smlouvy o údržbě a servisu.

(dále jen VOP)

### I. Rozsah služby:

1. preventivní servis – údržbu provádí dodavatel postupy doporučenými výrobcem, s přihlédnutím k provozním podmínkám zařízení a funkční schopnosti zařízení k datu uzavření této smlouvy
2. záruční – havarijný servis provádí dodavatel výlučně na jím dodaných zařízeních v potřebném rozsahu a v níže uvedených termínech – viz bod III. této smlouvy. Podkladem k provedení záručního servisu je písemná reklamacie objednavatele. Rozsah a doba záruky jsou vyznačeny na záručním listu. Objednavatel je povinen před provedením opravy záruční list předložit.
3. pozáruční – havarijný servis provádí dodavatel zásadně na základě písemné objednávky objednavatele v potřebném rozsahu a v níže uvedených termínech viz bod III. této smlouvy
4. náhradní díly, jejichž cena přesahuje částku 5.000,- Kč je dodavatel oprávněn vyměnit pouze s předchozím souhlasem objednavatele. Pokud dodavatel nebude schopen při zajištění nutnosti výměny takového náhradního dílu souhlas objednavatele získat, je povinen práci přerušit. Náklady zaviněné tímto přerušením nese objednavatel.
5. u náhradních dílů, jejichž cena přesahuje částku 10 000,- Kč, je objednavatel povinen uhradit zálohu ve výši 50 % z ceny, a to ve lhůtě do 10 dnů ode dne vystavení zálohové faktury. Dodavatel není povinen objednat takovýto náhradní díl ani jakkoli započít s přípravou či prováděním prací před úhradou této faktury, o dobu případného prodloužení s úhradou zálohové faktury se prodlužuje doba provedení servisu uvedená dle čl. II.

### II. Termíny provádění

1. preventivní servis bude prováděn v souladu s plánem údržby dodavatele, není-li sjednáno jinak
2. dodavatel je povinen zajistit nástup svých pracovníků k opravě na základě požadavků objednavatele
  - a) **krize / bránící provozu**, tj. v případech, kdy není k dispozici další vchod/vjezd či východ a zařízení je zablokováno a nelze ho ani mechanicky otevřít, uzavřít nebo uzamknout - **do 12** hodin od nahlášení
  - b) **ostatní případy**, tj. kdy zařízení vykazují ostatní závady - **do 24** hodin od nahlášení
3. lhůta začíná běžet od okamžiku prokazatelného objednání (reklamacie) na kontaktech dodavatele uvedených ve smlouvě
4. dodavatel si vyhrazuje právo v případě výměny náhradního dílu, který není obvykle k dispozici, termín opravy úměrně prodloužit. Je však povinen v rámci svých možností provést všechna opatření k maximálnímu snížení omezení provozu objednavatele a náhradní díl vyměnit v nejkratší možné době. O této skutečnosti bude dodavatel průběžně informovat objednavatele.

### III. Ceny servisních výkonů

1. havarijný zásahy, na které se vztahuje záruka, jsou po dobu záruční lhůty prováděny zdarma
2. níže uvedený ceník služeb je koncipován s ohledem na stupeň závažnosti závady, na dojezdovém čase a požadavku objednavatele:

- standardní hodinová sazba	.....,- Kč
- hodinová sazba mimo pracovní dobu (16,00 - 07,30 hod)	.....,- Kč
- hodinová sazba o víkendech a svátcích	.....,- Kč
3. čas strávený na cestě se nezapočítává, uvedené ceny nezahrnují DPH, která bude vyúčtována podle platných předpisů
4. na základě této smlouvy je dodavatel povinen poskytnout objednavateli .....-ti % slevu na vyměněné náhradní díly ze standardního ceníku náhradních dílů, pokud není objednavatel v prodlení s placením předchozích faktur
5. servisní technik uvede do servisního příkazu/výkazu – formou cenového návrhu - ceny náhradních dílů, ujeté kilometry, počet pracovníků podílejících se na opravě a doporučí zápisem výměnu dílů a jiné opravy, pokud usoudí, že budou mít uvedené díly v nejbližší době negativní vliv na funkčnost zařízení
6. vyúčtování podle servisního příkazu/výkazu proběhne následně referentem v sídle firmy, kde dojde k prověření všech náležitostí, vystaví se faktura za provedené úkony a její korekce v jednotlivých položkách oproti cenovému návrhu servisního technika nesmí překročit 10%.



7. sjednané ceny platí po dobu trvání smlouvy, případné změny je možno učinit jen písemným dodatkem odsouhlaseným oběma stranami. Na základě provedeného a odsouhlaseného servisního výkonu bude vystaven dodavatelem daňový doklad se splatností 14-ti dnů od data zdanitelného plnění
8. Dodavatel není povinen nastoupit k provádění servisu v případě, že se objednavatel dostane do prodlení s úhradou jakékoli platby za předchozí servisní úkony.

#### **IV. Smluvní pokuty**

1. objednavatel zaplatí za každý den prodlení se splatností faktur 0,5 % z fakturované částky

#### **V. Spolupůsobení objednavatele**

1. Objednavatel se zavazuje zabezpečit přístup k servisovaným zařízením a v místě provádění prací zabezpečit omezení provozu tak, aby bylo možno práce provádět
2. pokud při provedení prací není objednavatel k dosažení, nebo bude servisní technik objednavatelem bezdůvodně odmítnut, je dodavatel oprávněn svou činnost zastavit. Při obnovení objednávky je však dodavatel povinen svůj původní závazek splnit a objednavatel je povinen vzniklé vícenáklady uhradit.

#### **VI. Záruční podmínky a odpovědnost**

1. na práce v rámci této smlouvy poskytuje dodavatel záruku 6 měsíců, na nové náhradní díly 12 měsíců
2. dodavatel neodpovídá za vady, které vzniknou nedodržením Návodu k obsluze, neodborným zásahem do systémů třetí osobou, mechanickým poškozením
3. poškození skla je z odpovědnosti za vady vždy vyloučeno
4. dodavatel neodpovídá ve všech případech, kdy odmítl na údržbu, nebo opravu nastoupit z titulu nezaplacení předchozích závazků objednavatele
5. dodavatel neodpovídá za škodu a ušlý zisk, který objednavateli vznikl působením vyšší moci přerušením provozu ztrátou, nebo omezením funkce zařízení, které dodavatel nezavinil

V Liberci dne .....2011

Objednavatel: jméno.....podpis.....

Otisk razítka:

Dne: .....