

**Servisní smlouva č. 4642/2019-VLRZ/M/ZR-VP**

uzavřená podle § 2586 a následujících, zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

**1 Smluvní strany**

- 1.1 Objednatel: **Vojenská lázeňská a rekreační zařízení**  
Sídlo: **Magnitogorská 12/1494, 101 00 Praha 10**  
Jednající: **[REDAKOVANÉ]**  
IČ: **00000582**  
DIČ: **CZ00000582**  
bankovní spojení: **[REDAKOVANÉ]**  
číslo účtu: **[REDAKOVANÉ]**  
Organizace je zapsána u živnostenského odboru Úřadu městské části Praha 10 (dále také jen „objednatel“)
- 1.2 Zhotovitel: **EUROBALNEO s.r.o.**  
Sídlo: **Františka Diviše 1275/1a, 104 00 Praha 10**  
Zastoupen: **SAUNASERVIS s.r.o., jednatel**  
při výkonu funkce zastupuje: **[REDAKOVANÉ]**  
IČ: **27110346**  
DIČ: **CZ27110346**  
Bank. spoj: **[REDAKOVANÉ]**  
Č. účtu: **[REDAKOVANÉ]**  
Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 96989 (dále také jen „zhotovitel“)

**2 Předmět servisní smlouvy**

- 2.1 Předmětem této servisní smlouvy je provádění servisní činnosti (dále také jen servis) zhotovitelem pro objednatele za podmínek stanovených touto smlouvou. Servis zahrnuje provádění pravidelných prohlídek na zařízeních v prostorách objektu **VZ Měřín** uvedených jmenovitě v příloze č.1 této smlouvy. Prohlídkou zařízení se rozumí prověření jeho funkčnosti, seřízení zařízení, výměna opotřebovaných částí a další údržba.
- 2.2 Předmětem plnění je i proškolení obsluhy a odpovědných řídicích pracovníků.
- 2.3 Objednatel se zavazuje při provádění servisních služeb řádně a včas spolupůsobit a zhotoviteli prováděné servisní služby řádně a včas zaplatit, a to za podmínek a v termínech, které jsou stanoveny v této smlouvě.

**3 Místo plnění**

- 3.1 Místem plnění této smlouvy je Vojenská zotavovna Měřín, Jablonná nad Vltavou, pošta 257 44 Netvořice

**4 Cena díla**

- 4.1 Ceny za pravidelný servis jsou uvedeny v příloze č.1. „Specifikace činností“.
- 4.2 V případě záruční opravy jsou prováděné práce i náhradní díly zdarma. Pokud by se jednalo o zásah způsobený neznalostí obsluhy, zanedbáním běžné údržby nebo nedodržením provozních podmínek, o závady způsobené přepětím v elektrické síti, trvalým kolísáním napětí, úderem blesku, vyšší mocí a živlem (voda, požár budovy aj.), o závady způsobené odcizením, poškozením, případně zničením nesprávnou manipulací, poškození nevhodnou obsluhou nebo nastavením ze strany objednatele, úmyslným poškozením jinou osobou než zhotovitelem a tato skutečnost bude uvedena v servisním listu pracovníka servisu, bude zásah proveden za úhradu dle jednotlivých ceníků, které jsou součástí této smlouvy jako příloha č.2.
- 4.3 Příloha č. 2 této smlouvy bude jedenkrát ročně zhotovitelem aktualizována. Z cen uvedených v příloze bude objednateli poskytnuta sleva 10%. Sleva bude poskytnuta v případě, že jsou uhrazeny všechny dříve vydané splatné faktury.
- 4.4 Servis se zavazuje pro uživatele provádět školení personálu, pokud dojde k personálním změnám u pověřené obsluhy zařízení dle ceníku uvedeného v příloze č.2.
- 4.5 Ceny náhradních dílů a služeb neuvedených v příloze č.2 budou sjednány ad hoc.
- 4.6 Cenové úpravy této smlouvy lze provést vzájemně odsouhlaseným písemným dodatkem této smlouvy, pokud není dále uvedeno jinak.



## 5 Spolupůsobení objednatele

- 5.1 Objednatel poskytne při provádění servisu pracovníkům zhotovitele, bezplatně dostatečné hygienická zařízení a elektrickou energii.
- 5.2 Objednatel zajistí pracovníkovi (pracovníkům) provádějící servisní činnost na základě této smlouvy vstup a přístup do prostor, kde je prováděn servis, zajistí možnost parkování servisního vozidla zhotovitele na vyhrazených parkovištích objednatele a zajistí případnou spolupráci zodpovědných pracovníků.
- 5.3 Objednatel zajistí po sjednání termínu opravy, aby zařízení bylo chladné a bez návštěvníků.
- 5.4 Objednatel bude zasílat výzvy k provedení servisního zásahu e-mailem na: [REDAKCE]
- 5.5 Objednatel je povinen písemně oznámit zhotoviteli nejpozději do 5 dnů po dni, kdy došlo ke změně, zejména nové identifikační údaje, tj. bankovní spojení, IČ, DIČ, adresu, popř. změnu právní formy a novou fakturační adresu pro zasílání faktur.
- 5.6 Objednatel se zavazuje, že bez předchozího svolení od zhotovitele po dobu trvání této servisní smlouvy, neumožní přístup a možnost zásahu třetí osobě, nebo jiné servisní firmě do zařízení, jež je předmětem této smlouvy. Toto se nevztahuje na osoby objednatelem zmocněné a oprávněné k provádění běžného denního servisu a obsluhy předmětného zařízení (technický správce, údržbář objektu apod.).

## 6 Spolupůsobení zhotovitele

- 6.1 Zhotovitel bude v průběhu záruční lhůty provádět pravidelný servis v časových intervalech uvedených v příloze č.1 „Specifikace činnosti“ a to vždy po předchozí dohodě a před nástupem na pravidelnou servisní prohlídku zkontaktuje telefonicky pověřenou osobu objednatele. Po provedení servisního zásahu potvrdí zástupce objednatele skutečnosti uvedené v dokumentu o provedení servisního zásahu a uvede v něm své případné stanovisko. Pokud objednatel bezdůvodně či svévolně odmítne servisní práce převzít či podepsat dokument o provedení servisu či pokud se bez řádného důvodu nezúčastní převzetí provedených servisních prací, servisní práce se považují za splněné.
- 6.2 Zhotovitel v případě výzvy bez zbytečného prodlení kontaktuje pověřeného pracovníka objednatele, [REDAKCE] na tel: [REDAKCE] nebo vedoucího wellness centra paní [REDAKCE] na tel: [REDAKCE] a dohodne s ním přesný čas nástupu na poruchu. A to ve všední den do 48 hodin a do 60 hodin ve dnech pracovního klidu.
- 6.3 Zhotovitel bude mít skladem nebo zajistí u svých subdodavatelů potřebné náhradní díly k provádění oprav a servisu.
- 6.4 Po uplynutí záruční lhůty platí obdobný postup, jako v bodě 1 tohoto článku.
- 6.5 V pozáruční době zajistí zhotovitel revizi elektro, pokud o to uživatel požádá.
- 6.6 Po uplynutí ekonomické životnosti zařízení, provede zhotovitel na žádost objednatele bezplatnou prohlídku zařízení a vyhotoví zápis o stavu zařízení, ve kterém doporučí další používání zařízení nebo rekonstrukci případně výměnu technologie za novou.

## 7 Doba plnění

- 7.1 Servisní činnost dle této smlouvy bude prováděna pravidelně dle specifikace uvedené v příloze č.1.
- 7.2 Termínové plnění oprav rozsáhlejšího charakteru bude vzájemně projednáno a potvrzeno zástupcem objednatele.
- 7.3 Tato servisní smlouva se uzavírá na dobu určitou s účinností od [REDAKCE] a nabývá platnosti jejím podpisem odpovědnými zástupci stran. Každá ze smluvních stran je oprávněna smlouvu písemně vypovědět, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 1 měsíc a počne běžet prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.4 Podmínkou poskytnutí servisu ze strany zhotovitele, je řádná úhrada předchozích oprávněných faktur zhotovitele objednatelem. Neuhrazení oprávněných faktur zhotovitele může být považováno za hrubé porušení smlouvy a může to být důvodem k okamžitému ukončení smlouvy.
- 7.5 V případě, že objednatel je v prodlení s placením servisních služeb dle této smlouvy o více než 30 kalendářních dní po době splatnosti, nebo opakovaně o více než 15 dní, je zhotovitel oprávněn přerušit provádění servisních služeb až do následujícího pracovního dne po skončení takového prodlení, a to bez jakýchkoliv následků, sankcí a odpovědnosti zhotovitele.

## 8 Fakturace

- 8.1 Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel vystaví do 15 dnů ode dne provedení servisu (den zdanitelného plnění) fakturu, která musí mít náležitosti daňového dokladu dle §26 a následujících, zák. č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Termín splatnosti faktur je 14 dnů od jejího doručení objednateli. Přílohou každé faktury bude zápis (protokol) o provedení servisu.

Fakturační adresa: Vojenská lázeňská a rekreační zařízení  
Magnitogorská 12/1494  
Vojenská zotavovna Měříň  
Jablonná nad Vltavou  
257 44 pošta Netvořice

- 8.2 V případě, že faktury – daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat tyto doklady zpět zhotoviteli k doplnění. Lhůta splatnosti doplněné faktury běží znovu ode dne jejího nového vystavení.



## 9 Záruky a smluvní pokuty

- 9.1 Na provedené servisy je poskytována záruka v délce šest měsíců ode dne provedení servisu.
- 9.2 Při prodlení s proplacením vystavených faktur se zhotovitel řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Dále se smluvní strany dohodly, že smluvní pokuta pro případ prodlení s úhradou kterékoliv z vystavených faktur dle této smlouvy činí 0,1 % z neuhrazené částky za každý den prodlení, čímž není dotčen nárok zhotovitele na náhradu případně vzniklé škody. Faktura je uhrazena dnem připsání fakturované částky na účet dodavatele.
- 9.3 V případě, že zhotovitel nedodrží lhůty k odstranění vad v termínech vzájemně dohodnutých, poskytne objednateli slevu z ceny opravy ve výši 0,1% za každý den prodlení.
- 9.4 Záruka na servisní služby se nevztahuje na závady způsobené přepětím v elektrické síti, trvalým kolísáním napětí, úderem blesku, vyšší mocí a živlem (voda, požár budovy aj.), na závady vzniklé odcizením, poškozením, případně zničením či nesprávnou manipulací, na poškození nevhodnou obsluhou nebo nastavením ze strany objednatele, úmyslným poškozením jinou osobou než zhotovitelem či porušením kterékoliv povinnosti objednatele dle této servisní smlouvy.

## 10 Závěrečná a zvláštní ustanovení

- 10.1 Smluvní strany berou na vědomí, že veškeré informace, skutečnosti, veškeré postupy a cenové kalkulace týkající se poskytovaných služeb, jsou předmětem obchodního tajemství zhotovitele a tento je považuje za důvěrné. Výjimku tvoří informace vyžádané třetími osobami, jejichž oprávnění vyplývá z příslušných právních předpisů.
- 10.2 Záležitosti, které neupravuje tato smlouva, či „REKLAMAČNÍ ŘÁD, ZÁRUČNÍ A SERVISNÍ PODMÍNKY“, se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem v účinném znění. Soudní řešení sporů upravuje Občanský soudní řád 99/1963 Sb., v účinném znění. Veškeré chronologicky číslované dodatky, přílohy a změny této smlouvy musí být vyhotoveny v písemné formě a řádně podepsány oprávněnými zástupci obou stran této smlouvy.
- 10.3 Jestliže je nějaké ustanovení této smlouvy neplatné nebo se stane neplatným v budoucnosti nebo pokud by nějaké ustanovení ve smlouvě chybělo, zůstává platnost ostatních ustanovení beze změny. Smluvní strany se zavazují nahradit takovéto chybějící nebo neplatné ustanovení novým ustanovením, které by zachovalo zamýšlený účel smlouvy.
- 10.4 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních s platností originálu v českém jazyce, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 10.5 Smluvní strany této smlouvy prohlašují, že jejich vůle tuto smlouvu uzavřít je svobodná, vážná, určitá a prostá omylu. Smluvní strany prohlašují, že rozumí obsahu této smlouvy, na důkaz tohoto připojují k této smlouvě své podpisy.

- Příloha č.1 Specifikace činnosti  
Příloha č.2 Ceníky náhradních dílů a služeb  
Příloha č.3 REKLAMAČNÍ ŘÁD, ZÁRUČNÍ A SERVISNÍ PODMÍNKY

V Měříně \_\_\_\_\_ 2019

V Praze 8.2.2019

Za objednatele:

Za zhotovitele:

\_\_\_\_\_  
ředitel

Vojenská lázeňská a rekreační zařízení

\_\_\_\_\_  
EUROBALNEO s.r.o.

SAUNASERVIS s.r.o., jednatel



## SPECIFIKACE SERVISNÍCH ČINNOSTÍ - příloha č.1 k servisní smlouvě

### EUROBALNEO s.r.o.

Františka Diviše 1275/1a  
104 00 Praha 10 - Uhříněves  
společnost zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 96989  
IČ: 27110346 DIČ: CZ27110346

**Místo servisu:** Vojenská zotavovna Měříň  
Jablonná nad Vltavou  
257 44 Netvořice  
wellness včetně přílehlých technických místností

**V rámci návštěvy servisního technika budou prováděny práce a kontroly na těchto dodaných zařízeních a vedle uvedených intervalech:**

FINSKÁ SAUNA	2. Interval
PARNÍ LÁZEŇ	1. Interval
SOLÁRNÍ LOUKA	2. Interval
LEDOVÁ STUDNA	2. Interval

**1. Interval pravidelných návštěv servisního technika :** 1x za 3 měsíce

**2. Interval pravidelných návštěv servisního technika :** 1x za rok

**Fixní sazba za 1. Interval pravidelného servis :**

██████████ Kč bez DPH

**Fixní sazba za 2. Interval pravidelného servis :**

██████████ Kč bez DPH

**Souběh intervalů 1. a 2. pravidelného servisu :**

██████████ Kč bez DPH

### Servisní úkony pro :

#### **dřevěné prohřívárny**

prohlídka a kontrola stavu konstrukce a zařízení, seřízení zařízení dle aktuální potřeby, kontrola spojů konstrukcí, kontrola kamenů, kontrola topných spirál, kontrola funkčnosti tlačítek, kontrola upevnění madla a zámku dveří, kontrola dveří (madla, panty dorazy, těsnění apod.), kontrola infrazářičů, kontrola přísávání a odvětrání, kontrola kotvení prvků v kabinách, kompletní prohlídka stavu instalovaných el.zařízení v kabinách (topidla, výparníky, světla, čidla apod.), kontrola čidel z hlediska funkčnosti (případně kalibrace), kontrola osvětlení a případně výměna žárovek, funkční zkouška celé atrakce, vyhodnocení případných chybových hlášek se zajištěním nápravy a následného resetu chybové hlášky, kontrola řídicího systému

### keramické prohřívárny

prohlídka a kontrola stavu všech zařízení, seřízení zařízení dle aktuální potřeby, kontrola stavu obkladového materiálu, kontrola dveří (madla, panty, dorazy, těsnění apod.), kontrola spojů hadic, kontrola vstřikovacích míst tekutin, kontrola izolací, kontrola kotvení prvků v kabinách, kompletní prohlídka stavu instalovaných el.zařízení v kabinách (světla, čidla apod.), vyčištění nádoby parního generátoru (dle provozních hodin), případné vyčištění systému napouštění a vypouštění generátorů, kontrola čidel z hlediska funkčnosti (případně kalibrace), kontrola stavu systému odvětrání, kontrola osvětlení a případně výměna žárovek, funkční zkouška celé atrakce, vyhodnocení případných chybových hlášek se zajištěním nápravy a následného resetu chybové hlášky, kontrola stavu chemických náplní, kontrola řídicího systému

### solární louka

prohlídka a kontrola stavu zářičů, případné seřízení širmů zářičů, případná výměna nefunkčních zářičů-žárovek (žárovky nejsou v ceně servisu), kontrola konstrukčních spojů pódia, funkční zkouška

### ledová studna

prohlídka a kontrola stavu všech zařízení, kontrola těsnosti rozvodů a stavu trysek, funkční zkouška zařízení dodaných EB, kontrola (kotvení, stav povrchů), kontrola stavu obkladového materiálu, kontrola stavu nerezových povrchů (madla, ovládací prvky apod.), kontrola přípojných bodů médií

**Předepsané revizní zkoušky (elektrozařízení, tlakových zařízení apod.) nejsou předmětem činnosti dle této servisní smlouvy .**

**Drobný spotřební materiál (netýká se náplní) do celkové výše [redacted] Kč je zahrnut v nabídce.**

**Při pravidelných servisech provádí EB i závoz předem objednaného spotřebního materiálu a náhradních dílů (esence, varné válce, apod.)**

**Při pravidelné prohlídce vždy EB doporučí případné další opravy, upozorní na případná rizika apod.**

**Jako bonus za uzavření servisní smlouvy poskytne EB objednateli SLEVU z ceníku náhradních dílů a spotřebního materiálu - % slevy viz. servisní smlouva.**

V Praze dne

08.02.2019

.....  
[redacted]  
EUROBALNEO s.r.o.

## REKLAMAČNÍ ŘÁD, ZÁRUČNÍ A SERVISNÍ PODMÍNKY

### I. Obecné ustanovení

Tento reklamační řád, záruční a servisní podmínky upravují podmínky uplatnění nároků, vzniklých v souvislosti s vadami provádění díla a rozsah záruky poskytované Dodavatelem, na Zboží dodávané Zákazníkovi, jakož i postup při vyřizování reklamačních nároků uplatněných Zákazníkem na dodané Zboží nebo vady provádění díla. Záruční podmínky a reklamační řád se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a to i ve věcech těmito záručními podmínkami a reklamačním řádem nezmiňovaných.

Dodavatelem je společnost EUROBALNEO s.r.o., se sídlem Františka Diviše 1275/1a, 110 00 Praha 10 - Uhřetěves, I.Č. 27110346, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka 96989, oddíl C, která vystupuje v obchodních, smluvních závazkových vztazích jako Zhotovitel (u smluv o dílo – dále jen Zhotovitel) nebo jako Prodávající (u smluv kupních- dále jen Prodávající).

Zákazníkem se pro účely tohoto reklamačního řádu, záručních a servisních podmínek rozumí ten, kdo uzavřel s Dodavatelem smlouvu o dílo, kupní smlouvu nebo jinou smlouvu a vstoupil tím do smluvního závazkového vztahu s Dodavatelem. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje Zákazník, který je spotřebitelem a Zákazník, který spotřebitelem není. Zákazník vystupuje v obchodních, smluvních závazkových vztazích jako Objednatel (u smluv o dílo – dále jen Objednatel) nebo jako Kupující (u smluv kupních – dále jen Kupující).

„Zákazník spotřebitel“ nebo jen „Spotřebitel“ je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Tento Zákazník se řídí obchodními podmínkami v rozsahu, které se ho týkají a občanským zákoníkem.

Zákazník, který není „Spotřebitel“, je „podnikatel“, který uzavírá smlouvy, nakupuje výrobky či užívá služby za účelem nebo v rámci svého podnikání. Tento Zákazník se řídí obchodními podmínkami v rozsahu, které se ho týkají a občanským zákoníkem.

Tyto záruční podmínky a reklamační řád jsou nedílnou součástí každé smlouvy uzavřené mezi Dodavatelem a Zákazníkem. Záruční podmínky a reklamační řád jsou platné a závazné, pokud ve smlouvě či v dodatku smlouvy, či jiné písemné dohodě nebude stranami dohodnuto jinak.

Dodavatel jako Zhotovitel odpovídá Zákazníkovi jako Objednateli za vady provádění díla dle občanského zákoníku, pokud ze smlouvy o dílo nevyplývá něco jiného. Zákoné podmínky pro dodržení odpovědnosti z vad provádění díla tímto nejsou dotčeny.

Dodavatel jako Prodávající poskytuje Zákazníkovi jako Kupujícímu záruku za jakost Zboží v délce 12 měsíců, pokud ze záručního listu, faktury ke Zboží, dodacího listu, příp. jiného dokladu ke Zboží nevyplývá odlišná délka záruční doby poskytovaná Prodávajícím. Zákoná délka záruky poskytovaná Spotřebiteli není tímto dotčena.

Zárukou za jakost přejímá Prodávající závazek, že dodané Zboží bude po určité době použitelné pro použití k obvyklému, příp. smlouvenému účelu a že si zachová obvyklé, příp. smlouvené vlastnosti.

U smluv o dílo, jejichž součástí je i dodání Zboží, popřípadě technologického zařízení, výrobky (dále také jen Zboží) vztahuje se na toto Zboží záruka na jakost jako u smlouvy kupní. V takovém případě musí být taková část dodávky oddělena seznamem Zboží nebo výčtem Zboží nebo na Zboží vytvářeny jednotlivé nebo skupinové záruční listy, potvrzující záruku na jakost.

Převzetím a úplným zaplacením zhotoveného díla získává objednatel právo na bezplatné odstranění vad provádění díla Zhotovitelem. Nákupem a zaplacením Zboží získává Kupující právo na bezplatné odstranění závady v rámci lhůt Prodávajícím a placenou servisní péči po uplynutí záruční lhůty. Pokud je k použití nebo provozu díla, Zboží nebo zařízení potřeba spotřební materiál, hradí tento spotřební materiál vždy Zákazník.

Pro možnost uplatnění vad provádění díla a bezplatného odstranění vad musí Objednatel dodržovat tyto záruční a servisní podmínky. Např. pečovat o dílo podle návodu, provádět běžnou údržbu, zachovávat prostředí vhodné pro dané dílo, apod.

Pro možnost využití záruky na jakost a bezplatného odstranění vad musí Kupující dodržovat tyto záruční a servisní podmínky. Např. pečovat o Zboží, zařízení podle návodu, provádět běžnou údržbu, zachovávat prostředí vhodné pro dané Zboží, zařízení, apod.

### II. Záruka na jakost a záruční opravy

Dodavatel, společnost EUROBALNEO s.r.o. poskytuje záruční lhůtu na Zboží dodávané podnikatělem v délce 12 měsíců a na Zboží, dodávané spotřebitelům v délce 24 měsíců, pokud není u jednotlivého Zboží stanovena v záručním listě či ve smlouvě záruční lhůta jiná. U některého typu Zboží je délka záruční doby stanovena v souladu se záručními lhůtami, které poskytuje výrobce zařízení. Záruční lhůta počíná běžet od data uskutečnění předání Zboží Spotřebiteli nebo předání přepravní službě v případě Kupujícího, který není Spotřebitelem.

Na Zboží dodané Prodávajícím jako náhrada za Zboží oprávněně reklamované (dle Reklamačního řádu Prodávajícího) poskytne Prodávající novou záruční lhůtu v délce dle předchozího odstavce, tohoto článku, a to od data dodávky náhradního Zboží, pokud není v záručním listu nebo reklamačním protokolu k náhradnímu Zboží uvedena záruční lhůta jiná.

Záruční opravy se provádějí bezplatně pouze za předpokladu, že záruka je uplatňována na základě ujednání v kupní smlouvě, SOD, platného záručního listu nebo dokladu o prodeji a v souladu s těmito záručními a servisními podmínkami.

Platný záruční list musí být potvrzen Prodávajícím nebo pověřeným servisním technikem společnosti EUROBALNEO s.r.o., který výrobek instaloval (pokud je instalace součástí dodávky). Kupující není oprávněn jakýmkoliv způsobem měnit jakékoliv údaje zapsané prodejcem do záručního listu nebo jakékoliv údaje přidávat. Pokud toto ustanovení poruší, ztrácí nárok na provedení bezplatných záručních oprav.

Dodavatel odpovídá za vady, které má prodané Zboží či služba nebo dílo v okamžiku jejich převzetí Zákazníkem. Nejde-li o Zboží deklarované při prodeji jako Zboží použité, odpovídá

Prodávající za vady dále uvedené, které se projeví v záruční době. Vady provádění díla, které nebylo možno zjistit při předání díla, je objednatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče v souladu s tímto reklamačním řádem, záručními a servisními podmínkami.

Odpovědnost za vady provádění díla se vztahuje na vady, způsobené Zhotovitelem při provádění díla (např. chybnou montáží, montáží nevhodného nebo vadného materiálu)

Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady, nebo vady vzniklé při výrobě, montáži nebo instalaci Zboží, provedené Prodávajícím.

Záruka na jakost se vztahuje i na Zboží zakoupené u autorizovaných prodejců společnosti EUROBALNEO s.r.o. Pokud Zboží, dílo nebo technologie díla vyžaduje pravidelný zákazníkem placený záruční servis (např. výměny maziva, těsnění, filtrů či jinou nezbytnou pravidelnou údržbu), je tento servis základním předpokladem pro trvání záruky na jakost. V případě nedodržení pravidelného záručního servisu končí záruční doba okamžikem, kdy měl být servis proveden.

Odpovědnost za vady provádění díla a záruka na jakost se nevztahuje na vady Zboží vzniklé například: násilným působením na výrobek, způsobené pádem či nárazem, přepětím nebo podpětím v elektrické síti, živelným nebezpečím, poškozením ostrým předmětem, vniknutím vody či jiné tekutiny, a dále poškození způsobené nevhodným zacházením v rozporu s návodem k použití nebo zanedbanou údržbou a jakýmkoli úmyslným poškozením.

Odpovědnost za vady provádění díla a záruka se dále nevztahuje na poškození způsobené opravou, demontáží, přestavbou, čištěním či jinými zásahy do výrobku, které nebyly provedeny autorizovanými servisními pracovníky a na poškození způsobené nevhodným prostředím (nevhodná teplota, vlhkost, prašnost, blízkost škodlivých chemikálií atd.).

Nedodržení těchto podmínek má za následek ztrátu záruky. Údržbou se pro účely těchto záručních podmínek rozumí souhrn činností zajišťujících technickou způsobilost, provozuschopnost, hospodárnost a bezpečnost provozu zařízení. Tyto činnosti spočívají zejména v pravidelných prohlídkách, ošetřování, čištění, seřizování, mazání a včasné výměně opotřebovaných dílů, a to v souladu s platnými předpisy, ustanoveními nebo pokyny danými výrobcem.

Odpovědnost za vady provádění díla a záruka na jakost se nevztahuje na vady, příznaky vad nebo chybnou funkci výrobku způsobenou chybnou obsluhou, neznalostí návodu k obsluze, působením atmosférických vlivů, následkem trvalého vlivu provozu, přirozeného či předčasného opotřebení, koroze, eroze, postupného stárnutí, únavy materiálu, nepoužívání, usazování kamene nebo jiných usazenin, projevem počítačového viru nebo podobného programu, elektronickým přenosem nebo zpracováním dat nebo informací, používáním v rozporu s předpisy výrobce. Přirozeným opotřebováním se pro účely těchto záručních podmínek rozumí pozvolné opotřebení způsobené používáním díla Zboží, výrobku, zařízení během provozu nebo vnějšími vlivy dlouhodobějšího charakteru (např. trvalým působením chemických, teplotních, mechanických vlivů a elektrických vlivů). Projevuje se především postupným snižováním hodnot parametrů stanovených výrobcem pro dané zboží, výrobek nebo zařízení. Předčasným opotřebováním se pro účely těchto záručních podmínek rozumí opotřebování díla, Zboží, výrobku, zařízení, vyvolané jeho provozováním v rozporu s technickými podmínkami (např. zařízení není řádně seřizováno) nebo užíváním k účelu, pro který není určeno.

Odpovědnost za vady provádění díla a záruka na jakost se nevztahuje na spotřební materiál. Spotřebním materiálem se pro účely těchto záručních podmínek rozumí díly a části, které se pravidelně vyměňují pro rychlé opotřebení nebo stárnutí (např. těsnění, řetězy, femeny, lana, akumulátory, pojistky, světelné zdroje, odporová topná tělesa apod.); strojní součásti pro kluzná a valivá uložení pro přímočarý a rotační pohyb (např. ložiska, písty, vložky válců apod.); skleněná a částí; činná média a provozní kapaliny (např. paliva, maziva, chemikálie, filtrační hmoty, chladicí kapaliny apod.); popřípadě jiné díly určené výrobcem.

Ztráta záruky nastává v případě, je-li ze Zboží, výrobku, který je opatřen výrobním nebo sériovým číslem produktu, toto číslo odstraněno nebo se neshoduje se záručním listem nebo vykazuje-li toto číslo stopy po změně.

Odpovědnost za vady provádění díla a záruka na jakost se nevztahuje na vady vzniklé v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, povětrnostních vlivů nebo jiných vnějších událostí (např. požárem a jeho průvodními jevy, výbuchem, implozí, úderem blesku, nárazem nebo zřícením letadla, jeho části nebo jeho nákladu, pádem stromů, stožárů nebo jiných předmětů, povodní nebo záplavou, zvýšenou hladinou podzemní vody, vichřicí, krupobitím, sesouváním nebo sesedáním půdy, horniny nebo nerostů, zřícením skal nebo zemín, sesouváním nebo zřícením lavin, zemětřesením, tíhou sněhu a námrazy, nárazem dopravního prostředku nebo jeho nákladu, únikem vody nebo jiných kapalin a plynů z potrubních rozvodů nebo nádrží, přetlakem nebo zamrznutím kapalin, působením atmosférických srážek apod.), k nimž došlo po přechodu odpovědnosti za škody na díle, Zboží, výrobku, zařízení na Zákazníka nebo na vady způsobené při provozu za extrémně neobvyklých podmínek.

Odpovědnost za vady provádění díla a záruka na jakost se také nevztahuje na vady a škody vzniklé následkem válečných událostí, vzpoury, povstání nebo jiných násilných nepokojů, stávků, výluk, teroristických aktů (tj. násilných jednání motivovaných politicky, sociálně, ideologicky nebo nábožensky) včetně chemické nebo biologické kontaminace, zásahu státní moci nebo veřejné správy, působením jaderné energie, úmyslného jednání Zákazníka nebo jiné osoby.

Záruka na jakost se nevztahuje na závady samostatně prodaných náhradních dílů, vzniklé neodbornou nebo chybnou montáží nebo instalací těchto dílů. V případě samostatně prodaných náhradních dílů, k jejichž správné montáži je nutná odborná znalost, se záruka nevztahuje na závadu ani v případě, že nelze jednoznačně prokázat, že vznikla neodbornou nebo chybnou montáží. Náhradním dílem je chápána komponenta, která tvoří nedílný funkční resp. vzhledový celek díla, Zboží, zařízení a bez něhož není dílo, Zboží, zařízení plně funkční resp. vzhledově kompletní.

V rámci závazků ze záruky je Prodávající povinen provést výhradně opravu, případně výměnu Zboží, výrobku, nikoliv jeho vylepšení, modernizaci proti původnímu stavu.

V rámci závazků z vad provádění díla je Zhotovitel povinen provést výhradně opravu díla, nikoliv jeho vylepšení, modernizaci proti původnímu stavu.

Demontované nahrazené součásti díla, Zboží, výrobku v rámci záruky nebo odpovědnosti u z vad provádění díla se nevracejí a stávají se majetkem Dodavatele, společnosti EUROBALNEO s.r.o., není-li dohodnuto jinak.



Záruční doba na jakost Zboží se prodlužuje o dobu trvání záruční opravy. O dobu mimozáruční opravy se záruční lhůta neprodlužuje. Toto ustanovení se použije podobně na opravy vad provádění díla.

Náhrada škodlivých následků jakéhokoli druhu, vzniklých užíváním vadného nebo poškozeného díla, Zboží, výrobku, zařízení je vyloučena.

### **III. Cena za opravu, rozpočet nákladů**

Zákazník má právo být seznámen s předběžnou cenou mimozáruční nebo pozáruční opravy a má právo opravu odmítnout. Stejně tomu tak je u vad díla, za které nenese Zhotovitel odpovědnost. Cena stanovená při sjednávání opravy mezi Dodavatelem a Zákazníkem je cenou smluvní a cenou předběžnou. Jestliže konečná cena opravy by měla převýšit cenu stanovenou při sjednávání opravy o více než 30%, je Dodavatel, společnost EUROBALNEO s.r.o. povinen vyžádat si souhlas Zákazníka nebo uživatele díla, Zboží s navýšením ceny opravy.

V případě opravy Zboží v záruční lhůtě nebo vady díla v době pro uplatnění vad provádění díla, na kterou se dle čl. II těchto záručních a servisních podmínek záruka na jakost nebo odpovědnost za vady provádění díla nevztahuje (zaviněna např. neznalostí nebo chybou obsluhy, zanedbáním údržby nebo nedodržení provozního prostředí, atd.), bude oprava provedena za úhradu (mimozáruční oprava).

V případě opravy Zboží, výrobku, jehož záruční lhůta již není platná nebo Kupující pozbyl nárok na záruční opravu, bude oprava provedena za úhradu (dále jen pozáruční oprava).

V případě odstranění vady provádění díla, na jehož bezplatné odstranění Objednatel pozbyl nárok, bude oprava provedena za úhradu (dále jen pozáruční oprava).

### **IV. Postup při reklamaci vady, reklamační řád**

V záruční době je oprávněn opravovat vady na Zboží nebo vady provádění díla pouze autorizovaný značkový servis EUROBALNEO s.r.o.

Prodávající provede odstranění vady formou opravy, případně výměny vadného dílu nebo zařízení za bezvadné. Proávající je, se souhlasem Kupujícího, oprávněn dodat výměnou za vadné Zboží jiné Zboží plně funkčně kompatibilní, ale minimálně stejných nebo lepších technických parametrů. Volba ohledně způsobu vyřízení reklamace dle tohoto odstavce náleží Prodávajícímu.

V případě vady provádění díla, provede Zhotovitel odstranění vady opravou, popřípadě, pokud je to možné, nahrazením vadných součástí díla za bezvadné. Volba ohledně způsobu vyřízení reklamace dle tohoto odstavce náleží Zhotoviteli.

Kupující je povinen Zboží, dodané Prodávajícím prohlédnout a zkontrolovat jeho stav co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na Zboží, resp. po jeho dodání. U předávaného díla má tuto povinnost Objednatel při předání a převzetí díla. Prohlídku musí Zákazník provést tak, aby zjistil všechny vady, které je možné při přiměřené odborné prohlídce zjistit.

Zákazník je povinen všechny takto zjištěné vady oznámit neprodleně Dodavateli. Pokud se jedná o vady, které zakládají právo Zákazníka uplatnit na tyto vady reklamaci, je Zákazník povinen uplatnit tuto reklamaci bez zbytečného odkladu postupem stanoveným v tomto reklamačním řádu. Vady, které existovaly v okamžiku přechodu nebezpečí škody na Zboží nebo díle, avšak projevily se později, je Zákazník povinen oznámit Dodavateli ihned poté, kdy vady mohly být zjištěny při vynaložení přiměřené odborné péče.

Při reklamaci Zboží je Kupující povinen na žádost Prodávajícího prokázat nákup a oprávněnost reklamace záručním listem, fakturou nebo dodacím listem s uvedeným výrobním (sériovým) číslem a datem zakoupení Zboží, případně týmiž doklady bez sériového čísla. Neprokáže-li Kupující oprávněnost reklamace těmito doklady, má Prodávající právo reklamaci odmítnout.

Pokud Zákazník oznámí vadu, na kterou se nevztahuje záruka (např. nebyly splněny podmínky záruky, závada byla nahálena omylem apod.), je Dodavatel oprávněn požadovat plnou úhradu nákladů, které vznikly v souvislosti s odstraňováním závady takto oznámené Zákazníkem. Kalkulace servisního zásahu bude v tomto případě vycházet z platného ceníku pracovních výkonů a nákladů na dopravu. Pokud Dodavatel zjistí (testováním), že reklamované Zboží či součást díla není vadná, považuje se reklamace za neoprávněnou. Dodavatel si vyhrazuje právo požadovat úhradu nákladů, které vznikly v souvislosti s neoprávněnou reklamací.

Dodavatel vyřídí reklamaci způsobem popsaným výše bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení vadného Zboží nebo zjištění vady provádění díla, pokud nebude dohodnuta lhůta delší. Za den vyřízení se považuje den, kdy bylo opravené nebo vyměněné Zboží předáno Kupujícímu nebo dokončena oprava vady provádění díla. Není-li Dodavatel s ohledem na charakter vady schopen vyříditi reklamaci v uvedené lhůtě, dohodne se Zákazníkem náhradní termín. Pokud k takové dohodě nedojde, je Prodávající povinen poskytnout Kupujícímu-Spotřebiteli finanční náhradu formou dobropisu. Neoprávněné Zboží se v tomto případě Kupujícímu nevrací.

Každý požadavek na opravu se oznamuje telefonicky nebo písemně (písemná forma se doporučuje). V případě telefonického oznámení je třeba provést následně písemné potvrzení požadavku na opravu vady, nejpozději do 3 dnů.

Všechny druhy Zboží, jejichž výroba již byla výrobcem ukončena, mohou být opraveny pouze za předpokladu, že budou k dispozici originální náhradní díly nebo vhodné díly jiného výrobce.

Dodavatel, společnost EUROBALNEO s.r.o. si vyhrazuje právo prodloužit termín pro dokončení opravy v případě, že nebudou k dispozici potřebné náhradní díly o čas nutný k jejich obstarání (zejména u náhradních dílů z cizí země).

V každém takovém případě je Dodavatel, společnost EUROBALNEO s.r.o. povinen informovat Zákazníka o novém termínu dokončení opravy.

Zboží, zařízení, přístroje nebo vady provádění díla se po dohodě u Zákazníka opravují pouze po zabezpečení přístupu do příslušného prostoru v běžné pracovní době. V případě požadavku na opravu mimo běžnou pracovní dobu musí uživatel termín přesně sjednat a uhradit zvýšené náklady. Zákazník u placených oprav demontované a nahrazené součásti zlikviduje v souladu s platnými zákony o odpadech.

### **V. Příjem Zboží k opravě, zaslaného poštou, kurýrem nebo prostřednictvím zaslátel nebo dopravce**

Zboží, výrobky, zařízení nebo přístroje k opravě, u kterých je to možné, je Kupující po předchozí dohodě a Prodávajícím oprávněn zaslat na vlastní náklady poštou, kurýrem nebo prostřednictvím zaslátel nebo dopravce. V tomto případě bude u nezáručních oprav započata oprava teprve po odsouhlasení předběžné ceny opravy Kupujícími. V případě nesouhlasu Kupujícího s výší předběžné ceny opravy, je třeba nesouhlas neprodleně sdělit Prodávajícímu a Zboží, výrobky, zařízení nebo přístroje přijaté k opravě budou vráceny zpět v původním stavu bez opravy a Kupujícímu Prodávajícím účtováno pouze poštovné a balné.

Zboží, výrobky, zařízení nebo přístroje k opravě je nutné k reklamaci doručit v originálním obalu, nebo jiným vhodným obalu, včetně veškerého příslušenství. Pokud Kupující při reklamaci nepředá zařízení s výše uvedenými náležitostmi, nepřevzeme Prodávající zařízení k reklamaci. Za originální obal lze považovat i původní obal od identického kusu Zboží po přepsání sériového čísla na obalu, Zboží přepravované bez obalu nebude k reklamaci přijímáno. Pokud Kupující není schopen dodat přístroj v originálním, nebo jiným vhodným obalu, zajistí Prodávající dodání obalu náhradního. Za zajištění náhradního obalu bude účtován manipulační poplatek 250,- Kč zvýšený o příslušnou DPH.

### **VI. Záruka po provedené opravě, úschova po opravě**

Záruční lhůta na placenou opravu je tři měsíce ode dne převzetí opraveného Zboží, výrobku, zařízení nebo přístroje Kupujícími a vztahuje se pouze na vykonané a vyúčtované práce.

Doba uschování po opravě činí tři měsíce. Po uplynutí této doby je možné nevyzvednuté zboží prodat a výtěžek použít na zúčtování nákladů spojených s opravou. Finanční částka získaná za prodej bude po odečtení těchto nákladů poukázána Kupujícímu.

Náhrada jakékoliv následné škody nebo újmy související s vadou výrobku je vyloučena.

### **VII. Doprava**

Odpovědnost za škodu na Zboží, výrobcích, zařízení nebo přístroje určeného k opravě během dopravy do opravy nese odesílající Kupující a odpovědnost za škodu na opraveném Zboží, výrobcích, zařízení nebo přístroje během dopravy ke Kupujícímu opravy nese Prodávající, společnost EUROBALNEO s.r.o.

Reklamace, poškození a ztráty během přepravy musí Kupující ihned hlásit přepravci a Prodávajícímu, pokud ztrátou nároku na náhradu škody.

### **VIII. Platba**

Daňové doklady (Faktury, paragony nebo účtenky) za opravy jsou splatné ihned a hradí se hotově po ukončení opravy v místě opravy nebo při vyzvednutí Zboží, výrobku, zařízení nebo přístroje, pokud není sjednáno jinak. Při zaslání poštou se vyúčtování provádí dobírkou, není-li sjednáno jinak. Při zaslání výrobku poštou, kurýrem nebo prostřednictvím zaslátel nebo dopravce, je k ceně opravy účtováno poštovné a balné dle poštovního sazebníku nebo ceníku nebo cenové nabídky kurýra, dopravce nebo zaslátel. Případné započtení vzájemných pohledávek se řídí platnou právní úpravou.

Pokud Zákazník nezplatí cenu opravy a Dodavateli, společnosti EUROBALNEO s.r.o. tak vznikne splatná peněžitá pohledávka, může Prodávající opravené Zboží zadržet až do vyrovnání dluhu Kupujícími.

### **IX. Ochrana osobních údajů**

Zákazník souhlasí s tím, aby Dodavatel, společnost EUROBALNEO s.r.o. zpracovávala pro vlastní potřebu jím sdělené osobní údaje v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů.

Platné od 1.1.2014

