

VŠEOBECNÉ SERVISNÍ PODMÍNKY PRO SERVIS OBRÁBĚCÍCH STROJŮ

VYMEZENÍ PLATNOSTI

Tyto servisní podmínky určují pravidla pro provádění preventivní údržby, záručních a smluvních oprav obráběcích a tvářecích strojů dodávaných společností ADATE, s.r.o. (*dále jenom dodavatel*) a dodávky souvisejících náhradních dílů. Případné odchylky od těchto podmínek musí být písemně potvrzeny. Postup při uplatňování požadavků na servisní práce, jejich provedení a úhradu nákladů za provedení servis se řídí následujícími pravidly pro provádění servisních výkonů - servisními podmínkami.

1. Předmět plnění

1.1. Základní část

1.1.1. Servisní služby, servisní opravy a údržba jako i dodávky náhradních dílů zabezpečuje servisní oddělení dodavatele na základě písemného požadavku odběratele (*objednávka*) zaslání e-mailem na adresu servisu Prodávajícího. Servisní oddělení dodavatele vyřizuje požadavky odběratelů v pracovních dnech od 7.00 do 17.00 hod. Po obdržení požadavku servisní oddělení dodavatele telefonicky kontaktuje odběratele a domluví s jeho odpovědným zástupcem uvedeným v servisním listě postup vyřízení požadavku.

1.1.2. Servisní středisko poskytuje prioritně telediagnostický servis, při kterém se blíže identifikuje rozsah problému odběratele s cílem zjistit příčinu vady, minimalizovat pravděpodobnost chyby obsluhy, jako i zjistit potřebu náhradních dílů a potřebu poskytnutí servisní služby (*záruční servis nebo servis na objednávku odběratele*). Pokud je technicky možné, poskytnou specialisti dodavatele rady odběrateli za účelem rychlého odstranění nahlášeného problému. Pokud z telediagnostiky vyplývá potřeba servisního výjezdu servisního technika dodavatele, bude probíhat postup vyřízení požadavku odběratele dle čl. 1.2 až 1.4.

1.1.3. Odběratel je povinen umožnit servisnímu technikovi provedení servisního zásahu v předem domluveném termínu a po dobu servisního zásahu na opravovaném stroji nevykonávat výrobní činnost. Současně je povinen zabezpečit očištění stroje před nástupem servisního technika a poskytnout dodavateli účinnou pomoc při získávání související technické dokumentace (*technická*

dokumentace, použité programy, při kterých se závada projevuje) a nezatajit před ním informace nutné pro odstranění vady. Servisní technik má právo odmítnout vykonání servisní opravy v případě, když pracoviště, na kterém se stroj nachází, není bezpečné, stroj je silně znečištěný, energetické média nemají předepsané parametry, k opravě stroje není poskytnuta součinnost odběratele (*požadována je oprava stroje ve výrobním režimu stroje, odmítnutí poskytnutí stroje k opravě v dohodnutém termínu, odmítnutí poskytnutí technické dokumentace stroje apod.*). Servisní technik tyto skutečnosti zdokumentuje a dokladuje při uplatnění nároku na úhradu nákladů souvisejících se zmařeným servisním zásahem. Dodavateli v tomto případě vzniká nárok na úhradu nákladů včetně času servisního pracovníka na cestě, dopravních a ostatních souvisejících nákladů.

1.1.4. Servisní technik je povinný po ukončení servisního výjezdu předložit oprávněnému zástupci odběratele montážní výkaz s rozpisem rozsahu skutečně vykonané práce, seznamem dodaného nebo vyměněného materiálu a dalšími souvisejícími službami nebo dodávkami včetně údajů o výkonech servisního vozidla. Odběratel je povinen převzít po opravě stroj v zastoupení pověřenou osobou a potvrdit v servisním záznamu rozsah opravy. Je oprávněn v montážním deníku nebo jeho příloze uvést případné výhrady nebo požadavky.

1.1.5. Servisní technik je povinný písemnou formou záznamem v montážním deníku upozornit na zjištěné vady stroje, které ohrožují bezpečnost provozu stroje nebo mají významný vliv na provozuschopnost či životnost stroje.

1.1.6. Dodavatel je oprávněn zajistit plnění předmětu smlouvy pomocí subdodavatelů.

1.1.7. Dodavatel má právo pozastavit plnění záručního servisu a smluvních oprav v případě, když je odběratel v prodlení s plněním finančních závazků vůči dodavateli a to po dobu, pokud nebude závazek vypořádán. Po tuto dobu nevzniká odběrateli nárok na prodloužení záruční doby.

1.2. Servisní prohlídky - preventivní údržba

1.2.1. Dodavatel zabezpečuje pravidelné servisní prohlídky a preventivní servis strojů pro

odběratele a úkony s tím spojené směřující k dlouhodobému udržení spolehlivosti a přesnosti stroje a minimalizaci nepředvídaných poruch a s tím souvisejících prostojů. Interval pro preventivní servisní prohlídky je každých 1.800 provozních hodin nebo 6 měsíců od zprovoznění stroje nebo od poslední preventivní prohlídky.

1.2.2. Servisní prohlídka je komerční služba, kterou dodavatel provádí na základě písemné objednávky odběratele. Po obdržení objednávky servisní středisko dodavatele předloží odběrateli předběžnou nabídku a v případě její akceptace domluví termín realizace prohlídky.

1.2.3. V případě, že preventivní prohlídky nejsou na stroji prováděny, může být dodavatelem krácena záruční doba.

1.2.4. Servisní pracovník při servisní prohlídce provede přednostně všechny úkony nutné k diagnostice skutkového stavu stroje, dále provede seřízení stroje v domluveném rozsahu dle nabídky, a pokud zjistí vady v technickém stavu stroje, rozdělí je dle charakteru na záruční a mimozáruční. O jejich rozsahu informuje zástupce odběratele. Odstranění záručních závad dle jejich povahy provede dle čl. 1.3.. Pokud odstranění zjištěných záručních závad nelze provést při servisní prohlídce, je povinností servisního pracovníka vystavit montážní výkaz se stručným popisem závady a důvodem přerušení servisního zásahu, který předloží zástupci odběratele na potvrzení. Povinností dodavatele je ve lhůtě od 8.00 do 16.00 hod. následujícího pracovního dne písemně informovat odběratele o předpokládaném postupu a termínech odstranění závady. Za přerušení servisního zásahu se nepovažuje přerušení servisního zásahu po 18. hodině v pracovní dny pokud servisní technik v servisu pokračuje nejbližší pracovní den.

1.2.5. Odstranění mimozáručních závad a ostatní opravy vykonané na základě objednávky odběratele jsou placeny komerční službou, která je realizovaná až po akceptaci předběžné nabídky předložené servisním oddělením odběrateli. Další postup se řídí ustanoveními čl. 1.4.

1.2.6. Náklady za provedení preventivní prohlídky a údržby vyúčtuje dodavatel po jejich realizaci na základě montážního listu potvrzeného servisním technikem dodavatele a pověřeným pracovníkem odběratele v souladu s ceníkem služeb

dodavatele a ceny skutečně použitého spotřebního materiálu a náhradních dílů.

1.3. Záruční opravy

1.3.1. Dodavatel zabezpečuje odstranění záručních vad po celou dobu odpovídající záruční době stroje dle podmínek domluvených v kupní smlouvě nebo specifikaci, na základě které byl stroj pořízený. Pokud je záruka na stroj bez omezení charakteru záruky, provádí dodavatel odstranění uznaných záručních vad na vlastní náklady. Pokud je garance jenom na náhradní díly, jejich odevzdáním ve smluvním místě je záruční vada považována za vyřízenou (náklady na náhradní díl a jeho doručení jsou na vrub dodavatele a ostatní náklady jdou na vrub odběratele).

1.3.2. Dnem uplatnění požadavku na odstranění záruční vady stroje odběratelem v písemné formě na servisním listě zaslaném servisnímu středisku dodavatele se zastaví plynutí záruční doby. Záruční doba na stroj zůstává zastavena až do odevzdání stroje po ukončení opravy nebo odevzdání náhradních dílů (dle smluvních záručních podmínek). V případě, když nahlášená závada nebyla uznána dodavatelem jako záruční, k zastavení plynutí záruční doby nedochází.

1.3.3. Záruční vadou se rozumí mechanická, elektrická nebo softwarová vada stroje, která způsobí jeho nefunkčnost nebo omezení jeho funkcí, vykazování parametrů odlišných od technické dokumentace a parametrů uvedených v příslušné kupní smlouvě vztahující se k příslušnému stroji. Záruka se vztahuje na vady stroje způsobené jeho výrobními vadami a vady prokazatelně související s jeho nevhodným seřízením servisními technikami dodavatele.

1.3.4. Za záruční vadu se nepovažují vady stroje nebo vady jeho funkce způsobené nedodržením pokynů uvedených v návodu k obsluze a údržbě, neoprávněnými zásahy do bezpečnosti stroje (demonťáž či omezení funkce bezpečnostních prvků a krytů), provozováním stroje neoprávněnou nebo nezpůsobilou obsluhou, havárií stroje nebo jeho kolizí s nástroji či s obrobkem, vady vzniklé v důsledku nevhodné či nedostatečné údržby, mazání nebo čištění stroje. Odpovědnost za vady a záruka se nevztahuje na spotřební materiál (provozní náplně, žárovky, pojistky, rotační přívod apod.), dále na vady vzniklé běžným opotřebením nebo poškozením stroje (ozubené řemeny, rotační rozvody kapaliny, nebo

vzduchu, kleštiny, krytování stroje, osvětlení apod.), vady a škody vzniklé v důsledku působení živlu (požár, povodeň apod.), vyšší mocí nebo odchylkami předepsaných parametrů energetických médií nebo výpadku jejich dodávky. Ze záruky jsou vyloučeny vady způsobené provozováním stroje k jiným účelům, než ke kterým je určen nebo zásahem třetích osob do stroje bez souhlasu dodavatele. Za záruční vadu se nepovažuje skutečnost, že stroj neposkytuje určité funkce nebo nedosahuje parametry, kromě těch, které jsou popsány ve smlouvě, technické specifikaci příp. jiné technické dokumentaci přímo se vztahující k příslušnému stroji. Části stroje, včetně souvisejících, poškozené následkem uvedených událostí jsou ze záruky vyloučeny trvale a to i v případě, když byly vyměněny nebo opraveny v rámci mimozáruční opravy v průběhu celé záruční doby (na díly stroje vyměněny mimo záruku se vztahuje záruka 3 měsíce).

1.3.5. Dodavatel prioritně řeší odstranění vad, které způsobily nefunkčnost stroje a ohrožení bezpečnosti provozu stroje. Vady, které ale nejsou závažného charakteru a umožňují bezpečný provoz stroje, se odstraňují následně.

1.3.6. Pokud je poskytnutá záruka na celý stroj a v průběhu záruční doby je telediagnostikou (viz čl. 1.1) identifikovaná záruční vada, která je překážkou bezpečného a spolehlivého provozu stroje nebo vada omezující podstatným způsobem provoz stroje, zavazuje se dodavatel k servisnímu výjezdu servisního technika nejpozději do 2 pracovních dnů v pracovních dnech (pondělí až čtvrtek od 8.00 do 16.00 hod. a pátek od 8.00 do 14.30 hod.) po doručení požadavku odběratele a telediagnostickém servisu. Tento servisní výjezd realizuje dodavatel na vlastní náklady.

1.3.7. Pokud je smluvně uzavřená záruka jenom na náhradní díly, je dodavatel povinen zabezpečit odevzdání náhradního dílu ve smluvním místě bez zbytečné prodlevy. Pokud k identifikaci závady je nutný servisní výjezd, je považovaný za smluvní opravu na základě objednávky odběratele a jeho průběh se řídí postupem dle čl. 1.4..

1.3.8. Pokud je poskytnutá záruka na celý stroj a v průběhu záruční doby je telediagnostikou zjištěná závada charakteru, která není překážkou pro bezpečný a spolehlivý provoz stroje a současně neomezuje podstatným způsobem jeho provoz v

průběhu záruční doby, zavazuje se dodavatel po předcházející domluvě s odběratelem k servisnímu výjezdu servisního technika nejpozději do 7 pracovních dnů (pondělí až čtvrtek od 8.00 do 16.00 hod. a pátek od 8.00 do 14.30 hod.). Servisní výjezd na odstranění záruční vady realizuje dodavatel na vlastní náklady (začátek lhůty pro servisní výjezd je po doručení požadavku odběratele a telediagnostickém servisu).

1.3.9. Pokud se při servisním výjezdu zjistí, že skutečnou příčinou reklamace není záruční vada stroje ale jiná okolnost (chyba programu, chyba obsluhy, najeté koncové spínače, aktivní STOP tlačítka, předcházející kolize mající vliv na část stroje, která souvisí s předmětem reklamace, apod.), obeznámí servisní technik s uvedenou skutečností zástupce odběratele (zápis do montážního výkazu potvrzený odběratelem). Odběratel je povinný uhradit provedené servisní výkony v souladu s platným ceníkem, náklady na dopravu a čas na cestě servisního pracovníka. Po předložení objednávky na její odstranění a vzájemné domluvě se servisním střediskem dodavatele je možné odstranění zjištěné vady v souladu s postupem dle čl. 1.2.3. Tato služba je komerční tj. placená dle skutečně realizovaného rozsahu práce a použitého materiálu

1.4. Smluvní opravy

1.4.1. Za smluvní opravy jsou považovány servisní práce objednané odběratelem nebo odstranění vad, které nebyly uznány jako záruční, odběratel její realizaci odsouhlasil předložením objednávky.

1.4.2. Když se vyskytne na stroji během záruční doby mimozáruční vada nebo závada způsobená odběratelem, která brání bezpečnému a spolehlivému provozu stroje nebo omezuje podstatným způsobem jeho provoz, dodavatel na základě servisního listu a výsledku telediagnostiky zpracuje předběžnou nabídku na servisní služby. Dodavatel zahájí servisní práce nejpozději ve lhůtě do 5 pracovních dnů (pondělí až čtvrtek od 8.00 do 16.00 hod. a pátek od 8.00 do 14.30 hod.) po doručení písemné objednávky od odběratele s potvrzením akceptace předběžné nabídky dodavatele. Odstranění mimozáručních závad a ostatní opravy vykonané na základě objednávky odběratele jsou placenou komerční službou.

1.4.3. Pokud je identifikovaná závada charakteru, která není překážkou pro bezpečný a spolehlivý provoz stroje nebo neomezuje podstatným způsobem jeho provoz v průběhu záruční doby,

zavazuje se dodavatel po předcházejícím domluvě s odběratelem k servisnímu výjezdu servisního technika nejpozději do 10 pracovních dnů (*pondělí až čtvrtek od 8.00 do 16.00 hod. a pátek od 8.00 do 14.30 hod.*). Servisní výjezd na odstranění záruční vady realizuje dodavatel na náklady odběratele, a začátek lhůty pro servisní výjezd nastává po doručení písemné objednávky od odběratele s potvrzením akceptace předběžné nabídky dodavatele.

1.4.4. Náklady za provedení smluvní opravy vyúčtuje dodavatel po jejich realizaci na základě montážního listu potvrzeného servisním technikem dodavatele a pověřeným pracovníkem odběratele v souladu s ceníkem služeb dodavatele a ceny skutečně použitého spotřebního materiálu a náhradních dílů.

1.4.5. Na základě objednávky odběratele na náhradní díly servisní oddělení dodavatele připraví nabídku (*včetně ceny a termínu dodávky*). Náhradní díly jsou zabezpečovány až po písemném potvrzení akceptace nabídky.

2. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

2.1. Rozsah opravy

2.1.1. Rozsah smluvní opravy je nutné předem domluvit mezi servisním oddělením dodavatele a oprávněnou osobou odběratele. Nestanoví-li odběratel jednoznačně rozsah opravy, pak se rozumí, že mají být opraveny všechny závady a vyměněny nebo opraveny všechny vadné díly, aby byla obnovena plná funkčnost opravovaného stroje.

2.1.2. Oprava stroje se standardně provádí odstraněním příčiny poruchy nebo výměnou vadného dílu. Při použití nového dílu budou odběrateli vyúčtovány náklady pořízení včetně souvisejících nákladů (*zvýšené dopravní náklady, opakovaný servis*). V případě, když k opravě bude použit rovnocenný použitý díl, vyúčtuje se zákazníkovi cena opravy vadného dílu. Bude-li zjištěno, že vadnou část stroje nelze opravit nebo oprava vadného dílu není ekonomická, je servis oprávněn použít k opravě originální náhradní díl nebo rovnocennou náhradu za vadný díl s ohledem na jeho věk a opotřebení. V případě, když k opravě bude použit rovnocenný opotřeбенý díl, vyúčtuje se zákazníkovi časová cena tohoto dílu. V případě, když zákazník nesouhlasí s použitím jiného opraveného dílu, je dodavatel oprávněn zabezpečit opravu vadného dílu ze stroje a opravu ukončit v nejkratším možném termínu nebo použít k opravě nového dílu. Při

opravě původního dílu budou vyúčtovány náklady na jeho opravu včetně souvisejících nákladů (*zvýšené dopravní náklady, opakovaný servis*).

2.1.3. Pokud zákazník v objednávce stanoví cenovou hranici opravy a při provádění opravy z objektivních důvodů nelze opravu dokončit bez překročení cenové hranice, bude v opravě pokračováno až po zákaznickově souhlasu. Nebude-li zákazník souhlasit s dokončením opravy po překročení cenové hranice, budou mu vyúčtovány provedené servisní výkony a zboží mu bude vydáno bez dokončení opravy. Pokud je to možné, uvede servis dle požadavku odběratele stroj do původního stavu, v němž se nacházel před započátkem opravy a vyúčtuje zákazníkovi pouze cenu servisních prací dle platného ceníku servisních výkonů a souvisejících nákladů.

2.2. Náklady na dopravu

2.2.1. Náklady na dopravu servisních techniků a potřebných náhradních dílů do servisního místa v případě odstranění záruční vady uznané dodavatelem jsou na vrub dodavatele. V případě, že vady nebyly uznány jako záruční, nebo na stroji byly vykonány smluvní opravy dle objednávky zákazníka, nese náklady na dopravu servisních pracovníků a potřebných náhradních dílů do servisního místa odběratele. V případě, že část výkonů byla uznána jako záruční a část opravy nebyla uznána jako záruční nebo byla vykonána na základě objednávky zákaznicka, rozdělí se náklady na dopravu v poměru k odpracovaným hodinám na obou částech opravy.

2.2.2. V případě, že smluvní opravu nelze vykonat při prvním servisním zásahu z důvodu časové náročnosti nebo nutnosti zabezpečení náhradního dílu nebo jeho opravy v specializovaném servisu, je povinen odběratel uhradit veškeré náklady na dopravu servisních pracovníků a potřebných dílů.

2.3. Cena a platební podmínky

2.3.1. Na základě montážního výkazu potvrzeného pověřeným zástupcem odběratele bude za provedenou smluvní opravu vystavena faktura – daňový doklad. Faktura je splatná do 14 dnů od jeho vystavení. Při nesplnění sjednaného termínu zaplacení faktury – daňového dokladu je dodavatel oprávněn vyúčtovat odběrateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

2.3.2. Cena vykonané práce při opravě je sjednána podle platného ceníku servisních výkonů. V případě

změny ceníku v průběhu opravy budou uplatněny při fakturaci ceny v čase doručení servisního listu. Ceny náhradních dílů budou kalkulovány individuálně na základě jejich reálné ceny a to v návaznosti na ustanovení čl. 1.1 až 2.2.

2.4. Odpovědnost za vady provedené opravy a odpovědnost za škody

2.4.1. Dodavatel odpovídá za vady provedené smluvní opravy po dobu 3 měsíců (*od převzetí stroje odběratelem po smluvní opravě*). Obsahem této záruky je pouze právo na bezplatné odstranění vady, na kterou se záruka vztahuje.

2.4.2. Na náhradní díly dodané při opravě je poskytována záruční doba 3 měsíce. V případě, že se po dobu této záruky vyskytne vada dílu dodaného při opravě, bude vadný díl zákazníkovi bezplatně opravený nebo vyměněný.

2.4.3. Záruka na smluvní opravu a náhradní díl dodaný při opravě se nevztahuje na závady způsobené cizím zásahem příp. neodbornou manipulací, úmyslným poškozením nebo poškozením v důsledku provozu stroje v rozporu s návodem na obsluhu nebo nedodržením předepsané údržby.

2.4.4. V případě, že by v důsledku záruční vady došlo k poškození nebo zničení opravovaného stroje, uhradí dodavatel vzniklou škodu ve výši zůstatkové hodnoty stroje v době opravy nebo po dohodě se zákazníkem poskytnutím stroje srovnatelných parametrů a technického stavu.

2.4.5. Dodavatel nenese odpovědnost za škody a náklady související s neplněním smluvních závazků odběratele ve vztahu ke třetím stranám v souvislosti se záručními vadami stroje a jejich odstraněním jako i výkonem smluvních oprav a údržby.

2.5. Odpovědnost za ztrátu dat

2.5.1. Dodavatel nenese odpovědnost za ztrátu dat ve stroji, na němž má být provedena oprava.

2.5.2. V případě, že odběratel nemá provedené zálohování dat ze stroje předaného k opravě, je povinen na tuto skutečnost upozornit dodavatele. Dodavatel na základě objednávky odběratele provede zálohování dat na záložní médium, náklady spojené s pořízením záložních kopií budou zákazníkovi vyúčtovány dle aktuálního ceníku a připočteny k ceně opravy či úpravy zařízení. Toto ustanovení platí i v případě, že je na zařízení odstraňována oprava v záruční době.