

**Servisní smlouva**
pro stroje TRUMPF

mezi společnostmi

Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava

17. listopadu 2172/15

708 00 Ostrava Poruba

IČO: 61989100

DIČ: CZ61989100

Kontaktní osoba: Telefon: E-mail: *jako objednatel*

a společností

TRUMPF Praha, spol. s r.o.

K Hájům 1355/2a

155 00 Praha 5 – Stodůlky

IČO 48583316

DIČ CZ48583316

E-mail: servis@cz.trumpf.com*Jako zhotovitelem*

Výše uvedené společnosti tímto uzavírají servisní smlouvu Classic jako smlouvu o dílo

Pro stroj: TruPrint 1000 (G01)**Výr. číslo stroje: S0711Q0064****Platnost smlouvy:** doba určitá od 01.07.2024. do 30.06.2027

Po uplynutí doby platnosti se smlouva automaticky prodlužuje vždy o jeden rok, pokud některá ze smluvních stran druhé smluvní straně nejpozději 60 dní před uplynutím doby platnosti či prodloužené doby platnosti písemně neoznámí, že na prodloužení platnosti nemá zájem.

Sjednaná cena: 33900 Kč/rok bez DPH.

Zhotovitel je v případě automatického prodloužení platnosti smlouvy oprávněn jednostranně upravit výši ceny pro další smluvní období, o takové úpravě výše ceny vyrozumí objednatel písemně nebo e-mailem nejpozději jeden měsíc před uplynutím doby platnosti či prodloužené platnosti smlouvy. Objednatel je takovém případě oprávněn smlouvu ukončit písemnou výpovědí s okamžitou účinností, pokud není výpověď doručena zhotoviteli ve lhůtě 3 týdnů od odeslání vyrozumění o úpravě ceny, právo na výpověď z tohoto důvodu zaniká.



Dle typu smlouvy zvoleného v Servisní smlouvě (TRANSPARENCY, REMOTE, BASIC, CLASSIC, SPECIAL nebo PREMIUM) je objednateli poskytováno zhotovitelem TRUMPF Praha, spol. s r.o. (dále také „Zhotovitel“ nebo „TRUMPF“) plnění (servisní služby) v následujícím rozsahu:

A) Typ smlouvy TRANSPARENCY

Plnění v rozsahu TRANSPARENCY zahrnuje:

Diagnostika založená na datech, která umožňuje rychlejší a efektivnější opravu chyb po telefonu s technickým servisem TRUMPF Po přihlášení do portálu MyTRUMPF je k dispozici **týdenní zpráva o provozu a stavu stroje**:

- zpráva je zákazníkovi k dispozici poprvé od třetího týdne po připojení stroje.
- Součástí je Smart Power Tube – nepřetržité sledování stavu elektroniky pro všechny stroje TRUMPF s CO2 lasery, jejichž generátor používá Power Tube. Technický servis společnosti TRUMPF je tak informován o nadcházející výměně a může včas naplánovat objednání náhradních dílů.
- Monitorování zbývající životnosti elektroniky, které zabraňuje neplánovaným prostojům stroje.
- Předpokladem fungování služeb TRANSPARENCY je registrace na portálu MyTRUMPF, odpovídající HW a SW vybavení stroje a jeho trvalé připojení na internet. Přerušeni nebo nesprávná funkce připojení brání řádnému poskytnutí služby.

B) Typ smlouvy REMOTE

Rozsahem plnění smlouvy REMOTE jsou všechny položky uvedené v oddílu TRANSPARENCY a navíc následující:

- Podpora po telefonu, případně jinými prostředky komunikace na dálku poskytovaná Zhotovitelem za účelem rychlého a efektivního řešení technických záležitostí souvisejících s provozem technologií dodávaných Zhotovitelem
- Provádění dálkové podpory a diagnózy prostřednictvím vzdáleného přístupu. On-line vzdálený servis je přístup přímo do řídicího systému konkrétního stroje, jeho servisního modulu s cílem diagnostikovat poruchu, příčinu poruchy, specifikace potřebného náhradního dílu, SW opravy a Update apod. bez nutnosti vyslání servisního technika do místa instalace. Podmínkou je funkční dálková diagnostika stroje po internetu. Sazba za provedení úspěšné dálkové diagnózy dle ceníku nebude účtována.
- Priorizace servisního řešení – objednatel bude kontaktován ne později, než 2 hodiny od nahlášení servisního případu (podrobné podmínky viz. Příloha 2: Servisní Podmínky), v případě potřeby vyslání servisního technika do místa instalace stroje platí lhůta vyslání do 24h (v pracovních dnech)
- Komunikace prostřednictvím aplikace TRUMPF ServiceApp - možnost zdarma využívat TRUMPF ServiceApp. Jedná se o digitální komunikaci se servisním oddělením, mimo jiné s možností on-line založení požadavku na servisní zásah přímo do servisního systému společnosti TRUMPF (TRUMPF SIS). TRUMPF ServiceApp umožňuje přihlášení více osob objednatele.
- Poskytování technického poradenství prostřednictvím TRUMPF Technical Guide (podrobné technické návody pro řešení nastalé situace)
- Možnost objednat náhradní díly mimo běžnou pracovní dobu a o víkendech v době od 8:00 – 20:00. Dodávky bude zajištěna kurýrní taxislužbou (účtován bude vlastní náhradní díl + doprava dle platného ceníku. Paušální poplatek za využití služby není účtován.



C) Typ smlouvy BASIC

Rozsahem plnění smlouvy BASIC jsou všechny položky uvedené v oddílu REMOTE rozšířené o zjednodušenou prohlídku stroje jednou ročně (zjištění aktuálního stavu stroje).

D) Typ smlouvy CLASSIC

Rozsahem plnění smlouvy CLASSIC jsou všechny položky uvedené v oddílu REMOTE a navíc následující: provedení preventivní údržby níže uvedeného stroje, za podmínek:

- Preventivní údržba podle této smlouvy bude Zhotovitelem provedena **v pravidelných intervalech dle znění smlouvy.**
- Termíny provedení údržby budou dohodnuty mezi Objednatel a Zhotovitelem cca 4 týdny předem. Nedojde-li k dohodě ohledně termínu provedení preventivní údržby, má Objednatel povinnost stanovit minimálně 3 termíny v časovém horizontu 4 kalendářních týdnů, při kterých maximální možnou měrou zohlední požadavky Zhotovitele. Zhotovitel má povinnost oznámit Objednateli závazně jeden z vybraných termínů do 2 pracovních dní od data obdržení termínových návrhů.
- Údržbové práce budou Zhotovitelem prováděny v pracovní dny v době od 8:00 do 18:00 hodin. Objednatel vyžádané práce mimo uvedené časové rozpětí nejsou zahrnuty ceně díla a budou Objednateli účtovány zvlášť dle platných servisních sazeb Zhotovitele.
- Maximální časová náročnost prací preventivní údržby je:

Typ stroje	Max. časová náročnost (hod)
TruLaser bez automatizace	15
TruLaser s automatizací / TruLaser Tube	18
TruPunch bez automatizace	8
TruPunch s automatizací	12
TruMatic bez automatizace	27
TruMatic s automatizací	36
TruBend bez automatizace	4
TruBend s automatizací + Cell + Center	12
TruStore 30x0	8

Součástí preventivní údržby jsou i drobné opravy v rozsahu maximálně 2 hod hodin práce pro ohraňovací lisy. Pro ostatní technologie maximálně 5 hodin práce. Tyto práce mohou být provedeny bezprostředně po pracích údržby a nesmí být podmíněny dodávkou spotřebních nebo náhradních dílů.

- Během provádění preventivní údržby je Objednatel povinen zajistit nepřerušené odstavení stroje po celou dobu nezbytnou k provedení údržby, dále je povinen zajistit volný a nerušený přístup ke stroji (včetně odklizení materiálu či zboží z blízkosti stroje), nezbytné pomůcky, pomocný personál, zdroj světla a elektrické energie pro nástroje a zařízení Zhotovitele a přístup pracovníků Zhotovitele k sociálnímu zařízení (šatna, WC, umývárna). Objednatel je dále povinen objednat potřebné náhradní díly (zejména mazací prostředky, filtry, baterie atd.) v dostatečném časovém předstihu, tak aby byly k dispozici před zahájením provádění údržby. Objednatel je povinen zajistit čištění celého stroje vč. odsávání před zahájením provádění údržby, čistící práce nejsou předmětem provádění díla Zhotovitelem podle této smlouvy.



Příloha č.1 – Rozsah plnění

- Cena služby zahrnuje provádění pravidelných preventivních údržbových prací včetně případného cestovného a nákladů na ubytování pracovníků Zhotovitele. Naopak nezahrnuje zejména odměnu za případné vícepráce vyžádané Objednatelem nad rozsah plnění dle smlouvy, příplatek za práci mimo časové rozpětí, cenu použitého materiálu a náhradních dílů apod.
- Případné časové prostoje způsobené nedodržáním uvedených povinností Objednatele je Zhotovitel oprávněn účtovat sazbou za servisní práce. V případě nesplnění povinností Objednatele podle tohoto bodu ani ve lhůtě dvou hodin od plánovaného zahájení provádění preventivní údržby je Zhotovitel oprávněn odmítnout plnění a naúčtovat Objednateli výdaje spojené s dostavením se na místo (cestovné, náklady na ubytování, časové prostoje atd.) a Objednatel se zavazuje je Zhotoviteli uhradit.

- Na náhradní a spotřební díly, které Objednatel objedná do 5 pracovních dnů po provedené údržbě stroje, bude poskytnuta sleva 10 %. Slevu není možné kumulovat s jinou slevou. **K objednávce dílů je potřeba přiložit kopii servisní zprávy o provedené údržbě stroje.**
- Na smlouvy o údržbě uzavřené pro druhý a každý další stroj stejného typu jedním Objednatelem je poskytováno cenové zvýhodnění 20 % za podmínky, že bude údržba provedena minimálně na dvou strojích bezprostředně po sobě.

E) Typ smlouvy SPECIAL

Rozsahem plnění smlouvy SPECIAL jsou všechny položky uvedené v oddílu CLASSIC a navíc kontrola bezpečnosti stroje včetně vystavení certifikátu bezpečnosti (1x ročně) a elektrovizy stroje a vystavení revizní zprávy (1x za 3 roky)

F) Typ smlouvy PREMIUM

Rozsahem plnění smlouvy PREMIUM jsou všechny položky uvedené v oddílu SPECIAL a navíc prodloužení záruční doby dle TRUMPF standardních záručních podmínek na práci, náhradní díly a s tím související náklady na dopravu.

Platnost této smlouvy je podmíněna splněním následujících podmínek:

- Provádění pravidelné preventivní údržby technikem TRUMPF ve stanovených intervalech
- Provádění úplné pravidelné údržby stroje podle kapitoly 6 Návodu k obsluze stroje
- Stroje budou disponovat funkční dálkovou diagnostikou po internetu
- Stroj je obsluhován obsluhou prokazatelně vyškolenou firmou TRUMPF
- Používání výhradně originálních spotřebních a náhradních dílů TRUMPF
- Záruka Premium se nevztahuje na úmyslné nebo hrubou nedbalostí způsobené poruchy/závady stroje, a to včetně závad způsobených neodbornou/chybnou obsluhou a programováním

I. Fakturace

Cena díla bude účtovaná fakturami Zhotovitele se splatností 30 dnů od jejich vystavení. Pro případ prodloužení Objednatele s úhradou faktur Zhotovitele byl sjednán smluvní úrok z prodloužení ve výši 0.05% denně.

II. PLATNOST SMLOUVY

Smlouva se uzavírá na dobu určitou a může být oboustranně vypovězena bez udání důvodů s výpovědní lhůtou 60 dnů.



Vlastní pozáruční servisní zásahy v místě instalace stroje se řídí Podmínkami poskytování servisních služeb Zhotovitele.

III. ZÁRUKA, NÁHRADA ŠKODY

Zhotovitel poskytuje záruku za jakost na provedená dodatečná vylepšení stroje a na opravy provedené podle této smlouvy v délce 12 měsíců. V případě vad provedených prací, na které se vztahuje tato záruka, je Objednatel oprávněn požadovat výlučně nové bezvadné provedení prací nebo opravu vad stroje, způsobených vadami prací provedených podle této smlouvy.

Náhrada škody se řídí ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Rozsah jakékoli povinnosti TRUMPF k náhradě újmy na jmění (škody) způsobené prováděním díla, ať již z jakéhokoli právního důvodu, se omezuje částkou 100 % ceny díla, a to za veškeré škodní události v jejich souhrnu. Toto omezení povinnosti TRUMPF k náhradě újmy neplatí v případě újmy na jmění, která byla způsobena úmyslně TRUMPF; hrubou nedbalostí TRUMPF; vadami provedeného díla, které TRUMPF zamířel; nebo člověku na jeho přirozených právech

IV. VŠEOBECNÉ

Objednatel bere na vědomí, že z technických a plánovacích důvodů není možné provést rozsáhlé opravné práce (trvajících déle než 5 hodin) technikem údržby před, během, nebo po pravidelné údržbě. Pro tyto neočekávané práce musí být v každém případě kontaktována centrála servisu Zhotovitele pro určení dalšího postupu. Technik Zhotovitele provádějící údržbu na místě bude podle možností nápomocen s identifikací problému.

Veškeré změny této smlouvy vyžadují ke své platnosti písemnou formu. Ústní dohody jsou neplatné. Veškeré spory vznikající v souvislosti s touto smlouvou budou řešeny věcně příslušným soudem v místě sídla Zhotovitele ke dni podání žaloby. Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou neupravená se řídí ustanovením občanského zákoníku, přičemž platí, že:

- a) v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 občanského zákoníku na sebe každá ze smluvních stran přebírá nebezpečí změny okolností;
- b) v souladu s § 558 odst. 2 občanského zákoníku smluvní strany ujednávají, že obchodní zvyklost nemá přednost před ustanovením zákona, jež nemá donucující účinky;
- c) je vyloučena aplikace §1799, §1800 občanského zákoníku týkající se smluv uzavíraných adhezním způsobem;
- d) ve smyslu § 1740 odst. 3 občanského zákoníku se vylučuje přijetí této smlouvy s jakoukoliv odchylkou, byť by to byla odchylka, která podstatně nemění původní podmínky. Totéž platí i pro sjednávání jakýchkoliv změn této smlouvy či uzavírání dílčích smluv na tuto smlouvu navazujících. Ustanovení této smlouvy mají přednost před případnými odchýlnými ustanoveními všeobecných obchodních podmínek obou smluvních stran



V. PŘEDÁVÁNÍ A UŽÍVÁNÍ DAT

A, Úvod

Společnost TRUMPF, od které jste zakoupili Váš výrobek a s ní spojené koncernové společnosti nabízejí hardware, software a služby (dále společně jen „TRUMPF produkty“), které nabízejí přidanou hodnotu prostřednictvím přístupu k dalším nabídkám skupiny TRUMPF. Výsledkem je například vyšší dostupnost strojů, optimalizace obráběcích procesů, neustálé zlepšování výrobků a další výhody. Podmínkou pro využívání těchto nabídek je připojení prostřednictvím zabezpečeného spojení a předání určitých údajů společnosti TRUMPF. Tato smlouva stanoví podrobnosti o přenosu a použití údajů.

B, Jaké údaje jsou předávány?

Produkty TRUMPF přenášejí údaje nezávislé na použití (např. licenční data, kmenová data produktů atd.) a údaje závislé na použití (např. provozní stav, data o údržbě atd.), které se používají pro provoz systémů, pro poskytování služeb s přidanou hodnotou nebo pro průběžnou optimalizaci produktů TRUMPF. Rozsah přenosu údajů závisí na příslušném TRUMPF produktu, aktivovaných funkcích a používaných online službách. V nabídce příslušného TRUMPF produktu je popsáno, které třídy údajů tento TRUMPF produkt používá. Další podrobnosti jsou uvedeny v odstavci klasifikace.

C, Užívání údajů TRUMPF

TRUMPF přenese a použije údaje:

- aby mohl nabízet služby s přidanou hodnotou, například umožňující vyšší dostupnost strojů, optimalizované procesy obrábění nebo cílené servisní mise;
- za účelem neustálého zlepšování TRUMPF produktů a jejich kvality a rozšiřování nabídky dalších produktů;

TRUMPF nebude:

- předávat data ani z nich získané výsledky (analýzy) třetím stranám bez anonymizace. Anonymizace probíhá tak, že již není možné vysledovat jejich původ. Výjimkou je předávání externím poskytovatelům služeb v souladu s oddílem E;
- zjišťovat ani rekonstruovat technické nebo obchodní know-how zákazníka;
- shromažďovat ani ukládat osobní údaje. Pokud příslušný TRUMPF produkt vyžaduje zpracování osobních údajů, bude to upraveno v samostatné smlouvě.



D, Přenos dat a jejich uchování

Přenos dat probíhá po internetu prostřednictvím zabezpečeného spojení a v závislosti na produktu může probíhat oběma směry mezi TRUMPF produktem a společností TRUMPF a koncernovými společnostmi společnosti TRUMPF. Data jsou ukládána a zpracovávána v zabezpečeném prostředí a chráněna proti neoprávněnému přístupu třetích stran v souladu s platnými standardy pro zabezpečení dat.

Objednatel tímto prohlašuje svůj souhlas s tím, že údaje popsane v této smlouvě a v nabídce produktu TRUMPF mohou být předány společnosti TRUMPF, zpracovávány a trvale používány. K přenosu, zpracování a ukládání dat využívá TRUMPF přidružené společnosti a v některých případech externí poskytovatele služeb. Jsou povinni zachovávat mlčenlivost a dodržovat ustanovení této smlouvy.

E. Standardní klasifikace údajů

Typ údajů	Vzor použití	Příklady
Provozní údaje Údaje, které v podstatě popisují stav systému.	Údaje popisující nastavení systému. Data popisující stav systémů a komponent. Údaje popisující materiál použitý v programu. Údaje o nástrojích používaných v programu. Údaje a parametry, které popisují automatizační procesy. Údaje a parametry, které popisují umístění objektu. Údaje a parametry, které obsahují údaje o objednávce komponenty, včetně ID objednávky, ID zákazníka. Logické přiřazení dat zakázky k senzorům nebo jiným komponentám. Údaje pro diagnostiku nebo zprávy. Údaje o provedených pracích údržby.	Nastavení posuvu, status programu, název programu Prahové hodnoty pro napětí, proudy, vibrace, tlaky, světlo, provozní hodiny. Materiál, tloušťka plechu Identifikační číslo nástroje, popis nástroje Zatížení, přesměrování nebo zachycení dílů (údaje ze snímače světelné mřížky) Informace o poloze snímačů, časové razítko Vadné soubory, datum výměny chladicí vody, číslo licence, číslo verze, počítadlo provozních hodin, typ stroje.
Technologické údaje Údaje, které v podstatě popisují chování systému.	Údaje a parametry, které popisují nastavení procesu zadané společností TRUMPF a chování systému. Údaje a parametry, které popisují proces zpracování nebo jej zaznamenávají pomocí senzorů.	Možnosti stroje, technologické tabulky, nastavení stroje, detekce řezných vad, detekce svarových švů.
Údaje o prostředí Údaje, které v podstatě popisují parametry ovlivňující systém.	Údaje, které popisují stav prostředí systému. Údaje a informace o systému.	Teplota, vlhkost, přehled systému, virtuální zóny (geofence).





Obchodní podmínky poskytování technického servisu společnosti TRUMPF Praha, spol. s r. o. (dále jen „servisní podmínky“)

Platnost servisních podmínek

Poskytování technického servisu společnosti TRUMPF Praha spol. s r. o. (dále jen „TRUMPF“) jako zhotovitele, tj. provádění oprav, seřizování a údržby strojů a nástrojů (dále jen „dílo“) zákazníkovi jako objednateli se uskutečňují na základě těchto servisních podmínek, nestanoví-li smlouva o dílo, uzavřená mezi TRUMPF a zákazníkem výslovně něco jiného. Tyto servisní podmínky platí i pro všechny následné budoucí obchodní vztahy mezi TRUMPF a zákazníkem za předpokladu, že nebyly smluvními stranami písemně vyloučeny, a to i v případě, jestliže jimi nebyly opětovně výslovně potvrzeny. Odchylná ujednání ve smlouvě v písemné formě mají před zněním těchto servisních podmínek přednost, k odchylným ujednáním uzavřeným v jiné, než písemné formě se nepřihlíží. Tyto servisní podmínky upravují obchodní vztahy mezi TRUMPF a zákazníkem při provádění díla v rámci jejich podnikatelské činnosti. Zákazník odesláním objednávky potvrzuje, že se seznámil se zněním těchto servisních podmínek; a dále, že je podnikatelem a že smlouvu o dílo s TRUMPF uzavírá v souvislosti s vlastní podnikatelskou činností.

Na tyto servisní podmínky a veškeré právní vztahy mezi TRUMPF a zákazníkem vznikající v souvislosti s prováděním díla platí vnitrostátní právo České republiky s vyloučením kolizních norem. Použití ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku se ve vztazích mezi TRUMPF a zákazníkem vylučuje.

Ceník:

Cenová skupina I	Cenová skupina II	Cenová skupina III
<ul style="list-style-type: none">■ Děrovací lisy (bez automatizace)■ Ohraňovací lisy (bez automatizace)■ Tabulové nůžky	<ul style="list-style-type: none">■ 2D Laserové stroje včetně TruLaser Tube■ Kombinované stroje■ Automatizované systémy■ TruStore■ Děrovací a ohraňovací lisy s automatizací■ TruBend Center■ Popisovací lasery■ TruArc Weld	<ul style="list-style-type: none">■ OEM – laser■ 3D laserové systémy■ OEM Lasery nad 1 kW■ Aditivní technologie

1) Tyto sazby platí pro pracovní dobu. (08.00 – 17.00).

Příplatky za práci po uplynutí pracovní doby:

Za každou hodinu mimo běžnou pracovní dobu 8-17 hod.

Příplatky za práci v sobotu, neděli a ve svátek:

za každou hodinu

Cestovní náklady

Standardní jednorázová sazba za vyjetí technika

Jednorázová sazba zahrnuje veškerý čas technika na cestě k zákazníkovi a zpět za celou dobu i několikadenního nepřerušovaného servisního zásahu. V případě přerušení servisního zásahu a odjezdu technika k jinému zákazníkovi je pro další návštěvu technika účtována znovu. Tato sazba není účtována v případě, pokud je příjezd technika kratší než 30 minut a současně 30 km.

Doprava osobním automobilem

Kč

Jednatel	Sídlo	Registrace	Bankovní spojení
Roman Haltuf	TRUMPF Praha, spol. s r.o. K Hájům 1355 / 2a CZ-155 00 Praha 5	Krajský obchodní soud Praha pod číslem C 175 82 IČ: 48583316 DIČ: CZ48583316	ČSOB IBAN: CZ79 0300 0000 0004 75833233 (CZK) ČSOB IBAN: CZ12 0300 0000 0004 75833663 (€) KB IBAN: CZ93 0100 0000 511431070267 (CZK) KB IBAN: CZ10 0100 0000 511431080297 (€)

Místo výjezdu technika je dáno místem, kde se aktuálně nachází, tj. místem jeho posledního servisního zásahu nebo místem jeho bydliště. Náklady na místní dopravu nebo další náklady související s cestou budou přefakturovány. Nocležné bude rovněž přefakturováno (fakturován je nocleh na příjezdu k zákazníkovi nebo nocleh(y) v případě vícedenního servisního zásahu).

Dálková diagnóza

Zákazník je odpovědný za to, že zásahy na stroji provádí vyškolená a poučená osoba s odpovídajícím vzděláním. Standardní jednorázová sazba za dálkovou diagnózu po internetu nebo telefonní lince, pokud vedla k odstranění závady nebo ke specifikaci potřebných náhradních dílů **Kč 2.850,00**

Tato sazba není účtována pro stroje s uzavřenou smlouvou BASIC+, CLASSIC nebo PREMIUM.

Cena a platební podmínky

Zákazník hradí TRUMPF cenu díla dle ceníku TRUMPF platného v okamžik vzniku smlouvy nebo ceny kalkulované individuálně a potvrzené TRUMPF v příslušném potvrzení objednávky nebo cenu sjednanou ve smlouvě o dílo. Faktury obsahující vyúčtování ceny díla za servisní zásah jsou splatné 30 dnů od data vystavení faktury. K ceně za zásah bude připočtena platná sazba DPH. TRUMPF si vyhrazuje právo neposkytnout servisní služby event. dodávky náhradních dílů v případě, že má objednatel neuhrazené závazky vůči TRUMPF po lhůtě splatnosti.

Ceník obsažený v těchto servisních podmínkách je platný pro servisní zásahy techniků TRUMPF na území České republiky. Vyhrazujeme si však tímto právo na změnu účtovaných sazeb. V případě fakturace v EUR bude pro přepočet použit kurs aktuální ke dni zdanitelného plnění.

Odpovědnost za vady

TRUMPF odpovídá za vady provedeného díla podle § 2615 ve spojení s § 2099 a násl. občanského zákoníku. Nároky zákazníka z odpovědnosti TRUMPF jako zhotovitele za vady se řídí § 2106–2112 a násl. občanského zákoníku. Zákazník je povinen prohlédnout si, resp. zkontrolovat dílo nejpozději k okamžiku převzetí díla.

Vady díla musí být oznámeny písemně zákazníkem v případě zjevných vad nejpozději do tří pracovních dnů ode dne převzetí díla, v případě skrytých vad pak neprodleně po jejich zjištění, jinak práva zákazníka z vadného plnění zanikají. TRUMPF odpovídá pouze za ty vady díla, které dílo má v okamžiku převzetí zákazníkem.

KONTAKTY SERVIS TRUMPF

OBRÁBĚCÍ STROJE

HotLine	+420 251 106 222
Ohraňovací lisy včetně automatizace	+420 251 106 248 / 228
Laserové stroje, Laser Tube	+420 251 106 253 / 259 / 247 / 238
Děrovací lisy včetně automatizace	+420 251 106 256 / 246
3D Laserové systémy Laser Cell	+420 251 106 225

servis@cz.trumpf.com

LASEROVÁ TECHNIKA

HotLine Laserová Technika +420 251 106 277
servis.LT@cz.trumpf.com

Android

iOS

Stáhněte si TRUMPF Service APP

- Požadavky na servis můžete nahlásit na centrálu servisu v pondělí–čtvrtek v době 7-17 hod, v pátek 7-16 hod. Pomocí bezplatné Servisní aplikace kdykoli. Hlášení poruchy musí obsahovat přesný popis závady. Pokud je hlášení špatné nebo nesprávné, nebo není k dispozici funkční dálková diagnostika, nenese TRUMPF žádnou odpovědnost a náklady za vyslání nekompetentního servisního technika.
- TRUMPF je připraven po obdržení hlášení poruchy reagovat do 4 hodin. Reakcí se rozumí navázání kontaktu se zákazníkem a diagnostika problému (telefonicky, mailem, manuál Technical Guide, dálková diagnóza stroje). TRUMPF je připraven po obdržení hlášení poruchy ve lhůtě 24 hodin vyslat servisního technika za níže uvedených

podmínek, pokud nebude možné odstranit závadu jiným účinným způsobem. Průběh zpracování Vašeho požadavku je možné sledovat v servisní aplikaci. **Nutnou podmínkou dodržení výše uvedených reakčních časů je uzavření smlouvy BASIC+, která není v záruční době zpoplatněna, a dále funkční dálková diagnóza daného stroje / zařízení. Tyto služby jsou obsaženy i ve smlouvách o údržbě CLASSIC nebo PREMIUM.**

3. Místo výjezdu technika je dáno místem, kde se aktuálně nachází, tedy místem posledního servisního zásahu nebo jeho bydlištěm. Náklady na místní dopravu nebo další náklady související s cestou budou vyúčtovány dle skutečných nákladů. Nocležné bude vyúčtováno dle skutečných nákladů (fakturován je nocleh na příjezdu k zákazníkovi nebo nocleh v případě vícedenního servisního zásahu).
4. Pro poruchy, které jsou nahlášeny ve dnech pondělí–čtvrtek po 17 hod. a v pátek po 16 hod., se začíná počítat lhůta od 7 hod. následujícího pracovního dne. Pro poruchy hlášené v sobotu, v neděli, případně o státních svátcích, se začíná počítat tato lhůta od 7 hod. následujícího pracovního dne.
5. U došlých hlášení o poruchách bude nejdříve vyzkoušeno odstranit poruchu ve spolupráci se zákazníkem prostřednictvím telefonického poradenství, manuálů Technical Guide, případně dálkové diagnostiky. Tyto služby jsou po uplynutí záruční doby zpoplatněny formou servisní smlouvy BASIC+. Zákazník je odpovědný za to, že zásahy na stroji provádí vyškolená a poučená osoba s odpovídajícím vzděláním.
6. Je-li již při hlášení poruchy zřejmé, že budou pro samotné zahájení opravy nutné náhradní díly, začíná se počítat lhůta až po doručení dílů na místo. Toto ustanovení platí i pro všechny následně objednané náhradní díly.
7. Určení servisního personálu pro odstranění závady může rozhodnout TRUMPF kdykoliv dle volného uvážení. Přitom může být nasazen dílenský personál, personál subdodavatelů nebo personál zahraničních, resp. obchodních organizací firmy TRUMPF. Rozhodnutí bude učiněno dle kvalifikačních hledisek. V takovém případě platí pro koncového odběratele servisní podmínky a sazby vysílatele servisního personálu.
8. TRUMPF provede požadované úkony dle konkrétní objednávky objednatele, zákazník jako objednatel provedené dílo převezme, potvrdí jeho převzetí podpisem montážního listu a zaplatí v termínu uvedeném na faktuře dodavatele. TRUMPF si vyhrazuje právo neposkytnout servisní služby event. dodávky náhradních dílů v případě, že objednatel má neuhrazené závazky vůči TRUMPF Praha, spol. s r. o. po lhůtě splatnosti.
9. Po dobu servisního zásahu zajistí objednatel přítomnost obsluhy stroje, včetně technologické připravenosti stroje. Před příjezdem technika bude stroj vyčištěn. Pro stroje v záruce poskytuje dodavatel opravu v rámci záručních podmínek a zajistí objednání a dodání potřebných náhradních dílů. Záruka stroje a jeho komponent je podmíněna používáním originálních náhradních a spotřebních dílů.
10. Při překážkách v cestě, které nejsou zaviněny naším servisním personálem nebo je nelze hledat v oblasti naší odpovědnosti, lhůta pro vyslání servisního technika neplatí.
11. Na náhradu škody se použijí ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Rozsah jakékoli povinnosti TRUMPF k náhradě újmy na jmění (škody) způsobené prováděním díla, ať již z jakéhokoli právního důvodu, se omezuje částkou 100 % ceny díla, a to za veškeré škodní události v jejich souhrnu. Toto omezení povinnosti TRUMPF k náhradě újmy neplatí v případě újmy na jmění, která byla způsobena úmyslně TRUMPF; hrubou nedbalostí TRUMPF; vadami provedeného díla, které TRUMPF zamířel; nebo člověku na jeho přirozených právech.
12. Náhradní díly, které je možné vrátit výrobcí a / nebo na jejichž vrácení je vázáno vystavení dobropisu (viz samostatné instrukce), je nutné zpět ve stanovených termínech na firmu TRUMPF. V opačném případě zaniká možnost dobropisu k těmto dílům. Svoz náhradních dílů zajišťuje smluvní spedice, její objednávku provádí servisní technik.

Roman Haltuf, jednatel

vedoucí servisu