

Všeobecné prodejní a servisní podmínky

platné od 01.11.2020

Veškeré cenové nabídky, smlouvy, dodávky náhradních dílů, servisní činnost, školení a objednávky a to i v rámci e-shopu na adrese www.zlinrobotics.cz podléhají výhradně následujícím Všeobecným prodejním a servisním podmínkám společnosti TNS SERVIS s.r.o. divize ZLIN ROBOTICS® (dále jen ZR), pokud není v nabídce nebo smlouvě uvedeno jinak. Všeobecné obchodní podmínky Zákazníka jsou tímto vyloučeny.

Definice pojmů:

Zařízení ZR – veškerá zařízení dodávaná firmou ZR

ND ZR – originální náhradní díl k zařízením dodaných firmou ZR

ZR Software – softwarové produkty ZR nebo doplňkové softwarové produkty pro Zařízení ZR

Zboží – jakékoli zboží dodané ze strany ZR či třetích osob

Servis, Servisní služby – standardní služby záručního, mimozáručního, pozáručního servisu, preventivní údržby, zajištění ND ZR bezplatná telefonická technická podpora v Běžné pracovní době

Nadstandardní služby – zvýhodněné servisní balíčky, HOTLINE servis, atd., jejichž poskytnutí je podmíněno uzavřením smlouvy

Sazebník – Ceník sazeb za Servisní služby a s tím související poplatky ZR

Běžná pracovní doba – pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin. Má se za to, že je veškerý Servis ZR poskytován v této době.

Školení ZR – certifikované školení pod záštitou školícího centra ZR

RMA – Return Material Authorization – dokument pro vrácení ND ZR k opravě, výměně, při reklamaci

1. PLATNOST NABÍDKY

Nabídky společnosti ZR jsou platné 30 dní od data vystavení, pokud není v nabídce uvedeno jinak či pokud nejsou předčasně staženy.

2. AKCEPTACE

Dohody se Zákazníkem vstupují v platnost a stávají se pro ZR závaznými teprve po zaslání písemného potvrzení objednávky Zákazníkovi. Jakékoli následné úpravy objednávky Zákazníkem se považují za novou objednávku, a stává se závaznou teprve po písemném potvrzení (nové) upravené objednávky od ZR.

3. ELEKTRONICKÉ OBCHODOVÁNÍ

ZR může se Zákazníkem právoplatně uzavírat smlouvy elektronickou cestou. Shodně s tím je možné elektronicky uzavřít/potvrdit jakýkoli dokument související s realizací Servisních služeb, Školení ZR nebo dodávkou Zboží. To však neplatí pro případy odstoupení od objednávky, od smlouvy a/nebo vyjma případů, kdy jsou uplatňovány sankce a/nebo nároky z titulu škody.

4. ROZSAH SMLOUVY

Cenová nabídka a/nebo potvrzení objednávky vydané společností ZR se týká pouze Zboží, příslušenství a Servisních služeb v nich specifikovaných.

5. DODACÍ LHŮTA, TERMÍN PLNĚNÍ

Dodací lhůty na Zboží jsou platné ode dne, kdy jsou splněna následující kritéria:

- a) Písemné potvrzení objednávky bylo odesláno Zákazníkovi,
- b) Zákazníkem jsou poskytnuty všechny nezbytné informace potřebné k naplnění objednávky
- c) Zákazník není v prodlení s úhradou peněžních závazků vůči ZR

Pokud Zákazník neinformuje ZR do 14ti dní od doručení Zboží, že Zboží neodpovídá požadovaným parametrům, Zboží se považuje za akceptované bez výhrad. V případě, že dohoda obsahuje instalaci, je Zákazník povinen poté, co mu bude Zboží dodáno, uložit Zboží do doby jeho instalace na uzamykatelném místě tak, aby nedošlo k jeho poničení, popř. ztrátě. Na Zákazníka přechází nebezpečí změny a ztráty na Zboží okamžikem jeho dodání/doručení ze strany ZR, popř. jakékoli třetí osoby, na dohodnuté místo dodání.

Dodávka objednaného Zboží se uskutečňuje zpravidla jednou zásilkou zabalenou podle standardních pravidel ZR. Na přání Zákazníka je možné i rozdělení dodávky a jiný způsob balení. V tomto případě je ZR oprávněn účtovat dodatečné poplatky.

Jakékoliv dodatky nebo změny ve specifikacích, množství, konfiguraci, způsobu balení nebo dodání již potvrzené objednávky, podléhají souhlasu ZR a mohou mít za následek zpoždění dodávky objednaného Zboží či Servisních služeb. V souvislosti s tím je ZR oprávněn účtovat dodatečné poplatky.

Nepřevezme-li Zákazník fyzicky dodávku Zboží ve lhůtě 60 dní od data uvedeného na potvrzené objednávce, má ZR právo zboží buď odeslat Zákazníkovi, nebo zajistit uskladnění zboží na riziko a na náklady Zákazníka ve vlastních nebo jiných prostorách. Zároveň za každý započatý kalendářní měsíc vyúčtuje Zákazníkovi skladné ve výši 2% z hodnoty zboží. S výjimkou dohodnutých termínů dle smlouvy, je ZR povinen zahájit Servis bez zbytečného odkladu od doručení Objednávky Zákazníka na e-mail *podpora@zlinrobotics.cz*, kromě balíčku Premium Plus, kdy se doba zahájení počítá od přijetí telefonického hovoru na službu HOTLINE. Objednávka musí obsahovat stručný popis vady, typ a sériové číslo Zařízení ZR. Termíny pro službu preventivní údržby jsou vždy se Zákazníkem vzájemně odsouhlaseny v předstihu.

6. PRAVIDLA PRO VÝVOZ A OMEZENÍ

ZR prohlašuje a Zákazník se zavazuje respektovat a dodržovat skutečnost, že prodej a disponování se Zařízením ZR, ND ZR, ZR Software a technickými informacemi včetně příslušných manuálů podléhají vždy vývozním zákonům a předpisům o kontrole vývozu Japonska, USA, EU a jejich členských států ve znění všech jejich změn a doplňků. Pravidla ZR zakazují použití Zařízení ZR a ZR Software pro vývoj, výrobu, použití nebo skladování zbraní hromadného ničení (jaderné zbraně, biologické zbraně, chemické zbraně nebo rakety). Další reexport do jiné země může podléhat povolení země, ze které je Zařízení ZR a ZR Software reexportováno. Současně s tím je zakázáno používat Zařízení ZR v aplikacích, kde je lidské tělo použito jako zamyšlený předmět interakce (výrobek) a/nebo kde Zařízení ZR manipuluje s

nástrojem, který je v kontaktu s lidským tělem ať už na něm provádí práci jakéhokoliv druhu. Toto zahrnuje mimo jiné i veškeré chirurgické techniky nebo podobné aplikace ve zdravotnictví.

Vzhledem k tomu, že dodržování těchto povinností považuje ZR za jednu ze zásadních (hlavních) povinností Zákazníka, opravňuje ZR při jakémkoli porušení těchto pravidel ze strany Zákazníka odstoupit od veškerých dohod a závazků, a to bez nároku na jakékoli náhrady na možné vzniklé škody. V případě odstoupení ZR od veškerých dohod a závazků je Zákazník povinen vrátit Zboží ZR v termínu a na adresu, kterou ZR v písemném odstoupení určí a která bude na území České republiky, a to na své náklady. Současně s tím je Zákazník povinen zaplatit ZR smluvní pokutu ve výši 500,000, - Kč. Nárok na náhradu škody v plné výši vedle smluvní pokuty tím není dotčen. Zákazník bere na vědomí a akceptuje, že ZR je oprávněn započíst nárok na výši smluvní pokuty a případnou výši škody oproti částce, kterou bude Zákazníkovi v případě odstoupení vracet.

7. PŘECHOD RIZIK

Zboží je dodáváno v paritě ze závodu (Ex Works) dle INCOTERMS 20120, přičemž Zařízení ZR a ND ZR ze závodu Slušovice, Česká Republika.

8. PŘECHOD VLASTNICTVÍ

Zboží je ve vlastnictví ZR až do úplného zaplacení kupní ceny Zákazníkem společností ZR. Přechod rizik ke Zboží nemá na tuto skutečnost žádný vliv. ZR použije přijaté platby Zákazníka k umoření dlužných částek Zákazníka v pořadí, v jakém vznikly.

Zboží nesmí být až do okamžiku přechodu vlastnictví na Zákazníka používáno Zákazníkem jako jistina, dáváno do zástavy a modifikováno způsobem, který by změnil jeho identitu. Shodně s tím nesmí Zákazník zboží prodat, pronajmout a/nebo přemístit mimo místo původního dodání bez písemného souhlasu ZR.

ZR je v případě platební neuvěle, prodlení s placením nebo platební neschopnosti Zákazníka oprávněn před přechodem vlastnictví vstoupit do prostorů užívaných Zákazníkem za účelem opětovného převzetí dodaného Zboží. Přitom je společnost ZR oprávněna libovolně Zboží demontovat a nenese žádnou odpovědnost za škody tím způsobené. Tím zároveň končí právo Zákazníka Zboží používat nebo s ním obchodovat. I přesto, že vlastnictví nepřejde na Zákazníka, má společnost ZR právo žalovat Zákazníka za neplacení jakéhokoliv Zboží.

9. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Pokud není stanoveno jinak, všechny nabízené ceny jsou za Zboží "Ex Works" dle INCOTERMS 2020. Dopravné a balné bude účtováno zvlášť.

Datum splatnosti faktur ZR je 14 kalendářních dní ode dne vystavení (14. den musejí být peníze připsány na účet ZR).

ND ZR a ZR Software jsou účtovány dle cen platných v den objednání nebo v souladu s cenou uvedenou v nabídce s přihlédnutím k její délce platnosti.

Ceny Servisních služeb se řídí aktuálním Sazebníkem ZR, ceny Školení ZR se účtují dle platného ceníku.

Ceny Nadstandardních služeb jsou předloženy formou návrhu smlouvy, která je přizpůsobena individuálním potřebám Zákazníka.

Při obdržení objednávky na Zboží s hodnotou nižší než 50 EUR bez DPH (dopravné a balné nepočítaje) je ZR oprávněn účtovat manipulační poplatek do výše 50 EUR.

Souhlasí-li ZR s fakturací v jiné měně, než byla uvedena v nabídce, stanoví rovněž směnný kurz. ZR si však vyhrazuje právo vydat opravnou fakturu v případě, že se okamžitý směnný kurz odchýlí o více než 5 % od kurzu platného v den fakturace.

ZR má právo Zákazníkovi účtovat ze všech splatných a včas nezaplacených částek za Zboží a Služby smluvní pokutu ve výši 0,5% za každý započatý den prodlení Zákazníka s úhradou až do jejich zaplacení.

Zároveň s uplatněním smluvní pokuty si ZR vyhrazuje právo na pozastavení veškerých smluvních dodávek Zboží a Servisních služeb, jednostrannou úpravu platebních podmínek či odstoupení od platných smluv bez jakékoliv finanční nebo jiné odpovědnosti. Žádná další práva společnosti ZR ani práva na náhradu škod vyplývající z neplacení tím nejsou dotčena.

Úhrady budou provedeny ve prospěch účtů, které určí ZR.

10. STORNO POPLATKY

Jestliže Zákazník z jakéhokoli důvodu zruší objednávku nebo její část, může ZR požadovat zaplacení stornovacího poplatku ve výši 50% hodnoty zrušené objednávky. Společnost ZR je oprávněna považovat objednávku za stornovanou ze strany Zákazníka, pokud Zákazník neodebere objednané zboží do 6 měsíců poté, co je Zboží pro Zákazníka připraveno k odběru. V tomto případě se účtuje výše uvedený stornovací poplatek.

11. ZÁRUKA

ZR poskytuje na Zařízení ZR, ND ZR a Servis záruku v délce minimálně 12 měsíců (přesná doba záruky je uvedena v obchodní nabídce či smlouvě) vyjma dílů, které patří do kategorie spotřebního materiálu (baterie, světelné zdroje, těsnění apod.). U samostatných ZR Software produktů, které jsou dodávány na datových médiích, je záruka na materiálové vady těchto médií 90 dnů od dodání.

Na Zboží jiných výrobců dodaných ZR se poskytuje Zákazníkovi záruka pouze v rozsahu, který jiní výrobci povolují převést na Zákazníka. V rámci takové záruky je jediným odškodněním Zákazníka náhrada, kterou nabízí a poskytuje výrobce.

Zákazník bere na vědomí, že po dobu záruky musí být Zařízení FZR opravováno a servisováno výlučně servisními techniky ZR. Poruší-li Zákazník tuto povinnost, ztrácí tím poskytnutou záruku v celém rozsahu.

Oprava Zboží dodaného ZR nebude realizována v rámci záruky v případě, že:

- a. Zákazník písemně neoznámí vadu a stručně vadu nepopíše,
- b. vada byla způsobena požárem, zatopením, výpadkem energie, úderem blesku, chybným zapojením atd.,

- c. vada je způsobena záměrnou nebo nedbalostní chybou obsluhy,
- d. vada byla způsobena vadou jiného zařízení než dodaného ZR,
- e. Zboží se ukáže plně funkčním,
- f. Zboží je běžně opotřebeno, tj. životnost je logicky kratší než jeho záruční doba,
- g. Zboží není řádně skladováno nebo instalováno,
- h. Zboží je provozováno v rozporu s uživatelským návodem,
- i. nejsou dodržovány provozní podmínky doporučené výrobcem,
- j. identifikační štítky na zboží jsou nečitelné nebo zcela chybějí,
- k. Zboží bylo opravováno nebo do něj bylo jinak zasaženo jiným subjektem než ZR.

ZR nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv důsledky neodborných změn nebo oprav na dodaném Zboží provedených Zákazníkem nebo třetí stranou bez souhlasu ZR.

Servis provedený v době záruky, který se po jeho zahájení ukáže jako nesplňující záruční podmínky, je zpoplatněným mimozáručním servisem dle Sazebníku a objednávka záruční opravy se tímto stává standardní objednávkou Servisu.

ZR je oprávněn zvolit způsob odstranění vady, a to opravou celého dílu, jeho části nebo výměnou podle svého uvážení s ohledem na druh vady.

V době záruky vyměněný vadný ND ZR je vlastnictvím ZR. Zákazník je povinen vadný ND ZR předat/vrátit ZR, a to do 14 dnů po jeho výměně za nový. V případě, že Zákazník tuto povinnost poruší, ZR Zákazníkovi nový ND ZR vyfakturuje.

Adresa, na kterou je možné vrácení/odeslání ND ZR je uvedena vždy na průvodním RMA dokladu, který Zákazník obdrží pro bezproblémové vyřízení a kontrolu zásilky.

12. OBECNÉ POVINNOSTI A ZÁVAZKY PRO SERVISNÍ SLUŽBY

ZR ručí za to, že veškeré Servisní služby, resp. též veškerá práce bude provedena s veškerou nezbytnou péčí a nasazením a že Servisní služby budou provedeny v souladu s kritérii řádných odborných dovedností.

ZR prohlašuje, že na území České republiky je autorizovaným prodejním/servisním subjektem pro Zařízení ZR. Žádné třetí osobě nebyla společností ZR udělena licence k provádění servisní činnosti na Zařízení ZR.

Zákazník je povinen umožnit pracovníkům ZR nebo v případě dohodnutých instalačních prací též pověřeným pracovníkům třetích stran volný vstup do místa, kde má být Zboží servisováno, resp. instalováno. Současně s tím je Zákazník povinen zajistit, aby v místě Servisu, resp. instalace byl k dispozici vyhrazený prostor k bezpečnému uložení náradí a dalšího vybavení potřebného k Servisu, resp. instalaci.

Zákazník je povinen písemně seznámit zaměstnance ZR s veškerými bezpečnostními předpisy, a to ještě před vstupem do prostor Zákazníka. Vyžadují-li interní předpisy Zákazníka používání mimořádných osobních ochranných pomůcek, je Zákazník povinen tyto zaměstnancům ZR bezplatně poskytnout. Po dokončení Servisních služeb budou Zákazníkovi vráceny, resp. ponechány na místě.

Zákazník poskytne servisnímu technikovi ZR při provádění Servisních služeb bezplatně veškeré nutné zdroje energie (zejména elektřina, stlačený vzduch apod.). Při provádění Servisních služeb bude na místě přítomna pověřená osoba Zákazníka, která zabezpečí nezbytnou součinnost, a to i pro případ nutnosti zapnutí či vypnutí jiných zařízení než Zařízení ZR.

ZR si vyhrazuje právo poskytnutí servisu odmítnout, nesplňuje-li pracoviště Zákazníka pravidla bezpečnosti práce.

V případě mimořádné události (potřeby) musí být zaměstnancům ZR přítomným v prostorách Zákazníka poskytnuto nezbytné zdravotní ošetření.

Zákazníkem objednané Servisní služby, u nichž se později prokáže, že nebyly nutné nebo které Zákazník nařídí přerušit po jejich zahájení, budou Zákazníkovi fakturovány.

Po každém dokončení Servisní služby ZR vystaví Zákazníkovi servisní zprávu obsahující datum a popis činností, seznam použitého materiálu a – bude-li to třeba – doporučená nápravná opatření. V případě dokončení Servisní služby preventivní údržby je obsahem kromě výše uvedeného tzv. stavová zpráva obsahující kompletní popis technického stavu Zařízení ZR v daném okamžiku. Veškeré protokoly o realizovaných Servisních službách musejí být vždy podepsány pověřenou osobou Zákazníka. Není-li k zastížení ani její zástupce, je Servisní služba považována za dokončenou bez výhrad.

Služby preventivní údržby jsou pouze úkony předepsané výrobcem zařízení zajišťující jeho bezporuchový provoz a nezahrnují služby odstraňování vad. Odstranění závad zjištěných v průběhu preventivní údržby se bude provádět a účtovat samostatně po obdržení objednávky ze strany Zákazníka.

13. ND ZR

Pro nezáruční opravy nabízí ZR na vybrané ND ZR možnost jejich vrácení s nabídkou příslušné slevy z pořizovací ceny nového ND ZR. Identifikace takového dílu včetně vyčíslení slevy je vždy součástí nabídky. Využije-li Zákazník této možnosti a vadný díl do 21 kalendářních dnů vrátí, bude mu nabízená sleva poskytnuta formou dobropisu za následujících podmínek:

- a) z vadného ND ZR nesmí být demontovány žádné jednotlivé komponenty
- b) díl nesmí být ve větším měřítku mechanicky poškozen
- c) v motorech nesmí být olej, chladicí kapalina, cívka nesmí být spálená
- d) na dílu nesmí být viditelné stopy spálení např. velkým přepětím
- e) díl bude vrácen s průvodním RMA dokladem na adresu v něm uvedenou

Jestliže marně uplyne lhůta 21 dnů pro vrácení, ZR si vyhrazuje právo na snížení nabízené slevy o 5% za každých 7 kalendářních dnů po této lhůtě, přičemž po dalších 21 kalendářních dnech po této lhůtě zcela zaniká.

Po dohodě je možné vrátit i nový nepoužitý ND ZR. Podmínkou je doručení ND ZR do ZR do 30 dnů od dodání v originálním neporušeném obalu. ZR si v tomto případě účtuje manipulační poplatek ve výši 15% z prodejní ceny dílu.

V případě, že se jedná o vrácení nového ND ZR, avšak v porušeném nebo otevřeném obalu a nelze tak garantovat 100% kvalitu vráceného dílu, ZR vrácení nebude akceptovat a díl bude odeslán zpět Zákazníkovi na jeho náklady.

14. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

ZR nenese odpovědnost za zpoždění dodání Zboží a Služeb, je-li její překročení prokazatelně důsledkem vyšší moci (např. mobilizace, válka, demonstrace, stávka, pracovní výluka a jiné nepředvídatelné okolnosti). Přitom ani jedné ze smluvních stran nevzniká nárok na náhradu škody. Trvá-li však událost vyšší moci déle než jeden měsíc, má každá ze stran právo od smlouvy odstoupit.

ZR Zákazníka odškodní za jakoukoli přímou škodu, kterou Zákazník utrpí na svém majetku v důsledku hrubé nedbalosti ZR, jejích subdodavatelů či zástupců. Celková odpovědnost ZR za jakoukoliv škodu způsobenou vadným Zbožím nesmí převýšit cenu příslušného Zboží nebo Servisu.

Zákazník odškodní společnost ZR a zbaví jí odpovědnosti za jakékoliv nároky třetích stran v souvislosti se Zbožím dodaným společností ZR Zákazníkovi, které je následně prodáno nebo předáno do držby či pod kontrolu třetí strany.

ZR nenese žádnou odpovědnost vůči Zákazníkovi za jakékoliv ztráty smluv či zisku ani za jakékoliv nepřímé, zvláštní či následné škody. Odpovědnost ZR za jakékoliv ztráty či škody, jež Zákazník utrpí nebo které vyplynou z porušení smlouvy ze strany ZR rovněž nesmí přesáhnout cenu příslušného Zboží nebo Servisu.

15. OBCHODNÍ ZNAČKA A COPYRIGHT

Zákazník nesmí v žádném případě smazat či pozměnit obchodní značku společnosti ZR nebo značek použitých na Zařízeních ZR, nebo přidat jakoukoliv jinou obchodní značku jiné společnosti na Zboží bez písemného souhlasu ZR.

16. OBECNÉ

Jakákoliv smlouva či písemná dohoda mezi Zákazníkem a ZR se řídí zákony České republiky.

Veškerá komunikace mezi ZR a Zákazníkem, v jejímž důsledku by mělo dojít ke změně objednávky, anebo smlouvy musí být vedena prostřednictvím k tomu oprávněných osob. Má se za to, že takovou osobou je osoba, která původně objednávky vystavila a potvrdila, popř. její nástupce.

Zákazník je zodpovědný za to, že veškeré právní normy, zákony a nařízení státních nebo místních úřadů týkající se Zboží dodaného společností ZR budou dodržovány. Zákazník musí zajistit, že všechny instrukce, návody a bezpečnostní nařízení ke Zboží budou pochopeny a dodržovány po celou dobu všemi osobami používajícími Zboží či pracujícími v jeho blízkosti.

Stane-li se kterékoliv ustanovení těchto prodejních a servisních podmínek neplatným, zůstanou zbývající části těchto podmínek nadále v platnosti.

Za řádnou likvidaci veškerých materiálů použitých při balení, ochraně a dopravě Zboží dodaného Zákazníkovi společností ZR nese odpovědnost Zákazník.

17. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ, GDPR

Ve smyslu a účincích nařízení GDPR platného v celé Evropě ohledně ochrany osob a dalších subjektů z hlediska zpracování osobních údajů ZR, jakožto zpracovatel osobních údajů, předložil Zákazníkovi informační sdělení ve smyslu citovaného nařízení, přičemž ZR výslovně upozornil Zákazníka na práva, která mu přináleží ve smyslu nařízení. Odesláním objednávky Zákazník tuto skutečnost stvrzuje a uděluje souhlas ke zpracování a sdělování osobních údajů v souladu s informacemi uvedenými v informačním sdělení.