

## **SERVISNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI HSW Signall s.r.o.**

platné od 1. 1. 2018

### **I. Úvodní ustanovení**

Tyto Servisní podmínky (dále jen „**Servisní podmínky**“) společnosti HSW Signall s.r.o., se sídlem F.V.Veselého 2635/15, Horní Počernice, 193 00 Praha 9, IČO: 46353119, společnosti obchodního práva řádně založenou a existující podle českých právních předpisů, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 12369 (dále jen „**společnost HSW**“) upravují servisní činnosti spočívající v servisních výkonech či servisních zakázkách poskytované společností HSW na tiskárny a další technologie (dále jen „**zařízení**“). Tyto Servisní podmínky doplňují Všeobecné obchodní podmínky společnosti HSW Signall s.r.o.

### **II. Objednávka servisního výkonu**

- 1 Servisní výkon provádí společnost HSW na základě učiněné objednávky osoby (právnícké, nebo fyzické), která vstoupila do závazkového vztahu se společností HSW, jehož předmětem je servis podle těchto Servisních podmínek (dále jen „**Zákazník**“) zaslané společností HSW e-mailem, kdy uvedené platí i v případě existence uzavřené servisní smlouvy nebo jiné dohody o servisní spolupráci. Objednávka se považuje za doručenou, pokud její obdržení společnost HSW potvrdí, přičemž společnost HSW se zavazuje každou příchozí objednávku Zákazníkovi potvrdit.
- 2 Za objednávku Zákazníka lze považovat i cenovou nabídku, kterou vystavila Společnost HSW a která byla Zákazníkem potvrzena. Společnost HSW může současně informovat Zákazníka o předpokládaném termínu realizace a případně i o předběžných předpokládaných nákladech. Společnost HSW má právo odmítnout provedení servisního výkonu.
- 3 Každá servisní zakázka může být po dohodě se Zákazníkem zakončena funkční kontrolou zařízení.
- 4 Zakázka na provedení instruktáže, školení či poradenství je určena k výuce Zákazníkem určeného personálu, který bude pracovat se zařízením nebo na navazujících postupech, které dodané zařízení využívá, přičemž Zákazník se zavazuje určit pouze kvalifikovaný personál. Kvalifikovaným personálem podle předcházející věty tohoto odstavce se rozumí takové osoby, které vzhledem ke svému vzdělání a/nebo zkušenostem v oboru jsou způsobilé a schopné z odborného hlediska porozumět problematice sdělované společností HSW v rámci instruktáže, školení či poradenství a takovou problematiku odpovídajícím způsobem poté užít v praxi. Po ukončení takového typu zakázky podepíše Zákazník protokol o školení či instruktáži, ve kterém budou uvedeny a podepsány všechny osoby, které takové školení či instruktáž absolvovaly.
- 5 Společnost HSW má možnost využít po dohodě se Zákazníkem na diagnostikování závady či její úplné odstranění systém umožňující vzdálenou správu. Tato služba slouží k přenosu dat pro zjištění stavu zařízení, analýze problémů, stanovení diagnózy a k zlepšování kvality zařízení. Předmětem přenosu dat nejsou žádné osobní údaje. Objednávkou či uzavřením smlouvy Zákazník výslovně prohlašuje, že souhlasí s výše uvedeným přenosem, shromažďováním, ukládáním a užíváním dat ze strany společnosti HSW, případně výrobce zařízení. Za tento druh servisního výkonu společnost HSW účtuje Zákazníkovi částku ve výši běžné hodinové servisní sazby dle platného Ceníku servisních služeb společnosti HSW (dále jen „**Ceník**“).
- 6 Pokud společnost HSW se Zákazníkem uzavřela individuální servisní smlouvu nebo dohodu o servisní spolupráci a ustanovení takové servisní smlouvy či dohody o servisní spolupráci je v rozporu s ustanoveními těchto Servisních podmínek, má přednost takové ustanovení servisní smlouvy či dohody o servisní spolupráci.

### **III. Náhradní díly**

- 1 Společnost HSW dodává náhradní díly standardním způsobem, kdy náhradní díl nebo díly budou společností HSW u výrobce objednávat v rámci hromadné objednávky po sloučení objednávek učiněných i od dalších Zákazníků. Náklady na dopravu jsou zahrnuty v ceně náhradního dílu, pokud

společnost HSW neuvede ve své nabídce jinak. Pokud Zákazník požaduje jiný způsob dodání náhradního dílu, tak má společnost HSW nárok na úhradu nákladů spojených s dodáním náhradního dílu.

- 2 V případech, kdy objednaný díl musí být nejdříve vyroben, se lhůty podle těchto Servisních podmínek přiměřeně prodlužují. Doba prodloužení dodávky je závislá na typu dílu. Společnost HSW musí o této skutečnosti Zákazníka informovat. Jakékoli nároky Zákazníka z této dodatečné lhůty jsou vyloučeny.
- 3 Záruční doba na nové náhradní díly činí zpravidla 6 měsíců ode dne provedení odborné montáže dílů pracovníky společnosti HSW do zařízení, pokud není společností HSW stanoveno jinak. Při dodávce náhradních dílů, které jsou součástí výměnných postupů společnosti HSW a/nebo výrobce zařízení, přechází vlastnické právo ke starým vyměněným servisním dílům ze Zákazníka na společnost HSW, a to okamžikem demontáže starého dílu ze zařízení. Ke spotřebním dílům, tedy dílům, které na základě svých vlastností podléhají rychlému opotřebení (opotřebovávající se díly a spotřební materiály), včetně dílů vyměnitelných kvalifikovanou obsluhou, mezi něž patří mimo jiné např. filtry, stěrky, lampy, neposkytuje společnost HSW záruku. Seznam dílů se spotřebním charakterem lze Zákazníkovi na vyžádání poskytnout.
- 4 Pokud si Zákazník přeje vrátit zakoupené náhradní díly, může společnost HSW náhradní díly koupit zpět, pokud:
  - a) servisní díly jsou nepoužité, originálně zabalené a uzavřené (zapečetěné) - zákazník zaplatí paušální náhradu za vrácení zpět a opětně uložení do skladu společnosti HSW odpovídající 20 % kupní ceny náhradních dílů a to pokud díly vrátí zpět do 5 dní po dodání servisního dílu;
  - b) zákazník zaplatí paušální náhradu za vrácení zpět a opětně uložení do skladu společnosti HSW odpovídající 30% kupní ceny servisních dílů, pokud díly vrátí zpět až po 5 dnech nebo více od dodávky servisního dílu.
- 5 Servisní díly lze vrátit maximálně do 2 měsíců ode dne jejich dodání.
- 6 Pokud je cena objednávky 1.500 Kč bez DPH nebo méně, pak servisní díl nelze za výše uvedených podmínek vrátit zpět.
- 7 Společnost HSW může vrácení náhradních dílů odmítnout.

#### **IV. Reakční doba**

- 1 Společnost HSW kontaktuje Zákazníka na základě jeho předchozí objednávky, obvykle do následujícího pracovního dne od přijetí takové objednávky.
- 2 Společnost HSW vysílá své techniky k provedení servisních zásahů za účelem odstranění závad v termínech dle možností společnosti HSW a po dohodě se Zákazníkem.
- 3 Pokud Zákazník požaduje servisní zásah v dřívějším termínu, než v termínu nabídnutém společností HSW, může společnost HSW požadovat úhradu expresního tarifu dle Ceníku.

#### **V. Úhrada a cena**

- 1 Všechny činnosti provedené společností HSW ve smyslu těchto Servisních podmínek jsou prováděny za úhradu, pokud dodávka servisního výkonu nebyla Zákazníkovi společností HSW písemně nabídnuta jako bezplatná. Základem pro výpočet výše úhrady jednotlivých servisních zakázek prováděných u Zákazníka je servisní list, ve kterém je uvedena doba servisní práce a provedené pracovní úkony, přičemž je fakturována každá započatá hodina práce servisního technika. Platné servisní sazby jsou uvedeny v Ceníku a mohou být od společnosti HSW Zákazníkem kdykoli vyžádány. Dodavatel si vyhrazuje právo změnit servisní sazby. K veškerým servisním sazbám a cestovním nákladům se vždy připočítává DPH ve výši stanovené zákonem.
- 2 Hodinové sazby obsažené v platném Ceníku platí pro práce realizované v rámci pravidelně pracovní doby společnosti HSW, tj. v pracovní dny od pondělí do pátku od 8:30 hod. do 17:00 hod., přičemž je za základ použita vždy osmihodinová pracovní doba dle platného Zákoníku práce, a to včetně

nařízené přestávky, která se do pracovní doby nezapočítává. Za práce, které překračují rámec pravidelné pracovní doby, se účtují přírážky, které jsou rovněž uvedeny v platném Ceníku.

- 3 Vzhledem k tomu, že časová náročnost nabízených a prováděných služeb je vždy závislá na stáří a stupni zachovalosti zařízení, dále i na zařízení, která jsou v obchodním závodě Zákazníka k dispozici a sortimentu náhradních dílů, které mohou být dodány, nebo které jsou k dispozici, nelze předem poskytnout závazné údaje o předpokládaných nákladech služeb v rámci jednotlivých servisních zakázek, což Zákazník bere na vědomí a zavazuje se akceptovat skutečnou cenu služeb tak, jak bude společností HSW odůvodněně vyúčtována.
- 4 Úhradu hradí Zákazník bezhotovostně bankovním převodem, a to bez jakýchkoliv srážek, na účet společnosti HSW dle společností HSW sdělených bankovních údajů ve lhůtě k tomu určené v daňovém dokladu — faktuře. Platba se považuje za uhrazenou připsáním na účet společnosti HSW. Společnost HSW může požadovat platbu v hotovosti nebo zálohovou platbou.
- 5 Ceny uvedené v nabídkách společnosti HSW vychází vždy z platných servisních sazeb a aktuálních cen náhradních dílů. Společnost HSW může při potvrzení objednávky zákazníka uvést předpokládanou maximální cenu, která však není závazná a vychází jen z toho, co může společnost HSW odhadovat z objednávky. Společnost HSW dále neodpovídá za rozdíl mezi předpokládanou a konečnou cenou způsobený změnami technologií a náhradních dílů, což Zákazník bere na vědomí a zavazuje se akceptovat skutečnou cenu služeb tak, jak bude společností HSW odůvodněně vyúčtována.
- 6 Při prodlení s placením úhrady může společnost HSW účtovat úroky z prodlení ve výši 0,5% denně z částky úhrady se kterou je Zákazník v prodlení. Zaplacením úroků z prodlení není dotčen nárok společnosti HSW na náhradu případné škody.
- 7 Společnost HSW je oprávněna nezapočít s prováděním servisní činností do doby, dokud mu Zákazník neuhradí společností HSW požadovanou zálohu, pokud je společností HSW předem požadována (záloha může být požadována až do výše předpokládané úhrady). Všechny lhůty se v takovém případě prodlužují o dobu od vystavení zálohové faktury po připsání zálohy na účet společnosti HSW.

## **VI. Odstoupení od objednávky**

Pokud Zákazník neposkytne potřebnou součinnost při provedení jim objednané servisní činnosti společností HSW nebo výslovně nesouhlasí s provedením objednané servisní činnosti společností HSW, je společnost oprávněna odstoupit od realizace objednávky s okamžitou účinností. Zákazník je v takovém případě povinen na výzvu společnosti HSW uhradit jí vynaložené náklady, tzn. zejména zaplacení vynaložených cestovních nákladů, a dále prací podle stupně rozpracování či náklady spojené s vrácením objednaných náhradních dílů. V takovém případě má společnost HSW nárok na storno poplatek ve výši 50% z ceny uvedené v nabídce společnosti HSW.

## **VII. Objednávka a spolupráce Zákazníka**

- 1 Zákazník je povinen na každou objednávku servisních služeb či náhradního dílu zaslat společnosti HSW písemnou objednávku, ve které budou uvedeny alespoň:
  - a) typ stroje (předmětu dodávky);
  - b) výrobní číslo stroje (předmětu dodávky);
  - c) podrobný popis problému;
  - d) pokud Zákazník objednává náhradní nebo spotřební díl bez servisního zákroku, tak objednáací číslo dílu z příslušného katalogu společnosti HSW; a
  - e) kontaktní osoba na straně Zákazníka, na kterou se společnost HSW v dané věci může obrátit.
- 2 Zákazník je povinen zajistit pro společnost HSW všechny technické předpoklady na místě opravy či instalace zařízení, velikost plochy pro opravu a její výšku, přístupové možnosti k místu montáže a jeho zásobování elektrickým proudem.

- 3 Při servisních, montážních, instalačních a s údržbou a opravami spojených pracích, které si vyžadají zásahy do napájení elektrickým proudem, vedení vzduchu, klimatizační techniky, případně přívodu a odvodu vody, je Zákazník povinen na vyzvu společnosti HSW zajistit na své náklady odpovídající odbornou společnost, která bude sama odpovědná za provedení uvedených zásahů a dodržení příslušných předpisů o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, požární ochraně apod.
- 4 Zákazník je povinen zajistit u zakázek, dle nichž mají být poskytnuty služby uvedené v čl. I. těchto Servisních podmínek, na své náklady:
  - a) pomocný tým kvalifikovaných pracovníků v počtu a kvalifikací podle požadavku společnosti HSW;
  - b) nezbytná zařízení, potřebné věci, provozní prostředky a materiály; elektrický proud, osvětlení, topení/klimatizací, přívod vody, tlakový vzduch příp. další potřebná média v dostatečné kapacitě;
  - c) suché a uzamykatelné prostory vhodné pro uložení nástrojů a dodaných dílů.
- 5 Zákazník je povinen informovat společnost HSW neodkladně o všech vyskytujících se právních a věcných změnách, které se týkají zakázky nebo jejího provedení nebo její provedení mohou ovlivnit.
- 6 Společnost HSW je oprávněna provádět činnosti dle těchto Servisních podmínek také za pomoci třetích osob, Zákazník bere na vědomí, že v takovém případě je za případnou škodu odpovědná taková osoba, smluvní strany tímto vylučují ustanovení § 2914 věta první zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

## VIII. Odpovědnost

1. Společnost HSW odpovídá za škody v rozsahu stanoveném příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Společnost HSW neodpovídá za škody, k nimž došlo následkem okolnosti, které nemohla společnost HSW ovlivnit, nebo které vznikly v důsledku toho, že Zákazník neposkytl společnosti HSW potřebnou součinnost. Společnost HSW neodpovídá za ztrátu nebo poškození dat, ke kterým může dojít v průběhu servisního výkonu.
3. Společnost HSW neodpovídá za škody, které vznikly v důsledku toho, že zejména:
  - a) zařízení bylo upraveno, změněno nebo přizpůsobeno bez předchozího písemného souhlasu společnosti HSW;
  - b) se zařízením bylo neodborně zacházeno nebo se používalo způsobem jiným, než v souladu s příslušnou dokumentací;
  - c) zařízení bylo instalováno nebo opravováno jakoukoli třetí osobou způsobem, který nebyl v souladu s pokyny výrobce Zařízení; toto ustanovení se nevztahuje na zásahy prováděné Zákazníkem v souladu s uživatelskou příručkou nebo zásahy, na které byl Zákazník proškolen společností HSW;
  - d) v zařízení byl použit inkoust nebo jiné provozní kapaliny, který nebyly písemně doporučeny společností HSW nebo výrobcem Zařízení;
  - e) na zařízení nebyla prováděna pravidelná údržba v souladu s výrobcem Zařízení stanovenými podmínkami;
  - f) zařízení bylo poškozeno při přepravě nebo manipulaci; nebo
  - g) zařízení bylo poškozeno vlivem nevhodných provozních podmínek nebo neodpovídající předinstalační přípravy.
4. Za rady nebo pomoc, kterou pracovník společnosti HSW nebo jakákoli jiná osoba poskytne Zákazníkovi mimo zakázkou stanovené práce, společnost HSW neodpovídá.
5. Odpovědnost společnosti HSW se omezuje maximální celkovou výší náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodních událostí částkou nepřevyšující 10% ceny servisní služby, v souvislosti s kterou byly škody způsobeny resp. škody vznikly.

6. Pokud pracovníci společnosti HSW poskytnou Zákazníkovi jakožto společenskou úsluhu pomoc při transportu či jiné činnosti v obchodním zájmu Zákazníka, které nepatří do předmětu zakázky, nevzniká Zákazníkovi vůči společnosti HSW žádný nárok za způsobené škody nebo neodborně provedené práce. Pokud dojde ke zpoždění prací bez zavinění společnosti HSW nebo jeho pracovníků, nese takto vzniklé zvýšené náklady Zákazník.

#### **IX. Závěrečná ustanovení**

1. Pokud by se některé z ustanovení těchto podmínek stalo vlivem změny právního řádu nebo z jiného důvodu zcela nebo částečně neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, nebude tím dotčena platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení. Smluvní strany jsou v takovém případě povinny poskytnout si vzájemnou součinnost pro to, aby neplatné, neúčinné nebo nevykonatelné ustanovení bylo nahrazeno takovým ustanovením platným, účelným a vykonatelným, které v nejvyšší možné míře zachovává ekonomický účel zamýšlený neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným ustanovením. To rovněž platí pro případ smluvní mezery.
2. Místem plnění pro všechna plnění společnosti HSW dle Servisních podmínek je provozovna Zákazníka, pokud nebylo mezi Zákazníkem a společností HSW dohodnuto jinak.
3. Všechny spory vznikající ze servisní činnosti společnosti HSW nebo v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu, s tím, že sudištěm je sídlo uvedeného Rozhodčího soudu.
4. Právní vztahy založené Servisní činností a upravené těmito Servisními podmínkami se řídí právem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.

V Praze dne 1. 1. 2018

HSW Signall s.r.o.