

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ A DODACÍ PODMÍNKY – SERVIS

Tyto Všeobecné obchodní a dodací podmínky (dále jen „VODP“, nebo „VODP – SERVIS“) upravují smluvní vztahy mezi společnostmi **E.H.P., s.r.o.**, IČO 61503142, DIČ CZ61503142 se sídlem Na nivách 914/29, 141 00 Praha 4, zapsanou u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 30873, jako dodavatelem zboží, nebo služeb (dále jen „společnost“, nebo „zhotovitel“) a objednavatelem služeb či oprav (dále jen „zákazníkem“, nebo „kupujícím“).

Tyto vztahy vznikají na základě uzavřené smlouvy, potvrzené objednávky, přijaté nabídky nebo jiné dohody o dodávce zboží, nebo služeb (dále jen „zboží“, nebo „předmět servisu“, nebo „stroj“) anebo dohody o provedení servisních služeb, oprav či smlouvy o dílo (dále jen „smlouva“, nebo „servisní smlouva“), ať již ve formě písemné smlouvy podepsané oběma stranami na jedné listině, či písemné objednávky kupujícího, která byla potvrzena prodávajícím.

Není-li mezi stranami výslovně sjednáno jinak, řídí se jejich vztahy podle § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, těmito VODP, které tvoří nedílnou součást smlouvy. Případné obchodní podmínky kupujícího se nepoužijí. Pokud některé smluvní ujednání mezi stranami nebo ustanovení těchto VODP chybí, použijí se příslušná ustanovení občanského zákoníku, a nebude-li to možné, pak ustanovení jiných závazných právních předpisů České republiky.

Kupující přijetím smlouvy bere tyto VODP za závazné pro všechna plnění poskytovaná na základě smlouvy a zavazuje se, že nebude prosazovat vlastní obchodní podmínky.

1. Uzavření smlouvy, objednávky a nabídky

- 1.1. K uzavření smlouvy nebo jiného ujednání a k určení jejich rozsahu jsou rozhodující oboustranné písemné projevy vůle mezi společnostmi E.H.P., s.r.o. (dále jen „společnost“) a zákazníkem. Pro stanovení rozsahu opravy je směrodatná písemná kontrolní zpráva a kalkulace nákladů vyhotovená společností, schválená písemně zákazníkem.
- 1.2. Společnost si ponechává vlastnická a autorská práva k veškeré dokumentaci, výkresům a dalším podkladům. Tyto materiály mají pouze informativní charakter, pokud nejsou výslovně označeny jako závazné.
- 1.3. Jakékoli dodatky, změny nebo vedlejší ujednání ke smlouvě musí mít písemnou formu a být potvrzeny oběma smluvními stranami.

2. Rozsah plnění

- 2.1. Společnost zajišťuje servis předmětu smlouvy dle svých aktuálně platných servisních předpisů.
- 2.2. Obecná plnění zahrnují zejména:
 - a) zajištění odborného personálu pro provedení servisních prací,
 - b) zajištění potřebných nástrojů, měřicích a kontrolních pomůcek,
 - c) zajištění náhradních dílů.
- 2.3. Veškeré náklady spojené s prací techniků, jejich cestovním časem, cestovními výlohami a nezbytnými náklady jsou součástí účtované ceny dle čl. 5.1, pokud nejde o plnění podle čl. 3.
- 2.4. Pokud zákazník požaduje vrácení neopraveného zařízení, vrátí jej společnost pokud možno ve stavu, v jakém bylo převzato. Veškeré náklady na demontáž, montáž, dopravu a další související výdaje hradí zákazník.
- 2.5. Společnost si během doby plnění vyhrazuje právo provádět úpravy v konstrukci či vzhledu, pokud tím nedojde k podstatné změně předmětu opravy ani jeho funkčních či vizuálních vlastností.

3. Samostatně účtovaná plnění

- 3.1. Následující plnění nejsou zahrnuta v základní účtované ceně a budou účtována samostatně dle aktuálních sazeb společnosti:
 - a) dodání spotřebního materiálu a náhradních dílů – nad rámec pravidelné údržby stroje,
 - b) dodání příslušenství
 - c) čekací doby způsobené prodloužením na straně zákazníka,
 - d) práce vyžádané z důvodu nesplnění předpokladů uvedených v čl. 4,
 - e) práce související se změnou stanoviště zařízení.
- 3.2. Pokud je potvrzená objednávka spojena s dodáním standardního příslušenství a/nebo náhradního dílu, má zákazník právo zrušit ji zcela či zčásti zaplacením odstupného ve výši 30 % ceny objednaného zboží. V případě objednávky na příslušenství nebo náhradní díly vyráběné nebo zajišťované společností individuálně mimo standardní sortiment, je možné objednávku zrušit pouze

zaplacením odstupného ve výši 100 % ceny objednaného zboží. Taková objednávka nemůže být zrušena, pokud již společnost zahájila její plnění, byť jen částečně.

4. Předpoklady plnění a provedení

- 4.1. Zákazník je povinen neprodleně oznámit společnosti E.H.P., s.r.o. (dále jen „společnost“) veškerá poškození či porušení na předmětech servisu, stejně jako všechny podstatné změny provozních podmínek.
- 4.2. Společnosti musí být umožněn přístup k předmětu servisu.
- 4.3. Zákazník poskytne společnosti veškeré technické podklady k předmětu servisu, které jsou potřebné k řádnému plnění a které si společnost vyžádá; tyto podklady musí být uchovávány u předmětu servisu dle dohody.
- 4.4. Zákazník předá společnosti všechny zprávy a informace důležité pro řádné splnění servisních činností, a to jak z vlastní iniciativy, tak na vyžádání společnosti.
- 4.5. Zákazník je povinen užívat předměty servisu v souladu s platnými pokyny uvedenými v návodu k obsluze.
- 4.6. Údržbu, opravy, instalaci přídavných zařízení nebo jiné technické zásahy na předmětech servisu, pokud byly vyrobeny či dodány společností, mohou provádět výhradně její kvalifikovaní pracovníci.
- 4.7. Pokud zákazník nebude schopen dodržet sjednaný termín plnění, je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit společnosti.
- 4.8. Společnost je oprávněna zadat provedení prací částečně nebo zcela autorizovanému subdodavateli. Za činnost tohoto subdodavatele však společnost odpovídá tak, jako by plnění provedla sama.
- 4.9. V případě, že je zákazník v prodlení s platbou za předchozí dodávky nebo služby, je společnost oprávněna odložit nebo zrušit realizaci dalšího plnění, aniž by byla povinna hradit jakékoliv související škody.

5. Úhrada

- 5.1. Zákazník je povinen uhradit společnosti sjednanou cenu za plnění poskytovaná na základě servisní smlouvy.
- 5.2. Pokud dojde během trvání smlouvy ke změně nákladů, které ovlivňují cenu plnění, je společnost oprávněna přizpůsobit výši úhrady aktuálním podmínkám, a to od okamžiku oznámení nového ceníku zákazníkovi.
- 5.3. Společnost sdělí zákazníkovi písemně novou sazbu úhrady a datum, od kterého nabývá účinnosti.
- 5.4. Pokud zvýšení ceny dle čl. 5.2 překročí 5 % v průměru za rok, má zákazník právo smlouvu vypovědět do 30 dnů od obdržení písemného oznámení, s jednoměsíční výpovědní lhůtou od doručení výpovědi. Toto právo zaniká, pokud zvýšení vyplývá z nových či upravených daní a/nebo poplatků jakéhokoli druhu.

6. Výhrada vlastnictví

- 6.1. Veškeré plnění, které má zákazník nabýt do vlastnictví na základě smlouvy, zejména dodané náhradní díly, zůstává ve vlastnictví společnosti až do úplného zaplacení kupní ceny zákazníkem. Po celou dobu trvání výhrady vlastnictví nese zákazník riziko škody, ztráty či odcizení a také náklady spojené s jejich skladováním.

7. Platební podmínky

- 7.1. Není-li mezi stranami písemně sjednáno jinak, je zákazník povinen uhradit společnosti E.H.P., s.r.o. veškeré platby nejpozději do 14 dnů od data vystavení faktury. Za den splnění se považuje den připsání částky na účet společnosti.
- 7.2. Všechny platby musí být provedeny v plné výši, bez jakýchkoli srážek, ve prospěch společnosti.
- 7.3. Dodací termíny jsou pro společnost závazné pouze tehdy, pokud zákazník řádně plní své platební a další povinnosti vyplývající ze smluvního vztahu. V opačném případě je společnost oprávněna dodávky pozastavit a uplatnit dohodnuté či zákonné sankce. Veškeré náklady a škody vzniklé v důsledku pozastavení jdou k tíži zákazníka. Po dobu pozastavení se adekvátně prodlužují i veškeré dodací lhůty společnosti.
- 7.4. Zákazník se zavazuje uhradit za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky.
- 7.5. Pokud po vystavení faktury vyjde najevo, že existuje riziko neuhrazení pohledávky společností (zejména v případě zhoršení finanční situace zákazníka, zahájení insolvenčního či exekučního řízení), je společnost oprávněna učinit fakturu okamžitě splatnou bez ohledu na původně uvedenou splatnost.

8. Prodlení

- 8.1. V případě stávky, výluky, vyšší moci nebo obdobných okolností, které znemožní či zásadně ztíží splnění závazků společnosti, je oprávněna posunout plnění o dobu trvání překážky.
- 8.2. Pokud dojde k prodlení ze strany společnosti, je zákazník oprávněn po marném uplynutí písemně stanovené přiměřené dodatečné lhůty smlouvu s okamžitou účinností vypovědět.
- 8.3. Nároky zákazníka na náhradu škody vůči společnosti se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

9. Záruka

- 9.1. Společnost poskytuje záruku za jakost, tedy že poskytnutá plnění nebudou vykazovat vady a po sjednanou dobu budou způsobilá k obvyklému použití.
- 9.2. Záruka se nevztahuje na škody vzniklé v důsledku nesprávného, nedbalého zacházení nebo použití nevhodných provozních prostředků.
- 9.3. Odpovědnost společnosti za vady zaniká v případě neodborného nakládání, neodborně provedených zásahů či spuštění provozu zákazníkem nebo třetími osobami.
- 9.4. Společnost se zavazuje bez zbytečného odkladu odstranit vady svých plnění, pokud je zákazník včas písemně oznámí a řádně popíše.
- 9.5. Pokud společnost vady v přiměřené lhůtě neodstraní, je zákazník oprávněn po uplynutí dodatečné lhůty smlouvu vypovědět s okamžitou účinností.

10. Trvání smlouvy

- 10.1. Servisní smlouva je uzavřena na dobu uvedenou ve smluvním ujednání.
- 10.2. Zákazník je oprávněn smlouvu vypovědět s okamžitou účinností v případech uvedených v čl. 8.2 a 9.5 těchto VODP. Společnost je oprávněna vypovědět smlouvu s okamžitou účinností, pokud se zákazník dostane do prodlení s úhradou faktury o více než 30 dnů a ani po dodatečné písemné výzvě k úhradě, s poskytnutou lhůtou minimálně 7 dnů, nedojde k nápravě.

11. Nemožnost plnění, úprava smlouvy

- 11.1. Pokud některá ze smluvních stran nemůže splnit své závazky vyplývající ze smlouvy nebo těchto VODP, platí následující:
 - a) Pokud je nemožnost plnění způsobena společností, může zákazník požadovat náhradu škody. Tento nárok je však omezen na 10 % hodnoty té části služeb, kterou nebylo možné uvést do provozu. Jakékoli vyšší nároky na náhradu škody jsou vyloučeny.
 - b) Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že společnost může z organizačních nebo technických důvodů poskytnout místo objednaných služeb služby odpovídající kvality a technického charakteru.

12. Vedlejší ujednání

- 12.1. Jakékoli změny, doplnění nebo vedlejší ujednání smlouvy musí mít písemnou formu. Stejný požadavek se vztahuje i na vzdání se této podmínky.
- 12.2. Pokud se některé ustanovení stane neplatným nebo neúčinným, zůstávají ostatní ustanovení nadále v platnosti.

13. Povinnost mlčenlivosti

- 13.1. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost o všech obchodních a provozních záležitostech společnosti E.H.P., s.r.o., které se dozví v průběhu smluvního vztahu, a to i po dobu pěti let od jeho ukončení. Mlčenlivost se vztahuje zejména na obchodní a bankovní vazby, finanční výsledky, kalkulace, důležitou korespondenci, seznamy klientů, ceníky, výrobní, pracovní, prodejní a marketingové postupy společnosti (dále jen „Data“).
- 13.2. Tato povinnost neplatí v případě:
 - a) kdy byla Data v době jejich zveřejnění obecně dostupná nebo známá,
 - b) kdy byla Data zpřístupněna na základě zákonné povinnosti či pravomocného rozhodnutí soudu nebo správního orgánu, případně za účelem obrany práv zákazníka,
 - c) kdy poskytla společnost k jejich zveřejnění písemný souhlas.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1. Pokud v souvislosti s uzavřením a plněním smlouvy dochází k předání osobních údajů fyzických osob (zástupců, zaměstnanců nebo spolupracovníků smluvních stran), zavazují se smluvní strany dodržovat zásady a povinnosti stanovené Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

- 14.2. Smluvní strana poskytující osobní údaje odpovídá za to, že osoby, jejichž údaje poskytla, byly informovány o zpracování jejich údajů a o svých právech v souvislosti se zpracováním.
- 14.3. Pokud je zákazníkem fyzická osoba, bere na vědomí, že společnost zpracovává jeho osobní údaje výhradně za účelem uzavření a plnění smlouvy, komunikace mezi smluvními stranami a případného uplatnění nároků ze smlouvy. Zákazník byl rovněž seznámen se svými právy vyplývajícími z právních předpisů.
- 14.4. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje poskytnutí osobních údajů třetí osobě, pokud je to nezbytné pro plnění smlouvy, splnění zákonné povinnosti nebo pokud k tomu subjekt údajů poskytl souhlas.
- 14.5. Tyto VODP tvoří nedílnou součást smluvního vztahu mezi společností E.H.P., s.r.o. a zákazníkem. Jejich platnost a účinnost nastává automaticky uzavřením smlouvy, bez nutnosti zvláštního podpisového potvrzení zákazníkem.

V Praze, dne 2.1. 2025