

Všeobecné servisní podmínky („VSP“) společnosti

BVS Industrie-Elektronik GmbH

Stav leden 2021



Industrie-Elektronik
QUALITY MAKES THE DIFFERENCE

Servisní podmínky, které se uplatňují u všech právních vztahů mezi zákazníkem a společností BVS.

I. Rozsah platnosti

Níže uvedené předpisy se používají jako doplněk našich všeobecných obchodních podmínek (přístupné na adrese: <https://bvs-cnc.cz/cs/vop/>). Vztahují se na celý proces servisních služeb společnosti BVS Industrie-Elektronik GmbH („BVS“) a jejích zákazníků. Všeobecné servisní podmínky a všeobecné obchodní podmínky zákazníka nebo třetích stran se použijí pouze v případě, že s jejich použitím BVS výslovně souhlasí.

II. Povinnosti plnění zákazníka

1. Upozornění na rizika

Zákazník je výslovně upozorněn na to, že i v případě náležitých diagnostických opatření prováděných s požadovanou obezřetností, v sídle zákazníka za použití diagnostických procesů k lokalizování závady, by mohly být poškozeny další konstrukční díly na stroji.

2. Popis závady

Zákazník je povinen poskytnout společnosti BVS písemně přesný a podrobný popis veškerých závad a chybných funkcí zaslaných konstrukčních prvků a pomocí společnosti BVS při analýze chyb a odstraňování závad. Přitom musí zákazník upozornit na možné technické nebo pro výrobce specifické zvláštnosti.

3. Podklady/dokumenty

Zákazník musí dát společnosti BVS k dispozici za účelem řádného poskytnutí servisní služby potřebné informace a podklady včas před zahájením prací.

4. Informace

Zákazník musí společnost BVS informovat včas o nutnosti určitých bezpečnostních kontrol nebo podmínek.

5. Rozhraní

Zákazník musí společnost BVS upozornit na relevantní rozhraní (hardware a software), která je potřeba vzít na vědomí při poskytování servisních služeb. To platí zejména pro poskytování programovacích služeb v systémech pro zpracování dat.

6. Zálohování dat; Parametry

Zákazník je povinen prověřit veškerá nastavení, sady parametrů a data potřebná pro řádný provoz a funkčnost stroje/zařízení a zabezpečit, že budou správně nastavena pro potřebu zákazníka, a navíc budou dodatečně externě zálohována. BVS neručí za ztrátu dat, parametrů nebo nastavení. Odpovědnost za nefunkčnost stroje/zařízení, ke které na základě toho dojde, je vyloučena.

7. Spolupráce

Zákazník musí v každém ohledu podporovat servisní personál společnosti BVS při prováděném servisním zásahu. Zákazník je povinen na své náklady dodat technickou podporu, zejména poskytnutí potřebných vhodných pomocných pracovníků, v počtu potřebném pro daný servisní zásah a po nezbytnou dobu. Během servisního zásahu musí mít servisní personál stroj volně k dispozici. Pomocní pracovníci se musí řídit pokyny servisního personálu. BVS nepřebírá za pomocné pracovníky žádnou odpovědnost. Technická podpora zákazníka musí zajistit, aby servis mohl začít bezprostředně po příchodu servisního personálu a mohl být proveden bez zdržení až do převzetí zákazníkem.

8. Bezpečnost práce

Zákazník musí zavést speciální opatření potřebná v místě zásahu za účelem ochrany osob a věcí. Musí informovat servisní personál o stávajících speciálních bezpečnostních předpisech a předpisech ochrany práce, pokud jsou pro servisní personál důležité.

III. Nabídka, předběžný rozpočet nákladů

Pokud je to možné, sdělí se zákazníkovi v rámci nabídky servisní služby předpokládaná cena za opravu/montáž. Vyhotovení předběžného rozpočtu nákladů se závazným příslibem ceny není možné. Takový předběžný rozpočet nákladů – pokud není sjednáno jinak – je závazný pouze, pokud je u takového rozpočtu zapsána poznámka „závazné příslibení ceny“. Servisní zásah se pak platí na základě časové náročnosti. Při výpočtu servisních služeb se vykazují ceny pracovních výkonů za použité díly a materiál zvlášť. To samé platí pro cestovní výlohy, jízdní náklady a přepravné. Základem pro výpočet slouží vyhotovená servisní zpráva předaná při převzetí. Pracovní, cestovní, přepravní a čekací doby, stejně tak navrácení konstrukčního prvku se vypočítávají podle vždy platných sazeb společnosti BVS Industrie-Elektronik GmbH. Nemůže-li servisní technik začít s prací hned po jeho příchodu, nebo pokud dojde ke zdržení, tak vzniklé náklady za dobu čekání přebírá zákazník.

IV. Převzetí

„Zákazník je povinen dílo převzít po dokončení servisního zásahu a přezkoušení funkčnosti, ledaže by existovala nějaká vada, která omezuje použitelnost stroje/zařízení. Protokol o převzetí bude vystaven po dokončení. Pokud lze dílčí funkce předmětu smlouvy použít samostatně k výrobním účelům a jsou připravené k převzetí, je zákazník povinen dílčí dílo převzít.

O dílčím převzetí / celkovém převzetí se vystavuje protokol, který musí obě strany podepsat. Dílčí převzetí/celkové převzetí je považováno za uskutečněné také v případě, že se zákazník

• k převzetí nevyjádří (navzdory existující povinnosti převzetí) v pro něj nastavené přiměřené lhůtě nebo převzetí i po opakované výzvě od společnosti BVS odmítá nebo

• bez závažného důvodu odkládá provést uvedení do provozu nebo přezkoušení funkčnosti a společnost BVS proto zákazníkovi určila přiměřenou lhůtu pro spolupráci, která bez úspěchy vypršela, nebo

• pokud zákazník uvede předmět smlouvy do provozu k výrobním účelům. Převzetím odpadá odpovědnost dodavatele za viditelné vady.“

V. Výhrada vlastnického práva

Společnost BVS si vyhrazuje vlastnictví předmětu kupní smlouvy, smlouvy o dodání díla nebo smlouvy o dílo až do úplného splnění všech platebních závazků, i pro příp. dodatečně dlužné vedlejší práce, vyplývající z příslušné smlouvy. Zákazník nesmí předmět s výhradou vlastnictví až do úplného splnění všech platebních závazků prodat ani dát do zástavy nebo ho poskytnout jako jistinu. V případě zabavení a stejně tak obstavení nebo jiných nařízení třetí stranou musí zákazník společnost BVS neprodleně o této skutečnosti informovat.

VI. Záruka

Pokud se u předmětu koupě nebo servisní služby vyskytnou již v době přechodu rizika nějaké závady, ručí BVS při vyloučení dalších nároků, ale s výhradou odpovědnosti dle odstavce VII, výhradně podle následujících ustanovení: BVS vadné díly předmětu koupě podle svého uvážení dodatečně bezúplatně opraví nebo vymění za předmět bez vady („Náhradní plnění“). BVS v této záležitosti zvolí vhodnou formu náhradního plnění se zohledněním celkového stavu a přiměřenou se zřetelem na s tím spojené náklady. Po uvedení stroje do provozu je považován servisní zásah za úspěšně provedený. Veškeré nároky ze záruky pro servisní zásah odpadají po úspěšném provedení přezkoušení funkčnosti stroje. Náklady za servisní zásah potřebný pro účely dodatečné opravy předmětu koupě musí zákazník znovu uhradit sám. Tyto náklady nejsou zahrnuty v záruce. Zákazník je oprávněn k odstoupení od smlouvy nebo ke snížení smluvní ceny z důvodu vady pouze, pokud BVS – s výhradou výjimečných případů ze zákona – stanovenou přiměřenou lhůtu pro dodatečnou opravu nebo dodání náhrady nechala uplynout bez výsledku nebo pokud byla dodatečná oprava opakovaně neúspěšná a zákazníkovi byl odepřen další pokus náhradního plnění. Právo na odstoupení je v takových případech omezeno na závady, které omezují použitelnost. Nároky vznesené kvůli závadám, z jakéhokoliv právního důvodu, budou promlčeny, pokud není dohodnuto jinak, uplynutím 24 měsíců od provedení převzetí předmětu smlouvy nebo od převzetí předmětu smlouvy považovaného za provedený ze strany zákazníka. Záruční lhůta je po dobu náhradního plnění pozastavena. Záruční lhůta nezačíná běžet znovu od začátku. Více k tomu najdete v ustanoveních našich všeobecných obchodních podmínek.

VII. Odpovědnost

Za škody, které nevznikly na samotném předmětu smlouvy, ručí společnost BVS výhradně v případě úmyslu nebo hrubé nedbalosti, nebo v případě zaviněné újmy na životě, na těle nebo na zdraví, nebo v případě závad, které společnost BVS podvodně zamlčela, nebo pokud podle zákona o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku je odpovědnost za újmu osob nebo věcné škody vynucena. Přísliby záruky ze strany společnosti BVS neexistují a jsou – pokud je tvrzen opak – již nyní považovány za neplatné. Další nároky jsou vyloučeny. Společnost BVS neručí zejména za škody, které vznikly v důsledku nevhodného nebo nepřiměřeného používání, chybné montáže nebo chybného uvedení do provozu ze strany zákazníka nebo třetí strany, v důsledku běžného opotřebení, vadného nebo nedbalého zacházení, údržby neprováděné řádně, nevhodných provozních prostředků, nekvalitních stavebních prací, nevhodného základu stavby, chemických, elektrochemických nebo elektrických vlivů. To platí zároveň také pro případ neodborného následného vylepšení. Důkazní břemeno v této záležitosti nese zákazník. Odpovědnost za následky/škody, které na základě toho vzniknou, je ze strany BVS vyloučena. To samé platí pro změny předmětu koupě/služby bez předchozího schválení od společnosti BVS. Společnost BVS neručí za škody, které nevznikly na samotném předmětu opravy. Nárok na náhradu škody způsobené přerušením výroby, odstávkou stroje, náklady na zaměstnance, ztrátou dat a ušlým ziskem či jiným poškozením majetku jsou vyloučeny.