

Všeobecné podmínky servisních služeb
(„Full Service“ a „Full Maintenance“) pro manipulační techniku společnosti
Linde Material Handling Česká republika s.r.o.

1. Základní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí uzavírané smlouvy o servisních službách „Full Service“ a „Full Maintenance“ pro manipulační techniku. Odchýlit se od nich lze na základě změny odpovídajícího ustanovení obsaženého ve smlouvě o poskytování servisních služeb. Vylučuje se aplikace ustanovení § 1740 odst. 3 a § 1751 odst. 2 občanského zákoníku, kterými se stanoví, že smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle smluvních stran.
- 1.2. Tyto všeobecné podmínky řeší vzájemné vztahy smluvních stran při údržbě a opravách a dalších právních a ekonomických souvislostech s touto problematikou souvisejících.

2. Předmět servisních služeb manipulační techniky

- 2.1. Plný servis obsahující údržbu a opravy parku manipulační techniky uživatele dle článku 2 v případě smlouvy „Full Service“, nebo servis obsahující provozní údržbu parku manipulační techniky uživatele dle článku 2 v případě smlouvy „Full Maintenance“. Plný servis neobsahuje náklady na generální opravy motorů, výměny motorů manipulační techniky.
- 2.2. Odpovědnost za technickou způsobilost parku manipulační techniky vůči externím kontrolám ze strany státních a profesně kompetentních orgánů.
- 2.3. Provádění veškerých oprav nad rámec provozní údržby nebo plného servisu včetně dodávek náhradních dílů prostřednictvím autorizovaného servisu zhotovitele a respektování jeho doporučení. Náklady na takové opravy jsou fakturovány podle ceníku prací a náhradních dílů používaných běžně zhotovitelem a aktualizovaných pro každý kalendářní rok.

3. Povinnosti uživatele

- 3.1. K umožnění naplnění předmětu smlouvy se zavazuje uživatel, že k termínu podpisu smlouvy stanoví odpovědného pracovníka, který bude v pravidelném styku s odpovědným pracovníkem zhotovitele pro řešení operativní problematiky.
- 3.2. Zajistí v průběhu provozování manipulační techniky:
 - a) Zásobování potřebnými PHM, olejem, vodou a elektrickou energií na vlastní náklady.
 - b) Kontrolu hladiny oleje, chladicí vody a tlaku v pneumatikách.
 - c) Kontrolu a dobíjení trakční baterie, kontrolu hladiny elektrolytu v baterii, pokud je technika poháněna baterií.
- 3.3. Pro účely zajištění servisu zajistí uživatel pro zhotovitele:
 - a) Trvalý přístup k provozované technice v běžné pracovní době.
 - b) Pracovní místo odpovídajícím způsobem větrané, osvětlené a v případě potřeby vytápěné.
 - c) Pokud to je nezbytné, poskytne vhodné skladovací prostory v potřebném rozsahu k uskladnění náhradních dílů a pracovního materiálu.
 - d) Poskytne bezplatně zhotoviteli dodávku elektrické energie, stlačeného vzduchu a vody.
 - e) V případě vzniku větší závady na manipulační technice umožní uživatel, aby servisní technici zhotovitele mohli eventuálně využít technické zázemí uživatele.
 - f) Uživatel seznámí servisní techniky zhotovitele provádějící údržbu a opravy manipulační techniky s bezpečnostními a požárními směrnici provozu uživatele s přihlédnutím k úkolům, které tyto servisní technici budou plnit v prostorách uživatele.
 - g) Odpovědný zástupce uživatele bude kontrolovat plnění těchto směrnic a v případě jejich porušení bude informovat odpovědného zástupce zhotovitele.
- 3.4. Uživatel uhradí všechny náklady oprav předmětů smlouvy včetně cen náhradních dílů, které jsou zajišťovány zhotovitelem nad rámec servisních služeb sjednaných v sazbách, a které vznikly v důsledku havárie, poškození, užití předmětu smlouvy jinak nebo k jinému účelu, než je stanoveno v návodu k používání, zanedbáním denní údržby a kontroly techniky.

- 3.5. Náklady na takovou opravu budou fakturovány podle ceníku prací a náhradních dílů používaných běžně zhotovitelem. Ceník je aktualizován vždy pro každý kalendářní rok.
- 3.6. V případě, že uživatel nechce uznat svoji vinu na poškození předmětu smlouvy, je zhotovitel oprávněn přizvat k posouzení příčiny a zavinění škody odborného znalce. Zhotovitel i uživatel se zavazují respektovat stanovisko znalce, náklady spojené s jeho prací uhradí strana, v jejíž neprospěch znalec rozhodl.
- 3.7. Běžné povinnosti uživatele:
- Neprodleně písemně oznamovat případy závad, poškození vozíků, nebo jejich havárie dle čl. 3.4.
 - Zajistit bezpečný způsob užívání techniky v souladu s platnými právními normami a ČSN týkajícími se provozu technických zařízení, BOZP a PO.
 - Zajistit školení řidičů manipulační techniky dle právních norem platných pro tuto oblast.
 - Zajistit provádění denní údržby vozíků dle návodů k používání (česká verze návodu k používání dodávána s vozíkem) a zajistit běžnou péči o techniku, jako je čištění, mytí a další úkony spadající do obvyklých povinností řidiče motorového vozíku.
 - K doplňování paliva vysokozdvizných vozíků používat podle návodu k obsluze pouze výrobcem předepsané palivo splňující podmínky příslušné normy DIN.
 - Kontaktovat servisního technika zhotovitele vždy min. 50 motohodin před termínem provedení provozní údržby s požadavkem na provedení příslušné provozní údržby.
 - Uživatel může ve výjimečných případech se souhlasem zhotovitele objednávat nové pneumatiky, kolečka, vidlice a trakční baterie za opotřebované v průběhu smlouvy pouze u zhotovitelem schváleného dodavatele. Seznam schválených dodavatelů je na vyžádání k dispozici u zhotovitele.
 - Uživatel může ve výjimečných případech se souhlasem zhotovitele objednávat dovybavení manipulační techniky asistenčními systémy nebo jiným zařízením pouze u dodavatele schváleného zhotovitelem.
4. Povinnosti zhotovitele
- 4.1. Zhotovitel se zavazuje zajistit naplnění předmětu smlouvy dle článku č. 2 této smlouvy za podmínek v této smlouvě dohodnutých a eventuálně dále upřesňovaných vzájemnými jednáními s uživatelem, upřesnění podmínek bude prováděno dle potřeby a případné změny budou doplněny ke smlouvě formou písemných dodatků.
- 4.2. Zajistit provádění systémově plánované preventivní údržby bez dopadu do operativní mobility v pokrývání potřeb uživatele. Přitom se vychází z předpokladu, že provozovaný počet vozíků postačuje na zajištění potřeb manipulace uživatele a poskytuje dostatečnou rezervu na provádění servisních prohlídek a oprav.
- 4.3. Zajistit nákup, skladování a prvotní financování nákupu potřebné rezervy náhradních dílů pro běžnou údržbu všech typů vozíků užívaných uživatelem.
- 4.4. Zajistit za úhradu opravy manipulační techniky poškozené vinou uživatele a opravy nad rámec sjednaného rozsahu servisních služeb.
- 4.5. Vést technickou dokumentaci o práci provedené na každém vozíku. V případě, že dojde k poškození vozíku z viny obsluhy, zpracuje protokol o vzniklé škodě, který předá uživateli.
- 4.6. Zhotovitel v případě závady poskytne servisní služby v podobě dostavení se servisního technika na místo k servisnímu zásahu:
- v případě nahlášení závady do 10:00 hodin v pracovní dny ještě též den, nejpozději následující pracovní den.
- Odpovědný pracovník uživatele nárokuje servisní požadavek telefonicky a následně e-mailem dle konkrétních pokynů stanovených ve smlouvě.
5. Všeobecná ustanovení
- 5.1. Protože smlouva vytváří stav hluboké provázanosti smluvních stran, dohodli se oba partneři na vzájemné spolupráci a rovnoprávnosti partnerů. V případě, že dojde ke změně pravidel, právních nebo technických norem, které změni podmínky provozu nebo stanoví další dodatečné požadavky na bezpečný provoz manipulační techniky a ovlivní tak výkony a dodávky zhotovitele, nebo dojde ke zvýšení nákupních cen spotřebního materiálu (oleje, filtry apod.) a náhradních dílů, které by znamenaly, že náklady na údržbu vozíků a služeb s tím souvisejících nepokrývají náklady vynaložené zhotovitelem a neumožňují přiměřený zisk, má zhotovitel právo žádat o změnu cen sjednaných v této smlouvě.
- V takovém případě doloží uživateli zvýšené náklady, s nimiž nebylo počítáno při uzavření smlouvy.

- 5.2. Zhotovitel není v prodlení vůči uživateli s poskytnutím servisní činnosti nebo jakéhokoliv jiného plnění poskytované na základě těchto podmínek, pokud prodlení bylo způsobeno okolnostmi, které zhotovitel nemohl ovlivnit. Zhotovitel není dále v prodlení, pokud nemůže plnit svůj závazek v důsledku prodlení uživatele s plněním jeho smluvních povinností, nebo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost zhotovitele.
- 5.3. Zhotovitel se zavazuje použít ve prospěch uživatele všechny mu známé skutečnosti jako cenové slevy, nové technické informace, zjištěné optimalizační možnosti atd. a informovat jej o všech mu známých pozitivních i negativních poznatcích.
- 5.4. Zhotovitel neodpovídá za újmu vzniklou používáním vozíků jiným způsobem, než je stanoveno v návodu k používání, dále za újmu způsobenou nesprávnou manipulací obsluhy vozíků, krádeží, úmyslně či nedbalostí ze strany pracovníků uživatele nebo třetích osob.
- 5.5. Zhotovitel neručí za vady, bezpečný provoz a životnost manipulační techniky v případě, že byla u manipulační techniky provedena instalace asistenčních systémů nebo jiných zařízení uživatelem nebo třetí osobou bez souhlasu nebo účasti autorizovaného servisu zhotovitele.
- 5.6. U předmětů smlouvy, jejichž celkový nájezd motohodin přesáhne u čelních vozíků 20.000 mth, u skladové, automatizované skladové techniky 12.500 mth, retraků 15.000 mth a u ostatních 12.500 mth, se uživatel při poškození zvedacího zařízení včetně přídatných zařízení, elektromotorů, čerpadel, hydrostatické, chladicí a palivové soustavy, řídicích elektronik, řídicí nápravy a spalovacího motoru podílí na nákladech na opravu ve výši 50 % celkových nákladů. Tímto ustanovením není dotčena povinnost uživatele hradit měsíční servisní paušály.
- 5.7. Při požadavku uživatele zahrnout do servisních měsíčních paušálů výměnu dílů podléhajících provoznímu opotřebení se stanovují následující minimální doby životnosti: Plnopryžžové pneumatiky 4000 mth, nosné vidlice 6000 mth, kolečka u skladové techniky 3000 mth.
- 5.8. V případě doby trvání smlouvy delší než 24 měsíců anebo ročního nájezdu předmětu servisních služeb více než 750 mth / rok je uživatel povinen zajistit zákonné školení řidičů manipulační techniky u zhotovitelem schválené osoby.
- 5.9. V případě sjednané služby Linde Škola BASIC zhotovitel zajistí:
 - a) Jednorázové základní školení pro 2 osoby na jeden vozík.
 - b) Součástí školení je dopravné lektora.
 - c) Součástí školení je vystavení „Osvědčení k řízení příslušného vozíku“.
- 5.10. V případě sjednané služby Správa flotil BASIC (Linde connect) zhotovitel zajistí:
 - a) Aktivaci vozíku v databázi connect desk.
 - b) Instalaci aktuálního software connect.
 - c) Základní školení v rozsahu 2 hod.
 - d) Provoz databáze na hostovaném serveru včetně zálohování a údržby serveru.
 - e) Pravidelné aktualizace software na hostovaném serveru.
 - f) Správu přístupových účtů hostované databáze.
 - g) Opakované základní školení 1x ročně pro max. 5 osob.
- 5.11. V případě sjednané služby Trakční baterie BASIC zhotovitel zajistí 1x ročně:
 - a. Diagnostiku baterie, včetně měření.
 - b. Kontrolu elektrického a mechanického stavu baterie.
 - c. Komplexní a ošetřující čištění baterie.
 - d. Vyhodnocení aktuálního stavu, případně návrhu na zlepšení.
 - e. Službu nabíječ BASIC, která obsahuje vizuální kontrolu a čištění nabíječe vzduchem spolu s čištěním baterie.
- 5.12. V případě sjednané služby Přídatná zařízení BASIC zhotovitel zajistí:
 - a. Údržbu přídatného zařízení spolu s údržbou vozíku.
 - b. Výměnu opotřebovaných hydraulických komponentů.
- 5.13. V servisních službách nejsou zahrnuty:
 - a. Náklady za provozní média dodávané uživatelem v jeho objektu (elektrická energie, voda, stlačený vzduch atd.).
 - b. Náklady na palivo nebo elektrickou energii potřebnou k pohonu manipulační techniky.
 - c. Náklady na opravy poškozené manipulační techniky prokazatelně zaviněné pracovníky uživatele úmyslně, nedbalostí nebo nešikovností obsluhy.

- d. Náklady na opravy poškozené manipulační techniky způsobené přímým dlouhodobým vlivem biologických, chemických a tepelných procesů, náklady na odstranění škod způsobených bezprostředním následkem koroze, eroze nebo oxidace v provozu, kde je manipulační technika používána.
 - e. Náklady denní kontroly a údržby dle návodu k používání (provádí řidič), zejména se jedná o celkovou kontrolu manipulační techniky, hladiny provozních náplní, stavu pneumatik (kol, koleček) a stavu akumulátoru. Dále na provádění denní kontroly a údržby dle návodu k obsluze pro trakční akumulátor, nabíječ a přídatná zařízení.
 - f. Náklady na obměnu startovacích baterií.
 - g. Náklady na obměnu, opravu či údržbu trakčních akumulátorů, nabíječe.
 - h. Revize elektrických zařízení dle ČSN 33 1600 ed. 2.
 - i. Náklady na dodávku a výměnu žárovek osvětlení, osvětlení manipulační techniky.
 - j. Náklady na výměnu rozbitých skel kabinových dílů.
 - k. Náklady na opravu poškozeného laku.
 - l. Náklady na obměnu či opravu poškozené sedačky nad rámec běžného opotřebení.
 - m. Náklady na opravy způsobené vyšší mocí.
 - n. Náklady na opravy vzniklé důsledkem neprovádění denní kontroly a údržby dle návodu k používání.
 - o. Náklady na opravy vzniklé důsledkem opravy provedené bez souhlasu zhotovitele uživatelem, či třetí osobou.
 - p. Náklady na výměnu pneumatik, kol a koleček.
 - q. Náklady na výměnu vidlic.
 - r. Náklady na obměnu, opravu či údržbu přídatného zařízení.
 - s. Náklady na péči o systém topení/klimatizace nad rámec prací obsažených v provozní údržbě.
6. Platební podmínky
 - 6.1. Ceny za servisní služby jsou fakturovány dle sazeb uvedených ve Smlouvě o servisních službách se splatností faktur do 14 dnů od data vystavení.
 - 6.2. Servisní náklady se zvýší vždy na počátku každého kalendářního roku v závislosti na celkové míře inflace v ČR vyhlášené Českým statistickým úřadem.
 - 6.3. Ostatní platby za opravy a materiál, který není zahrnut v ceně servisního paušálu, budou fakturovány po dodání se splatností 14 dnů od data vystavení faktury.
 7. Změny smlouvy podle ročního nájezdu motohodin
 - 7.1. Dohodnuté ceny za servisní služby konkrétního manipulačního vozíku jsou vázány na dobu trvání smlouvy se stanoveným ročním nájezdem motohodin.
 - 7.2. Při překročení nájezdu motohodin do 10 % sjednaného ročního limitu motohodin se navýšení nákladů na servisní služby řeší cenou za nadlimitní motohodiny.
 - 7.3. V případě překročení nájezdu ročního limitu motohodin nad 10 % má zhotovitel právo jednou ročně upravit v závislosti na skutečném ročním nájezdu motohodin manipulačního vozíku:
 - měsíční paušál servisních nákladů
 - délku doby trvání servisní smlouvy
 - 7.4. Manipulační poplatek za změnu smlouvy týkající se prodloužení smlouvy, předčasného ukončení smlouvy, změny uživatele, změny trvání nebo ročního nájezdu mth, úpravy sazby dle požadavku uživatele nebo změny platebního způsobu bude účtován jednorázový manipulační poplatek ve výši 1 300 CZK. V případě více změn najednou v rámci jedné smlouvy se manipulační poplatek účtuje pouze jednou.
 8. Pojištění provozované manipulační techniky
 - 8.1. Předmět smlouvy je pojištěn uživatelem, popřípadě příslušnou leasingovou společností dle zákona č. 30/2024 Sb., o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, ve znění pozdějších předpisů.
 - 8.2. Pojištění v rámci pojištění stojí si zajišťuje uživatel v případě vlastnictví předmětů smlouvy nebo je toto pojištění zajištěno příslušnou leasingovou společností v případě nájmu předmětů této smlouvy.
 9. Trvání smlouvy a výpovědní lhůty

- 9.1. Smlouva o servisních službách se uzavírá na dobu 36, 48 nebo 60 měsíců a začíná být naplňována dnem uvedení předmětu smlouvy do provozu. Platnosti nabývá dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 9.2. Kterákoliv ze smluvních stran může vypovědět smlouvu pouze v případě opakovaného porušení smlouvy druhou smluvní stranou. Tím nejsou dotčeny výpovědní lhůty dle odst. 9.3 níže. Výpověď se podává osobně, písemně doporučeným dopisem nebo faxem. Za rozhodné je považováno datum odeslání nebo převzetí výpovědi adresátem.
- 9.3. Výpovědní lhůta činí v případě výpovědi podle odst. 9. 2. dva měsíce a začíná plynout od prvního dne následujícího po obdržení výpovědi.
- 9.4. Zhotoviteli vzniká právo vypovědět smlouvu o servisních službách dále i dnem kdy se uživatel dostane do úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), v platném znění a/nebo bude proti uživateli podán návrh na zahájení insolvenčního řízení, návrh na prohlášení konkursu na majetek uživatele a/nebo uživatel navrhne povolení ochranné lhůty, povolení vyrovnání atd. a/nebo soud rozhodne o prohlášení konkursu na majetek uživatele nebo o povolení oddlužení, o povolení ochranné lhůty, nebo schválení oddlužení či o vyhlášení moratoria uživatele a/nebo soud rozhodne o povolení reorganizace, o povolení vyrovnání či zamítne návrh na prohlášení konkursu na majetek uživatele pro nedostatek majetku či zamítne insolvenční návrh pro nedostatek majetku uživatele. V takovém případě nabývá výpověď účinnosti okamžikem jejího doručení uživateli či příslušnému insolvenčnímu správci.
- 9.5. Zhotovitel může od smlouvy odstoupit v případě, že uživatel nesplní alespoň 2x během tří po sobě jdoucích měsíců řádně a včas jakýkoliv svůj peněžitý závazek k zhotoviteli. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem, kdy bylo písemné odstoupení od smlouvy doručeno uživateli.

10. Řešení sporů

- 10.1. Pro právní vztahy mezi zhotovitelem a uživatelem je rozhodující Český právní řád. Vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 10.2. Spory mezi stranami, které by vznikly v souvislosti se smlouvou, budou strany přednostně řešit dohodou.
- 10.3. Pokud se strany nedohodnou, bude takový spor rozhodnut v rozhodčím řízení před Rozhodčím soudem Hospodářské komory ČR a Agrární komory ČR v souladu s jejím řádem. Místem rozhodčího řízení je Praha. Jednacím jazykem je čeština. Rozhodnutí Rozhodčího soudu bude konečné a závazné pro obě strany.

Platnost: od 1.6.2025