

Všeobecné servisní podmínky společnosti Linde Material Handling Česká republika s.r.o.

1. Práva a povinnosti zhotovitele:

1.1 Příjezd servisního pracovníka zhotovitele.

Zástupce zhotovitele se dostaví v případě závady k opravě takto:

- i. V případě nahlášení závady do 10:00 hodin v pracovní dny učiní zástupce zhotovitele vše pro to, aby se dostavil servisní technik ještě též den, nebude-li to však možné, proběhne servisní zásah nejpozději následující pracovní den.
- ii. Do jakýchkoliv lhůt se nezapočítává doba, která probíhá ve dnech pracovního volna, pracovního klidu nebo státem uznaných svátcích.

1.2. Kreditní podmínky.

- a) V případě, že předpokládaná cena servisního zásahu dle objednávky přesáhne kreditní limit ve výši fakturovaného průměrného tříměsíčního obrátu v období posledních 12 měsíců za servisní služby, může zhotovitel požadovat uhrazení zálohy. K překročení kreditního limitu dochází, pokud součet aktuálně neuhrazených faktur s předpokládanou cenou servisního zásahu dle objednávky je větší než stanovený kreditní limit.
- b) Vystavení zálohové faktury není důvodem pro odložení opravy, dodání nebo objednání dílů, pokud objednatel uhradil všechny faktury ve lhůtě splatnosti v období posledních 6 měsíců a/nebo minimálně ve výši kreditního limitu (platí náročnější kritérium). Pokud objednatel je v likvidaci nebo je na něho podán návrh na konkurs, pak má zhotovitel automaticky právo k vystavení zálohové faktury a k odložení objednání ND až do okamžiku jejího uhrazení.
- c) O poskytnutí kreditu rozhoduje smluvní strana, která kredit poskytuje.

1.3. Záruční doba.

- a) Pokud není stanoveno jinak, pak zhotovitel poskytuje na veškeré dodané služby a materiál dobrovolnou záruku za jakost v trvání šesti měsíců / 500 mth od okamžiku převzetí zboží nebo služby objednatelem. S výjimkou vad náhradních dílů nepochybně způsobených vadou materiálu se záruka nevztahuje na spotřební materiál, zejména pneumatiky, hnací a vodící kola, žárovky a podobné náhradní díly podléhající opotřebení v rámci běžného provozu.
- b) V případě poskytnutí prodloužené záruky na nové vozíky (IC vozíky více než 2 roky / 2 200 mth; E, WH vozíky a automatizovaná skladová technika více než 1 rok / 2 200 mth) se tato prodloužená záruka nevztahuje na příslušenství motoru (jako např. startér, alternátor), hydraulické hadice, kabiny a jejich příslušenství (jako např. zámky dveří, stírače, rádio), startovací baterie, sedačky a pryžové díly (jako např. pryžové manžety). Prodloužená záruka se dále nevztahuje na přídatná zařízení, PB trakční baterie a nabíjecí přístroje. Maximální počet nabíjecích cyklů u prodloužené záruky na Li-Ion baterie je 1 400. Provozovatel zajistí v případě poskytnutí prodloužení záruky vlastními prostředky, nebo objednaním placení služby u Zhotovitele vyčištění vozíku a Li-Ion baterie (exteriér zbaven hrubých nečistot, interiéru zbaven hrubých nečistot a prachu, motorový prostor bez nečistot nasátých chladicí soustavou) v intervalu minimálně 1 x za 12 měsíců či po 1000 najetých mth.
- c) V případě nutnosti odstranit závady u ručních paletových vozíků anebo vozíky řadů MT, a to i v záruční době, platí, že uživatel dopraví předmětný vozík na nejbližší středisko zhotovitele.
- d) Po dobu trvání záruční doby je objednatel povinen na své náklady a prostřednictvím autorizovaného servisního střediska provádět opravy, provozní údržby a technické kontroly zboží ve lhůtách stanovených návodem na údržbu. Ceny těchto servisních prací jsou uvedeny v ceníku autorizovaného servisního střediska.
- e) V záruční době smí být užíván na zboží pouze originální spotřební materiál.
- f) V záruční době je objednatel povinen zajistit zákonné školení řidičů manipulační techniky u zhotovitelem schválené osoby.
- g) Zhotovitel neručí za vady náhradních dílů, které vznikly v důsledku nedodržení návodu k obsluze, chybného, neodborného či nedbalého používání nebo zacházení, provedení změn nebo úprav objednatelem bez předchozího souhlasu zhotovitele, v důsledku chybného nebo nadměrného namáhání.
- h) V případě pochybnosti o tom, zda vada náhradního dílu byla způsobena objednatelem, rozhoduje stanovisko výrobce.
- i) Zhotovitel neručí za vady, bezpečný provoz a životnost manipulační techniky v případě, že byla u manipulační techniky provedena instalace asistenčních systémů nebo jiných zařízení objednatelem nebo třetí osobou bez souhlasu nebo účasti autorizovaného servisu zhotovitele.
- j) Nedodržení povinností stanovených v bodě 1.3. těchto podmínek má za následek ztrátu práv ze záruky.

2. Práva a povinnosti uživatele :

2.1. Přístup do objektu uživatele.

Uživatel povoluje vstup zástupci zhotovitele do jeho prostor za účelem plnění předmětu objednávky.

Linde Material Handling
Česká republika s.r.o.
Polygrafická 622/2
108 00 Praha 10
Telefon: +420 271 078 111
linde@linde-mh.cz
www.linde-mh.cz

IČ: 00676977
DIČ: CZ00676977
Společnost je zapsaná
v OR vedeném u MS v Praze
v oddíle C, vložka 458.

Bankovní spojení Raiffeisenbank a.s.
číslo účtu CZK 5010014142/5500
IBAN: CZ3755000000005010014142
číslo účtu EUR: 5010014150/5500
IBAN: CZ1555000000005010014150
SWIFT: RZBCCZPP



2.2. Podmínky pro výkon činností zhotovitelem.

Uživatel se zavazuje vytvořit zástupci zhotovitele podmínky pro výkon servisních činností a činností s tím spojených, zejména podmínky BOZP, odpovídající pracovní a hygienické podmínky atd.

2.3. Všeobecně

- a) Uživatel se zavazuje zhotoviteli uhradit poplatek za požadovanou změnu údajů uvedených na daňovém dokladu-faktuře, a to ve výši 1.300 Kč za každou jednotlivou požadovanou změnu, přičemž toto neplatí, pokud daňový doklad-faktura neobsahuje údaje požadované právními předpisy či další údaje, které si smluvní strany mezi sebou sjednaly.

2.4. Objednávky.

- b) Objednatel se zavazuje před započítáním plnění dodávky předat na dispečink zhotovitele písemnou objednávku
- c) (e-mail: dispecink@linde-mh.cz, tel. +420 271 078 294, +420 602 213 496), nebo objednávku zadanou prostřednictvím systému Linde Service Manager nebo Linde Data Point. V případě objednávky služby Linde Škola písemnou objednávku zaslat na e-mail: skola@linde-mh.cz
- d) Písemná objednávka musí být čitelná při zaslání na straně příjemce a musí obsahovat minimálně tyto údaje: datum vystavení objednávky, referenční číslo objednávky objednatele, jméno objednatele, IČO objednatele, kdo hradí, jméno kontaktní osoby + telefonní a emailové spojení, adresa místa umístění zařízení, jméno výrobce zařízení, kompletní výrobní číslo stroje z výrobního štítku (pokud existuje), popis požadované služby nebo projevů závady z pohledu zákazníka, datum případné poruchy a v případě automatizované skladové techniky i zápisu tzv. systémových "Logů" ze systému daného zařízení.
- e) Objednávku je možné stornovat pouze s písemným souhlasem zhotovitele. Objednatel se zavazuje uhradit zhotoviteli veškeré prokazatelné náklady vzniklé stornováním objednávky.

2.5. Přítomnost zástupce zhotovitele.

V případě přítomnosti servisního technika u objednatele, objednatel zajistí přítomnost nebo dosažitelnost kontaktní osoby objednatele, která je oprávněna podepisovat servisní výkazy za objednatele.

2.6. Nárok na bezplatnou dodávku.

Jakýkoliv nárok na bezplatnou dodávku služeb nebo zboží je povinen objednatel povinen prokázat pracovníkovi zhotovitele před započítáním dodávky nebo výkonu (např. kopií kupní smlouvy a protokolem o uvedení do provozu, technickým průkazem, kopií výkazu servisních prací atp.).

2.7. Demonstrace závad.

V případě požadavku zhotovitele se objednatel zavazuje zajistit demonstraci závad servisnímu pracovníkovi zhotovitele.

2.8. Identifikace dílů.

- a) V případě, kdy objednatel provádí sám objednávku konkrétních náhradních dílů, pak za jejich správné vytipování zodpovídá objednatel. Pokud objednatel nezná katalogové číslo dílu a pokud toto katalogové číslo je požadováno pro objednání dílu u dodavatele zařízení, pro který je díl určen, pak zhotovitel je oprávněn účtovat za vytipování katalogového čísla díla poplatek s ohledem na skutečně vynaložené úsilí. Při objednávce náhradních dílů je hlavním specifikačním údajem jeho katalogové číslo. Ostatní údaje jsou pouze informativní a zhotovitel na ně nemusí brát zřetel.
- b) Náhradní díl je považován za správně dodaný, pokud katalogové číslo uvedené na objednávce souhlasí s katalogovým číslem dílu dle číslování dodavatele zařízení, pro který je díl určen.
- c) V případě problémů vzniklých nesprávným určením katalogového čísla dílu veškeré náklady s vyřízením hradí strana, která byla zodpovědná za identifikaci katalogového čísla při objednávce.

3. Cena poskytovaných servisních služeb, speciální podmínky:

3.1. Cena servisních služeb, které jsou poskytovány zhotovitelem objednateli, je stanovena dle platného ceníku zhotovitele.

Platnost starého ceníku zaniká vstupem v platnost ceníku nového. Aktuální ceník pro příslušný kalendářní rok je zveřejněn na webu www.linde-mh.cz.

4. Zhotovitel účtuje vždy dvě cesty (příslušného pásma) v rámci cestovného uvedeného v aktuálním Ceníku servisních služeb. **Všeobecně:**

4.1. Splatnost faktur a jejich úhrada.

- a) Splatnost faktury je stanovena na 14 dní od data jejího vystavení.
- b) Pokud objednatel nesouhlasí s provedenou fakturací, pak je povinen tyto námitky uplatnit u zhotovitele písemnou formou včetně uvedení důvodů ve lhůtě splatnosti faktury. Za každý den prodlení úhrady nerozporované faktury po lhůtě její splatnosti může být vystavitelem faktury účtována druhé straně smluvní pokuta ve výši 0,05 procenta z dlužné částky za každý den prodlení. Datem úhrady se rozumí datum připsání platby na účet příjemce.
- c) Nestandardní splatnosti faktur uvedené na objednávkách objednatele musí být vždy předem odsouhlaseny zhotovitelem a písemně potvrzeny. V ostatních případech platí standardní splatnost faktur.

4.2. Výhrada vlastnictví.

Linde Material Handling
Česká republika s.r.o.
Polygrafická 622/2
108 00 Praha 10
Telefon: +420 271 078 111
linde@linde-mh.cz
www.linde-mh.cz

IČ: 00676977
DIČ: CZ00676977
Společnost je zapsaná
v OR vedeném u MS v Praze
v oddíle C, vložka 458.

Bankovní spojení Raiffeisenbank a.s.
číslo účtu CZK 5010014142/5500
IBAN: CZ3755000000005010014142
číslo účtu EUR: 5010014150/5500
IBAN: CZ1555000000005010014150
SWIFT: RZBCCZPP



- a) Předmět dodávky je až do okamžiku jeho plné úhrady včetně DPH, popř. kursových rozdílů a/nebo smluvní pokuty majetkem
- b) dodavatele.
- c) Po dobu, kdy objednatel fyzicky disponuje předmětem dodávky a trvá výhrada vlastnictví, nese objednatel odpovědnost za škodu vzniklou jeho ztrátou, zničením živelnou událostí nebo jiným poškozením.

4.3. Obchodní tajemství.

Smluvní strany berou na vědomí, že jakékoliv údaje vyplývající z obchodního vztahu včetně nabídek tvoří předmět obchodního tajemství a není povoleno sdělovat tyto údaje bez souhlasu protistrany třetím osobám.

4.4. Platnost všeobecných servisních podmínek:

Jakákoliv pravidla nebo změny dohodnutá v rámci dvoustranných smluv mezi zhotovitelem a objednatelem mají přednost před ustanoveními těchto všeobecných podmínek. Platnost starých Všeobecných podmínek zaniká vydáním podmínek nových. Aktuální Všeobecné servisní podmínky jsou dostupné na webu www.linde-mh.cz.

4.5. Zhotovitel není v prodlení vůči objednateli 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 objednatele s plněním jeho smluvních povinností, nebo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost zhotovitele.

5. Závěrečná ustanovení:

5.1. Vztahy neupravené touto smlouvou se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

5.2. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé mezi nimi z právních vztahů založených touto smlouvou nebo v souvislosti s ní budou rozhodovány v rozhodčím řízení, a to Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR podle jeho Řádu třemi rozhodci. Rozhodnutí Rozhodčího soudu se obě strany zavazují bez výhrady akceptovat.

5.3. V případě, že se smluvní strany na základě smlouvy o servisních službách dohodly, že součástí služeb zhotovitele je i zajištění služby myLinde ze strany zhotovitele, smluvní strany prohlašují, že nedílnou součástí smlouvy o servisních službách a těchto všeobecných podmínek je rovněž soubor dokumentů upravující podmínky pro používání služby myLinde, které se nachází na <https://www.linde-mh.cz/cs/O-spolecnosti-Linde/Ke-stazeni/> přičemž objednatel výslovně prohlašuje, že před uzavřením smlouvy o servisních službách se zhotovitelem podrobně projednal podmínky služby myLinde, a rovněž se seznámil se všemi dokumenty umístěnými na odkazu <https://www.linde-mh.cz/cs/O-spolecnosti-Linde/Ke-stazeni/>, které se týkají služby myLinde.

5.4. Smluvní strany se písemně informovaly o rizicích a přijatých opatřeních k ochraně před jejich působením, které se týkají výkonu práce na pracovišti a spolupráci při zajišťování BOZP. Pokud druhá strana takovou informaci písemně neobdržela, platí, že taková rizika neexistovala. Dokument s platnými riziky je dostupný na webu www.linde-mh.cz.

Platnost: od 1. srpna 2026