

## 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:

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.

Do jakýchkoliv lhůt se nezapočítává doba, která probíhá ve dnech pracovního volna, pracovního klidu nebo státem uznaných svátcích.

#### 1.2. Kreditní podmínky

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.

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.

O poskytnutí kreditu rozhoduje smluvní strana, která kredit poskytuje.

#### 1.3. Záruční doba

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.

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, trakční baterie, Li-Ion baterie a nabíjecí přístroje. Provozovatel zajistí v případě poskytnutí prodloužení záruky vlastními prostředky, nebo objednaním placení služby u Zhotovitele vyčištění vozíku (exteriér zbaven hrubých nečistot, interiér 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.

Zhotovitel rovněž 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.

V případě pochybnosti o tom, zda vada náhradního dílu byla způsobena objednatelem, rozhoduje stanovisko výrobce.

### 2. Práva a povinnosti objednatele:

#### 2.1. Přístup do objektu objednatele

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

#### 2.2. Podmínky pro výkon činností zhotovitelem

Objednatel 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. Objednávky

Objednatel se zavazuje před započatím plnění dodávky předat na dispečink zhotovitele písemnou objednávku

(e-mail: [dispecink@linde-mh.cz](mailto:dispecink@linde-mh.cz), tel. +420 271078 294, +420 602 213 496), nebo objednávku zadanou prostřednictvím systému Linde Service Manager nebo Linde Data Point. 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.

Objednávku je možné stornovat pouze s písemným souhlasem zhotovitele. Objednatel se zavazuje uhradit zhotoviteli veškeré prokazatelné náklady vzniklé stornováním objednávky.

#### 2.4. 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.

#### 2.5. 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.).

#### 2.6. Demonstrace závad

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

#### 2.7. Identifikace dílů

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.

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.

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

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](http://www.linde-mh.cz).

### 4. Všeobecně

#### 4.1. Splatnost faktur a jejich úhrada.

Splatnost faktury je stanovena na 14 dní od data jejího vystavení.

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.

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

Předmět dodávky je až do okamžiku jeho plné úhrady včetně DPH, popř. kursových rozdílů a/nebo smluvní pokuty majetkem dodavatele.

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](http://www.linde-mh.cz).

#### 5. Závěrečná ustanovení

5.1. Vztahy neupravené touto smlouvou se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., 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.

Platnost: od 1.8.2023