HEIDENHAIN

Všeobecné servisní podmínky (stav k lednu 2022)

Společnost HEIDENHAIN s.r.o. (dále: HEIDENHAIN) poskytuje SERVISNÍ SLUŽBY pro svoje výrobky a po dohodě pro další výrobky koncernu HEIDENHAIN výhradně na základě těchto Všeobecných servisních podmínek. SERVISNÍ SLUŽBY jsou v nejširším slova smyslu všechny služby vztahující se na uvádění a udržování výrobků v provozu, jako např. opravy, dodávky NÁHRADNÍCH DÍLŮ (tzn. NÁHRADNÍCH SOUČÁSTÍ, NÁHRADNÍCH ZAŘÍZENÍ a VÝMĚNNÝCH ZAŘÍZENÍ, což může zahrnovat i software) a SERVISNÍ SLUŽBY dle č. 4 (SERVISNÍ SLUŽBY u zákazníka, jakož i služby v oblasti vyhotovení, poradenství a podpory v oblasti kinematiky a softwaru pro výrobky HEIDENHAIN).

- NÁHRADNÍ DÍLY jsou díly SÉRIOVÝCH ZAŘÍZENÍ, SERVISNÍCH ZAŘÍZENÍ a VÝMĚNNÝCH ZAŘÍZENÍ.
- NÁHRADNÍMI DÍLY mohou být jak SÉRIOVÁ ZAŘÍZENÍ, tak i SERVISNÍ ZAŘÍZENÍ.
- SÉRIOVÁ ZAŘÍZENÍ jsou výrobky HEIDENHAIN, které jsou k dispozici v aktuálním obchodním katalogu.
- SERVISNÍ ZAŘÍZENÍ jsou výrobky HEIDENHAIN, které již nejsou k dispozici v aktuálním obchodním katalogu.
- VÝMĚNNÁ ZAŘÍZENÍ jsou funkční NÁHRADNÍ ZAŘÍZENÍ nebo NÁHRADNÍ DÍLY po generální opravě (tedy nikoli nutně nová zařízení, resp. nové díly).

Jestliže z původních dodavatelských vztahů o novém zboží HEIDENHAIN vyplývají požadavky zákazníka - zejména garanční požadavky, postupuje se při vyřizování těchto požadavků nikoli podle těchto podmínek, ale výlučně podle pravidel Všeobecných obchodních podmínek HEIDENHAIN. Všeobecné servisní podmínky platí výlučně. Odlišné, odporující nebo doplňující Všeobecné obchodní podmínky zákazníka se stávají součástí smlouvy pouze tehdy a potud, pokud jsme s jejich platností výslovně souhlasili. Tento požadavek souhlasu platí v každém případě, například i tehdy, když HEIDENHAIN se znalostí Všeobecných Obchodních Podmínek zákazníka (v SRN AGB) bezvýhradně provede SERVISNÍ SLUŽBU. Ojediněle přijaté individuální dohody se zákazníkem (včetně vedlejších dohod, doplnění a změn) mají v každém případě přednost před Všeobecnými servisními podmínkami. Pro obsah podobných dohod je směrodatná písemná smlouva, resp. písemné potvrzení společnosti HEIDENHAIN.

V případě pochybností jsou SERVISNÍ SLUŽBY (např. hledání závad) služebními smlouvami ve smyslu § 611 BGB, nikoli pracovními smlouvami dle § 631 BGB (Německý Občanský Zákoník).

1 Dodávky NÁHRADNÍCH SOUČÁSTÍ

Servis HEIDENHAIN dodává NÁHRADNÍ DÍLY a SERVISNÍ ZAŘÍZENÍ za vlastních a známých podmínek. Na přání je rádi dáme ještě jednou k dispozici. Aktuální SÉRIOVÁ ZAŘÍZENÍ budou navíc v případě prostoje stroje dodána ve zkrácených termínech za příplatek 40% ke katalogové ceně, dle individuálních cenových kalkulací. Dodání náhradních nesériových přístrojů je vyloučeno.

2 Opravy u společnosti HEIDENHAIN

Opravy u společnosti HEIDENHAIN v Praze budou účtovány prostřednictvím paketů oprav, ve kterých je paušálně zaúčtovaný pracovní čas a potřebné NÁHRADNÍ DÍLY. Na přání lze před opravou vypracovat cenovou nabídku. NÁHRADNÍ DÍLY zákazníka, vyměněné při opravě, přecházejí po dokončení opravy do vlastnictví společnosti HEIDENHAIN. Kompletace, tzn. obnovení do stavu při prvotním prodeji s příslušenstvím a dokumentací se u oprav provádí pouze na přání a za příplatek. U nesériových přístrojů není oprava z důvodů zvláštního provedení technicky možná.
Pokud bude provedena pouze diagnostika přístroje, bude účtován poplatek 1.900 – 3.360,- Kč (cena je bez DPH.).

3 Výměnný servis HEIDENHAIN „Service Exchange“

Pro výměnu je k dispozici mnoho výrobků HEIDENHAIN. Jedná se přitom o VÝMĚNNÁ ZAŘÍZENÍ. Po dodání výměnného zařízení musí zákazník vrátit vadné zařízení společnosti HEIDENHAIN během 4 týdnů. Přitom je nutno přiložit nálepku určenou pro zpětnou dodávku a chybový list (Checkliste) s popisem závady. Zpětně dodané vadné zařízení přechází po obdržení do vlastnictví společnosti HEIDENHAIN. VÝMĚNNÉ ZAŘÍZENÍ dodané společností HEIDENHAIN zůstává u zákazníka a přechází do jeho vlastnictví až po úplném splnění všech závazků z faktury za opravu.

- HEIDENHAIN si vyhrazuje vyúčtování všech potřebných oprav, které uvedou vadné zařízení do stavu vhodného pro další výměnu. K tomu náleží opravy funkce, aktualizace softwaru a odstranění stop používání.
- V následujících případech účtuje společnost HEIDENHAIN ceny VÝMĚNNÉHO ZAŘÍZENÍ po odečtení slevy 20%:
  - žádná zpětná dodávka v rámci 4-týdenní lhůty
  - technická neopravitelná škoda u zpět dodaného zařízení
  - zpětná dodávka zařízení neodpovídá dodanému VÝMĚNNÉMU ZAŘÍZENÍ (dle ident. čísla)
- Zařízení došlá do společnosti HEIDENHAIN po výše uvedené lhůtě, jakož i zařízení neodpovídající VÝMĚNNÉMU ZAŘÍZENÍ, již nebudou společností HEIDENHAIN převzata jako odpis z objednávky výměny. Zákazník v takovém případě obdrží odpovídající cenovou nabídku opravy.

4 SERVISNÍ SLUŽBY

- SERVISNÍ SLUŽBY u zákazníka
- jakož i služby v oblasti kinematiky a vyhotovení, poradenství a podpory softwaru pro výrobky HEIDENHAIN.

SERVISNÍ SLUŽBY budou, není-li následně stanoveno jinak, účtovány na základě pracovního výkonu podaného společností HEIDENHAIN (včetně příplatků za cestu, čekání, přesčasy a náhrady nákladů/výloh), jakož i společností HEIDENHAIN použitých NÁHRADNÍCH SOUČÁSTÍ a materiálů (běžné díly použité při opravě).

4.1 Hodinové sazby a paušály za SERVISNÍ SLUŽBY

a) Pracovní doba (Po až Pá včetně), ceny bez DPH

Cesta, čekání a přeprava	590,- Kč za hodinu
Práce	1.890,- Kč za hodinu

Normální pracovní doba činí 8,5 hodin denně, resp. 42 hodin týdně

4.2 Sazby cestovného pro SERVISNÍ SLUŽBY

a) Cesta tam i zpět osobním automobilem 17,- Kč/km
b) Jízdy jinými dopravními prostředky
Železnice vnitrostátní I. Třída
budou účtovány dle dokladu.

4.3 Náhrada osobních výdajů SERVISNÍ SLUŽBY

Vyúčtování (náhrada osobních výdajů) zahrnuje náklady za hotel a stravování cestujícího servisního technika společnosti HEIDENHAIN (dle započatého dne cesty)

- doba trvání cesty 5 – 12 hod 118,- Kč
- doba trvání cesty 12 – 18 hod 182,- Kč
- doba trvání cesty > 18 hod 283,- Kč

resp. dle dokladu za ubytování.

4.4 Potvrzení o práci za SERVISNÍ SLUŽBY

Zákazník potvrdí servisnímu technikovi společnosti HEIDENHAIN vynaložený pracovní i čekací čas jako podklad pro vyúčtování. V případě pochybností platí jako podklady pro vyúčtování také záznamy servisního technika společnosti HEIDENHAIN. Dobu cesty lze stanovit až po návratu servisního technika společnosti HEIDENHAIN a bude účtována dle skutečně vynaloženého času. Každou ukončenou SERVISNÍ SLUŽBU potvrdí zákazník nebo jeho zástupce za přítomnosti servisního technika společnosti HEIDENHAIN.

4.5 NÁHRADNÍ SOUČÁSTI pro SERVISNÍ SLUŽBY

Pokud je v rámci SERVISNÍ SLUŽBY u zákazníka nutno vyměnit vadný výrobek nebo díl za funkční, vymění jej společnost HEIDENHAIN za příplatek podle odpovídajícího pravidla výše uvedené tvorby ceny a vlastnictví dle článku 1 až 2 za nový NÁHRADNÍ DÍL nebo funkční NÁHRADNÍ DÍL po generální opravě. Za vadné výrobky nebo díly až do čisté hodnoty 1000 € (vč. daně z obratu) na každý jednotlivý případ není v rámci dané SERVISNÍ SLUŽBY nutný žádný zvláštní souhlas zákazníka.

4.6 Vyúčtování a zaplacení
SERVISNÍ SLUŽBA je fakturována až po ukončení této služby. Nárok na platbu vzniká až po ukončení SERVISNÍ SLUŽBY a je nezávislý na její úspěšnosti. Faktury za služby jsou splatné po obdržení bez odpočtu, nezávisle na platebním místě společnosti HEIDENHAIN. Zákazník může započítat jen nesporné nebo pravomocně stanovené pohledávky.
Zákazník má zadržovací právo pouze tehdy, když jsou jeho pohledávky nesporné nebo pravomocně stanovené. Všechny ceny se rozumí včetně zákonné daně z obratu. U SERVISNÍCH SLUŽEB, jejichž plnění přesahuje období jednoho týdne, je společnost HEIDENHAIN oprávněna k zálohovým platbám až do výše právě poskytnutých služeb.

4.7 SERVISNÍ SLUŽBY za vzdálený přístup/ dálkovou správu
HEIDENHAIN může také nabídnout SERVISNÍ SLUŽBY poskytované prostřednictvím zabezpečené komunikační platformy (např. po telefonní lince nebo pomocí vzdáleného přístupu) – dále DÁLKOVÁ SPRÁVA. Pod tímto pojmem se rozumí také tzv. „servis uvedení do provozu“. HEIDENHAIN bude zákazníka informovat o nezbytném bezpečnostním konceptu pro dálkovou správu, který má být zákazníkem implementován. Zákazník je povinen zkontrolovat tento bezpečnostní koncept z hlediska kompatibility s jeho vlastními technickými podmínkami s ohledem na bezpečnost a další předpisy zákazníka. Zákazník je nadále zodpovědný za bezpečnost svého zařízení, pracovníků i stroje.
Zákazník poskytne HEIDENHAIN dálkový přístup potřebný pro nabízenou službu dálkové správy.

5 Ručení / Poskytnutí záruky
Pokud SERVISNÍ SLUŽBY představují pracovně smluvní nebo kupní či výměnné výkony, činí záruční lhůta za výkony provedené společností HEIDENHAIN jeden rok od předání, resp. odebrání. To neplatí, jestliže zákon dle §§ 438 odst. 1 č.2, 479 odst. 1 a 634a odst. 1 č. 2 BGB (Německý Občanský Zákoník) předepisuje delší lhůty, jakož i v případech poškození osob, úmyslu, úmyslného zamlčení závady, nedodržení záruky kvality a hrubé nedbalosti ze strany společnosti HEIDENHAIN.

Závady takových SERVISNÍCH SLUŽEB musí zákazník neprodleně písemně vytknout společnosti HEIDENHAIN; pokud závada neexistuje, nese zákazník náklady vzniklé společnosti HEIDENHAIN.

Bude-li na společnosti HEIDENHAIN uplatňována třetí stranou škoda, kterou má nést zákazník, může HEIDENHAIN požadovat, aby jej zákazník zprostil závazku vzhledem ke třetí straně. HEIDENHAIN nesmí tento požadavek třetí strany uznat nebo uspokojit, aniž by předem dal zákazníkovi příležitost k vyjádření.

6 Software
Pokud HEIDENHAIN podporuje zákazníka při tvorbě/přizpůsobení zakázkového softwaru, jedná HEIDENHAIN podle jeho odborných pokynů a není za úspěch programovacích prací odpovědný. Pravomoc za péči a údržbu, jakož i průběžné ošetření a odpovědnost za výsledky, zejména vzhledem ke třetím stranám, je výhradně na zákazníkovi.

Jestliže koncoví zákazníci vznáší na společnost HEIDENHAIN požadavky na náhradu škody vzniklé chybnou funkcí softwaru, zejména v oblasti záruky na výrobek, zákazník společnost HEIDENHAIN od všech takových požadavků zprostí. HEIDENHAIN nesmí tento požadavek koncového zákazníka uznat nebo uspokojit, aniž by předem dal zákazníkovi příležitost k vyjádření.

Pokud společnost HEIDENHAIN v ojedinělém případě převezme celé vytvoření softwaru, uzavřou obě strany speciální smlouvu na vytvoření softwaru; v případě neexistence této smlouvy platí odpovídajícím způsobem předpisy Všeobecných obchodních podmínek společnosti HEIDENHAIN.

Jestliže společnost HEIDENHAIN přenáší obsah zákazníkových, společnosti předaných datových nosičů na paměťová média, zejména na pevné disky a paměti EPROM, je za úplnost, správnost a bezchybnost tohoto obsahu odpovědný výhradně zákazník; pro výkony společnosti HEIDENHAIN platí v tomto případě předpisy všeobecných SERVISNÍCH SLUŽEB pro tyto podmínky.

7 Odběr výrobce stroje / Pokyny pro použití softwaru nutného k provozu
Jestliže NÁHRADNÍ SOUČÁSTI, dodané společností HEIDENHAIN pro účely SERVISNÍCH SLUŽEB, obsahují software, nebo když je software potřebný pro jejich začlenění, musí být software z důvodů rozdílů daných strojem uvolněn příslušným výrobcem stroje; bez přejímky výrobcem stroje zákazník nebude stroj uvádět do chodu a sám nahrazovat tuto přejímku/uvolnění.

Zákazník respektuje zejména, že bude případně nutno upravit funkce a programy specifické pro daný stroj (PLC, strojní parametry atd.) a že neodborná úprava může vést k závažným problémům, až po havárii stroje, věcné škody a poškození osob, jakož i to, že společnost HEIDENHAIN nemůže poskytnout úpravám žádnou technickou podporu a zákazník se musí sám obrátit na výrobce stroje nebo na autorizovaného realizátora úpravy.

Zákazník dále respektuje, že řídicí software pro NC stroje podléhá vývozním omezením; bude upozorněn na to, že existují speciální exportní varianty, které se liší typem softwaru.

8 Ostatní
Na výkresy a podklady si společnost HEIDENHAIN ponechává svoje vlastnická a autorská práva; zpřístupnění třetím stranám je povoleno pouze po předchozím písemném souhlasu společnosti HEIDENHAIN. Veškeré informace vydané v tištěné podobě je třeba na vyžádání vrátit společnosti HEIDENHAIN, pokud jí nebyla zakázka udělena, nebo jestliže tyto informace nemají být v rámci smluvních účelů trvale ponechány.

Zákazník poskytne HEIDENHAIN a jeho zastupujícím firmám celosvětově a časově neomezená práva ukládat, kopírovat, modifikovat, analyzovat, zpřístupňovat, či jinak zpracovávat a používat všechna data (včetně dat obsažených ve zprávách), získaná ve spojení, s nebo během poskytování SERVISNÍCH VÝKONŮ, resp. SERVISNÍCH SLUŽEB a zákazník také poskytne HEIDENHAIN práva uvedené akce provést třetími stranami za účelem zlepšení, resp. rozšíření ostatních všeobecných výkonů HEIDENHAIN a k vytvoření individuální nabídky pro zákazníka. Toto právo použití však neplatí na registrovaná ochranná práva zákazníka.

S pravidlem, že HEIDENHAIN je „dodavatel“ a zákazník je „objednatel“ a s výjimkou odstavce 1, platí Všeobecné obchodní podmínky společnosti HEIDENHAIN (stav k lednu 2015), vč. Všeobecných dodavatelských podmínek pro výrobky a služby (stav k červnu 2011) s výjimkou článku I č. 1 a 2, článku II, III, VI č.5 a 6, jakož i článek XIII a „Softwarové klauzule k přenechání standardního softwaru jako součásti dodávky elektrotechnického průmyslu Centrálního svazu elektrotechnického a elektronického průmyslu (stav k dubnu 2012). Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou k dispozici na stránkách www.heidenhain.de, nebo mohou být na přání zákazníkovi poskytnuty jinak.

Jestliže na místě poskytované služby platí zvláštní ochranné předpisy, zákazník na to servisní techniky společnosti HEIDENHAIN důrazně upozorní. Totéž platí pro služební použití telefonu, poskytnutí potřebných odborných a pomocných sil, zajištění únosných pracovních podmínek, umožnění přístupu ke stroji a příslušným strojním součástem, přípravu stroje, resp. strojních součástí tak, aby bylo možno provést příslušné práce bez zpoždění, jakož i pro přípravu materiálu pro nutné testovací běhy.

Při dodávce náhradních dílů mimo Německo je zákazník odpo-vědný za dodržení celních předpisů, řádné projednání a vyřízení vývozních a dovozních dokumentů, jakož i za dodržení všech použitelných legislativních předpisů pro vývoz a dovoz, zejména s ohledem na zákon o kontrole válečných zbraní, nařízení embarga atd.

9 Místo plnění a sídlo soudu
Místem plnění je Traunreut. Když je zákazník obchodníkem zapsaným v obchodním rejstříku, právnickou osobou veřejného práva nebo veřejnoprávním majetkem se zvláštním postavením, je u všech sporů vyplývajících ze smluvního poměru výhradním sídlem soudu AG/ LG Traunstein. Společnost HEIDENHAIN však může podat žalobu i v místě sídla objednavatele.
Platí výhradně německé právo s vyloučením UN kupního práva (CISG), i když je sídlo firmy zákazníka v zahraničí. V případě nesouladu při výkladu předložených ustanovení a německého znění, nebo anglického a německého významu právních pojmů, platí poslední.

10 Podpora výrobků
Společnost HEIDENHAIN se vynasnaží v časovém rozmezí 10 let od dodání daných SÉRIOVÝCH VÝROBKŮ zachovávat NÁ-HRADNÍ DÍLY a know-how nutné pro SERVISNÍ SLUŽBY a nabí-zet odpovídající SERVISNÍ SLUŽBY.

11 Další předání servisní smlouvy
V rámci své celosvětové servisní sítě a v zájmu zákazníka si společnost HEIDENHAIN vyhrazuje právo předání servisní smlouvy místně blízkému a příslušně kvalifikovanému servisnímu partne-rovi. V takovém případě bude servisní smlouva společnosti HEIDENHAIN dále předána servisnímu partnerovi. Zákazník s tímto dalším předáním předem souhlasí. Realizaci smlouvy jakož i fakturaci potom provádí servisní partner.

12 Využití služeb třetích stran (subdodavatel)
Společnost HEIDENHAIN si vyhrazuje realizaci servisní smlouvy prostřednictvím třetí strany.

HEIDENHAIN s.r.o.
Dolnoměcholupská 12b
102 00 Praha 10
Česká republika
☏ +420 272 680 792
E-mail: servis@heidenhain.cz

www.heidenhain.cz