

Všeobecné servisné podmienky spoločnosti Linde Material Handling Slovenská republika spol. s r.o. (ďalej len „Všeobecné servisné podmienky“)

1. Základné ustanovenie

Tieto Všeobecné servisné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o servisných službách (ďalej len „Zmluva“). Akékoľvek podmienky dohodnuté v Zmluve majú prednosť pred týmito Všeobecnými servisnými podmienkami.

2. Rozsah servisných služieb

2.1. Služba „Fullmaintenance“ obsahuje:

- zaškolenie obsluhy na ovládanie manipulačnej techniky a úkony dennej údržby

- materiálové náklady na prevádzkovú údržbu podľa návodu na používanie
- náklady na cestovné a prácu servisného technika pri vykonávaní prevádzkovej údržby

- pravidelné ročné technické kontroly podľa STN ISO 3691
- údržbu a revízie trakčných batérií a nabíjačov pri elektrických vozíkoch

2.2. Služba „Fullservice“ obsahuje:

- zaškolenie obsluhy na ovládanie manipulačnej techniky a úkony dennej údržby

- materiálové náklady na prevádzkovú údržbu podľa návodu na používanie
- materiálové náklady na opravy poškodennej techniky nezáviseného objednávateľa

- náklady na cestovné a prácu servisného technika spojené s vykonávaním údržby a opráv

- pravidelné ročné technické kontroly podľa STN ISO 3691
- údržbu a revízie trakčných batérií a nabíjačov pri elektrických vozíkoch

2.3. Služby Fullmaintenance a Fullservice neobsahujú:

- náklady na palivo alebo el. energiu, potrebnú na pohon vozíkov
- náklady na dennú kontrolu podľa návodu na používanie (vykonáva vodič), umývanie a čistenie vozíkov

- náklady na opravy poškodennej techniky, ktoré sú preukázateľne zavinené obsluhou či už úmyselne, alebo nedbalosťou (netýka sa škôd, na ktoré sa vzťahuje poistenie)

- náklady na výmenu opotrebovaných alebo poškodených vidlíc
- práce súvisiace s úpravou mapových podkladov, trás a dodatočných úprav softwaru AGV

2.4. Servisné služby obsahujú výmenu kolies a pneumatík vozíkov len ak je to uvedené v Zmluve. Výmena sa uskutoční po každých 3000 motohodinách prevádzky vozíka.

3. Povinnosti dodávateľa

3.1. Servisný technik dodávateľa prídje na miesto určené objednávateľom v termíne podľa prioritnej požiadavky nahlásenej objednávateľom. Nahlásením sa rozumie e-mailová objednávka, ktorá obsahuje všetky údaje podľa bodu 4.3. týchto Podmienok a ktorá je potvrdená následne telefonicky. Pri prioritě 1 je potrebné objednávku dodávateľovi poslať do 12. hodiny.

priorita 1 = príchod do 8 pracovných hodín (len naliehavé opravy)

priorita 2 = príchod do 3 dní

priorita 3 = príchod do 5 dní

Do akýchkoľvek lehôt sa nezapočítava doba, ktorá plynie v dňoch pracovného voľna, pracovného pokoja, alebo štátom uznaných sviatkov.

3.2. Dodacia lehota servisných služieb sa primerane predlžuje najmä pri štrajkoch, výlukách a taktiež pri vzniku nepredvídateľných prekážok, ktoré vznikli nezávisle od vôle dodávateľa, pokiaľ tieto prekážky majú preukázateľne podstatný vplyv na dodanie náhradných dielov a servisných služieb. To platí aj vtedy, ak okolnosti nastali u subdodávateľa. V prípade, že dodacia lehota už uplynula, je stanovená primeraná nová dodacia lehota. Začiatok a koniec trvania týchto prekážok oznámi v dôležitých prípadoch dodávateľ objednávateľovi čo najskôr.

3.3. Aj keď dodávateľ nenesie zodpovednosť za predĺženie dodacej lehoty, alebo jej akékoľvek dohodnuté predĺženie, je povinný urobiť všetko čo je v jeho možnostiach, aby omeškanie bolo čo najkratšie.

4. Práva a povinnosti objednávateľa

4.1. Objávateľ umožní zástupcovi dodávateľa vstup do svojich priestorov za účelom plnenia tejto zmluvy.

4.2. Objávateľ sa zaväzuje vytvoriť zástupcovi dodávateľa podmienky pre výkon činností podľa tejto zmluvy a činností s tým spojených (hygiena, bezpečnosť práce, v zimných mesiacoch vykurované pracovné miesto, atď.).

4.3. Objávateľ podáva objednávku dodávateľovi na dispečing v písomnej forme e-mailom pred začatím plnenia objednávky. Objávateľ musí obsahovať minimálne tieto údaje: dátum vystavenia objednávky, referenčné číslo objednávky, meno a IČO objednávateľa, meno kontaktnej osoby + telefón a e-mail, adresa miesta, kde je zariadenie umiestnené, typové označenie zariadenia, úplné výrobné číslo z výrobného štítku stroja (pokiaľ existuje), počet motohodín, popis požadovanej služby alebo popis prejavov chyby (z pohľadu objednávateľa). Objávateľ sa zaväzuje uhradiť dodávateľovi všetky náklady vzniknuté stornovaním objednávky.

4.4. V prípade prítomnosti servisného technika dodávateľa u objednávateľa zaistiť objednávateľ prítomnosť, alebo dostupnosť kontaktnej osoby, ktorá je oprávnená podpisovať servisné výkazy za objednávateľa.

5. Záručné podmienky

5.1. Dodávateľ poskytuje na všetky dodané služby a na originálne náhradné diely Linde záruku šesť mesiacov od dňa prevzatia služby alebo tovaru

objávateľom. Objávateľ si vedie servisnú dokumentáciu o vykonaní prevádzkovej údržby a opravách (napr. kópie zákazkových listov alebo potvrdenie v evidenčnom liste motorového vozíka), ktorú na požiadanie pracovníka autorizovaného servisu výrobcu predloží v prípade, že uplatňuje záručnú opravu v záručnej dobe.

Dodávateľ neručí za poruchy manipulačnej techniky, ktoré vznikli v dôsledku nedodržania návodu na používanie, chybného, neodborného či nedbalého používania, vykonaním zmien alebo úprav objednávateľom bez predchádzajúceho súhlasu dodávateľa, v dôsledku nesprávneho alebo nadmerného namáhania.

V prípade pochybností o tom či porucha manipulačnej techniky bola spôsobená objednávateľom, rozhoduje stanovisko autorizovaného servisu.

5.2. Objávateľ bol upozornený, že podľa platnej normy STN ISO 3691 sú oprávnené vykonávať údržbu, opravy, úpravy a kontroly motorových vozíkov iba kvalifikované a poverené osoby. Autorizovaný servis výrobcu a dodávky originálnych náhradných dielov pre SR: Linde Material Handling Slovenská republika s.r.o., Nozdrkovec 1798, 911 04 Trenčín

tel.: 032 7460 920

e-mail: servis@linde-mh.sk

5.3. S výnimkou porúch, ktoré sú jednoznačne spôsobené chybou materiálu, sa záruka nevzťahuje na spotrebný materiál, hlavne na žiarovky, pneumatiky, hnacie a vodiace kolesá a diely, ktoré podliehajú opotrebeniu v rámci bežnej prevádzky. Záruka sa ďalej nevzťahuje na poruchy vzniknuté nedodržaním pokynov uvedených v návode na používanie, nesprávnou dennou údržbou a obsluhou, alebo nevhodným použitím. Dodávateľ taktiež neručí za poruchy vzniknuté pri elektrických akumulátorových vozíkoch použitím nesprávneho nabíjača alebo nesprávnym prevádzkovaním batérie.

5.4. Záručná doba platí len na území SR, vývozom zariadenia do zahraničia záruka stráca platnosť.

6. Platobné podmienky

6.1. Ak v Zmluve nie je dohodnuté inak, splatnosť faktúr je do 14 dní od dňa vystavenia.

6.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak objednávateľ svoje záväzky neplní včas a úplne, nachádza sa v omeškaní bez toho, aby bola potrebná upomienka alebo stanovenie náhradnej lehoty. Zmluvné strany sa dohodli, že úrok z omeškania platby podľa kúpnej zmluvy je 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania platby.

7. Trvanie zmluvy a výpovedné lehoty

7.1. Ak je Zmluva uzavretá na dobu určitú, jej platnosť končí uplynutím dohodnutej doby. Platnosť zmluvy sa môže predĺžiť na základe písomného dodatku potvrdeného oboma zmluvnými stranami.

7.2. Zmluvné strany môžu Zmluvu predčasne vypovedať len v prípade opakovaného hrubého porušenia príslušných ustanovení Zmluvy, ktorými sú najmä neuhrádzanie faktúr v stanovených termínoch zo strany objednávateľa a neposkytovanie služieb zo strany dodávateľa v dohodnutom rozsahu, čase a kvalite.

7.3. Dodávateľ si vyhradzuje právo na vypovedanie tejto zmluvy objednávateľovi v okamihu začatia konkurzného konania na majetok objednávateľa, alebo zamietnutím návrhu na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku objednávateľa.

7.4. Výpoveď sa podáva písomne e-mailom alebo doporučeným listom na poslednú známu adresu zmluvnej strany. Za rozhodujúci sa považuje dátum odoslania e-mailu, alebo prevzatia listu adresátom. V prípade neprevzatia listovej zásielky, alebo jej nedoručenia z dôvodov na strane adresáta sa za rozhodujúci dátum považuje deň, kedy bola listová zásielka vrátená poštou odosiťateľovi ako neprevzatá.

7.5. Výpovedná lehota je 1 mesiac a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede.

8. Ochrana osobných údajov

8.1. Spracúvanie osobných údajov sa riadi ustanoveniami Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „nariadenie GDPR“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

8.2. Dodávateľ (v zmysle nariadenia GDPR „prevádzkovateľ“), za účelom uzatvorenia Zmluvy, spracúva osobné údaje objednávateľa, resp. osoby konajúcej v mene objednávateľa, v súlade s čl. 6 ods. 1 písm. b) nariadenia GDPR v súvislosti s plnením zmluvy alebo v rámci predzmluvných vzťahov. Rozsah spracúvaných osobných údajov je vymedzený Zmluvou a dokladmi súvisiacimi so Zmluvou a jej plnením, najmä: titul, meno, priezvisko, adresa, tel. číslo a e-mail dotknutej osoby. Objávateľ je povinný dodávateľovi poskytnúť pravdivé a aktuálne osobné údaje, bez ktorých nemožno uzatvoriť alebo riadne plniť predmetnú zmluvu.

8.3. Identifikačné a kontaktné údaje prevádzkovateľa:

Linde Material Handling Slovenská republika s.r.o.

Nozdrkovec 1798, 911 04 Trenčín

tel.: +421 32 74 609 14

e-mail: servis@linde-mh.sk

Kontakt na zodpovednú osobu poverenú dohľadom na ochranu osobných údajov:

e-mail: osobneudaje@linde-mh.sk

písomne: na adresu sídla prevádzkovateľa

8.4. Osobné údaje sú spracúvané a uchovávané po dobu nevyhnutnú na plnenie zmluvných záväzkov a zákonných povinností prevádzkovateľa v zmysle osobitných právnych predpisov. K prenosu osobných údajov do tretích krajín nedochádza. K osobným údajom majú prístup oprávnení zamestnanci prevádzkovateľa a zmluvní partneri, napr. kuriérske a prepravné spoločnosti, ktoré zabezpečujú dodávku tovaru.

8.5. Objednávateľ berie na vedomie, že v súlade s čl. 6 ods. 1 písm. f) nariadenia GDPR môže prevádzkovateľ po uzatvorení Zmluvy, na základe oprávneného záujmu, spracúvať osobný údaj e-mailovú adresu aj na účely priameho marketingu a zasielať na e-mailovú adresu objednávateľa marketingové informácie.

8.6. Dotknutá osoba (objednávateľ) berie na vedomie, že v zmysle nariadenia GDPR má nasledovné práva:

- a) právo požadovať od prevádzkovateľa prístup k osobným údajom týkajúcich sa dotknutej osoby,
- b) právo na opravu osobných údajov,
- c) právo na vymazanie osobných údajov,
- d) právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov,
- e) právo na prenosnosť osobných údajov, a
- f) právo namietat spracúvanie osobných údajov.

Dotknutá osoba berie na vedomie, že má právo podať sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.

8.7. Objednávateľ berie na vedomie, že bližšie informácie o spracúvaní osobných údajov prevádzkovateľom je možné kedykoľvek vyhľadať na internetovej stránke www.linde-mh.sk/ochrana-osobnych-udajov.

Vdňa.....

Objednávateľ:.....