

1. Obecná ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné servisní podmínky (dále jen „VSP“) jsou vyhotoveny společností Bizerba Czech & Slovakia s.r.o., se sídlem Obchodní 126, Čestlice, PSČ 251 01, IČO: 497 03 510, zapsanou ve veřejném rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 22456 (dále jen „BIZERBA“).

1.2 VSP upravují právní vztahy vznikající mezi společností BIZERBA jako zhotovitelem a právníckou osobou nebo podnikající fyzickou osobou jako OBJEDNATELEM při poskytování servisních úkonů na výrobcích, přístrojích a/nebo softwaru společnosti BIZERBA, na základě SERVISNÍCH SMLUV uvedených v bodě 2 těchto VSP. Tyto VSP se nevztahují na jiné, než dále výslovně uvedené druhy servisních smluv uzavíraných společností BIZERBA, ledaže na ně jiná smlouva výslovně odkazuje. Tyto VSP jsou považovány za nedílnou součást uzavřené servisní smlouvy.

1.3 Pokud servisní smlouva nestanoví jinak, rozumí se pro účely smluvních vztahů založených touto smlouvou:

„PRODUKT BIZERBA“ - přístroj a/nebo software prodávány nebo poskytované společností BIZERBA.

„SERVISNÍ SMLOUVY“ - smlouvy uvedené v článku 2.

„SPOTŘEBNÍ DÍLY“ - konstrukční díly přístroje, které mohou při řádném provozu ztratit svou funkčnost během životnosti tohoto přístroje na základě běžného opotřebení.

„SPOTŘEBNÍ MATERIÁL“ - materiál potřebný pro řádné používání přístroje, který při řádném používání přístroje podléhá spotřebě.

„PŘÍSLUŠENSTVÍ“ - přísady a prostředky, které mohou být používány a spotřebovány v rámci provozu a údržby produktu, doplňkové díly s dalšími funkcemi, které nebyly součástí přístroje.

„UPGRADE“ -přechod na vyšší variantu softwaru BIZERBA s rozšířenými funkcemi, např. při přechodu ze základního balíku na prémiový balík.

„UPDATE“ -vždy pouze změna v rámci stejné primární verze softwaru BIZERBA a zahrnuje primární a sekundární verze. Změna primární verze představuje např. přechod z verze 1.x na 2.x, změna sekundární verze představuje např. přechod z verze softwaru BIZERBA x.1. na x.2.

„ODBORNÝ PERSONÁL“ - zaměstnanci BIZERBY, osoby ve smluvním vztahu k BIZERBĚ a autorizované třetí osoby disponující odbornými znalostmi a oprávněními k poskytování SERVISNÍCH ÚKONŮ.

„ÚDRŽBOVÝ KONTROLNÍ LIST“ - přesný popis provádění údržby jednotlivých typů zařízení dle výrobce po jednotlivých úkonech.

„STANDARDNÍ PRACOVNÍ DOBA“ -pondělí až pátek od 08:00 do 16:30 hod. SEČ; s výjimkou státních svátků.

„NÁHRADNÍ DÍLY“ - díly, které se montují do přístroje nebo na přístroj a nahrazují díl či díly přístroje.

„KALIBRACE“ - kalibrace váhy PRODUKTU BIZERBA.

„SERVISNÍ MÍSTO“ - adresa, zpravidla sídlo OBJEDNATELE, kde je PRODUKT BIZERBA instalován a provozován.

„PRACOVNÍ ČAS“ –vynaložený čas, který ODBORNÝ PERSONÁL potřebuje pro provedení servisního úkonu.

„ČAS STRÁVENÝ NA CESTĚ“ –čas strávený příjezdem do servisního místa a návratem ze servisního místa do místa nástupu cesty.

1.4 Odkáže-li OBJEDNATEL v přijetí nabídky nebo v objednávce na obchodní podmínky, které odporují těmto VSP, je servisní smlouva přesto uzavřena s obsahem určeným v tom rozsahu, v jakém obchodní podmínky nejsou v rozporu s VSP. Vyloučili to některá ze stran nejpozději bez zbytečného odkladu po výměně projevů vůle, servisní smlouva uzavřena není.

1.5 Pro poskytování servisních úkonů sjednaných se společností BIZERBA na základě obchodních dokumentů OBJEDNATELE ve formě formuláře, jehož součástí jsou obchodní podmínky OBJEDNATELE, nebo i jiných obchodních dokumentů

OBJEDNATELE platí, že budou poskytovány na základě těchto VSP, pokud BIZERBA použití obchodních podmínek OBJEDNATELE výslovně nepřijala.

1.6 Dohody, které tyto VSP mění nebo doplňují, vedlejší dohody a podmínky OBJEDNATELE jsou účinné pouze tehdy, pokud je společnost BIZERBA písemně potvrdí. Obchodní zástupci a obchodní cestující společnosti BIZERBA nejsou oprávněni činit nebo přijímat závazná prohlášení.

1.7 Vyplyvá-li z ustanovení uzavřené servisní smlouvy něco jiného než stanoví tyto VSP, je rozhodující obsah ustanovení uvedeného v servisní smlouvě.

2. Druhy SERVISNÍCH SMLUV

2.1 **Repair service contract** (servisní smlouva o provádění oprav): Obsahem této servisní smlouvy je v ujednaném rozsahu a v souladu s těmito VSP poskytnutí servisních úkonů směřujících k odstranění poruchy PRODUKTU BIZERBA a jeho případnému návratu do továrního nastavení, umožňujícím řádný základní provoz, a to pomocí dálkového přístupu nebo dle potřeby přímo v SERVISNÍM MÍSTĚ. Servisní úkony dle této smlouvy zahrnují pracovní čas, čas na přípravu, jízdné a cestovní výlohy během STANDARDNÍ PRACOVNÍ DOBY, NÁHRADNÍ DÍLY, SPOTŘEBNÍ DÍLY, SPOTŘEBNÍ MATERIÁL A PŘÍSLUŠENSTVÍ a jejich montáž a demontáž, pokud není pro NÁHRADNÍ DÍLY, SPOTŘEBNÍ DÍLY, SPOTŘEBNÍ MATERIÁL A PŘÍSLUŠENSTVÍ sjednáno jinak. Součástí těchto servisních úkonů **není** preventivní údržba, KALIBRACE, zajištění úředního ověření, příprava zařízení pro toto úřední ověření a příslušné dokumentování výsledků měření, UPDATE a UPGRADE FIRMWARE a integrovaného softwaru.

2.2 **Full service contract** (kompletní servisní smlouva): Obsahem této servisní smlouvy je v ujednaném rozsahu a v souladu s těmito VSP poskytnutí servisních úkonů směřujících k odstranění poruchy PRODUKTU BIZERBA, jeho případnému návratu do továrního nastavení, umožňujícím řádný základní provoz, a to pomocí dálkového přístupu nebo dle potřeby přímo v SERVISNÍM MÍSTĚ. Obsahem je dále preventivní údržba (jednou ročně, pokud není ujednáno jinak) formou kontroly funkce dle specifického ÚDRŽBOVÉHO KONTROLNÍHO LISTU pro produkt BIZERBA; UPDATE a UPGRADE FIRMWARE včetně softwaru; poskytnutí NÁHRADNÍCH DÍLŮ, SPOTŘEBNÍCH DÍLŮ, SPOTŘEBNÍHO MATERIÁLU, PŘÍSLUŠENSTVÍ a jejich dodávka pokud není pro NÁHRADNÍ DÍLY, SPOTŘEBNÍ DÍLY, SPOTŘEBNÍ MATERIÁL a PŘÍSLUŠENSTVÍ stanoveno jinak; pracovní čas vynaložený na montáž a demontáž; pracovní doba, přípravný čas a čas strávený na cestě v rámci STANDARDNÍ PRACOVNÍ DOBY, jízdné a cestovní výlohy; KALIBRACE (kalibrace váhy zařízení); zprostředkování úředního ověření prováděného státním úředníkem; příprava zařízení pro toto úřední ověření a příslušné dokumentování výsledků měření.

2.3 **Check up contract** (smlouva o preventivní údržbě): Obsahem této servisní smlouvy je v ujednaném rozsahu a v souladu s těmito VSP poskytnutí každoroční (pokud není stanoveno jinak) preventivní údržby a kontroly PRODUKTU BIZERBA, včetně kontroly elektrické bezpečnosti dle lokálních předpisů, spočívající v provedení servisních úkonů na zařízení dle specifického ÚDRŽBOVÉHO KONTROLNÍHO LISTU pro daný produkt. Servisní úkony dle této smlouvy zahrnují pracovní čas, čas na přípravu a čas strávený na cestě během STANDARDNÍ PRACOVNÍ DOBY, jízdné a cestovní výlohy. Součástí úkonů dle této smlouvy **není** odstranění zjištěných poruch, KALIBRACE, zprostředkování úředního ověření prováděného státním úředníkem, příprava zařízení pro toto úřední ověření a příslušné dokumentování výsledků měření, UPDATE a UPGRADE FIRMWARE včetně softwaru, poskytnutí NÁHRADNÍCH DÍLŮ, SPOTŘEBNÍCH DÍLŮ, SPOTŘEBNÍHO

MATERIÁLU, PŘÍSLUŠENSTVÍ a jejich dodání, montáž a demontáž, ani poskytnutí náhradního zařízení.

- 2.4 **Remote support contract** (smlouva o vzdálené podpoře): Obsahem této servisní smlouvy je v ujednaném rozsahu a v souladu s těmito VSP poskytnutí servisních úkonů směřujících k odstranění poruchy PRODUKTU BIZERBA pomocí vzdáleného přístupu a telefonického poradenství. Konkrétní rozsah úkonů spoluurčují technické parametry příslušného PRODUKTU BIZERBA. Vzdálená podpora se poskytuje na výzvu OBJEDNATELE ve STANDARDNÍ PRACOVNÍ DOBĚ. Obsaženy jsou pracovní čas a čas na přípravu poskytnutí servisního úkonu. Součástí servisních úkonů dle této smlouvy **není** poskytnutí vzdálené podpory mimo STANDARDNÍ PRACOVNÍ DOBU, zásah v SERVISNÍM MÍSTĚ, poskytnutí NÁHRADNÍCH DÍLŮ a jejich montáž a demontáž, preventivní údržba, KALIBRACE, zprostředkování úředního ověření prováděného státním úředníkem, příprava zařízení pro toto úřední ověření a příslušné dokumentování výsledků měření, UPDATE a UPGRADE FIRMWARE včetně softwaru, ani poskytnutí náhradního zařízení.
- 2.5 **Extended availability contract** (smlouva o rozšířené dostupnosti). Tato servisní smlouva v ujednaném rozsahu a v souladu s těmito VSP tvoří základ pro poskytnutí pohotovosti techniků pro odstraňování poruch mimo STANDARDNÍ PRACOVNÍ DOBU. Ne-li servisní smlouvou výslovně stanoveno jinak, je tato smlouva uzavřena na dobu jednoho roku (12 měsíců). BIZERBA garantuje, že na výzvu OBJEDNATELE k odstranění poruchy PRODUKTU BIZERBA zareaguje do dvou hodin od doručení výzvy způsobem sjednaným v servisní smlouvě. Pokud se poruchu nepodaří odstranit prostřednictvím poskytnutí vzdálené podpory, bude na přání OBJEDNATELE proveden zásah přímo v SERVISNÍM MÍSTĚ. Servisní úkon provedený v SERVISNÍM MÍSTĚ za účelem odstranění závady se účtuje dle aktuálního platného ceníku BIZERBA. Servisní úkony, ve smyslu smlouvy o rozšířené dostupnosti, lze u OBJEDNATELE realizovat nejdříve 10 týdnů po jejím uzavření. Součástí servisních úkonů dle této smlouvy **není** poskytnutí NÁHRADNÍCH DÍLŮ, SPOTŘEBNÍCH DÍLŮ, SPOTŘEBNÍHO MATERIÁLU, PŘÍSLUŠENSTVÍ a jejich montáž a demontáž, pracovní čas pro servisní úkony směřující k odstranění poruchy, čas strávený na cestě a přípravný čas, jízdné a cestovní výlohy nebo preventivní údržba, KALIBRACE, zprostředkování úředního ověření prováděného státním úředníkem, příprava zařízení pro toto úřední ověření a příslušné dokumentování výsledků měření, UPDATE a UPGRADE FIRMWARE včetně softwaru, ani poskytnutí náhradního zařízení.
- 2.6 **24/7 service contract** (smlouva o nepřetržitém servisu): Tato servisní smlouva v ujednaném rozsahu a v souladu s těmito VSP zakládá poskytnutí 24hodinové pohotovosti pro odstraňování poruch PRODUKTU BIZERBA (i mimo STANDARDNÍ PRACOVNÍ DOBU). BIZERBA garantuje, že na výzvu OBJEDNATELE k odstranění poruchy PRODUKTU BIZERBA zareaguje do jedné hodiny od doručení výzvy způsobem sjednaným v servisní smlouvě. Pokud se poruchu nepodaří odstranit prostřednictvím poskytnutí vzdálené podpory, provede se na přání OBJEDNATELE zásah v SERVISNÍM MÍSTĚ. Servisní úkon provedený v SERVISNÍM MÍSTĚ za účelem odstranění závady se účtuje dle aktuálního platného ceníku BIZERBA. Servisní úkony ve smyslu smlouvy o nepřetržitém servisu, lze u OBJEDNATELE realizovat nejdříve 10 týdnů po jejím uzavření a po provedené obhlídce provozu OBJEDNATELE. Součástí úkonů poskytovaných v režimu 24hodinové pohotovosti, dle této smlouvy **není** KALIBRACE, zprostředkování úředního ověření prováděného státním úředníkem, příprava zařízení pro toto úřední ověření a příslušné dokumentování výsledků měření a – mimo STANDARDNÍ PRACOVNÍ DOBU - provedení preventivní údržby a kontroly a UPDATE a UPGRADE FIRMWARE včetně softwaru.
- 2.7 **Calibration contract** (smlouva o provádění kalibrací a přípravy na úřední ověření): Obsahem této servisní smlouvy je v ujednaném rozsahu a v souladu s těmito VSP poskytnutí KALIBROVÁNÍ PRODUKTŮ BIZERBA, kontinuálního sledování a plánování písemně sjednaných termínů kalibrace nebo úředního ověření včasným vyrozuměním OBJEDNATELE o nadcházejícím termínu kalibrace nebo úředního ověření a organizování provádění KALIBRACE nebo přípravy na úřední ověření na PRODUKTU BIZERBA. Pro dokumentování výsledku měření se vytváří protokol dle normy ISO 9000, a sice v závislosti na sjednaném způsobu zaznamenávání výsledku kalibrace. Obsaženy jsou přípravný čas, pracovní čas a čas strávený na cestě během STANDARDNÍ PRACOVNÍ DOBY, jízdné a cestovní výlohy, poskytnutí a přeprava závaží do 60 kg. Součástí úkonů dle této smlouvy **nejsou** opravy, preventivní údržba a kontrola, prověření elektrické bezpečnosti a veškeré další zásahy v SERVISNÍM MÍSTĚ, UPDATE a UPGRADE FIRMWARE včetně softwaru, poskytnutí NÁHRADNÍCH DÍLŮ, SPOTŘEBNÍCH DÍLŮ, SPOTŘEBNÍHO MATERIÁLU, PŘÍSLUŠENSTVÍ a jejich montáž a demontáž, ani poskytnutí náhradního zařízení
- 2.8 **Calibration management contract** (smlouva o správě kalibrací nebo termínu úředního ověření): Obsahem této servisní smlouvy je v ujednaném rozsahu a v souladu s těmito VSP poskytnutí kontinuálního sledování a plánování smluvně sjednaných termínů kalibrace nebo úředního ověření včasným vyrozuměním OBJEDNATELE o dalším nadcházejícím termínu kalibrace nebo úředního ověření přístrojů. Součástí úkonů dle této smlouvy **nejsou** KALIBRACE, zajištění úředního ověření prováděného státním úředníkem, příprava zařízení pro toto úřední ověření a příslušné dokumentování výsledků měření, opravy, preventivní údržba a kontrola, prověření elektrické bezpečnosti a veškeré další zásahy v SERVISNÍM MÍSTĚ, UPDATE a UPGRADE FIRMWARE včetně softwaru, poskytnutí NÁHRADNÍCH DÍLŮ, SPOTŘEBNÍCH DÍLŮ, SPOTŘEBNÍHO MATERIÁLU, PŘÍSLUŠENSTVÍ a jejich montáž a demontáž ani poskytnutí náhradního zařízení.
3. **Uzavření servisní smlouvy**
- 3.1 Servisní smlouva je uzavřena okamžikem podpisu OBJEDNATELEM a BIZERBOU, schválením písemné nabídky společnosti BIZERBA OBJEDNATELEM nebo písemným potvrzením objednávky (i elektronickou poštou) OBJEDNATELE společností BIZERBA. Může se tak stát při koupi PRODUKTU BIZERBA nebo samostatně.
- 3.2 Servisní smlouva nebo objednávka dle předchozího odstavce musí obsahovat zejména tyto náležitosti:
- přesné označení smluvních stran (jméno, příjmení/název, IČ, bydliště/sídlo)
 - druh uzavírané SERVISNÍ SMLOUVY
 - bankovní spojení;
 - přesnou specifikaci PRODUKTU BIZERBA, který má být předmětem servisních úkonů;
 - popis poskytovaných servisních úkonů, na které se vztahuje uzavíraný typ servisní smlouvy;
 - cenu servisních úkonů;
 - platební podmínky;
 - podpis OBJEDNATELE.
- 3.3 U SERVISNÍCH SMLUV DRUHU Full service contract (plná servisní smlouva), (bod 2.2) a Check up contract (smlouva o údržbě), (bod 2.3) jsou vedle těchto VSP podstatnou součástí smlouvy příslušné ÚDRŽBOVÉ KONTROLNÍ LISTY pro PRODUKT BIZERBA, které budou OBJEDNATELI předány, nejpozději společně s těmito VSP nebo po vyžádání u společnosti BIZERBA.

- 3.4 BIZERBA je oprávněna odmítnout objednávku OBJEDNATELE a tím i návrh na uzavření servisní smlouvy, a to i bez udání důvodů.
- 3.5 Pokud PRODUKT BIZERBA není nový, vyhrazuje si BIZERBA právo podmínit akceptování vybraného DRUHU SERVISNÍ SMLOUVY předchozím prověřením přístroje a ev. generální opravou. Na tento postup bude v jednotlivých případech OBJEDNATEL upozorněn.
- 4. Servisní úkony společnosti BIZERBA**
- 4.1 BIZERBA se v rámci těchto VSP zavazuje k servisním úkonům formou provozování služby na odstraňování závad a kalibrační resp. údržbové služby v závislosti na druhu uzavřené SERVISNÍ SMLOUVY.
- 4.2 Společnost BIZERBA dle svého uvážení rozhodne, zda servisní úkony pro jednotlivé DRUHY SERVISNÍCH SMLUV poskytne s využitím vlastního ODBORNÉHO PERSONÁLU nebo je nechá provést autorizovanými třetími osobami.
- 4.3 BIZERBA před zahájením servisních úkonů informuje OBJEDNATELE o předpokládaném rozsahu prací (zejména oprav a výměny dílů), době jejich provedení a rozsahu servisních úkonů, které budou poskytnuty nad rámec uzavřené servisní smlouvy. Má se za to, že OBJEDNATEL s provedením úkonů v rozsahu dle informací BIZERBA souhlasí, neoznámí-li jiné své stanovisko bez zbytečného odkladu.
- 4.4 Projevili-li se po zahájení servisních úkonů, že rozsah potřebných servisních úkonů (zejména oprav, výměny dílů a úkonů nad rámec sjednané servisní smlouvy) je nejméně o 10 % větší, než bylo OBJEDNATELI předem sděleno dle odst. 4.3, musí dát k provedení servisních úkonů v tomto větším rozsahu OBJEDNATEL nový souhlas, jinak BIZERBA nemá nárok na zaplacení ceny servisních úkonů provedených nad rámec původně oznámeného rozsahu prací.
- 4.5 Následující úkony nespádají do servisních úkonů dle SERVISNÍCH SMLUV:
- - úřední ověření PRODUKTU BIZERBA prováděné státním úředníkem (cejchování);
 - - údržbové úkony a odstraňování poruch a škod na PRODUKTU BIZERBA vzniklých v souvislosti a v důsledku užití software a hardware, které nejsou PRODUKTEM BIZERBA;
 - - odstraňování poruch a škod způsobených neodborným nebo nesprávným zacházením nebo obsluhovaním ze strany OBJEDNATELE, zásahy třetích osob bez autorizace společnosti BIZERBA nebo působením vyšší moci, např. ohně, škody způsobené vodou, nadměrnou vlhkostí, znečištěním, kolísáním elektrického proudu, počítačovými viry, atd.
 - - odstraňování poruch a škod vzniklých výhradně používáním jiných než originálních NÁHRADNÍCH A SPOTŘEBNÍCH DÍLŮ společnosti BIZERBA (především jiných než originálních termo kotoučků a etiket) nebo provozních hmot, které společnost BIZERBA neschválila jako rovnocenné;
 - - odstraňování poruch a škod způsobených okolními podmínkami v místě instalace, závadami nebo nefunkčností napájení elektrickým proudem resp. stlačeným vzduchem, nedostatečným datovým okruhem, chybným hardwarem a ostatními vlivy, za které společnost BIZERBA nese odpovědnost,
 - - náklady na SPOTŘEBNÍ DÍLY, PŘÍSLUŠENSTVÍ, SPOTŘEBNÍ MATERIÁL a na jejich montáž a demontáž;
 - - UPGRADE. S výjimkou servisní smlouvy varianty Full service contract – kompletní servisní smlouva, dle článku 2.2 těchto VSP.
 - - UPDATE. S výjimkou servisní smlouvy varianty Full service contract – kompletní servisní smlouva, dle článku 2.2 těchto VSP.
- - konfigurace a specifické nastavení zařízení pro OBJEDNATELE, konfigurace rozhraní,
 - - technické změny,
 - - opravy vnějších vad, které nemají vliv na funkce PRODUKTU BIZERBA (jako např. avšak ne výhradně: zabarvení, škrábance, poškození laku), montáž a demontáž doplňkových zařízení nebo úpravy nutné v důsledku změny původního místa instalace,
 - - generální opravy,
 - - instruktáže a školení,
 - - opatření na zálohování dat a programů,
 - - poskytnutí etalonů o hmotnosti nad 60 kg pro KALIBRACI PRODUKTU BIZERBA.
- 4.6 Na tyto vyloučené části servisních úkonů lze uzavírat zvláštní smlouvy.
- 5. Povinnosti OBJEDNATELE před a během provádění příslušného servisního úkonu**
- OBJEDNATEL je bezúplatně povinen:**
- 5.1** při čerpání servisního úkonu uvést výrobní číslo a typ přístroje resp. licenční číslo příslušného PRODUKTU BIZERBA, udržovat veškerou dokumentaci týkající se zařízení vždy v aktuálním stavu a poskytnout je společnosti BIZERBA neprodleně v rámci úkonů dle zvoleného druhu SERVISNÍ SMLOUVY,
- 5.2** neprodleně sdělovat změny místa instalace, provedené změny na PRODUKTECH BIZERBA a provedené montáže, demontáže nebo přístavby jiných zařízení nebo softwaru, které nejsou PRODUKTEM BIZERBA,
- 5.3** vytvořit a udržovat prostředí a provozní podmínky popsané a sjednané v dodaných provozních návodech a návodech k obsluze, které jsou potřebné pro provedení servisního úkonu,
- 5.4** zajistit nerušený přístup k PRODUKTU BIZERBA, který je předmětem sjednaného servisního úkonu. OBJEDNATEL musí dále zajistit, aby byly z jeho údajů vytvářeny pravidelné, strojově čitelné bezpečnostní zálohy, které v případě ztráty dat umožní s vynaložením přiměřeného úsilí provést rekonstrukci dat OBJEDNATELE. Odpovědnost společnosti BIZERBA za ztrátu dat OBJEDNATELE a za škody vzniklé v souvislosti s jejich ztrátou je zásadně vyloučena, pokud společnost BIZERBA nejednala s hrubou nedbalostí nebo úmyslně,
- 5.5** poskytnout při provádění servisního úkonu osoby s vhodnými odbornými znalostmi v počtu dohodnutém se společností BIZERBA. Tyto osoby budou dodržovat servisní pokyny ODBORNÉHO PERSONÁLU; pracovní právní řídicí kompetence ve vztahu k těmto osobám však zůstává OBJEDNATELI,
- 5.6** v případě potřeby podporovat tyto osoby během provádění servisního úkonu přijímáním vhodných opatření a zabránit přerušení provádění servisního úkonu. OBJEDNATEL je jinak sám zodpovědný za udržení svého provozu,
- 5.7** seznámit ODBORNÝ PERSONÁL v případě potřeby s bezpečnostními předpisy, směnicemi a interní postupy OBJEDNATELE
- Pokud to vyžaduje povaha prováděných servisních úkonů je OBJEDNATEL povinen:**
- poskytnout přístup k internetu,
- umožnit obhlídky provozu,
- poskytnout k dispozici informace o příslušném nastavení sítě a/nebo získat na vlastní náklady potřebné licence,
- jmenovat v objednávce kvalifikované kontaktní osoby, které jsou oprávněny servisní úkony čerpat. Počet kontaktních osob bude dohodnut se společností BIZERBA. OBJEDNATEL nese odpovědnost za to, že budou kontaktní osoby proškoleny ve věci zacházení s příslušným PRODUKTEM BIZERBA,
- 5.12** oznámit společnosti BIZERBA software, který OBJEDNATELI poskytl třetí osoby na základě licence nebo jiným způsobem, pokud jej společnost BIZERBA musí používat a k němu přistupovat. OBJEDNATEL se dále musí postarat o získání

- potřebných povolení, licencí nebo sublicencí, aby mohla společnost BIZERBA provést své servisní úkony,
- 5.13** vytvořit technické předpoklady pro dálkový přístup, především pak poskytnutím softwaru pro dálkový přístup, který mu sdělí společnost BIZERBA, aktivací dálkového přístupu a poskytnutím linek pro datové přenosy v přiměřeném rozsahu a na vlastní náklady OBJEDNATELE,
- 5.14** poskytnout práva na dálkový přístup ve prospěch společnosti BIZERBA a ODBORNÉHO PERSONÁLU, která jsou potřebná pro provádění servisního úkonu. BIZERBA je oprávněna užívat těchto práv pouze v rozsahu, který je nutný pro provedení servisního úkonu,
- 5.15** Pokud OBJEDNATEL neschválil trvalý dálkový přístup, udělí OBJEDNATEL v každém jednotlivém případě, ve kterém to bude nutné pro provedení servisního úkonu, povolení pro dálkový přístup prováděný společností BIZERBA nebo ODBORNÝM PERSONÁLEM. BIZERBA nebo ODBORNÝ PERSONÁL oznámí vždy začátek dálkového přístupu, aby OBJEDNATEL mohl dálkový přístup dokumentovat, sledovat a ev. přijímat potřebná opatření (např. zálohování dat) a kontrolovat proces. Osobní údaje OBJEDNATELE, které budou při provádění dálkového přístupu viditelné, budou OBJEDNATELI neprodleně vráceny, jestliže již nebudou potřebné pro provádění servisních úkonů, nebo budou se souhlasem OBJEDNATELE smazány.
- 5.16** při KALIBROVÁNÍ zajistit zkušební etalony o hmotnosti nad 60 kg a poskytnout BIZERBA veškerou potřebnou součinnost a manipulační techniku pro provedení úkonu v místě jeho provádění,
- 5.17** poskytnout zařízení, jejichž KALIBROVÁNÍ nebo příprava na úřední ověření se bude provádět, v den kalibrace ve funkčním stavu v místě provádění kalibrace.
- 6. Důsledky nesplnění povinností dle bodu 5 OBJEDNATELEM**
- 6.1** V případě nesplnění nebo nedostatečného splnění povinností dle bodu 5. OBJEDNATELEM je OBJEDNATEL povinen uhradit BIZERBA vzniklé náklady, zejména vynaložený pracovní čas, prostoje, materiál, a to v cenách dle aktuálního platného ceníku BIZERBA. OBJEDNATEL je rovněž povinen zaplatit společnosti BIZERBA náhradu škody, která jí vznikla v důsledku porušení povinností dle bodu 5. OBJEDNATELEM, a to včetně nároků uplatněných vůči společnosti BIZERBA třetími osobami.
- 7. Přejímka**
- 7.1** OBJEDNATEL je povinen převzít servisní úkon ihned po oznámení jeho úplného nebo částečného dokončení. BIZERBA je oprávněna předat OBJEDNATELI dílčí servisní úkon a OBJEDNATEL je povinen dílčí servisní úkon převzít.
- 7.2** V případě existence nepodstatné závady servisního úkonu nelze přejímku odmítnout. Odstranění vady se řídí dle bodu 8.
- 7.3** Servisní úkon se považuje za převzatý bez závad, pokud ani do 48 hodin po oznámení dokončení servisního úkonu nebo do 48 hodin po uvedení PRODUKTU BIZERBA do provozu OBJEDNATEL neoznámí BIZERBA vytčené vady. Servisní úkon se považuje za převzatý, i pokud OBJEDNATEL odmítne převzít servisní úkon, aniž by oznámil BIZERBA vytčené vady nebo vytčené vady nejsou podstatným porušením uzavřené servisní smlouvy.
- 7.4** Servisní úkon se považuje za prostý zjevných vad v okamžiku převzetí, pokud si OBJEDNATEL při převzetí zjevné vady písemně nevyhradil.
- 8. Záruka společnosti BIZERBA**
- 8.1** Po převzetí servisních úkonů se společnost BIZERBA v případě dodatečného projevení skrytých vad servisního úkonu zavazuje bez ohledu na bod 10 k dodatečnému plnění. Dodatečným plněním se rozumí odstranění vady nebo poskytnutí nového servisního úkonu. Druh dodatečného plnění, které bude poskytnuto určuje BIZERBA. Při KALIBROVÁNÍ nebo přípravě na úřední ověření společnost BIZERBA zajistí, aby byla KALIBRACE nebo příprava na úřední ověření provedena řádně a v případě, že BIZERBA poskytuje též zkušební etalony, aby byly používány výhradně cejchované zkušební etalony.
- 8.2** OBJEDNATEL musí projevenou skrytou vadu servisního úkonu oznámit společnosti BIZERBA neprodleně po jejím zjištění.
- 8.3** O záruční případ se nejedná v případě neoborných změn nebo zásahů třetích osob nebo OBJEDNATELE provedených bez předchozího schválení společností BIZERBA. OBJEDNATEL může vadu odstranit na vlastní nebezpečí sám pouze v naléhavých případech ohrožujících provozní bezpečnost a za účelem odvrácení nepřiměřeně vysokých škod, nebo pokud BIZERBA nechá marně uplynout přiměřenou lhůtu pro odstranění vady. OBJEDNATEL je povinen o svém postupu a jeho důvodech vždy neprodleně informovat společnost BIZERBA, jinak zaniknou jeho nároky z odpovědnosti společnosti BIZERBA za vady.
- 8.4** O záruční vady se nejedná ani u závad vzniklých v důsledku chybějících nebo chybných údajů od OBJEDNATELE – viz povinnosti OBJEDNATELE dle bodu 5. těchto VSP. Zejména údaje nebo vlastnosti ve vztahu k okolním podmínkám, stavební substanci, chemickým, elektrochemickým, elektromechanickým, elektrostatickým, elektromagnetickým nebo elektrickým vlivům v místě instalace, nebo pokud nebyly pro servisní úkony předem poskytnuty potřebné softwarové licence.
- 8.5** Právo na záruku za vady servisního úkonu zaniká 6 měsíců po převzetí resp. možnosti převzetí servisního úkonu. Na náhradní díly poskytnuté OBJEDNATELI v rámci servisního úkonu poskytuje BIZERBA záruku 6 měsíců po převzetí resp. možnosti převzetí servisního úkonu.
- 9. Cena a platební podmínky**
- 9.1** Cena jednotlivých servisních úkonů společností BIZERBA je stanovena dle aktuálního platného ceníku BIZERBA, nebo podle vynaloženého času a spotřebovaného materiálu.
- 9.2** Paušální úhrada sjednanou ve smlouvě je hrazeno provedení servisních úkonů upravených v bodě 2. pro jednotlivé druhy SERVISNÍCH SMLUV. Do jízdného a cestovních nákladů spadají náklady na osobní automobil, náklady na ubytování v hotelu, silniční mýtné a diety. Prostoje vyvolané OBJEDNATELEM jsou zpoplatněny dle hodinové sazby stanovené aktuálním platným ceníkem BIZERBA.
- 9.3** Při uzavření servisní smlouvy se úhrada za období do konce běžného roku provádí bezhotovostně do 3 dnů ode dne uzavření servisní smlouvy, v následujících letech je OBJEDNATEL povinen zaplatit paušální úhradu za každý další kalendářní rok vždy nejpozději do 31. ledna, pokud není v servisní smlouvě výslovně ujednáno jinak. Odměna za dodatečné servisní úkony je splatná zvlášť, na základě faktury vystavené společností BIZERBA.
- 9.4** Pokud je provedení servisního úkonu zmařeno nebo znemožněno okolnostmi vyvolanými OBJEDNATELEM (dále jen „zmařený servisní úkon“), je OBJEDNATEL povinen uhradit náklady, které vznikly společnosti BIZERBA, minimálně však 5 % ceny servisního úkonu, pokud by zmařen nebyl.
- 9.5** OBJEDNATEL potvrzuje svým podpisem na servisním protokolu výčet provedených servisních úkonů, pracovní čas, prostoje a čas na příjezd a odjezd, které vynaložila společnost BIZERBA, a použití NÁHRADNÍCH a SPOTŘEBNÍCH DÍLŮ nebo PŘÍSLUŠENSTVÍ.
- 9.6** Pokud není smlouvou ujednáno jinak, je splatnost faktury vystavené společností BIZERBA 14 kalendářních dnů.
- 9.7** Není-li smlouvou ujednáno jinak, ceny servisních úkonů a úhrad dle servisních smluv jsou uvedeny bez DPH. DPH se fakturuje ve vyšší sazby platné v době provedení servisního úkonu.

- 9.8** BIZERBA si vyhrazuje právo měnit výši paušálních úhrad za servisní služby dle druhu servisní smlouvy ke konci kalendářního roku na základě obecného vývoje cen, a to písemným oznámením doručeným OBJEDNATELI (i elektronickou poštou) alespoň 6 týdnů předem. OBJEDNATEL je oprávněn v případě, že nesouhlasí se zvýšením paušální úhrady, písemně vypovědět uzavřenou servisní smlouvu ke dni účinnosti změny paušální úhrady, a to nejpozději 3 týdny předem, jinak se má za to, že se změnou paušální úhrady souhlasí a je povinen ji platit v nové výši. Ustanovení bodu 11. se v tomto případě nepoužijí.
- 9.9** Pokud je OBJEDNATEL v prodlení se zaplacením sjednané paušální úhrady nebo kterékoliv faktury delším než 45 dnů, nebo pokud dojde k podstatnému zhoršení majetkových poměrů OBJEDNATELE nebo nastanou jiné okolnosti snižující jeho bonitu, má společnost BIZERBA právo podminit poskytnutí dalších plnění OBJEDNATELI zaplacením zálohy až do 100% hodnoty poskytnutého plnění a v případě neposkytnutí zálohy poskytnutí dalších plnění odmítnout.
- 10. Náhrada škody, odpovědnost společnosti BIZERBA**
- 10.1** Společnost BIZERBA a její zaměstnanci při plnění servisních úkonů odpovídají za způsobenou újmu dle platných právních předpisů.
- 10.2** BIZERBA neodpovídá za porušení bezpečnostních předpisů OBJEDNATELE, pokud je OBJEDNATEL v rozporu s bodem 5. nesdělí nebo pokud je nesdělí správně. V tomto smyslu osvobozuje OBJEDNATEL společnost BIZERBA od veškerých souvisejících nároků.
- 10.3** BIZERBA zásadně nenese odpovědnost za fungování celých linek, ledaže je servisní smlouvou mezi stranami sjednáno jinak.
- 10.4** BIZERBA neodpovídá za závadné chování personálu nebo pomocníků dodaných OBJEDNATELEM, s výjimkou případu, kdy je příslušné závadné chování způsobeno chybným pokynem společnosti BIZERBA.
- 10.5** BIZERBA nenese odpovědnost za poškození práv třetích osob na základě porušení povinné součinnosti OBJEDNATELE dle bodu 5. Takto způsobená újma na právech třetích osob jde k tíži OBJEDNATELE.
- 10.6** V případě nepředpisové instalace PRODUKTU BIZERBA provedené OBJEDNATELEM nebo třetími osobami, za jejichž chování společnost BIZERBA nenese odpovědnost, neodborné manipulace, nedodržení pokynů uvedených v návodu k obsluze, běžného opotřebení nebo defektu v systémovém prostředí (hardware nebo software třetích osob) je odpovědnost společnosti BIZERBA vyloučena.
- 11. Doba platnosti, výpověď a změny smlouvy**
- 11.1** Není-li doba platnosti servisní smlouvy sjednána jinak, uzavírá se SERVISNÍ SMOUVA na dobu neurčitou a vypovědět ji lze předem ke konci kalendářního roku s výpovědní lhůtou v délce 3 měsíců. Pokud by již nebylo možné provádět údržbu PRODUKTU BIZERBA, který používá OBJEDNATEL resp., pokud by již nebyl podporován, může společnost BIZERBA dát mimořádnou dílčí výpověď smlouvy nebo OBJEDNATELI nabídnout UPGRADE nebo náhradní produkt. Výpověď lze omezit i na jednotlivé PRODUKTY BIZERBA.
- 11.2** Pokud by v budoucnu na základě změny požadavků podle norem, změny zákonů nebo nařízení relevantních pro PRODUKTY BIZERBA vznikla potřeba poskytování dalších dodatečných služeb společností BIZERBA pro OBJEDNATELE, budou strany vzájemně jednat o úpravě příslušných smluv nebo jejich jednotlivých ustanovení. Automatické rozšíření servisních úkonů společnosti BIZERBA na základě změn předpisů je vyloučeno.
- 12. Salvátorská klauzule**
- 12.1** Ukáže-li se některé z ustanovení servisní smlouvy nebo těchto VSP zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení obdobně podle § 576 občanského zákoníku. Pokud oddělitelné ustanovení je nebo se stane neplatným, nevynutitelným či zdánlivým, nemá to vliv na platnost zbývajících ustanovení. V takovém případě se smluvní strany zavazují uzavřít dodatek k servisní smlouvě nahrazující oddělitelné ustanovení, které je neplatné, nevynutitelné či zdánlivé, platným a vynutitelným ustanovením odpovídajícím hospodářskému účelu takto nahrazovaného ustanovení a respektujícím přiměřené požadavky obou smluvních stran.
- 12.2** Pro vyloučení pochybností strany výslovně potvrzují, že jsou podnikateli, uzavírají tuto smlouvu při svém podnikání, a na servisní smlouvu se tudíž neuplatní ustanovení § 1793 občanského zákoníku (neúměrné zkrácení) ani § 1796 občanského zákoníku (lichva).
- 12.3** Práva vzniklá ze servisních smluv nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 12.4** Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení servisní smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy, ledaže je v servisní smlouvě výslovně sjednáno jinak. Nad shora uvedené si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 12.5** Servisní smlouva a VSP obsahuje úplné ujednání o předmětu a všech náležitostech, které strany měly a chtěly smluvně ujednat, a které považují za důležité pro závaznost servisní smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o servisní smlouvě ani projev učiněný po uzavření servisní smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními servisní smlouvy či VSP a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 13. Místo soudu, aplikované právo**
- 13.1** SERVISNÍ SMOUVA a práva a povinnosti z ní vzniklá (včetně práv a povinností vzniklých v důsledku porušení této smlouvy), nejsou-li výslovně upravena těmito VSP nebo samotnou SERVISNÍ SMOUVOU se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.2** Místem plnění SERVISNÍ SMOUVE je sídlo OBJEDNATELE, pokud z jednotlivých ujednání servisní smlouvy nebo těchto VSP nevyplývá něco jiného.
- 13.3** Smluvní strany se pro případ řešení sporu dohodly, že místně příslušným soudem bude obecný soud v místě sídla společnosti BIZERBA, popř. soud jemu nadřízený.
- 14. Zadržování a zápočet**
- 14.1** OBJEDNATEL není oprávněn zdržovat platby kvůli existujícím protinárokům, které nevyplývají z uzavřené servisní smlouvy, ani provádět zápočet s pohledávkami, které společnost BIZERBA popřela nebo které doposud nejsou splatné. V případě nároků na základě porušení povinností z tohoto smluvního vztahu společností BIZERBA zůstávají zachována reciproční práva OBJEDNATELE. **Zpracovávání údajů pro vlastní účely**
- 15.1** OBJEDNATEL souhlasí s tím, aby BIZERBA shromažďovala, zpracovávala a využívala jeho kontaktní údaje za účelem realizace smluvního vztahu a za účelem péče o obchodní vztah s OBJEDNATELEM až do odvolání jeho souhlasu. Kontaktní údaje představují obchodní kontaktní informace, které společnosti BIZERBA zpřístupní OBJEDNATEL; jedná se především o jména, pracovní označení, obchodní adresy, pracovní telefonní a faxová čísla a e-mailové adresy pracovníků OBJEDNATELE. Tyto informace nebudou předávány třetím stranám.
- 15.2** Pro účely zajištění závazků vyplývajících ze záručních podmínek, pro statistické účely a pro možnost zákazníka být informován o dalších nabídkách skupiny BIZERBA, dává OBJEDNATEL svým podpisem SERVISNÍ SMOUUVY, v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování

osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „zákon o zpracování osobních údajů“), výslovný souhlas se zpracováním svých osobních údajů. Souhlas platí do doby jeho písemného odvolání.

- 15.3** BIZERBA se zavazuje nakládat s informacemi, které o sobě OBJEDNATEL - fyzická osoba uvedl při uzavření servisní smlouvy a při další vzájemné komunikaci plně v souladu s GDPR a zákonem o zpracování osobních údajů. OBJEDNATEL - fyzická osoba tímto uděluje společnosti BIZERBA oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat údaje, které o sobě uvedl OBJEDNATEL, a to: jméno a příjmení, obchodní firmy/u (názvy), adresy bydliště a sídla, identifikační čísla, daňová evidenční čísla, adresy elektronické pošty a telefonní čísla. Tyto údaje budou zpracovány pro účely informačních a účtovacích systémů společnosti BIZERBA a pro využití v rámci marketingových akcí společnosti BIZERBA, za účelem vývoje a zlepšení služeb a lepší komunikace s OBJEDNATELEM. Osobní údaje budou zpracovávány na dobu neurčitou. Souhlas s poskytováním osobních údajů platí do jeho písemného odvolání. OBJEDNATEL - fyzická osoba dává dále výslovný souhlas se zasláním obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů, společností BIZERBA na adresu jeho elektronické pošty.

16. Závěrečná ustanovení

- 16.1** Společnost BIZERBA si vyhrazuje právo tyto VSP kdykoli jednostranně změnit, provedenou změnu je však povinna oznámit OBJEDNATELI. Tato oznamovací povinnost je splněna zveřejněním aktuálního znění VSP v sídle společnosti BIZERBA a/nebo na internetových stránkách společnosti BIZERBA - www.bizerba.cz.

Tyto VSP jsou platné a účinné ode dne 01.07.2020