



# Obchodní podmínky poskytování technického servisu společnosti **TRUMPF Praha, spol. s r. o.** (dále jen „servisní podmínky“)

## Platnost servisních podmínek

Poskytování technického servisu společnosti TRUMPF Praha spol. s r. o. (dále jen „TRUMPF“) jako zhotovitele, tj. provádění oprav, seřizování a údržby strojů a nástrojů (dále jen „dílo“) zákazníkovi jako objednateli se uskutečňují na základě těchto servisních podmínek, nestanoví-li smlouva o dílo, uzavřená mezi TRUMPF a zákazníkem výslovně něco jiného. Tyto servisní podmínky platí i pro všechny následné budoucí obchodní vztahy mezi TRUMPF a zákazníkem za předpokladu, že nebyly smluvními stranami písemně vyloučeny, a to i v případě, jestliže jimi nebyly opětovně výslovně potvrzeny. Odchylná ujednání ve smlouvě v písemné formě mají před zněním těchto servisních podmínek přednost, k odchylným ujednáním uzavřeným v jiné, než písemné formě se nepřihlíží. Tyto servisní podmínky upravují obchodní vztahy mezi TRUMPF a zákazníkem při provádění díla v rámci jejich podnikatelské činnosti. Zákazník odesláním objednávky potvrzuje, že se seznámil se zněním těchto servisních podmínek; a dále, že je podnikatelem a že smlouvu o dílo s TRUMPF uzavírá v souvislosti s vlastní podnikatelskou činností.

Na tyto servisní podmínky a veškeré právní vztahy mezi TRUMPF a zákazníkem vznikající v souvislosti s prováděním díla platí vnitrostátní právo České republiky s vyloučením kolizních norem. Použití ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku se ve vztazích mezi TRUMPF a zákazníkem vylučuje.

## Cena a platební podmínky

Zákazník hradí TRUMPF cenu díla dle ceníku TRUMPF platného v okamžik vzniku smlouvy nebo ceny kalkulované individuálně a potvrzené TRUMPF v příslušném potvrzení objednávky nebo cenu sjednanou ve smlouvě o dílo. Faktury obsahující vyúčtování ceny díla za servisní zásah jsou splatné 30 dnů od data vystavení faktury. K ceně za zásah bude připočtena platná sazba DPH. TRUMPF si vyhrazuje právo neposkytnout servisní služby event. dodávky náhradních dílů v případě, že má objednatel neuhrazené závazky vůči TRUMPF po lhůtě splatnosti. V případě fakturace v EUR bude pro přepočítání použit kurs aktuální ke dni zdanitelného plnění.

## Odpovědnost za vady

TRUMPF odpovídá za vady provedeného díla podle § 2615 ve spojení s § 2099 a násl. občanského zákoníku. Nároky zákazníka z odpovědnosti TRUMPF jako zhotovitele za vady se řídí § 2106–2112 a násl. občanského zákoníku. Zákazník je povinen prohlédnout si, resp. zkontrolovat dílo nejpozději k okamžiku převzetí díla.

Vady díla musí být oznámeny písemně zákazníkem v případě zjevných vad nejpozději do tří pracovních dnů ode dne převzetí díla, v případě skrytých vad pak neprodleně po jejich zjištění, jinak práva zákazníka z vadného plnění zanikají. TRUMPF odpovídá pouze za ty vady díla, které dílo má v okamžiku převzetí zákazníkem.

## KONTAKTY SERVIS TRUMPF

### OBRÁBĚCÍ STROJE

HotLine	+420 251 106 222
Ohraňovací lisy včetně automatizace	+420 251 106 248 / 228
Laserové stroje, Laser Tube	+420 251 106 253 / 259 / 247 / 238
Děrovací lisy včetně automatizace	+420 251 106 256 / 246
3D Laserové systémy Laser Cell	+420 251 106 225
<a href="mailto:servis@cz.trumpf.com">servis@cz.trumpf.com</a>	

### LASEROVÁ TECHNIKA

HotLine Laserová Technika +420 251 106 277  
[servis.LT@cz.trumpf.com](mailto:servis.LT@cz.trumpf.com)

Android



iOS



**Stáhněte si TRUMPF Service APP**

Jednatel	Sídlo	Registrace	Bankovní spojení
Roman Haltuf	TRUMPF Praha, spol. s r.o. K Hájmům 1355 / 2a CZ-155 00 Praha 5	Krajský obchodní soud Praha pod číslem C 175 82 IČ: 48583316 DIČ: CZ48583316	ČSOB IBAN: CZ79 0300 0000 0004 75833233 (CZK) ČSOB IBAN: CZ12 0300 0000 0004 75833663 (€) KB IBAN: CZ93 0100 0000 511431070267 (CZK) KB IBAN: CZ10 0100 0000 511431080297 (€)

1. Požadavky na servis můžete nahlásit na centrální servis v pondělí–čtvrtek v době 7-17 hod., v pátek 7-16 hod. Pomocí bezplatné Servisní aplikace kdykoli. Hlášení poruchy musí obsahovat přesný popis závady. Pokud je hlášení špatné nebo nesprávné, nebo není k dispozici funkční dálková diagnostika, nenese TRUMPF žádnou odpovědnost a náklady za vyslání nekompetentního servisního technika.
2. TRUMPF je připraven po obdržení hlášení poruchy reagovat do 4 hodin. Reakcí se rozumí navázání kontaktu se zákazníkem a diagnostika problému (telefonicky, mailem, manuál Technical Guide, dálková diagnóza stroje). TRUMPF je připraven po obdržení hlášení poruchy ve lhůtě 24 hodin vyslat servisního technika za níže uvedených podmínek, pokud nebude možné odstranit závadu jiným účinným způsobem. Průběh zpracování Vašeho požadavku je možné sledovat v servisní aplikaci. **Nutnou podmínkou dodržení výše uvedených reakčních časů je uzavření smlouvy BASIC+, která není v záruční době zpoplatněna, a dále funkční dálková diagnóza daného stroje / zařízení. Tyto služby jsou obsaženy i ve smlouvách o údržbě CLASSIC nebo PREMIUM.**
3. Místo výjezdu technika je dáno místem, kde se aktuálně nachází, tedy místem posledního servisního zásahu nebo jeho bydlištěm. Náklady na místní dopravu nebo další náklady související s cestou budou vyúčtovány dle skutečných nákladů. Nocležné bude vyúčtováno dle skutečných nákladů (fakturován je nocleh na příjezdu k zákazníkovi nebo nocleh v případě vícedenního servisního zásahu).
4. Pro poruchy, které jsou nahlášeny ve dnech pondělí–čtvrtek po 17 hod. a v pátek po 16 hod., se začíná počítat lhůta od 7 hod. následujícího pracovního dne. Pro poruchy hlášené v sobotu, v neděli, případně o státních svátcích, se začíná počítat tato lhůta od 7 hod. následujícího pracovního dne.
5. U došlých hlášení o poruchách bude nejdříve vyzkoušeno odstranit poruchu ve spolupráci se zákazníkem prostřednictvím telefonického poradenství, manuálů Technical Guide, případně dálkové diagnostiky. Tyto služby jsou po uplynutí záruční doby zpoplatněny formou servisní smlouvy BASIC+. Zákazník je odpovědný za to, že zásahy na stroji provádí vyškolená a poučená osoba s odpovídajícím vzděláním.
6. Je-li již při hlášení poruchy zřejmé, že budou pro samotné zahájení opravy nutné náhradní díly, začíná se počítat lhůta až po doručení dílů na místo. Toto ustanovení platí i pro všechny následně objednané náhradní díly.
7. Určení servisního personálu pro odstranění závady může rozhodnout TRUMPF kdykoliv dle volného uvážení. Přitom může být nasazen dílenský personál, personál subdodavatelů nebo personál zahraničních, resp. obchodních organizací firmy TRUMPF. Rozhodnutí bude učiněno dle kvalifikačních hledisek. V takovém případě platí pro koncového odběratele servisní podmínky a sazby vysílatele servisního personálu.
8. TRUMPF provede požadované úkony dle konkrétní objednávky objednatele, zákazník jako objednatel provedené dílo převezme, potvrdí jeho převzetí podpisem montážního listu a zaplatí v termínu uvedeném na faktuře dodavatele. TRUMPF si vyhrazuje právo neposkytnout servisní služby event. dodávky náhradních dílů v případě, že objednatel má neuhrazené závazky vůči TRUMPF Praha, spol. s r. o. po lhůtě splatnosti.
9. Po dobu servisního zásahu zajistí objednatel přítomnost obsluhy stroje, včetně technologické připravenosti stroje. Před příjezdem technika bude stroj vyčištěn. Pro stroje v záruce poskytuje dodavatel opravu v rámci záručních podmínek a zajistí objednání a dodání potřebných náhradních dílů. Záruka stroje a jeho komponent je podmíněna používáním originálních náhradních a spotřebních dílů.
10. Při překážkách v cestě, které nejsou zaviněny naším servisním personálem nebo je nelze hledat v oblasti naší odpovědnosti, lhůta pro vyslání servisního technika neplatí.
11. Na náhradu škody se použijí ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Rozsah jakékoli povinnosti TRUMPF k náhradě újmy na jmění (škody) způsobené prováděním díla, ať již z jakéhokoli právního důvodu, se omezuje částkou 100 % ceny díla, a to za veškeré škodní události v jejich souhrnu. Toto omezení povinnosti TRUMPF k náhradě újmy neplatí v případě újmy na jmění, která byla způsobena úmyslně TRUMPF; hrubou nedbalostí TRUMPF; vadami provedeného díla, které TRUMPF zamířel; nebo člověku na jeho přirozených právech.
12. Náhradní díly, které je možné vrátit výrobcí a / nebo na jejichž vrácení je vázáno vystavení dobropisu (viz samostatné instrukce), je nutné zpět ve stanovených termínech na firmu TRUMPF. V opačném případě zaniká možnost dobropisu k těmto dílům. Svoz náhradních dílů zajišťuje smluvní expedice, její objednávku provádí servisní technik.

Roman Haltuf, jednatel

Jiří Vařenka, vedoucí servisu