

- Základní ustanovení**
 1. Tyto obchodní podmínky servisu („**OPS**“) se ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník („**OZ**“), vztahují na závazek vzniklý na základě smlouvy o poskytování služeb uzavřené se společností Zeppelin CZ s.r.o., IČO: 18627226, sp. zn. C.2346 vedená Městským soudem v Praze („**ZCZ**“).
 2. Ve vztahu ke smlouvám uzavíraným k dlouhodobým a opětvým plněním stejného druhu je ZCZ oprávněn OPS v priměřeném rozsahu změnit ve smyslu § 1752 odst. 1 OZ. Taková změna může být zákazníkovi oznámena písemně prostřednictvím e-mailu nebo jiným vhodným způsobem s tím, že v případě nesouhlasu se změnou OPS může zákazník servisní smlouvu, jejíž součástí OPS jsou, vypovědět za podmínek uvedených v článku 9.2 OPS.
- Pojmy**
 - 2.1 ZCZ je právnická osoba poskytující servis na movité věci, které dováží do České republiky a prodává.
 - 2.2 Zákazník je právnická nebo fyzická osoba, která vlastní nebo má v nájmu movité věci, které jsou předmětem záručního a pozáručního servisu.
 - 2.3 Movitá věc („**zařízení**“) je pracovní stroj, včetně výměnných pracovních náhrad, příslušenství, eventuelně spotřebního materiálu a náhradních provozních náplní.
 - 2.4 Náhradním dílem je movitá věc, kterou ZCZ dodává zákazníkovi v souvislosti s plněním servisní smlouvy, která je určena pro použití v nebo společně se zařízením a která není ze strany ZCZ přímo zapracována do zařízení.
 - 2.5 Servisní smlouva se rozumí smlouva zahrnující poskytování služeb údržby a opravy zařízení, a to včetně rámcových smluv („**servisní smlouva**“).
 - 2.6 Cena za vše použité při servisní činnosti („**cena**“) je cena, kterou ZCZ vyúčtuje zákazníkovi za provedené činnosti a náklady dle aktuálního ceníku ZCZ a za podmínek dále stanovených v servisní smlouvě a těchto OPS.
 - 2.7 Servisní smlouva se uzavírá písemně mezi ZCZ a zákazníkem a tyto OPS jsou její nedílnou součástí, s čímž strany souhlasí výslovně svým souhlasem potvrděným podpisem oprávněných zástupců. Uzávěnou servisní smlouvy i zakázkový list nebo pracovní výkaz potvrzený druhou stranou, není-li mezi ZCZ a zákazníkem dohodnuto jinak a neexistují-li ke dni podpisu písemná servisní smlouva.
- Práva a povinnosti ZCZ**
 - 3.1 ZCZ bude provádět servisní činnost svým jménem, na vlastní účet a na své nebezpečí. ZCZ může pověřit prováděním servisní činnosti třetí osobu.
 - 3.2 Bude-li servis prováděn mimo provozovnu ZCZ, uvedení ZCZ zákazníka o příjezdu svých pracovníků včas formou a způsobem dle těchto OPS minimálně 1 pracovní den před prováděním servisních činností.
 - 3.3 ZCZ splní svou povinnost provést servisní činnosti jejím řádným ukončením a protokolárními předními zařízení zákazníka v rámci předání zařízení zařízením a dodacím listem. Dokumenty budou podepsány oprávněnými zástupci zákazníka a ZCZ. Odmítnutí-li zákazník pracovní výkaz anebo dodací list bezúplatně podepsat nebo zařízení odzkoušet nebo nečasově-li se předání (v případě zakázky P), ačkoliv k tomu byl prokazatelně vyzván, uvedené dokumenty podepíše či zařízení odzkouší pouze ZCZ a plnění se pak považuje za řádné a včas provedené.
 - 3.4 Je-li z důvodu provádění rozsáhlejší opravy nutné díle trvajících odstavění částí zařízení mimo provoz, budou se strany průběžně informovat o postupu opravy. Zákazník je povinen umožnit ZCZ přístup k zařízení a poskytnout bezplatně potřebnou energii pro osvětlení a provoz pracovních přístrojů a svářovacích agregátů.
 - 3.5 Vlastníkem věci, která byla při servisní činnosti vyměněna nebo vyjmata či oddělena ze zařízení, se stává ZCZ, není-li mezi stranami dohodnuto jinak, a ZCZ toto vlastnické právo nabyvá bezúplatně.
- Práva a povinnosti zákazníka**
 - 4.1 Zákazník je povinen provádět denní kontroly oleje a údržbu dle Návodu na obsluhu a údržbu stroje a provádět kontrolu a doplňování originálních mazadel, ať už a chladících médií. Veškeré úkony je povinen zaznamenávat do provozního deníku zařízení. Pokud zákazník tyto činnosti nebude řádně provádět, odpovídá v plném rozsahu za poškození zařízení.
 - 4.2 Zákazník je povinen dodržovat předpisy vydané k údržbě a obsluze zařízení s tím, že obsluha a denní údržba budou prováděny odborně vyškolenými zaměstnanci zákazníka nebo třetími osobami pověřenými zákazníkem v souladu s těmito OPS.
 - 4.3 Zákazník se zavazuje, že zpřístupní ZCZ a jeho zaměstnancům servisované zařízení na místě a ve lhůtě určené v servisní smlouvě nebo ZCZ. Nestane-li se tak, je povinen uhradit náklady vzniklé ZCZ a veškeré další škody.
 - 4.4 Zákazník se zavazuje, že v případě poruchy na zařízení zajistí jeho okamžitě odstavení až do příjezdu zástupců ZCZ. Současné s odstavěním zařízení zákazník nahlásí ZCZ vznik poruchy.
 - 4.5 Zjistí-li zákazník, že mu z činnosti ZCZ nebo používaných výrobků ZCZ hrozí, resp. vzniká škoda, za kterou ZCZ odpovídá, je zákazník povinen bez prodlení učinit s přihlednutím k okolnostem případu veškerá opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění. Zákazník je povinen informovat ZCZ o hrozící nebo vznikající škodě, jakou i o přijatých opatřeních. V případě nesplnění těchto povinností nenese ZCZ odpovědnost za škodu, která takto vznikla nebo se zvýšila v důsledku nečinnosti zákazníka.
 - 4.6 Zákazník je povinen zařízení po ukončení servisní zakázky převzít za podmínek těchto OPS a zaplatit dohodnutou cenu za provedení servisních činností.
- Cena a platební podmínky**
 - 5.1 Cena se dle aktuálních ceníků ZCZ platí při okamžiku zahájení provádění servisní činnosti, není-li mezi ZCZ a zákazníkem dohodnuto jinak. Ceny jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty, která bude připočítána ve výši stanovené platnými právními předpisy. Cena bude před zahájením servisní činnosti stanovena nezávisle na cenovém odhadem ze strany ZCZ, který bude založen na trženém důvodu servisu ze strany zákazníka.
 - 5.2 Pokud je v servisní smlouvě sjednáno individuální cenové zvýhodnění, nelze je bez dalšího kombinovat s jiným akčním cenovým zvýhodněním, které ZCZ souběžně nabízí pro tentýž druh plnění veřejně. Současné ZCZ není povinen takové sjednané cenové zvýhodnění poskytnout, pokud je zákazník vůči ZCZ s úhradou jakéhokoliv dluhu v prodlení o více než 14 dní. Cenová zvýhodnění budou realizována formou slevy na každém jednotlivém daňovém dokladu vystávaném za provedenou servisní činnost.
 - 5.3 Všechny vedlejší náklady, např. nakládání, dopravu, skladování, zajištění montérů, náklady na financování, pokud není dohodnuto jinak, nese zákazník.
 - 5.4 Cena dle servisní smlouvy bude hrazena na základě daňového dokladu vystávaného ZCZ a doručeního zákazníkovi po řádném předání a převzetí servisovaného zařízení nebo jeho částí. Podkladem k vystavení daňového dokladu je pracovní výkaz, který je jeho přílohou. ZCZ je oprávněn před zahájením servisních činností požadovat složení zálohy na cenu za servisní činnosti až do výše 100 % odhadované ceny za servisní činnosti.
 - 5.5 Daňové doklady jsou splatné 14 dnů od dne jejich vystavení. Daňový doklad musí splňovat náležitosti dle příslušných ustanovení zákona o DPH, v opačném případě může být zákazníkovi vrácen s tím, že lhůta splatnosti běží od vystavení nového, oprávněného daňového dokladu. Platby ceny servisních činností se ve smyslu § 1957 odst. 1 OZ uskutečňují bezhotovostním převodem v méně servisní smlouvy, případně v hotovosti na pokladně ZCZ, je-li to přípustné dle obecně závazných právních předpisů. Termín splatnosti je dodržen, pokud je příslušná částka připsána na účet příjemce nepozděleji v den splatnosti. Místem plnění pro peněžité závazky ZCZ je ve smyslu § 1955 odst. 1 OZ banka, o níž má ZCZ zřetelný účet, jehož číslo je uvedeno na daňovém dokladu. Dávající o vyúčtování vystávaného způsobem hromadného zpracování dat nemusí obsahovat razítko ani podpis vystavitele. Zákazník souhlasí, aby daňové doklady byly zasílány elektronicky na kontaktní adresu uvedenou v servisní smlouvě.
 - 5.6 V případě, že bylo dohodnuto splácení ceny formou splátek, pozbývá zákazník výhodu splátek v případě prodlení s jednou splátkou, a celá cena se tak stává splatnou 14 dnů po termínu splatnosti té splátky, se kterou je zákazník v prodlení. ZCZ je oprávněn vyžadovat vydání zálohy s výhradou vyloučení jakéhokoliv práva zadání a vyzvednutí si je u zákazníka. Všechny s tím spojené náklady, včetně nákladů na skladování, nese zákazník.
 - 5.7 Zákazník není oprávněn započít svoji splatnou pohledávku za ZCZ proti nesplatené pohledávce ZCZ za zákazníkem a není oprávněn postupit jakákoliv práva a povinnosti ze servisní smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasu ZCZ. Účinky zápočtu pohledávek nastávají k poslednímu dni splatnosti pozdější pohledávky. Zápočet je možný jen mezi vzájemnými pohledávkami ve stejné měně.
- Místo provádění servisní činnosti a předání servisovaného zařízení**
 - 6.1 Zařízení je servisováno buď v provozovně ZCZ (zakázka D) nebo mimo ni (zakázka P). Pokud je zařízení servisováno v provozovně ZCZ, předání servisovaného zařízení se uskuteční v provozovně ZCZ dle kraje nebo samosprávné obce, v nichž se nachází sídlo zákazníka, pokud se ZCZ a zákazník nedohodnou jinak. Pokud je zařízení servisováno mimo provozovnu ZCZ, k předání dochází v místě faktického provádění servisu. Předání probíhá dle podmínek uvedených v čl. 3.3 těchto OPS.
 - 6.2 Přechod nebezpečí škody na servisované zařízení přechází na zákazník momentem jeho předání, tj. převzetím v místě plnění nebo předáním prvnímu dopravci k přepravě. ZCZ má právo určit způsob dopravy s tím, že nese odpovědnost za dobu cesty dopravcem, volbu dopravního prostředku, ztráty, poškození atd. během přepravy.
 - 6.3 V případě okolností vylučujících odpovědnost, které zneškodní nebo podstatně omezí termín plnění, je ZCZ oprávněn po dobu existence překážky plnění částečně omezit nebo od servisní smlouvy zcela nebo částečně odstoupit, aniž by zákazníkovi vznikl nárok na náhradu škody.
 - 6.4 Zákazník nesmí bez závažného důvodu odmítnout převzetí servisovaného zařízení. Stane-li se tak, je v prodlení a ZCZ je oprávněn uskladnit zařízení na náklady zákazníka s tím, že zákazník je v takovém případě povinen ZCZ uhradit skladné ve výši 100 Kč za každý započatý den prodlení s převzetím. V případě vzniku prodlení je dále zákazník povinen uhradit jednorázovou smluvní pokutu ve výši 30 000 Kč.
 - 6.5 ZCZ není v prodlení se splněním servisních povinností, pokud je zákazník v prodlení. V případě prodlení je ZCZ oprávněn odstoupit od servisní smlouvy i bez stanovení dodatečné lhůty.
- Výhrada vlastnictví**
 - 7.1 Vlastník dodaných náhradních dílů zůstává do doby úplného zaplacení ceny za náhradní díly („**Cena za ND**“) ZCZ a vlastnické právo na zákazník přechází až v okamžiku připsání celé fakturované částky na účet ZCZ. To neplatí, pokud se následným jednáním ZCZ náhradní díly staly součástí zařízení zákazníka.
- 7.2 Zákazník nemá právo do doby úplného vyrovnaní všech svých závazků vůči ZCZ náhradní díly zcizit, zastavit ani s nimi jinak právně disponovat. To se vztahuje i na případy spojené s jinou věcí zákazníka nebo třetí osoby. Případné zášahy třetích osob do vlastnictví musí zákazník neprodleně písemně sdělit ZCZ.
 - 7.3 Pokud zákazník nezaplátí Cenu za ND, může ZCZ servisované zařízení zadržet za účelem zajištění své pohledávky, a to i v případě, kdy se náhradní díly staly součástí zařízení.
- Prodlení, porušení smlouvy, sankce**
 - 8.1 Dostane-li se zákazník do prodlení s plněním svých dluhů nebo porušil-li své povinnosti ze smlouvy a/nebo těchto obchodních podmínek jiným způsobem nebo zastavil-li své platby, stávají se v takovém případě splatnými všechny jeho peněžité dluhy.
 - 8.2 Prodlení zákazníka s úhradou jakékoliv splatné peněžité pohledávky ZCZ za zákazníkem opravňuje ZCZ k zastavení dalšího plnění jakékoliv vzájemné smluvní povinnosti. Pro opětovné zahájení plnění servisní smlouvy je nutné úplné vyrovnaní pohledávek po splatnosti nebo poskytnutí dodatečného zajištění dle požadavků ZCZ.
 - 8.3 V případě prodlení zákazníka s úhradou ceny nebo Ceny za ND je zákazník povinen uhradit smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené částky za každý započatý kalendářní den prodlení. ZCZ je vedle úroku z prodlení oprávněn v plném rozsahu uplatnit i náhradu škody.
 - 8.4 Uzavřením servisní smlouvy zákazník prohlašuje a zavazuje se, že předměty použité při plnění servisní smlouvy nebo dodané na jejím základě neporušují jakékoli vzájemné smluvní povinnosti. Pro opětovné zahájení plnění servisní smlouvy nepředevzetím jím zákazník neposkytne takové zbroží na území státu nebo osobě, které by podléhaly mezinárodním či národním sankcím (zejména vývoz na území Ruska či Běloruska). Zákazník zároveň prohlašuje, že zbroží nebude použito pro přímé vojenské účely, pokud není dohodnuto jinak.
- Doba platnosti servisní smlouvy**
 - 9.1 Není-li v servisní smlouvě stanoveno jinak, sjednává se na dobu určitou nebo na výkonání jednotlivé činnosti. V případě rámcových smluv platí, že smlouva je sjednána na dobu neurčitou, není-li sjednáno jinak.
 - 9.2 Kterákoli smluvní strana může servisní smlouvu i bez udání důvodu písemně vypovědět, přičemž vypovědní doba činí 1 měsíc. Servisní smlouvy uzavřené k dlouhodobým a opětvým plněním stejného druhu je zákazník oprávněn písemně vypovědět také z důvodu nesouhlasu se změnou OPS ve smyslu článku 1.2 OPS, a to ve lhůtě 1 měsíce od doručení oznámení o změně OPS a s vypovědní dobou 3 kalendářních dnů. Vypovědní doba v obou uvedených případech počne běžet ode dne doručení vypovědi druhé smluvní straně.
 - 9.3 Jestliže zákazník poruší některé ze základních ustanovení servisní smlouvy a porušení povinností zákazníka může být napraveno a zákazník tak nečiní ani po obdržení výzvy k nápravě, pak je ZCZ oprávněn vypovědět servisní smlouvu doručením písemného oznámení zákazníkovi. Nemůže-li být porušení povinností dle názoru ZCZ napraveno nebo jedná-li se o podstatné porušení povinností, je ZCZ oprávněn vypovědět servisní smlouvu s okamžitou účinností. Okamžitá vypověď musí být učiněna písemně s tím, že její účinky nastávají dnem doručení zákazníkovi. V případě prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého dluhu není ZCZ povinen stanovit dodatečnou lhůtu k plnění a má právo ukončit servisní smlouvu vypovědí po 5 kalendářních dnech prodlení.
 - 9.4 Předčasná ukončení servisní smlouvy, bez ohledu na to, z jakého důvodu se tak stalo, neovlivňuje práva, nároky a odpovědnost žádné ze smluvních stran, které vznikly do té doby. Pokud došlo k uhrazení ceny i za období po ukončení servisní smlouvy, takové plnění se navrácí, ledaže zákazník odstoupil od servisní smlouvy pro podstatné porušení smluvních povinností ze strany ZCZ.
 - 9.5 Veškeré povinnosti vyplývající z uzavřené servisní smlouvy musí být vypořádány v den ukončení platnosti smlouvy. Čl. 9.4 těchto OPS tím není dotčen.
- Záruka**
 - 10.1 ZCZ poskytuje na provedené služby a věci použité při plnění smlouvy záruku za jakost, která počíná plynout od protokolárního převzetí servisovaného zařízení zákazníkem. Pokud se v zaručené době vyskytne u servisovaného zařízení vada na věci použité při plnění smlouvy nebo vyplývající z provedených činností, provede ZCZ odstranění vady bez zbytečného odkladu opravou nebo dodáním nové věci.
 - 10.2 Na věci, které byly použity při plnění smlouvy a byly do zařízení zapracovány, poskytuje ZCZ záruku za jakost v délce 12 měsíců. Na kvalitu provedení pracovních úkonů souvisejících s prováděním servisních činností poskytuje ZCZ záruku za jakost v délce 6 měsíců.
 - 10.3 Záruka na náhradní díly se řídí samostatnými záručními podmínkami na nové stroje a příslušenství, které jsou dostupné na www.zeppelin.cz v sekci „O nás“. Určují-li prohlášené o záruce různé záruční doby, odchýlně od § 2114 OZ platí doba z nich nejkratší; tím není dotčen § 2113 odst. 2 OZ.
 - 10.4 Na věci použité při plnění smlouvy podléhající silnému opotřebení se záruka nevztahuje.
 - 10.5 Během zaručené doby není zákazník oprávněn provádět servisní zařízení sám nebo její nechat provádět třetími osobami, jinak záruka zaniká. Totéž platí, pokud zařízení není užíváno odborně a za běžných provozních podmínek a při respektování všech provozních předpisů nebo zvláštních pokynů ZCZ nebo pokud škoda byla způsobena zákazníkem z jiných důvodů nebo vznikla při nehodě.
 - 10.6 ZCZ a zákazník souhlasí písemně smlouvou potvrzují, že v souladu s § 2898 OZ vylučují povinnosti k náhradě újmou na straně ZCZ vzniklou na základě nebo v souvislosti se servisní smlouvou, a to včetně škody způsobené vadou služeb a věcí použitých při plnění smlouvy.
 - 10.7 Zákazník je povinen servisované zařízení neprodleně přezkoušet a případné nedostatky písemně sdělit v rámci lhůty pro jejich vyloučení v délce 8 dnů, skryté vady sdělí neprodleně po jejich zjištění.
- Ochrana osobních údajů a jiných dat**
 - 11.1 Smlouva mezi zákazníkem a ZCZ představuje právní důvod pro shromažďování, uchování a zpracování osobních údajů ze strany zákazníka v souladu s čl. 6 bod a) c) obecného nařízení o ochraně osobních údajů č. 2016/679 (GDPR). Ochrana osobních údajů se dále řídí zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů.
 - 11.2 Osobní údaje o zákazníkovi jsou zpracovávány v rozsahu nezbytném pro účel plnění ze smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a ZCZ. Informace o ochraně osobních údajů lze nalézt na webových stránkách ZCZ www.zeppelin.cz.
 - 11.3 ZCZ pro zkvalitnění svých služeb provádí průzkumy spokojenosti se službami a za smluvně stanovených podmínek monitoruje provoz a pohyb zařízení prostřednictvím technologie pro dálkový monitoring stroje. Výsledky průzkumu a monitoringu jsou využívány ZCZ a předávány společně s obchodní firmou, kontaktní osobou a adresou zákaznicka společnosti Caterpillar Inc. (CAT) v USA.
- Zpětný odběr výrobků s ukončenou životností**
 - 12.1 Pokud je zákazník konečným uživatelem pneumatik, může odpanit pneumatiky odevzdat v kerámiových veřejném místě zpětného odběru odpadních pneumatik včetně sbrné sítě kolektivního systému ELTMA. Pokud je zákazník konečným uživatelem automobilové akumulátorové baterie, může odpanit baterie odevzdat v kerámiových veřejném místě zpětného odběru odpadních baterií včetně sbrné sítě kolektivního systému ECOBAT. Pokud je zákazník konečným uživatelem elektrozařízení podobného typu jako ZCZ na trhu nabízené elektrozařadění, může odpanit elektrozařadění bezplatně odevzdat v místě sídla ZCZ, a to ve stejném počtu, v jakém zakoupil novou elektrozařadění. Blíže písemně informace pro všechny odběratele vybraných výrobků, které se staly odpadem, jsou k dispozici na webových stránkách ZCZ www.zeppelin.cz v sekci „O nás“.
- Závěrečná ustanovení**
 - 13.1 Veškeré oznámení, návrhy a požadavky a další sdělení dle servisní smlouvy jsou účinná okamžikem jejich doručení příjemci na adresu sjednanou v servisní smlouvě, a není-li v servisní smlouvě takového článku, pak na adresu sídla adresáta. Písemnosti se považují za doručené, pokud byly adresátem převzaty nebo byly vráceny odesílatelem jako nedoručitelné a adresát svým konáním nebo opomenutím doručení písemnosti změní. Účinky doručení nastanou i v případě, kdy adresát doručení písemnosti odmítl. Veškeré oznámení, žádosti, požadavky či jiná sdělení požadovaná servisní smlouvou musí být provedena písemně a musí být (i) doručena osobně, (ii) zaslána doporučeným dopisem nebo (iii) e-máilem adresovaným druhé smluvní straně na e-mailovou adresu uvedenou v servisní smlouvě.
 - 13.2 Na závazek mezi ZCZ a zákazníkem se nevztahují ustanovení o změně okolnosti obsažená v § 1765–1766 OZ.
 - 13.3 Obsah servisní smlouvy je považován za důvěrný a nesmí být zpřístupněn třetí osobě (a to ani prostřednictvím papírů, on-line služeb poskytujících pracovníky vstupů), s výjimkou zpřístupnění v tom rozsahu, v jakém je to nezbytné pro plnění obecně závazného právního předpisu.
 - 13.4 Všechny vztahy těmito OPS neupravené se řídí OZ a účinným zněním.
 - 13.5 Pro všechny smluvní i mimosmluvní vztahy mezi ZCZ a zákazníkem vztahující se k předmětu servisní smlouvy či se jinak týkající servisní smlouvy nebo těchto OPS platí právo České republiky.
 - 13.6 Je-li nebo stane-li se jedno nebo více ustanovení těchto OPS z jakýchkoli důvodů neplatnými, nebude tím dotčena platnost ostatních ustanovení těchto OPS. To platí obdobně i pro servisní smlouvu s tím, že v jejím případě se smluvní strany navíc zavazují neplatná ustanovení servisní smlouvy ve lhůtě 14 kalendářních dnů od výzvy druhé strany dotčené ustanovení nahradit platnými, které svým obsahem v jejichž možno míře odpovídá nahrazovanému neplatnému ustanovení.
 - 13.7 Všechny spory, které by mohly vzniknout na základě nebo v souvislosti se servisní smlouvou, budou řešeny včetně příslušným českým soudem. Místně příslušným bude soud určený dle sídla ZCZ ke dni podání žaloby.
 - 13.8 ZCZ i zákazník podpisem servisní smlouvy výslovně souhlasí s OPS a zavazuje se, že se jimi budou řídit. ZCZ je oprávněn kdykoliv tyto OPS změnit.
 - 13.9 Servisní smlouva i tyto OPS jsou závazné pro právní nástupce smluvních stran.