

# VŠEOBECNÉ SERVISNÍ PODMÍNKY TOS OLOMOUC, s.r.o.

TOS Olomouc, s.r.o., Tovární 1180/30, 779 00 Olomouc, Česká republika, IČO 43965156, DIČ CZ43965156  
Zapsáno v obchodním rejstříku u Krajského obchodního soudu v Ostravě oddíl C, vložka 2527

Pro objednávky a smlouvy o servisní činnosti firmy TOS Olomouc s.r.o. platí tyto všeobecné servisní podmínky :

Požadavek na jednotlivé druhy servisní činnosti (ohlášení poruchy, požadavek na provedení preventivní servisní prohlídky nebo jiných servisních prací) je nutné provést formou písemné objednávky na servisní oddělení firmy TOS Olomouc s.r.o. buď poštou na adresu Tovární 30, 779 00 Olomouc, faxem na faxové číslo 587 404 253 nebo e-mailem na [servis@tos-olomouc.cz](mailto:servis@tos-olomouc.cz) v průběhu pracovní doby, tj. pondělí – pátek 7.00 – 15.00 hodin.

Objedávka požadované servisní činnosti musí obsahovat typ stroje, výrobní číslo a nejde-li o preventivní servisní prohlídku, také popis závady, chybová hlášení řídicího systému, činnost stroje a obsluhu před vznikem poruchy. Pokud je popis neúplný nebo nedostatečný, servisní oddělení si může vyžádat další informace.

Po doručení objednávky se s objednavatelem nejpozději následující pracovní den spojí pracovník servisního oddělení. Pokud objednaná servisní činnost bude spočívat v požadavku na odstranění poruchy, ke které nebude nezbytně nutná bezprostřední osobní přítomnost servisního technika a bude ji možno odstranit ve spolupráci s obsluhou zařízení, poskytne servisní oddělení potřebné informace k odstranění poruchy obsluze telefonem, faxem nebo e-mailem. Následně bude sepsána servisní zpráva, která bude zaslána objednavateli k odsouhlasení.

Jinak bude vyslán na místo určené objednavatelem do dvou pracovních dní servisní technik. Do této lhůty se nezapočítávají dny pracovního volna a pracovního klidu.

Firma TOS Olomouc s.r.o. není v prodlení s vysláním servisního technika na určené místo, dojde-li k prodlení v důsledku skutečností, za něž nenese zodpovědnost (vyšší moc).

Pokud jsou k odstranění poruchy nutné náhradní díly, které nemá firma TOS Olomouc s.r.o. aktuálně k dispozici, začíná lhůta pro vyslání servisního technika až dnem, kdy jsou náhradní díly k dispozici ve firmě TOS Olomouc s.r.o. nebo u objednavatele, aniž by byla v prodlení. Pokud se v průběhu odstraňování poruchy vyskytne potřeba dalších náhradních dílů, přerušuje se oprava na čas nevyhnutelně nutný k jejich dodání. O těchto skutečnostech bude objednavatel vyzooměn spolu se sdělením předpokládaného termínu doručení náhradních dílů a místa jejich dodání.

Vedoucí servisního oddělení určuje servisní personál k odstranění poruchy dle kvalifikačních hledisek. Může se jednat o servisní techniky firmy TOS Olomouc s.r.o., techniky výrobce nebo dodavatele komponentů. V případě technika výrobce nebo jiného dodavatele bude objednatel předem seznámen s náklady a vyjádří písemně svůj souhlas .

V době servisního zásahu zajistí objednavatel přítomnost obsluhy zařízení včetně technologické připravenosti (energie, materiál, nástroje). Dle potřeby poskytne další pomocnou pracovní sílu a potřebné strojní vybavení. Zajistí očištění stroje a vyklizení okolního prostoru. Dále zabezpečí svými prostředky manipulaci s těžkými předměty, které mají přímou souvislost s provedením servisního zásahu. Na své náklady umožní servisnímu technikovi telefonní, faxové nebo e-mailové spojení pro případ technické konzultace. Prostoje servisního technika, které vzniknou zaviněním objednavatele, budou fakturovány jako pracovní hodiny.

Na závěr servisního zásahu zpracuje servisní technik servisní zprávu o poskytnutých servisních činnostech včetně použití náhradních dílů. Objednatel podpisem této zprávy převezme stroj po servisním zásahu a potvrdí správnost realizovaných servisních úkonů a dodaných náhradních dílů. Tato servisní zpráva bude podkladem pro vyúčtování, pokud se nejedná o uznanou záruční opravu. Faktura – daňový doklad bude obsahovat jednotlivé fakturační položky jako pracovní hodiny, cestovní náklady, ubytovací náklady, použité náhradní díly a další prokazatelné položky. Ceny jsou vedeny v „Ceníku servisních prací“, není-li dohodnuto jinak.

Ceník servisních prací:

1 pracovní hodina / technik ( práce u objednavatele )	850,- Kč/hod
1 pracovní hodina / technik ( přípravné práce v TOS Olomouc )	450,- Kč/hod
1 cestovní hodina / technik	450,- Kč/hod
paušální náhrada za 1 km servisního vozidla	12,- Kč/km

Ceny jsou uvedeny bez DPH

Splatnost faktury je 14 dní. TOS Olomouc s.r.o. si vyhrazuje právo požadovat zálohovou platbu při rozsáhlejším servisním zásahu nebo dodávce náhradních dílů.

Způsobí-li při servisní činnosti firma TOS Olomouc s.r.o. objednateli na předmětu servisní činnosti škodu, případně škodu při provádění servisní činnosti na věcech objednavatele, tato bude nahrazena uvedením v předešlý stav, nedohodnou-li se strany na jiném způsobu náhrady. Firma TOS Olomouc s.r.o. nehradí objednateli ušlý zisk.

TOS Olomouc s.r.o. si vyhrazuje právo neposkytnout servisní služby nebo dodávku náhradních dílů, pokud má objednavatel vůči ní neuhrazené závazky po lhůtě splatnosti.