

Příloha č.2

Všeobecné obchodní podmínky servisu poskytovaného společnostmi Carl Zeiss spol. s r.o.

I. Rozsah uplatnění Všeobecných obchodních podmínek servisu (dále jen „VOPS“)

- 1.1.** Veškerý servis realizovaný společnostmi Carl Zeiss spol. s r.o. (dále jen „ZEISS“) na základě uzavřené servisní smlouvy podléhá těmto VOPS, a to v záležitostech, které neupravuje mezi smluvními subjekty uzavřená servisní smlouva. Pokud některé právní vztahy mezi ZEISS a objednatelem nejsou upraveny v žádném z výše uvedených dokumentů, řídí se právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. (dále jen „Občanský zákoník“).
- 1.2.** Ustanovení konkrétní servisní smlouvy mezi dotčenými subjekty mají přednost před ustanoveními VOPS. Ustanovení VOPS ZEISS mají přednost před ustanoveními Občanského zákoníku.
- 1.3.** Subjekty podléhající těmto VOPS jsou podnikateli ve smyslu Občanského zákoníku a má se za to, že servisní smlouva je vždy uzavřena v přímé souvislosti s jejich podnikatelskou činností.

II. Vymezení používaných pojmů

- 2.1.** Servisní smlouvou se vždy míní konkrétní smlouva uzavřená mezi ZEISS a konkrétním objednatelem servisu.
- 2.2.** Strojem se rozumí stroj v držení objednatele servisu, pro který ZEISS zajišťuje servis, a který je přesně označen v servisní smlouvě.
- 2.3.** SW se rozumí software v držení objednatele, pro který ZEISS zajišťuje servis, a který je přesně označen v servisní smlouvě. Servis je dále podrobně specifikován v odst. 5.6. těchto VOPS.
- 2.4.** Služba „Hotline“ znamená telefonické poradenství a podporu pro SW a HW poskytované výhradně odpovědné osobě určené objednatelem, kdy se poskytuje analýza problémů a zodpovězení dotazů týkajících se používání, ovládání a dokumentace SW a dává se podpora formou pokynů, a je dále podrobně specifikována v odst. 5.7. těchto VOPS.
- 2.5.** Servisem nebo servisními službami se rozumí provádění údržby a opravy strojů nebo údržba SW uvedeném v příloze č. 1 - Rozsah servisu k servisní smlouvě. Zde jsou uvedeny podmínky, pro provádění pravidelné preventivní údržby a kalibrace (dále také jen „preventivní údržba“) mezi tyto podmínky patří i interval provádění údržby na jednotlivých strojích. Tento interval je pro objednatele závazný.
- 2.6.** Preventivní údržbou se rozumí přezkoušení, ošetření a nastavení důležitých funkcí stroje nebo SW, a to v závislosti na typu stroje nebo SW a na jeho provozních podmínkách, a to v termínech domluvených s ZEISS.
- 2.7.** Automatické upozornění na blížící se termín servisu znamená, že ZEISS bude samostatně hlídat termíny podle předpisu preventivní údržby a o těchto termínech bude s dostatečným předstihem informovat objednatele. Služba upozornění na blížící se termín musí být výslovně sjednána v servisní smlouvě. Objednatel je povinen do čtrnácti dnů od obdržení informace o termínu preventivní údržby potvrdit emailem, že s tímto termínem souhlasí a zavazuje se poskytnout potřebnou součinnost.
- 2.8.** Objednávka znamená jednotlivou objednávku servisu ze strany objednatele pro konkrétní stroj nebo SW.
- 2.9.** Začátek smluvního období pro příslušnou servisní smlouvu se počítá dnem uzavření příslušné servisní smlouvy s výjimkou současné dodávky nového souřadnicového měřicího stroje, kdy začíná smluvní období prvním dnem v měsíci následujícím po instalaci takového stroje.

III. Způsob zadávání objednávek servisu a jejich realizace

- 3.1.** Objednatel může závazně zadat ZEISS objednávku jen prostřednictvím kontaktů, které mu ZEISS písemně sdělí. ZEISS je oprávněn uvedené kontakty jednostranně měnit s tím, že takové změny se stanou účinnými vůči objednateli dnem, kdy bude objednateli doručeno (stačí i jen emailem na emailový kontakt podle servisní smlouvy) oznámení o změně kontaktních údajů ZEISS.
- 3.2.** Dnem doručení objednávky se rozumí den, kdy byla objednávka řádně zadána ZEISS, pokud byla zadána v pracovních dnech v pondělí až čtvrtek od 8:00 hod do 17:00 hod, nebo v pátek od 8:00 hod do 15:00 hod. Pokud bude objednávka zadána mimo uvedený časový rozsah, má se za to, že byla zadána první následující pracovní den.
- 3.3.** Obsahem objednávky bude vždy specifikace stroje nebo SW a stručná charakteristika požadovaného servisu (tj. stručný popis poruchy, závady apod., nebo označení pravidelné preventivní údržby nebo kalibrace).
- 3.4.** ZEISS se zavazuje na základě řádně zadané objednávky začít práce na servisu ve standardní lhůtě 2 pracovních dnů od doručení objednávky, pokud se strany výslovně nedohodnou jinak. Smluvní strany se mohou u každé objednávky dohodnout na zvláštním termínu jejího splnění.
- 3.5.** Pokud ZEISS pro dané servisované zařízení dodal objednateli počítačový hardware a příslušenství (HW), pak platí, že servis tohoto HW provádí na základě dohody s ZEISS přímo tento dodavatel a objednatel se tedy bude se svými servisními objednávkami obracet přímo na zákaznickou podporu dodavatele počítače. ZEISS takový servis sám neprovádí.
- 3.6.** Pokud bude pro ZEISS nejasný obsah objednávky, je ZEISS oprávněn do 1 pracovního dne požadovat doplnění dalších údajů k objednávce, a do tohoto doplnění objednávky neběží lhůta pro její vyřízení. ZEISS je oprávněn v uvedené lhůtě jednoho dne odmítnout provedení servisních služeb, pokud zjistí, že objednatel nedodržel předpis preventivní údržby dle odst. 2.5. těchto VOPS.
- 3.7.** Objednatel vždy poskytne ZEISS pro jeho servisní služby standardní součinnost spočívající v přípravě stroje nebo zařízení se SW na smluvený termín k provedení servisu, tj. zejména zajištění přístupu ke stroji nebo zařízení, příp. přenechání potřebných přihlašovacích údajů k řídicímu počítači, po celou dobu servisu zajištění potřebného příkonu elektrické energie, předepsaného tlakového vzduchu (v případě strojů se vzduchovými ložisky) a obsluhy stroje nebo zařízení pro eventuální podporu servisním technikům ZEISS. Neposkytnutí standardní součinnosti je důvodem pro ukončení servisu ze strany ZEISS s tím, že objednatel je pak povinen uhradit ZEISS veškeré jím provedené servisní úkony a jeho náklady spojené s vyřizováním objednávky, a to náklady vypočítané v souladu s těmito VOPS.
- 3.8.** Pokud bude ZEISS potřebovat ke splnění objednávky zvláštní součinnost objednatele, sdělí tuto skutečnost objednateli ve lhůtě uvedené v odstavci 3.4. výše. Pokud objednatel nepotvrdí poskytnutí požadované zvláštní součinnosti nebo ji následně neposkytne, není ZEISS povinen provádět objednaný servis, ale objednatel je povinen uhradit ZEISS veškeré jím provedené servisní úkony a jeho náklady spojené s vyřizováním objednávky, a to náklady vypočítané v souladu s těmito VOPS.
- 3.9.** V případě, že se při provádění servisu na základě objednávky prokáže, že oznámená závada je mimo stroj nebo SW, je objednatel povinen uhradit ZEISS veškeré jím provedené servisní úkony a jeho náklady spojené s vyřizováním objednávky, a to náklady vypočítané v souladu s těmito VOPS.
- 3.10.** ZEISS je oprávněn při provádění servisní zakázky na základě objednávky od objednatele, podle svého odpovědného uvážení specialisty v oboru měřicí techniky, sám určit rozsah potřebných náhradních dílů, potřebných k řádnému provedení servisních služeb, a tyto díly použít. O tomto bude vždy objednatel předem (i v místě provádění servisu) informovat. Včasné dokončení servisní zakázky je závislé na odsouhlasení navrhovaných náhradních dílů objednatel. Pokud objednatel odmítne použití určených náhradních dílů, pak ZEISS není povinen servis uskutečnit, ale objednatel je povinen uhradit ZEISS veškeré jím provedené servisní úkony a jeho náklady spojené s vyřizováním objednávky, a to náklady vypočítané v souladu s těmito VOPS. Cena za náhradní díly

není součástí ceny za servisní práce, ale účtuje se zvlášť podle příslušného aktuálně platného ceníku ZEISS.

- 3.11.** V případě, že objednatel zruší, nebo změní, termín plánované zakázky ve lhůtě kratší než šest pracovních dnů před smluvním termínem, může objednatel vyžadovat úhradu jedné třetiny ceny původně objednané servisní zakázky.
- 3.12.** Objednatel je povinen ZEISS písemně potvrdit dokončení objednaných servisních služeb (tzv. servisní zprávu), čímž se potvrdí rozsah provedeného servisu a den jeho dokončení. Pokud objednatel odmítne dokončení objednaných servisních služeb potvrdit, je ZEISS oprávněn servisní zprávu o dokončení servisních služeb potvrdit pouze jednostranně a takovou zprávu potom považovat jako platnou.
- 3.13.** Pokud se strany nedohodnou výslovně jinak, poskytuje ZEISS záruku na provedené servisní služby v délce šesti (6) měsíců ode dne jejich dokončení, stejně jako záruku v délce šesti (6) měsíců na díly repasované (díly výměnným způsobem). Na nové náhradní díly použité při servisu poskytuje ZEISS záruku v délce dvanácti (12) měsíců ode dne dokončení objednaných servisních služeb.
- 3.14.** Pro výkon servisních služeb u objednatele zajistí objednatel veškerou potřebnou součinnost i v oblasti BOZP tak, jak ji požadují příslušné právní předpisy, zároveň je objednatel (zodpovědný pracovník objednatele) povinen servisnímu techniku firmy ZEISS seznámit se svými BOZP a požárními předpisy a vyhodnocenými analýzami rizik. ZEISS na druhé straně zajistí veškerá příslušná školení svých zaměstnanců dle všeobecných právních předpisů.
- 3.15.** ZEISS není odpovědný za nedodržení servisních lhůt, pokud prokáže, že mu v tom nad rozumně akceptovatelnou mez bránily objektivní překážky mimo jeho vůli (typicky překážky z důvodu vyšší moci). V takovém případě se servisní lhůty prodlužují o dobu trvání uvedených překážek.

IV. Podmínky preventivní údržby

- 4.1.** Preventivní údržba je vždy prováděna podle předpisu preventivní údržby dle odst. 2.5. těchto VOPS.
- 4.2.** Objednatel je povinen s dostatečným předstihem dohodnout s ZEISS konkrétní termín realizace preventivní údržby, nebylo-li sjednáno automatické upozornění na blížící se termín dle odst. 2.7. těchto VOPS. Nedodržení předpisu preventivní údržby umožňuje ZEISS odmítnout provádět servis podle servisní smlouvy nebo ukončit servisní smlouvu. Interval údržeb lze měnit pouze na základě dodatku k servisní smlouvě. V případě smlouvy na dobu určitou tento interval nesmí být delší než 1 rok.
- 4.3.** Stroj, na kterém byla provedena preventivní údržba, nebo zařízení se SW, u kterého byla provedena preventivní údržba, bude ZEISS označen kalibrační/kontrolní známkou s vyznačením termínu provedené údržby. Příslušné protokoly budou objednateli dodány do čtrnácti (14) dnů po dokončení údržby, pokud ovšem bude mít objednatel řádně splněny všechny své závazky vůči ZEISS.

V. Specifické podmínky softwarové údržby a hotline

- 5.1.** Náplň a rozsah služeb plnění softwarové údržby a hotline, které poskytuje ZEISS pro objednatele je obsažen v rozsahu servisu, který je přílohou č. 1 servisní smlouvy.
- 5.2.** ZEISS poskytuje údržbu softwaru dle servisní smlouvy pouze pro časově poslední dvě verze SW. ZEISS je oprávněn poskytovat podporu i pro dřívější verze SW. Na tuto podporu však nemá objednatel právní nárok.
- 5.3.** Objednavatel musí mít v době uzavření servisní smlouvy aktuální verzi SW. Tyto verze musí být získány spolu s dodávkou nového stroje nebo prostřednictvím aktualizace, zakoupení nebo upgradu softwaru.

5.4. Objednavatel musí na vlastní náklady a podle údajů ZEISS pro příslušnou verzi používaného SW a operačního systému:

- a. zajistit adekvátní počítačový hardware i firmware a potřebná vstupní a výstupní zařízení;
- b. mít platná licenční práva k užívání SW.

Pro SW nesplňující podmínky tohoto odstavce není ZEISS povinen provádět servisní služby.

5.6. Služba softwarové hotline zahrnuje telefonické poradenství pro software, který je uveden v rozsahu služeb a obsahuje následující služby:

- a. Telefonické poradenství a podpora – poskytuje se výhradně osobě odpovědné za systém nebo jejímu zástupci. Tyto osoby jsou uvedeny v příloze servisní smlouvy „Rozsah servisu“.
- b. Telefonické poradenství a podpora při analýze vzniklých problémů, zejména při objasnění chyb programu a chyb ovládání.
- c. Telefonické poradenství a podpora při odstraňování následků chyb ovládání softwaru a zodpovězení dotazů týkajících se používání, ovládání a dokumentace SW.
- d. Telefonické poradenství a podpora formou pokynů, jak se vyhnout chybám v programování.
- e. Telefonické poradenství a podpora se poskytují v pracovních dnech od pondělí do čtvrtka od 8:00 do 17:00 a v pátek od 8:00 do 14:00 hodin.
telefonní číslo pro poskytování konzultací a podpory je: +420 221 990 400 emailová adresa pro elektronickou komunikaci a pro písemné informování o problémech je: hotline.metrology.cz@zeiss.com.
- f. Telefonické poradenství a podpora se poskytuje pouze pro aktuálně poslední a předposlední verzi softwaru.
- g. Telefonické poradenství v oblasti aplikační podpory týkající se ovládání je omezeno na 10 telefonátů ročně. Povolení pro další telefonáty lze získat dodatečně.
- h. ZEISS neposkytuje telefonické školení.

5.7 Služba technické hotline zahrnuje telefonické poradenství pro stroj, který je uveden v rozsahu služeb a obsahuje následující služby:

- a. Telefonické poradenství a podpora – poskytuje se výhradně osobě odpovědné za systém nebo jejímu zástupci. Tyto osoby jsou uvedeny v příloze servisní smlouvy „Rozsah servisu“.
- b. Telefonické poradenství a podpora při analýze vzniklých problémů, zejména při objasnění chyb programu a chyb ovládání.
- c. Telefonické poradenství a podpora při odstraňování následků chyb ovládání softwaru a zodpovězení dotazů týkajících se používání, ovládání a dokumentace SW.
- d. Telefonické poradenství a podpora formou pokynů, jak se vyhnout chybám v programování.
- e. Telefonické poradenství a podpora se poskytují v pracovních dnech od pondělí do čtvrtka od 8:00 do 17:00 a v pátek od 8:00 do 14:00 hodin.
telefonní číslo pro poskytování konzultací a podpory je: +420 221 990 400 emailová adresa pro elektronickou komunikaci a pro písemné informování o problémech je: hotline.metrology.cz@zeiss.com.
- f. Telefonické poradenství a podpora se poskytuje pouze pro aktuálně poslední a předposlední verzi softwaru.
- g. Telefonické poradenství v oblasti aplikační podpory týkající se ovládání je omezeno na 10 telefonátů ročně. Povolení pro další telefonáty lze získat dodatečně.
- h. ZEISS neposkytuje telefonické školení.

VI. Cena a platební podmínky

6.1. Servisní služby budou ze strany ZEISS poskytovány za úplatu, a to podle platného Ceníku servisních služeb ZEISS. Jakékoliv jednostranné změny v ceníku se stanou vůči objednateli účinnými až dnem

doručení objednateli (stačí i jen emailem na emailový kontakt podle servisní smlouvy) písemného oznámení o změnách Ceníku týkajících se dané servisní smlouvy.

- 6.2. V ceníku jsou stanoveny i ceny za jednotlivé služby preventivní údržby, poplatky za údržbu softwaru a hotline a standardní ceny vedlejších nákladů (cestovné, náklady na ubytování, náklady spojené s doručením speciálních etalonů apod.).
- 6.3. Pro vyčíslení nákladů za provedené služby je vždy rozhodující ceník platný v době zadání objednávky, pokud není v servisní smlouvě uvedeno jinak. Pro servisní smlouvy uzavírané na dobu neurčitou platí, že cena servisní služby a softwaru se vždy odvíjí od aktuálního ceníku. Pro tyto smlouvy ZEISS garantuje maximální meziroční nárůst cen ve výši 6 % u servisních služeb a 6 % u softwaru.
- 6.4. ZEISS vzniká nárok na uhrazení úplaty za servisní služby po dokončení servisních služeb, a to na základě faktury vystavené ZEISS.
- 6.5. Faktura ZEISS bude obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu příslušných předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. K celkové ceně bude účtována DPH ve výši platné v termínu uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost stanovené sazby DPH nese odpovědnost ZEISS. Lhůta splatnosti faktury je 14 dnů ode dne jejího doručení objednateli, kdy dnem doručení faktury se rozumí i den jejího odeslání na emailový kontakt objednatele podle servisní smlouvy (nebo jinak písemně oznámený emailový kontakt objednatele). Pokud bude ZEISS vystavena chybná faktura je objednatel oprávněn ve lhůtě splatnosti vrátit fakturu k opravě nebo doplnění, aniž tím bude v prodlení se zaplacením. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení řádně opraveného dokladu objednateli.
- 6.6. Jakékoliv platby objednatele se pak považují za uskutečněné dnem, kdy jsou připsány na příslušný účet ZEISS.
- 6.7. V případě prodlení objednatele s úhradou celé výše úplaty nebo její části vzniká ZEISS oprávnění požadovat po objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení. V takovém případě ZEISS rovněž vzniká právo pozastavit jakékoliv poskytování servisu, dokud nebudou uhrazeny veškeré závazky objednatele.

VII. Mlčenlivost a ochrana dobrého jména ZEISS

- 7.1. Ujednání obsažená v servisní smlouvě, v těchto VOPS, jakož i písemnosti, údaje, pracovní postupy a další informace sdílené nebo předané na základě servisní smlouvy nebo těchto VOPS budou považovány oběma smluvními stranami za důvěrné. Obě smluvní strany budou za důvěrné považovat i jakékoliv informace získané od druhé smluvní strany týkající se jejich činnosti nebo jejich obchodních jednání nebo jinak mající povahu obchodního tajemství podle občanského zákoníku.
- 7.2. S ohledem na ustanovení předchozího odstavce platí, že objednatel i ZEISS zachovají mlčenlivost o všech důvěrných informacích, tj. nebudou je dále poskytovat jakýmkoliv třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.
- 7.3. Uvedený závazek mlčenlivosti trvá i po dobu pěti let po skončení trvání servisní smlouvy, a to skončení z jakéhokoli důvodu.
- 7.4. Porušením závazku mlčenlivosti ze strany ZEISS není sdělení příslušných informací dalším osobám náležejícím ke skupině osob v tzv. Carl Zeiss Group, pokud to bude nezbytně nutné a pokud i pro tyto osoby platí závazek mlčenlivosti.
- 7.5. Z důvodu ochrany dobrého jména ZEISS platí, že jakékoli zásahy, které se bezprostředně týkají strojů či SW (modernizace, softwarové upgrady, stěhování, jakákoliv forma údržby, výměna dílů a všechny ostatní modifikace strojů) je oprávněn provádět po dobu platnosti servisní smlouvy pouze ZEISS, popř. zahraniční zástupce ZEISS a/nebo třetí strana, která má k takové činnosti potřebné zmocnění od ZEISS.

VIII. Další ustanovení

- 8.1.** Započtení vzájemných pohledávek ZEISS a objednatele je možné jen, pokud se na tom ZEISS a objednatel výslovně dohodnou.
- 8.2.** Objednatel je oprávněn požadovat zajištění servisních služeb pouze u servisních organizací konkrétně určených ZEISS.
- 8.3.** Veškeré změny týkající se servisní smlouvy musí být vždy provedeny písemně, pokud není v servisní smlouvě výslovně uvedeno jinak. Změnu emailového kontaktu objednatele je objednatel oprávněn učinit jednostranně s tím, že tato změna se stane účinnou po doručení písemného oznámení této změny ZEISS, nebo poté, co ZEISS prokazatelně použije nový emailový kontakt objednatele v souvislosti se servisní smlouvou.
- 8.4.** Pokud by se jakékoliv ustanovení servisní smlouvy nebo VOPS ukázalo jako neplatné nebo neúčinné, nemá to vliv na platnost nebo účinnost zbývajících částí servisní smlouvy ani těchto VOPS.
- 8.5.** Veškeré spory vzniklé ze servisní smlouvy budou vždy primárně řešeny smírnou cestou, a to i formou osobního jednání. Pokud však nedojde ke smírnému řešení sporu, je příslušný k řešení takového sporu věcně příslušný soud, který je místně příslušný dle příslušného zákona podle sídla ZEISS.
- 8.6.** V případě neúčinnosti, nebo neplatnosti některého z ustanovení těchto VOPS je ZEISS oprávněn je účelně doplnit či nahradit, a to s účinností i pro stávající servisní smlouvy. Nová ustanovení mají z právního i obchodního pohledu v maximální míře odpovídat ustanovením nahrazeným.