

Rosenbauer d.o.o.
Ljutomerska cesta 6
9250 Gornja Radgona
Tel.: +386 2 564 2850
Faks: +386 2 564 2864
E-mail: vodstvo@rosenbauer.com

SPLOŠNI POGOJI SERVISIRANJA

Izdaja 01/2017

1. Definicije pojmov

V smislu teh Splošnih pogojev servisiranja je/se/so:

1.1 »Viz« ali »naročnik«: stranka družbe Rosenbauer d.o.o.

1.2 »mi« ali »izvajalec«: družba Rosenbauer d.o.o.

1.3 »servisiranje«: popravila in vzdrževalna dela izvajalca. Ti splošni pogoji servisiranja veljajo za vsa popravila in vzdrževalna dela izvajalca, razen za servisiranje za dobavljene stroje in dele na podlagi obstoječih obveznostih iz garancije. Morebitnih nasprotujočih ali odstopajočih pogojev naročnika, četudi delno, izvajalec ne priznava, razen če je veljavnost takih pogojev naročnika izrecno pisno dogovorjena.

2. Vsebina splošnih pogojev servisiranja

2.1 Servisiranje se bo s strani izvajalca izvedlo zgolj na podlagi izdaje naročila s strani naročnika. Izvršitev naročila se bo izvedla po dogovoru, sicer pa v okviru časovnih in kadrovskih zmoglosti izvajalca.

2.2 Pogodba o izvedbi servisiranja stopi v veljavo – razen v primerih pod točko 2.3 – po pisni potrditvi (po pošti, faksu ali elektronski pošti) s strani izvajalca.

2.3 Izvajalec si pridržuje pravico izvesti servisiranje tudi brez pisne potrditve naročila. Začetek izvajanja servisiranja v tem primeru nadomešča potrditev naročila.

2.4 Servisiranje se izvaja v delovnem času izvajalca (od ponedeljka do četrta 7:30 – 16:00 in v petek od 7:30 -14:00 ure. Po želji naročnika se lahko servisiranje izvaja tudi preko ali izven delovnega časa izvajalca, pri čemer se v tem primeru zaračunajo dodatni stroški po točki 4.3 teh pogojev.

2.5 Pridržujemo si pravico izvesti naročilo preko svojih pooblaščenih izvajalcev servisiranja.

2.6 Servisiranje se bo izvedlo pri naročniku, če je to možno. Če to ni možno, se bo servisiranje izvedlo pri izvajalcu ali pri pooblaščenih izvajalcih servisiranja po točki 2.5 teh pogojev. Za izvajanje servisiranja se lahko določijo tudi druge ustrezne lokacije (npr. servisi tovornih vozil). Če se dela izvajajo na sedežu izvajalca, pošlje naročnik naprave ali njihove dele za servisiranje izvajalcu na lastne stroške in nosi sam odgovornost zaradi poškodbe ali uničenja, enako velja tudi za pošiljanje naprav ali njihovih delov nazaj naročniku. Če se servisiranje izvede pri naročniku, je slednji dolžan izvajalcu povrniti prevozne in potne stroške.

2.7 Če želi naročnik pri servisni intervenciji storitev servisiranja za druge ali dodatne naprave, ki niso določeni v pogodbi o servisiranju, je to potrebno dogovoriti z vodstvom izvajalca servisiranja in izdati ustrezno naročilo. Osebe izvajalca ni upravičeno dajati nobenih pojasnil ali izjav, ki bi kakorkoli pravno zavezovale izvajalca. Zavezujoči dogovori se lahko sprejmejo zgolj z vodstvom izvajalca.

2.8 Naročilo za servisiranje obsega – pri vozilih in napravah – tudi pooblastilo za izvedbo nujnih ali smotnih poskusnih obratovanj oziroma poskusnih voženj in zagonov.

3. Stroški

Stroške servisiranja v vsakem primeru krije naročnik, ne glede na možnost ali pravico prevailitve teh stroškov na tretjega.

4. Stroški / Potni stroški / Plačilo

4.1 Obračun potovalnega časa in potnih stroškov do sedeža naročnika in nazaj ali do mesta servisiranja in nazaj se izda preko izvajalčevih servisnih podpornih centrov, razen če je dogovorjeno pavšalno plačilo teh stroškov.

4.2 Za servisiranje z naše strani veljajo naši ceniki, ki se nahajajo na sedežih servisa. Ceniki ne vsebujejo zakonsko določenih davščin.

4.3 Za dela izven ali preko našega delovnega časa po točki 2.4 teh pogojev zaračunavamo naslednje dodatke k neto cenam iz cenika:

Od ponedeljka do petka, preko ali izven delovnega časa, + 25% dodatka;

Ob sobotah, + 50% dodatka;

Ob nedeljah in praznikih, + 100% dodatka.

4.4 Plačilo naših storitev servisiranja je potrebno poravnati v roku 30 dni po prejemu računa.

4.5 Pobot terjatev naročnika do izvajalca s terjatvami izvajalca do naročnika je možen le, če je izvajalec nelikvidna ali če je terjatev naročnika do izvajalca, ki zadostuje zakonskim pogojem za pobot, priznana s sodno odločbo ali s strani izvajalca.

5. Kalkulacija / Preklc

5.1 Naročnik lahko ob sklenitvi pogodbe postavi izvajalcu zgornjo mejo stroškov servisiranja (neto zneski). Če servisiranje s tako postavljenimi stroški ni izvedljivo ali če se izkaže izvedba dodatnih del ali dobava dodatnih materialov ali delov kot nujna, lahko stroški izvajalca presežejo postavljeni zgornji mejo za 15%, ne da bi naročnik moral s tem soglašati. Če se izkaže, da bi glede na pravila stroke stroški izvajalca bili v takem primeru višji kot 15% od postavljene zgornje meje, mora naročnik o tem podati soglasje. Če se naročnik v roku enega tedna o tem ne izjasni, se šteje, da so taki pričakovani stroški z njegove strani potrjeni.

5.2 Na željo naročnika lahko podamo pisno in zavezujočo kalkuciacijo predvidenih stroškov servisiranja, ki je brezplačna, v kolikor ni drugače dogovorjeno.

5.3 Preklc sprejetega naročila mora biti podan pisno. Za stroške preklca in odpovedi velja točka 8 teh pogojev.

6. Sodelovanje naročnika

6.1 Naročnik jamči, da se bo servisiranje na njegovem sedežu ali drugem dogovorjenem kraju lahko začelo izvajati takoj, ko bo tja prispelo pooblaščen osebje izvajalca ter da se bo servisiranje dokončalo brez zamud. Naročnik jamči tudi za nemoteno in varno dostopnost do strojev ali naprav, na katerih se bo izvajalo servisiranje. Delovni pogoji pooblaščenega osebja izvajalca morajo biti organizirani tako, da se bodo spoštovali vsi veljavni predpisi, zlasti predpisi o varnosti in zdravju pri delu.

6.2 Naročnik se za izvedbo servisiranja zavezuje imeti in dati na voljo vso potrebno tehnično opremo, kakor tudi pomožni in obratovalni material.

6.3 Naročnik se zavezuje dati na razpolago potrebno strokovno osebje za pravilno obratovanje z njegovo tehnično opremo in napravami.

6.4 Po potrebi mora naročnik dati na razpolago ustreznega prevajalca.

6.5 Vse obveznosti naročnika glede sodelovanja pri servisiranju po teh pogojih mora naročnik izpolniti brezplačno. V kolikor naročnik teh obveznosti ne izpolni, je izvajalec upravičen, nikakor pa ne zavezan, da te obveznosti izpolni sam na svojem sedežu in na stroške naročnika, ali pa po postavitvi ustreznega dodatnega roka naročniku za izpolnitev teh obveznosti odstopi od pogodbe o servisiranju, če naročnik ne izpolni teh obveznosti niti v postavljenem dodatnem roku.

7. Prekinitev servisiranja / zakasnitev

7.1 Servisiranje se bo izvedlo brez prekinitev. Če to ni mogoče iz razlogov, ki niso na strani izvajalca ali njegovega pooblaščenega osebja, mora morebitne stroške, zlasti dodatne stroške potovalnega časa in potnih stroškov do sedeža naročnika in nazaj ali do mesta servisiranja in nazaj, kriti naročnik. To velja tudi takrat, če se morajo dobaviti nadomestni deli, ki so nujno potrebni za izvedbo servisiranja brez prekinitev. Izvajalec se bo v takih primerih potrudil, da bo ob povrnitvi tako nastalih dodatnih stroškov servisiranje izvedel do konca v najkrajšem možnem času.

7.2 Izvajalec je upravičen servisiranje v teku pri naročniku kratkoročno prekiniti, če mora postavljeno pooblaščen osebje izvajalca nujno drugim (npr. zaradi akutne, takojšnje odprave motenj delovanja pri drugi stranki). Povečanje stroškov, nastalih ob taki prekinitvi, nosi izvajalec, pri čemer so izključeni odškodninski zahtevki naročnika zaradi prekinitve servisiranja. Prekinitev mora biti omejena na najkrajši možni čas.

7.3 Če se servisiranje zavleče zaradi ukrepov v okviru delovnih sporov, stavke ali zaprtja, kakor tudi zaradi nastopa kakršnih koli okoliščin, za katere ni odgovoren izvajalec, je že vnaprej podano soglasje naročnika, da se čas servisiranja ustrezno podaljša, pri čemer so izključeni odškodninski zahtevki naročnika zaradi podaljšanja časa servisiranja.

8. Odstop od pogodbe

Če naročnik odstopi od pogodbe o servisiranju, pripada izvajalcu dogovorjeno povračilo. Zahtevak za povračilo se na željo naročnika zmanjša za privarčevane stroške izvajalca zaradi neizvedenega servisiranja.

9. Pridržek lastninske pravice in retencijska pravica

9.1 Vsi dostavljeni in montirani deli ali blago ostanejo do popolnega plačila last izvajalca. Če se deli ali blago (stvari) zaradi montiranja spojijo s predmetom servisiranja, pridobi izvajalec solastninsko pravico na predmetu servisiranja v višini obračunske vrednosti izvršenega servisiranja.

9.2 Izvajalec ima za vse svoje terjatve iz pogodbe o servisiranju, zlasti tudi za povračilo za nujne in koristne posege ter za povzročeno škodo s strani naročnika, na predmetu servisiranja retencijsko pravico.

10. Garancija in jamčevanje

10.1 Garancijski rok za izvedeno servisiranje znaša 12 mesecev od predaje / prevzema izvedenega servisiranja. Morebitne reklamacije zaradi napak servisiranja mora naročnik pisno sporočiti izvajalcu takoj, najkasneje pa v treh dneh po predaji / prevzemu izvedenega servisiranja, sicer izgubi pravice iz garancije, pravice iz napak in pravice iz naslova morebitne nastale škode, vključno z zahtevki zaradi posledne škode. Za vse ostalo veljajo določila Obligacijskega zakonika glede odgovornosti za napake izpolnitve.

10.2 V primeru upravičene reklamacije jamči izvajalec za odpravo pomanjkljivosti servisiranja. Morebitne druge pravice iz garancije in jamčevanja so naročniku na razpolago le ob neuspešni odpravi pomanjkljivosti servisiranja.

10.3 Izvajalec jamči za zahtevke iz naslova nastale škode le v primeru dokazanega naklepa ali velike malomarnosti. Slednje ne velja za nepremoženjsko škodo. Za posredno škodo, zlasti za izgubljeni dobiček in škodo pri tretjih, je izključena vsaka odgovornost izvajalca, kakor tudi za morebitne zahtevke po Zakonu o varstvu potrošnikov.

11. Predaja / prevzem

11.1 Po končanem servisiranju mora naročnik nemudoma preveriti pravilnost izvedbe servisiranja.

11.2 Osebe izvajalca mora naročniku v podpis predložiti dokazila o potovalnih in opravljenih urah ter nastalih stroških. S podpisom teh dokazil naročnik nepreklicno potrjuje časovni potek servisiranja v skladu s pogodbo. S podpisom teh dokazil ali s predajo oziroma pošiljanjem predmeta servisiranja naročniku je povezana tudi predaja / prevzem servisiranja, v vsakem primeru pa je predaja / prevzem servisiranja opravljen(a) s ponovnim zagonom oziroma z uporabo predmeta servisiranja.

11.3 Z odklonitvijo podpisa dokazil iz prejšnjega člena naročnik ne more preprečiti predaje / prevzema. Če pride do zamude pri predaji predmeta servisiranja, ki ni povzročena s strani izvajalca, se šteje, da je predaja predmeta servisiranja – v kolikor ni predaja nastopila v skladu s členom 11.2 – po preteku 14 dni po objavi končanega servisiranja s strani našega osebja, za kar šteje pošiljanje kopije izpolnjenega naročila o opravljenem servisiranju z vnesenimi potovalnimi in opravljenimi urami in nastalimi stroški. Enako velja tudi v primeru, če ob odhodu osebja izvajalca ni ustreznega podpisnika s strani naročnika.

12. Nevarnost in prevoz

12.1 Prevoz predmeta servisiranja je na strani naročnika, ki nosi tudi nevarnost poškodovanja ali uničenja predmeta servisiranja pri prevozu. **12.2** V kolikor je naročnik obveščen o končanem servisiranju in v kolikor v primeru dogovorjenega prevzema predmeta servisiranja zamudi dogovorjeni rok za prevzem, se na naročnika prenese nevarnost uničenja ali poškodovanja predmeta servisiranja. Izvajalec lahko v takem primeru naročniku zaračuna ustrezno skladiščnino ali ležarino.

12.3 V kolikor po dogovoru prevzame prevoz izvajalec, se prevoz vedno opravi na račun in na riziko naročnika.

13. Rabljeni deli

13.1 Izvajalec mora zamenjane dele hraniti do zaključka servisiranja, v vsakem primeru pa do ponovnega zagona predmeta servisiranja. Naročnik lahko zahteva njihovo izročitev do dogovorjenega datuma dokončanja servisiranja oziroma v primeru primanjkovanja slednjih do dogovora o dokončanju servisiranja. Brez izrecne drugačne volje naročnika, ki jo mora podati najkasneje do omenjenega trenutka, jih lahko izvajalec zavrže.

13.2 Nujni stroški oskrbe predmeta servisiranja gredo v breme naročnika.

14. Dodatni dogovori

Ustni dodatni dogovori k pogodbi o servisiranju in tem pogojem niso veljavni. Spreminjanje ali dopolnjevanje teh pogojev je možno samo z dogovorom v pisni obliki.

15. Salvatorična klavzula

Če je ali bo katera od določil teh pogojev servisiranja neveljavna ali nična, to ne vpliva na veljavnost preostalih določil. Namesto takega določila velja pravilo, katerega učinek je najbližji gospodarskim ciljem pogodbenih strank.

16. Komunikacija

Pisna komunikacija z izvajalcem poteka izključno v obliki pisem, po faksu oziroma elektronski pošti, naslovljeno na vsakokratno upravo izvajalca:

Rosenbauer d.o.o.

Ljutomerska cesta 6

9250 Gornja Radgona

Tel.: +386 2 564 2850

Faks: +386 2 564 2864

E-mail: vodstvo@rosenbauer.com

17. Pristojnost sodišča in uporaba prava

17.1 Za vsa pravna razmerja med naročnikom in izvajalcem se uporablja izključno slovensko pravo, uporaba določb Dunajske konvencije (Pogodba o mednarodni prodaji blaga, CISG) ali kolizijskih norm je izključena.

17.2 V primeru spora je stvarno in krajevno pristojno sodišče po sedežu izvajalca. Izvajalec pa je upravičen tudi, da sproži sodni postopek ali arbitražni postopek glede na sedež naročnika.