

Pogoji poslovanja servisne službe

JUNGHEINRICH, d.o.o., Korenova cesta 11, 1241 Kamnik

veljavni od 01.06.2015



1. Področje veljave

1.1. Določila Pogojev poslovanja servisne službe se uporabljajo za vse pogodbe sklenjene med družbo JUNGHEINRICH, d.o.o., Korenova cesta 11, 1241 Kamnik (v nadaljevanju družba) in nasprotno pogodbeno stranko (v nadaljevanju stranka), povezane z vzdrževanjem, s servisom in popravili vseh vrst tehničnega blaga, naprav, strojev in drugih predmetov, za katere je bila sklenjena pogodba o opravljanju servisnih storitev (v nadaljevanju predmet pogodbe).

1.2. Določila pogojev poslovanja servisne službe se izključno uporabljajo za vsa pravna razmerja navedena v tč. 1.1. tega odstavka. S podpisom pogodbe se stranka izrecno strinja in soglašala, s tem da se pravna razmerja uporabljajo izključno navedeni pogoji. Po drugi strani se z njimi izrecno oporeka morebitnim nasprotujočim ali odstopajočim pogojem, ki bi jih morebiti sprejela stranka sama v okviru lastnega poslovanja. 1.3. Pogoji poslovanja servisne službe družbe veljajo izključno tudi takrat, če so družbi znani pogoji poslovanja stranke, ki odstopajo ali so v nasprotju s sprejetimi splošnimi pogoji poslovanja družbe. 1.4. Določila Pogojev poslovanja servisne službe družbe se uporabljajo specialno, glede na sprejeta določila Splošnih pogojev poslovanja družbe Jungheinrich, d.o.o. (v nadaljevanju splošni pogoji poslovanja). Za vsa vprašanja, ki niso urejena s pogoji poslovanja servisne službe, se subsidiarno uporabljajo določila Splošnih pogojev poslovanja družbe.

1.5. Stranka izrecno soglašala, da servisni tehniki družbe niso upravičeni, da bi v imenu ali na račun družbe oddajali ali sprejemali kakršnekoli pisne ali ustne izjave, iz katerih bi za družbo nastale kakršnekoli obveznosti. 1.6. Stranka je dolžna družbo takoj obvestiti o spremembi svojega bivališča ali sedeža, o spremembah glede svoje pravno-organizacijske oblike in svoji morebitni prezadolženosti ali plačilni nesposobnosti. 1.7. Družba lahko opravljanje servisnih storitev in druge pravice in dolžnosti iz sklenjenih pogodb prenese na tretjo osebo, ki storitve opravlja v imenu in na račun družbe.

2. Sodelovanje in tehnična pomoč strankam

2.1. Družba se v soglasju s stranko dogovori, kje in kdaj naj bo opravljen servis naprav in/ali strojev, v zvezi s katerimi je bila sklenjena pogodba. Z namenom, da se zagotovi uspešen servis, je stranka dolžna dati servisnim tehnikom družbe na razpolago na dogovorjeni termin in v dogovorjenem kraju napravo in/ali stroj, prav tako pa je stranka dolžna servisnim tehnikom družbe za čas izvedbe dogovorjenih storitev omogočiti neomejen dostop do vseh naprav, ki so potrebne za uspešno izvedbo servisa. 2.2. S ciljem, da se zagotovi uspešen servis je stranka dolžna v primeru, da se servis opravlja pri njej na lastne stroške zagotoviti da:

- so na voljo sanitarije ter drugi potrebni prostori v njenem podjetju, ki so potrebni, da bi lahko servisni tehniki družbe servis uspešno opravili;
- je na voljo ustrezna tehnična pomoč, zlasti dati na voljo brezplačno in v zadostni meri usposobljeno pomožno osebje, pripomočke, potrebne transportne naprave ter električni tok, vodo in druga sredstva vključno z ustreznimi priključki;
- pomožno osebje upošteva navodila servisnih tehnikov družbe; pri tem velja, da družba za ravnanje pomožnega osebja, ki ga da stranka na voljo, ne prevzema nobene odgovornosti;
- se bodo dogovorjena servisna dela pričela takoj po prihodu servisnih tehnikov družbe in izvedla brez nepotrebnega zamujanja do prevzema s strani stranke; če so za servis potrebni posebni načrti ali navodila, bo družba o tem pravočasno obvestila stranko;
- bodo sprejeti potrebni ukrepi za varstvo osebja in stvari na kraju izvedbe servisne storitve. Stranka je dolžna obvestiti servisne tehnike družbe o obstoječih varnostnih predpisih, če so le-ti pomembni za delo servisnih tehnikov, sicer odgovarja za posledice, ki bi nastale zaradi opustitve takšne notifikacijske dolžnosti.

2.3. Če je zaradi namernega ali malomarnega ravnanja stranke prišlo do zamude pri opravljanju servisnih storitev, odgovarja za vse posledice, ki bi nastale zaradi takšnega ravnanja stranke izključno stranka sama, tako v razmerju do družbe, kot tudi v razmerju do tretjih oseb.

2.4. Stranka je dolžna na svoje stroške dati servisnim tehnikom na razpolago materiale in storitve vse, kar je potrebno za ponovno regulacijo naprav in strojev ter izvedbo preizkusa.

2.5. Če stranka ne izpolni katere od svojih obveznosti naštetih v tem členu, ima družba pravico, ne pa tudi dolžnost, da kljub temu izvrši vse potrebne ukrepe sama ali jih namesto nje opravijo tretje osebe in sicer na stroške stranke. V tem primeru si družba pridržuje pravico do uveljavljanja nadaljnjih pravic, vključno s pravico do uveljavljanja povrnitve morebitne škode, ki bi ji zaradi tega nastala.

3. Cene, predačuni stroškov

3.1. Za dobave in storitve dogovorjene s pogodbo je družba upravičena za čas trajanja potovanja, za čas nabave rezervnih delov, kakor tudi čas čakanja na začetek opravljanja servisa, če servisni tehniki iz razlogov, ki so na strani družbe, niso mogli pravočasno začeti z opravljanjem servisa, v skladu s trenutno veljavnimi servisnimi ceniki družbe, stranki zaračunati nastale stroške družbe.

3.2. Družba je v primeru uporabe servisnega vozila upravičena stranki za vsak kilometer vožnje od sedeža družbe do kraja, kjer naj bi se opravljal servis, obračunati kilometrinu v skladu s trenutno veljavnimi servisnimi ceniki.

3.3. Družba je upravičena stranki zaračunati stroške za prenočitev servisnih tehnikov le v izjemnih primerih. V primeru, da se servis na željo stranke opravlja v nočnem delovnem času, ob sobotah in nedeljah, ob državnih praznikih ali dela prostih dneh ali kako drugače zunaj običajnega delovnega časa družbe, je družba upravičena stranki za opravljen servis obračunati opravljeno delo v skladu z veljavnimi servisnimi ceniki.

3.4. Družba je upravičena do povračila vseh zgoraj navedenih stroškov in plačil le pod pogojem, da stroški opravljene storitve niso izrecno v pisni obliki zajeti že z določili sklenjene posamezne pogodbe.

3.5. Če se družba in stranka s pogodbo nista sporazumeli o pavšalni ceni za stroške servisa in sam servis predmeta pogodbe, družba stranki sporoči ob sklenitvi pogodbe predvideno oceno stroškov. Če družba ob sklenitvi pogodbe glede na okoliščine primera ne more oceniti stroškov servisa predmeta pogodbe, lahko stranki s pogodbo določita najvišji znesek stroškov servisa.

3.6. Če pogodbenih storitev servisa ni mogoče izvesti za ceno, ki jo je navedla stranka ali če se izkaže, da bi bila za izvedbo servisa potrebna dodatna dela ali razpolaganje z dodatnimi deli ali materiali, se lahko dogovorjeni stroški presežejo za največ 20%.

3.7. Če se v primerih, navedenih v predhodnem odstavku, pri izvedbi del izkaže, da bodo predvideni stroški servisa s ciljem, da bi se dosegla popolna in pravilna izvedba naročila preseženi za več kot 20%, je potrebno o tem obvestiti stranko in o nadaljevanju servisa doseči dogovor s stranko.

3.8. Če želi stranka za primere, navedene v predhodnem odstavku, pred izvedbo servisnih storitev predačuni stroškov servisa z obvezujočimi cenami, mora to stranka izrecno pisno zahtevati od družbe, pred pričetkom servisnih del.

3.9. Če stranka odstopi od pogodbe zaradi presega ocene stroškov servisa v skladu s tem členom ali iz drugih razlogov, je stranka dolžna plačati do tedaj opravljene storitve vključno s stroški za naročene in že nabavljene rezervne dele ter za izgubljeni dobiček družbe.

3.10. Če družba s pogodbo prevzema opravljanje servisnih storitev na strojih in napravah, ki jih ni sama dobavila stranki, lahko sklenitve pogodbe pogojuje s predhodno preiskavo strojev in naprav. Stroški predhodne preiskave ter morebitni s tem povezani drugi stroški se stranki obračunajo v posebnem računu.

4. Plačilni pogoji

4.1. Stranka je dolžna izdatne račune za opravljene servisne storitve družbe plačati v roku 30 dni od prejema računa ali na dan, naveden na samem računu. Znesek na katerega se glasi račun ne obsega nobenega odbitka ali popusta, če v posameznem primeru ni dogovorjeno drugače.

4.2. Družba lahko, preden začne opravljati servisne storitve, zahteva, da ji stranka plača določeno predplačilo.

4.3. Morebitne reklamacije računov je stranka dolžna poslati v pisni obliki v roku najkasneje 8 dni od dneva prejema računa.

4.4. V ostalem se glede plačila smiselno uporabljajo določila Splošnih pogojev poslovanja, ki jih je sprejela družba.

5. Čas izvedbe storitev, zamujanje pri izvedbi storitev

5.1. Družba se zavezuje, da bo vse servisne storitve opravila v rokih in terminih, ki so določeni s pogodbo.

5.2. Če stranka naroči dodatne storitve ali razširjen obseg storitev ali v primeru, da so potrebna dodatna servisna dela, ki jih ni bilo mogoče pričakovati ob sklenitvi pogodbe, se rok za izvedbo pogodbenih storitev ustrezno podaljša, glede na okoliščine konkretnega primera.

5.3. Če družba ne more opraviti servisne storitve v dogovorjenih rokih in terminih zaradi okoliščin, nastalih po sklenitvi pogodbe, ki se jim ni mogla izogniti, kot npr. zaradi stavke delavcev družbe, v primeru izpada dela zaradi boleznih delavcev družbe, ki opravljajo servisne storitve, v primeru težav pri nabavi rezervnih delov, zamud glede dobave ali izvedbe storitev dobaviteljev, v primeru višje sile in drugih podobnih primerih, stranka izrecno soglašala, da se dogovorjen rok podaljša za primerni čas.

5.4. Če družba zamuja z izvedbo pogodbenih servisnih storitev, je stranka upravičena, da za nastalo

škodo zaradi zamude za vsak vključen teden zamude zahteva pavšalno odškodnino v višini 0,5% vrednosti dogovorjenega plačila za servisno storitev, z izvedbo katere zamuja družba, vendar največ do 5%.

5.5. Če je družba v zamudi z opravljanjem servisnih storitev in stranka družbi s pisno izjavo določi primerni dodatni rok za opravilo servisnih storitev, lahko stranka z enostransko pisno izjavo odstopi od pogodbe le v primeru, da družba brez svoje krivde ni mogla opraviti servisnih storitev tudi v tem dodatnem roku. Z odstopom od pogodbe stranka nima nasproti družbi nobenih odškodninskih zahtevkov, razen če stranka dokaže, da družba servisnih storitev ni opravila zaradi okoliščin, ki bi jih družba lahko preprečila.

6. Odgovornost v zvezi z naključnim uničenjem in poškodovanjem in v zvezi s transportom predmeta servisnih storitev

6.1. Nevarnost naključnega uničenja in poškodovanja naprave in/ali strojev, v zvezi s katerimi je bila opravljena servisna storitev tudi v času opravljanja servisnih storitev nosi stranka.

6.2. Če je potrebno na napravo in/ali stroj, v zvezi s katerimi je bila opravljena servisna storitev, prepeljati iz enega kraja v drug kraj, organizira prevoz stranka, ki nosi tudi odgovornost za uničenje ali poškodbo naprave in/ali stroja na celotni poti, vse dokler naprava in/ali stroj ni pripeljan v namembni kraj, to je v prostore, kjer naj bi se opravile servisne storitve.

6.3. Če transport naprave in/ali stroja, v zvezi s katerimi je bila opravljena servisna storitev na podlagi sklenjene pogodbe, prevzema družba, se ta izvede na stroške in odgovornost stranke tudi v primeru, da družba opravi transport z lastnimi vozili, razen če je za posamezni primer pisno dogovorjeno kaj drugače.

6.4. Naprav in strojev, ki jih je z namenom oprave servisnih storitev družbi predala stranka, družba ni dolžna zavarovati za primer požara, poplav ali kakšne druge naravne nesreče, za primer kraje ali škode, ki bi nastala pri prevozu in skladiščenju ali v zvezi s prevozom ali skladiščenjem ter v drugih podobnih primerih. Vsa našeta tveganja prevzema stranka, razen če se je družba s stranko izrecno v pisni obliki na njeno željo in na njene stroške sporazumela, da bo sklenila ustrezno zavarovanje.

7. Prevzem pogodbenih storitev

7.1. Družba po prejemu pisnega sporočila stranke o tem, da je potrebno opraviti servisne storitve, sporoči stranki, v kolikšnem predvidenem roku bi lahko storitev opravila. Družba je dolžna opraviti prevzem vozila najkasneje v roku dveh tednov po prejemu obvestila stranke.

7.2. Steje se, da je družba stranko s tem, ko ji je poslala račun za opravljeno servisno storitev, tudi obvestila o opravljeni servisni storitvi.

7.3. Če stranka pri prevzemu vozila ni izrecno pisno reklamirala dogovorjenih in opravljenih servisnih in/ali drugih pogodbenih storitev ali če stranka ni opravila prevzema pravočasno, velja, da je bila pogodbeno storitev pravilno prevzeta in stranka iz tega naslova ne more proti družbi uveljavljati nobenih zahtevkov.

7.4. Če družba na podlagi pisnega sporočila stranke opravljanje storitve prekine, je stranka dolžna plačati storitve, opravljene do trenutka prekinitve del, zmanjšano za že izvršena plačila v roku 15 dni od prejema obračuna družbe.

7.5. Servisni tehniki družbe bodo po končanju del, v primeru dlje časa trajajočih del pa dnevno, predložili stranki v pregled porabo delovnega časa. Stranka lahko poda pripombe na takšen zapisnik družbi v pisni obliki, najkasneje v roku 3 dni od prejema zapisnika tako, da podrobno opiše v čem bi se naj navedbe v zapisniku ne ujemale z dejanskim stanjem, v nasprotnem primeru izgubi pravice iz tega naslova.

7.6. Če stranka zamuja s prevzemanjem naprav in/ali strojev, v zvezi s katerimi so bile opravljene servisne storitve, je družba upravičena, da ji obračuna stroške za skladiščenje.

8. Odgovornost družbe v zvezi z opravljenimi servisnimi storitvami in dobavljenim blagom

8.1. Pogoj za uveljavljanje kakršnihkoli pravic iz naslova garancije za dobavljen blago in opravljene servisne storitve, je da stranka v času trajanja garancijskega roka, opravlja servisne storitve pri pooblaščenem servisu družbe. Po preteku garancijskega roka, družba z namenom, da se doseže normalna uporaba, priporoča, da se servisne storitve prav tako opravljajo pri pooblaščenem servisu družbe.

8.2. Družba odgovarja za pomanjkljivo ali nepravilno opravljene storitve le v primeru, da so napake posledica okoliščin, ki bi jih servisni tehniki ob opravljanju servisnih storitev lahko glede na okoliščine predvideli.

8.3. Stranka je morebitne ugotovljene pomanjkljivosti v zvezi z opravljenimi servisnimi storitvami, ki jih ni bilo mogoče opaziti ob prevzemu, dolžna pisno sporočiti družbi, najkasneje v 3 dneh od takrat, ko jih je ugotovila. V pisnem sporočilu mora stranka natančno opisati ugotovljene pomanjkljivosti. Če stranka ne obvesti družbe pravočasno in pravilno o ugotovljenih pomanjkljivostih, izgubi vse pravice iz tega pravnega naslova.

8.4. Družba se zavezuje, da bo vse pomanjkljivo opravljene servisne storitve, ki so bile ugotovljene pri prevzemu in so bile pravilno sporočene družbi naknadno, brezplačno in na lastne stroške izboljšala ali ponovno opravila, tako da bodo odpravljene vse prijavljene pomanjkljivosti, za katere družba oceni, da so upravičene. Družba bo nosila stroške demontaže in ponovne montaže naprav in/ali strojev v zvezi s katerimi so bile opravljene servisne storitve ter stroške menjave rezervnih delov, vključno z odpremo. Vse ostale stroške bo trpela stranka sama.

8.5. Če družba v primerem dodatnem roku ne bo odpravila ugotovljenih pomanjkljivosti v zvezi z opravljenimi servisnimi storitvami, je stranka upravičena, po po lastni izbiri v 15 dneh po izteku primerne roka pisno zahteva znižanje s pogodbo dogovorjene cene ali pisno izjavi da odstopa od pogodbe. Če se stranka odloči, da bo odstopila od pogodbe, ne more uveljavljati iz tega pravnega naslova nobene odškodnine in nadomestila za uporabo, razen če dokaže, da so bile ugotovljene pomanjkljivosti družbi ob sklenitvi pogodbe znane.

8.6. Družba v nobenem primeru ne odgovarja za morebitne ugotovljene pomanjkljivosti, ki se pokažejo po preteku 3 mesecev, odkar je bila servisna storitev opravljena.

9. Rezervni deli

9.1. Cena za dobavljen rezervne dele je določena v skladu z veljavnim cenikom družbe, če s pogodbo ni dogovorjeno kaj drugega.

9.2. Družba ne prevzema nobene odgovornosti za rezervne dele, ki niso nabavljeni pri njej ali pri njenih pooblaščenih prodajalcih. Če je stranka navedene rezervne dele sama vgradila oz. če jih niso vgradili servisni tehniki družbe, je dokazno breme, da ugotovljene pomanjkljivosti niso posledica nestrokovne vgradnje, na strani stranke.

9.3. Rezervnih delov, ki so bili izdelani ali nabavljeni po posebnem naročilu stranke, ni mogoče vrniti.

9.4. Naročene in v skladu s pogodbo dobavljene dele lahko družba s pisnim soglasjem vzame nazaj le proti plačilu 20% cene po ceniku, povečano za stroške transporta in embalažo.

10. Pridržna in zastavna pravica

10.1. Družba ima pridržno pravico na napravi in/ali stroju, v zvezi s katerimi je bila opravljena servisna storitev, do celotnega plačila vseh terjatev, ki izvirajo iz sklenjene pogodbe, opravljenih storitev in iz poslovanja družbe s stranko.

10.2. Družba in stranka s sklenitvijo pogodbe soglašata, da ima družba na napravi in/ali stroju, v zvezi s katerimi je bila opravljena servisna storitev, zastavno pravico, in sicer do celotnega poplačila vseh terjatev, ki izvirajo iz sklenjene pogodbe, opravljenih storitev iz poslovanja družbe s stranko. Navedeno določilo velja le v primeru, da družba na navedeni napravi ali stroju nima že pridržna lastninske pravice.

10.3. Če stranka ni lastnik popravljene naprave ali stroja in stranka ne plača vseh terjatev, ki izvirajo iz sklenjene pogodbe, opravljenih storitev ali iz poslovanja družbe s stranko, stranka izrecno soglašala in pooblašča družbo, da lahko družba uveljavlja vse pravice in obveznosti, ki bi jih imela morebiti stranka do lastnika naprave ali stroja, do celotnega poplačila vseh terjatev, ki jih ima družba do stranke. Stranka je v tem primeru na zahtevo družbe le-tej dolžna izročiti vso dokumentacijo, potrebno za uveljavljanje takšnih pravic in obveznosti.

11. Odstranjevanje starih delov in uporabljenih materialov

11.1. Stranka je dolžna v skladu z veljavno zakonodajo in sprejetimi podzakonskimi predpisi poskrbeti za ustrezno odstranjevanje vseh starih delov, ki jih več ni mogoče uporabiti za nadaljnjo uporabo in odpadnega dotrajnega materiala, kot npr. odpadno olje, ki nastanejo v času trajanja in izvedbe sklenjene pogodbe ter za druge uporabljene materiale, če se družba in stranka za posamezni primer nista izrecno pisno dogovorili drugače.

12. Kraj izpolnitve pogodbe, pristojno sodišče, uporabno pravo

12.1. Če ni izrecno pisno dogovorjeno drugače, se servisne storitve opravijo na sedežu stranke, določenem s pogodbo.

12.2. Morebitne spore, ki bi izhajali iz medsebojnih dogovorov, bosta stranki poskušali reševati sporazumno, in kolikor pa to ne bo mogoče, je za reševanje sporov krajevno pristojno sodišče v Ljubljani.

12.3. Za reševanje sporov se uporabljata slovensko materialno pravo.