

# Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti

platné od 31.03.2024

## Preambula

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj ako „VOP“) spoločnosti W-service, spol. s r.o., so sídlom: Kúpeľná ulica 2946/11, 924 01 Galanta, IČO: 52 341 658, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka číslo: 44325/T, upravujú právne vzťahy medzi zhotoviteľom (ďalej aj ako „zhotoviteľ“) a objednávateľom (ďalej aj ako „objednávateľ“) vznikajúce pri vykonávaní servisných prác a služieb, prípadne pri poskytovaní ďalších služieb, ktoré s týmito prácami súvisia (ďalej len servisné práce a služby), zhotoviteľom pre objednávateľa.

## Článok I

### Všeobecné ustanovenia

1. Zhotoviteľ a objednávateľ sú ďalej spolu označení aj ako „zmluvné strany“.
2. Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o dielo uzatvorenej vo forme objednávky objednávateľa a akceptácie objednávky zo strany zhotoviteľa.
3. Objednávateľ je subjekt, ktorého údaje sú uvedené v riadne podpísanej objednávke doručenej zhotoviteľovi.
4. Právne vzťahy medzi zhotoviteľom a objednávateľom sa riadia týmito VOP a ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov. Vzťah s objednávateľom, ktorý je spotrebiteľom, sa riadi aj podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občianskym zákonníkom a zákonom č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa a tieto VOP sa na tento vzťah použijú v zákonom prípustnom rozsahu.
5. Zmluvou o dielo sa rozumie zmluva medzi zhotoviteľom a objednávateľom, ktorej predmetom je oprava a/alebo servis zariadení a dodávanie s tým súvisiacich potrebných náhradných dielov, uzavretá spôsobom podľa Článku 2 týchto VOP.
6. Akékoľvek všeobecné nákupné podmienky objednávateľa sa na obchodné prípady založené podľa týchto VOP neaplikujú, a to ani vtedy, ak takéto nákupné podmienky týmito VOP neodporujú.

## Článok II

### Objednávka

1. Všetky servisné práce sa uskutočnia na základe záväznej objednávky potvrdenej zhotoviteľom. V objednávke musí objednávateľ uviesť obligatórne náležitosti objednávky, a to:
  - a) identifikačné údaje objednávateľa (názov objednávateľa, IČO, sídlo),
  - b) dátum vytvorenia objednávky,
  - c) presnú špecifikáciu diela, ktoré má byť vykonané a jeho rozsah, prípadne spôsob ako má byť dielo vykonané (označenie servisných prác a/alebo služieb)
  - d) miesto a čas realizácie diela (dátum začatia a ukončenia vykonávania diela),
  - e) meno osoby vystavujúcej objednávku za objednávateľa,
  - f) kontaktnú osobu a telefonické spojenie,
  - g) osobu poverenú a oprávnenú na prevzatie servisných prác a služieb.

2. Zvláštne požiadavky objednávateľa musia byť v objednávke konkrétne uvedené, inak sa nestávajú predmetom zmluvy.
3. Za riadne doručeníu objednávku sa považuje objednávka doručená osobne alebo poštou na adresu sídla zhotoviteľa alebo elektronickou formou (emailom na adresu uvedenú na webovej stránke).
4. Potvrdením objednávky zo strany zhotoviteľa je medzi zhotoviteľom a objednávateľom uzavretá Zmluva o dielo podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov. Za potvrdenie objednávky sa považuje písomné potvrdenie zo strany zhotoviteľa, ktoré môže byť odoslané poštou alebo elektronickými prostriedkami z oficiálneho emailu uvedeného na webovej stránke zhotoviteľa.
5. Zhotoviteľ sa zaväzuje pre objednávateľa na základe objednávky vykonať nasledovný druh servisných prác a služieb:
  - oprava a servis zariadení a/alebo,
  - diagnostika a/alebo,
  - poradenstvo a/alebo,
  - dodanie potrebných náhradných dielov.
6. Objednávateľ je povinný skontrolovať obsah potvrdenia objednávky uvedený v akceptácii zaslanej zhotoviteľom. V prípade zistenia nezrovnalostí týkajúcich sa obsahu objednávky potvrdenej zo strany zhotoviteľa (akceptácie) je objednávateľ povinný o tom upovedomiť zhotoviteľa, inak objednávateľ zodpovedný za škodu, ktorá porušením tejto povinnosti zhotoviteľovi vznikla.

### **Článok III**

#### **Podmienky vykonávania servisných prác a služieb**

1. Zhotoviteľ je povinný vykonať objednané servisné práce a služby na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo v dohodnutom čase, inak v čase primeranom s prihliadnutím na povahu týchto služieb.
2. Servisné práce a služby sú vždy vykonávané kvalifikovaným personálom zhotoviteľa. V prípade, že zhotoviteľ vykoná práce alebo poskytne služby prostredníctvom tretích osôb, zodpovedá zhotoviteľ objednávateľovi v plnom rozsahu za kvalitu vykonanej práce a dodržanie termínu stanoveného pre vykonanie práce, ako keby vykonával tieto činnosti sám.
3. Zhotoviteľ je povinný vykonávať všetky servisné práce a služby v súlade s platnými normami STN a v dohodnutom termíne.
4. Objednávateľ je povinný vykonať opravu a servisnú službu bezodkladne prevziať. Ak objednávateľ vec, ktorej oprava alebo poskytnutie služby sú predmetom zmluvy, neprevezme alebo bezdôvodne odmietne prevziať, má sa za to, že oprava bola riadne a včas vykonaná a na objednávateľa prechádza nebezpečenstvo škody na tejto veci, ak ho dovedy neznášal.
5. Zhotoviteľ je povinný obstaráť veci potrebné na riadne vykonanie servisných prác a služieb. Objednávateľ sa stáva vlastníkom týchto vecí až zaplatením dohodnutej sumy za vykonané poskytnuté služby.

### **Článok IV**

#### **Práva a povinnosti objednávateľa**

1. Objednávateľ sa zaväzuje, že umožní zhotoviteľovi a osobám ním určeným nerušene vykonávať objednané práce a služby, v prípade nutnosti aj po pracovnej dobe.
2. Pri vykonávaní servisných prác a služieb je objednávateľ povinný umožniť zhotoviteľovi a osobám ním určeným prístup k predmetným zariadeniam, na ktorých sa majú vykonať servisné práce a služby.

3. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť za vykonané servisné práce a služby podľa platného cenníka zhotoviteľa alebo zaplatiť sumu potvrdenú zhotoviteľom v potvrdení objednávky.
4. Objednávateľ sa zaväzuje, že na vyzvanie zhotoviteľa poskytne v rozsahu nevyhnutne potrebnom súčinnosť v prípade, že jej potreba vznikne v priebehu plnenia predmetu zmluvy.

## **Článok V**

### **Zodpovednosť za vady a záručná doba**

1. Zhotoviteľ zodpovedá objednávateľovi za riadne vykonanie servisných prác a služieb a poskytuje záruku na vykonané servisné práce, služby a náhradné diely v rozsahu a dĺžke trvania záručnej doby, ktorá je uvedená v písomnom vyhlásení zhotoviteľa o poskytnutí záruky na vady. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia vykonaných servisných prác a služieb.
2. Na zhotoviteľa neprechádza nebezpečenstvo škody na veci, ktorá je predmetom údržby, opravy alebo úpravy, ani vlastnícke právo k nej, pokiaľ tieto VOP neustanovujú inak.
3. Zhotoviteľ nezodpovedá za vady diela, ak tieto vady spôsobilo použitie vecí odovzdaných mu na spracovanie objednávateľom v prípade, že zhotoviteľ ani pri vynaložení odbornej starostlivosti nevhodnosť týchto vecí nemohol zistiť alebo na ne objednávateľa upozornil a objednávateľ na ich použitie trval.
4. Zhotoviteľ takisto nezodpovedá za vady spôsobené dodržaním nevhodných pokynov, ktoré mu dal objednávateľ, ak zhotoviteľ na nevhodnosť týchto pokynov upozornil a objednávateľ na ich dodržanie trval alebo ak zhotoviteľ túto nevhodnosť nemohol zistiť.
5. Zhotoviteľ nezodpovedá za vady, ktoré sa vyskytli na diele v dôsledku porušenia povinnosti zo strany objednávateľa, resp. tretích osôb.
6. Zhotoviteľ v rámci záruky za akosť nezodpovedá za vady, ktoré vznikli najmä:
  - opotrebovaním spôsobeného používaním,
  - poškodením spôsobeného nesprávnym ošetrovaním alebo nesprávnym používaním,
  - mechanickým poškodením,
  - dodatočným upravovaním objednávateľom alebo tretími osobami,
  - nekvalitnou montážou zo strany objednávateľa alebo tretích osôb,
  - nesprávnou manipuláciou a vlastnou prepravou zo strany objednávateľa alebo tretích osôb,
  - umiestnením veci do nevhodného prostredia,
  - vyššou mocou.

## **Článok VI**

### **Dodacia lehota a prevzatie tovaru alebo služby**

1. Zhotoviteľ bude vykonávať servisné práce a služby v nasledovných intervaloch:
  - a) Obhliadka miesta výkonu servisných prác a služieb do 48 hodín od potvrdenia objednávky zhotoviteľom.
  - b) V prípade jednoduchších servisných prác a služieb budú vykonané priamo na mieste.
  - c) V prípade potreby náhradných dielov ich realizácia v termíne do 6 týždňov odo dňa nahlásenia chyby alebo v zmysle dohody zmluvných strán.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje servisné práce a služby vykonávať s odbornou starostlivosťou.
3. Vykonanie servisných prác a služieb potvrdí objednávateľ podpisom svojho zodpovedného zástupcu na odovzdávacom protokole vystavenom zhotoviteľom. Objednávateľ je povinný dielo pred prebratím riadne skontrolovať. Podpisom na odovzdávacom protokole objednávateľ potvrdzuje, že dielo bolo vykonané riadne a prevzaté bez chýb.

## **Článok VII**

### **Cena a platobné podmienky**

1. Objednávateľ je povinný za vykonané servisné práce a služby riadne a včas zaplatiť dohodnutú cenu za dielo.
2. Cena za dielo je cena uvedená v cenníku zhotoviteľa alebo cena osobitne dohodnutá medzi objednávatelom a zhotoviteľom. Cena za dielo je tvorená súčtom cien z cenníka za vykonané práce a dodaný tovar, materiál, dopravu a čas strávený na ceste.
3. Zhotoviteľ má nárok na odmenu podľa cenníka aj v prípade neúspešnej realizácie opravy minimálne za čas strávený diagnostikou alebo čas strávený pokusom o túto opravu. Tiež má nárok na odmenu podľa cenníka za dopravné náklady, ktoré boli vynaložené na tento účel či obhliadku. Tie sa vypočítajú súčtom najazdených kilometrov za každý výjazd uskutočnený pre realizáciu diela a ceny za čas strávený na ceste.
4. Zhotoviteľ za vykonanie servisných prác a služieb vystaví objednávatelovi faktúru po vykonaní servisných prác a služieb, a to na základe súpisu vykonaných servisných prác a služieb potvrdených objednávatelom, príp. zodpovedným zamestnancom objednávatel'a v odovzdávacom protokole. Faktúra bude zaslaná objednávatelovi po vykonaní servisných prác a služieb. Splatnosť faktúry je 14 dní od dátumu doručenia, ak nie je dohodnuté inak.
5. Vystavená faktúra bude obsahovať všetky zákonom predpísané náležitosti pre daňový doklad. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti daňového dokladu, má objednávatel' právo vrátiť faktúru do termínu splatnosti zhotoviteľovi na prepracovanie. Oprávneným vrátením faktúry prestáva platiť pôvodná lehota splatnosti. Lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej faktúry.
6. Zhotoviteľ je platcom DPH a z tohto dôvodu je povinný účtovať k dohodnutým cenám za vykonanie diela daň z pridanej hodnoty podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty vo výške podľa platných právnych predpisov.
7. V prípade nedodržania lehoty splatnosti je zhotoviteľ oprávnený požadovať od objednávatel'a zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý začatý deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo zhotoviteľa na náhradu škody. Zmluvná pokuta sa nezapočítava do náhrady škody.
8. Štatutárny zástupca objednávatel'a týmto v zmysle ust. § 303 a nasl. Obchodného zákonníka v platnom znení vyhlasuje, že preberá na seba ručiteľský záväzok, že uspokojí zhotoviteľa (ako veriteľa) v prípade, ak objednávatel' (ako dlžník) neuhradí svoj záväzok voči zhotoviteľovi ani v dodatočnej lehote poskytnutej mu predávajúcim v písomnej výzve.

## **Článok VIII**

### **Zrušenie objednávky a odstúpenie od zmluvy**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade uzavretia zmluvy o poskytovaní servisných služieb na dobu neurčitú môže zmluvu písomne vypovedať ktorákoľvek zmluvná strana bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota je jednomesačná a začína plynúť dňom nasledujúcim po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
2. V prípade výpovede je zhotoviteľ povinný riadne a včas dokončiť všetky servisné práce a služby, ktoré boli objednávatelom objednané v lehote dohodnutej v záväznej objednávke, alebo v zmysle dohody zmluvných strán. Objednávateľ je povinný takto dokončené servisné práce a služby zaplatiť.

## **Článok IX**

### **Opatrenia proti pandémie a vyššia moc**

1. Ak sa zhotoviteľ omešká s vyhotovením diela v zmysle zmluvy o dielo z dôvodu opatrení zavedených proti pandémie, t.j. najmä (nie však výlučne) ak výrobca oneskorene dodá zhotoviteľovi predmet potrebný na vykonanie zmluvy o dielo, alebo ak dodanie predmetu potrebného na vykonanie zmluvy o dielo bude meškať z dôvodu sprísnených opatrení v oblasti dovozu/vývozu tovaru medzi štátmi alebo územnými oblasťami, tak takéto omeškanie sa nebude považovať za omeškanie zavinené zhotoviteľom, resp. takéto omeškanie sa bude považovať za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť zhotoviteľa. V takom prípade sa objednávateľ zaväzuje strpieť omeškanie vykonania diela bez nároku na akúkoľvek náhradu škody alebo zmluvnú pokutu voči zhotoviteľovi, a z tohto dôvodu nebude mať objednávateľ právo odstúpiť od zmluvy uzavretej so zhotoviteľom. Objednávateľ sa zároveň zaväzuje oneskorené vykonanie diela z vyššie uvedených dôvodov prevziať a zaplatiť zhotoviteľovi, ako keby k omeškaniu nedošlo.
2. Nepovažuje sa za porušenie tejto zmluvy, ak ktorákoľvek zo zmluvných strán nemôže plniť svoje zmluvné povinnosti vyplývajúce zo zmluvy z dôvodu existencie prekážky, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej zmluvnej strany (vyššia moc) a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala (napr. vojna alebo dôsledky s ňou spojené, štrajk, prírodná katastrofa, požiar, zrušenie alebo obmedzenie výroby fabriky, atď.). Ak doba trvania prekážky presahuje 90 dní, ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená písomne odstúpiť od zmluvy o dielo bez akýchkoľvek negatívnych právnych dôsledkov pre odstupujúcu zmluvnú stranu.

## **Článok X** **Doručovanie**

1. Doručením akýchkoľvek písomností na základe zmluvy o dielo alebo v súvislosti s ňou, resp. v zmysle týchto VOP medzi zmluvnými stranami sa rozumie doručenie písomnosti doporučené poštou na adresu sídla zmluvnej strany, doporučené kuriérom alebo osobné doručenie príslušnou zmluvnou stranou. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana odoprie doručovanú písomnosť prevziať alebo v ktorý márne uplynie úložná doba pre vyzdvihnutie si zásielky na pošte alebo v ktorý je na zásielke preukázateľne poštou vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu.
2. Pre potreby doručovania prostredníctvom pošty sa použijú adresy sídiel zmluvných strán uvedené v ORSR alebo ZRSR, ibaže odosielajúcej zmluvnej strane adresát písomnosti písomne oznámil novú adresu, prípadne inú novú adresu určenú na doručovanie písomností.
3. Strany si navzájom oznámia akékoľvek zmeny v ich údajoch v lehote siedmich (7) dní od účinnosti týchto zmien. Zmeny podľa tohto bodu zahŕňajú najmä zmeny obchodného mena, sídla, miesta podnikania, prevádzkarní, štatutárnych zástupcov alebo členov štatutárnych orgánov, väčšinových spoločníkov s výnimkou majiteľov akcií znejúcich na doručiteľa, splnomocnených zástupcov, predaja podniku alebo jeho časti, rozdelenia, rozdelenia zlúčením, zlúčenia, splynutia, zrušenie s likvidáciou alebo zrušenie bez likvidácie, podanie návrhu na povolenie reštrukturalizácie alebo podanie návrhu na vyhlásenie konkurzu.

## **Článok XI** **Záverečné ustanovenie**

1. Tieto VOP sa vzťahujú na úpravu vzťahov medzi zhotoviteľom a objednávateľom pri poskytovaní servisných prác a iných služieb, pokiaľ medzi zmluvnými stranami neboli dohodnuté odlišné podmienky.

2. Právne vzťahy výslovne neupravené týmito VOP a/alebo osobitnou dohodou uzavretou medzi účastníkmi sa spravujú ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení a súvisiacimi právnymi predpismi platnými v SR.
3. Pokiaľ sa v týchto VOP hovorí o dohode, má sa na mysli výlučne dohoda v písomnej forme.
4. Na rozhodovanie sporov vyplývajúcich zo vzťahov založených týmito VOP vrátane vzťahov s cudzím prvkom je rozhodným právom právny poriadok SR a je daná právomoc súdov SR.