

# Všeobecné obchodné a servisné podmienky Lersen SK, s.r.o.

Platné od 1.1.2016

Všeobecné obchodné a servisné podmienky Dodávateľa (ďalej len VOSP) popisujú bežný obchodný prípad medzi Dodávateľom a Odberateľom. Používajú sa na všetky vzťahy, v ktorých na ne bolo odkázané v prípade, že nebude spísaná Kúpna zmluva podľa § 588 Občianskeho Zákonníka, ktorá stanoví odlišný spôsob riešenia niektorých zvláštnych dojednaní s tým, že sa to nedotkne ostatných dojednaní VOSP, ktoré Kúpna zmluva neobsahuje. Aktuálne znenie VOSP je k dispozícii v sídle firmy a na webových stránkach Dodávateľa [www.lersen.com](http://www.lersen.com).

## Vymedzenie pojmov

**Dodávateľ:** Lersen SK, s.r.o, Rastislavova 12, 949 01 Nitra, e-mail: [servis.sk@lersen.com](mailto:servis.sk@lersen.com), tel.: 00421-37-6531008, fax: 00421-37-6423799, IČ: 36414191, DIČ: 2020134039, bankové spojenie: ČSOB pobočka Nitra, číslo účtu: 4001521359/7500

**Odberateľ:** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je v obchodno záväzkovom alebo jemu podobnom vzťahu k Dodávateľovi v postavení Odberateľa, dlžníka či kupujúceho alebo činí úkony smerujúce k vytvoreniu obchodno záväzkového vzťahu.

**Užívateľ:** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá fyzicky využíva zariadenia a služby, ktoré boli predmetom dodávky Dodávateľa voči Odberateľovi. Je to tretia osoba, ktorá nemusí byť v právnom vzťahu s Dodávateľom, ale má z podstaty veci vplyv na dosiahnuteľnosť či funkciu dodaných riadení.

**Konkrétna kúpna zmluva** (ďalej len KKS): je dvojstranný právny úkon vzniknutý na základe vydania Potvrdenia prijatej objednávky (ďalej len PPO) Dodávateľom a potvrdený Odberateľom a to za podmienky, že Odberateľ včas, teda do dvoch pracovných dní od zaslania PPO e-mailom toto PPO potvrdí svojim podpisom a doručí ho späť Dodávateľovi.

**Predmet zmluvy:** predaj tovaru a služieb v ponuke Dodávateľa obsiahnuté a zverejnené v platných cenníkoch výrobkov a servisu na [www.lersen.com](http://www.lersen.com) v sekcii DOKUMENTY

**Kúpna cena:** kúpnu cenou sa rozumie cena obsiahnutá v aktuálnom cenníku, ak nie je na Faktúre uvedené inak. Túto čiastku sa Odberateľ zaväzuje bezpodmienečne a včas uhradiť v prospech účtu Dodávateľa na základe Zálohovej faktúry a Faktúry konečnej alebo iba Faktúry. Kúpna cena môže byť oproti PPO na Faktúre navýšená o dopravu a Odberateľ je takúto navýšenú kúpnu cenu povinný zaplatiť ak VOSP nestanoví inak.

**Vydanie tovaru:** fyzické vydanie tovaru, ktoré je obsahom PPO zo skladu Lersen CZ s.r.o. Chotně 182, 463 34 Hrádek nad Nisou, Česká republika, Odberateľovi alebo prvému prepravcovi na základe splnenia podmienok VOSP. V prípade oneskorenia dodávky spôsobené treťou stranou či zásahom vyššej moci nie je možné nárokovať si u Dodávateľa náhradu škody ani akékoľvek iné kompenzácie či pokuty.

**Zákaz výdaja tovaru:** právny stav, kedy je medzi účastníkmi uzatvorená Konkrétna kúpna zmluva, avšak nie je možné uskutočniť Vydanie tovaru, pretože Odberateľ eviduje v danom čase voči Dodávateľovi splatné a doposiaľ neuhradené finančné záväzky v akejkoľvek výške.

**Servisný zásah** (ďalej len SZ): Odberateľom vyžiadaná služba vykonaná na zariadení, vedúca k obnoveniu alebo zlepšeniu jeho funkcií a to tak za úplatu ako aj zdarma v rámci Reklamácie.

**Značkový servis** Lersen (ďalej len ZSL): je vykonaný poverenými osobami, servisnými technikmi, ktorí sú držiteľmi platných oprávnení a certifikátu výrobcu a vykonávajú SZ pod menom a na účet Dodávateľa.

**Uvedenie do prevádzky** (ďalej len UDP): prvé spustenie zariadenia servisným technikom ZSL. Od tejto chvíle je možné na tovar uplatňovať reklamáciu.

**Reklamácia:** písomná výzva Odberateľa alebo Užívateľa k odstráneniu poruchy na zariadení, ktoré spĺňa pravidlá VOSP pre uznanie záruky. Oprávnenie Reklamácie posúdi servisný technik ZSL na mieste inštalácie.

**Neodborný zásah:** akýkoľvek zásah do zariadenia, ktorý vykoná osoba nevlastniaca platný certifikát vydaný výrobcom zariadení pre vykonanie servisného zásahu.

**Pravidelná ročná prehliadka:** Výrobcom, zákonom či vyhláškou stanovená povinnosť užívateľa zaistiť minimálne raz ročne prehliadku či servis zariadenia. Nesplnenie tejto povinnosti má následky s ohľadom na neuznanie záruky.

**Zákaz SZ:** právny stav, kedy je medzi účastníkmi uzatvorená Konkrétna kúpna zmluva, avšak nie je možné vykonať SZ, pretože Odberateľ či Užívateľ má v danom čase voči Dodávateľovi splatné a doposiaľ neuhradené finančné záväzky v akejkoľvek výške, SZ nie je možné bezpečne vykonať, zariadenie nie je dostupné, stavebná a prevádzková pripravenosť nezodpovedá VOSP alebo ustanoveniam v Manuále či iným zákonom alebo predpisom.

## Používané doklady

**Ponuka:** informatívny dokument majúci povahu obchodného tajomstva vydaný Dodávateľom majúci písomnú formu na základe dopytu. Ponuka nemá povahu právne záväzného dokumentu a nesmie byť bez písomného súhlasu Dodávateľa preposielaná či zverejňovaná iným osobám než v dokumente uvedenom. Tento dokument reflektuje spoločný prienik potrieb odberateľa a možností Dodávateľa.

**Objednávka:** jednostranný právny úkon zo strany Odberateľa vyjadrený písomnou formou a adresovaný Dodávateľovi a to buď osobne, e-mailom alebo poštou ako návrh k uzavretiu Konkrétnej kúpnej zmluvy. Objednávka musí obsahovať minimálne tieto náležitosti: referenčné číslo objednávky Odberateľa, jednoznačnú identifikáciu Odberateľa, odkaz na Ponuku Dodávateľa a jej identifikačné číslo alebo objednávkový kód a presný popis, resp. Špecifikáciu objednávaného tovaru podľa údajov uvedených v platnom cenníku Dodávateľa, počet kusov a tiež dopytovaný spôsob dopravy a miesto dodania.

**Potvrdenie prijatej objednávky – PPO:** jednostranný právny úkon Dodávateľa vyjadrený písomnou formou a označený ako Potvrdenie prijatej objednávky, ktorým dochádza k uzatvoreniu Konkrétnej kúpnej zmluvy v cenách a za podmienok v PPO uvedených.

**Dodací list:** vystavuje Dodávateľ pri vydaní tovaru a obsahuje súpis tovaru a na jeho základe je tovar vydaný Odberateľovi alebo prvému prepravcovi.

**Servisný list:** vystavuje servisný technik ZSL na základe skutočne vykonaných prác, dodaných či vymenených dielov alebo materiálu a najazdených kilometrov či ďalších položiek obsahujúce v Cenníku zverejnenom na [www.lersen.com](http://www.lersen.com) v sekcii DOKUMENTY alebo na miestach dohodnutých.

**Prepravný list:** doklad vystavený či potvrdený prepravcom, ktorý tovar prevzal.

**Zálohová faktúra:** nedaňový doklad vystavený Dodávateľom, na základe ktorého je čiastočne uhradená Kúpna cena.

**Faktúra:** daňový doklad vystavený Dodávateľom s vyjadrením ceny bez DPH, DPH a ceny celkom k úhrade, vystavený a odoslaný do 7 dní od uskutočnenia zdaniteľného plnenia, na základe ktorého Odberateľ zaplatí Kúpnu cenu Dodávateľovi vo výške a v čase na doklade vyznačenom. Ak bola vystavená a následne uhradená Zálohová faktúra, bude čiastka prijatá na účte Dodávateľa od fakturovanej čiastky odpočítaná. Ak nie je na PPO uvedené inak, splatnosť faktúry je stanovená na 14 dní od Vydania tovaru alebo uskutočnenia SZ.

**Dobropis:** daňový doklad vystavený Dodávateľom s vyjadrením čiastky bez DPH, DPH a čiastky celkom, ktorým sa vyrovnávajú rozdiely medzi položkami a cenami, ktoré obsahuje Faktúra a reálne dodanými či obojstranne dohodnutými ako sú dodatočné zľavy či nenárokovanie Prirážky.

**Upomienka:** písomný dokument vystavený Dodávateľom vyzývajúci k zaplateniu dlžnej čiastky, ktorý bude zaslaný písomne Odberateľovi, ktorý bude v omeškani s platbou viac ako 7 dní.

**Výzva k vráteniu tovaru:** písomný dokument vystavený Dodávateľom vyzývajúci k vráteniu či umožneniu demontáže celého tovaru uvedeného na Faktúre, ktorá je v omeškani v akejkoľvek výške čiastky viac ako 30 dní.

**Prehlásenie Užívateľa:** Dokument vydaný Dodávateľom a podpísaný Užívateľom, v ktorom potvrdzuje oboznámenie sa s pravidlami používania zariadení.

## Spôsob uzatvorenia Konkrétnej kúpnej zmluvy

**Ponuka:** Dodávateľ na základe ústneho či písomného dopytu vystaví dokument s názvom Ponuka, ktorý má unikátne číslo a budú v ňom uvedené všetky podstatné parametre obchodu ako je: kód a popis tovaru, množstvo, cenníková cena, zľava, cena po zľavách, celková cena, spôsob, miesto a predbežný termín dodania, výška zálohy, dĺžka splatnosti doplatku do celkovej Kúpnej ceny a prípadne ďalšie podstatné parametre obchodu.

**Objednávka:** Objednávku vystaví Odberateľ na základe Ponuky alebo na základe platného Cenníka Dodávateľa zverejneného na [www.lersen.com](http://www.lersen.com) v sekcii DOKUMENTY. K vystaveniu Objednávky sú za Odberateľa oprávnené iba osoby v postavení štatutárneho orgánu právnickej osoby, vlastníci firmy u fyzickej osoby či nimi splnomocnené osoby alebo osoby, u ktorých je daná úloha v pracovnej náplni v rámci pracovného pomeru.

**Potvrdenie prijatej objednávky:** Vystavením PPO vyjadruje Dodávateľ zámer uzatvoriť Konkrétnu kúpnu zmluvu s Odberateľom. Odberateľ berie na vedomie, že PPO nemusí byť ako produkt informačného systému podpísaný Dodávateľom, bude však vždy obsahovať unikátne identifikačné číslo dokladu. Jedine údaje uvedené v PPO, sú s ohľadom na Konkrétnu kúpnu zmluvu záväzné. Na jednu Objednávku môže byť vystavených niekoľko PPO s upresňujúcim či rozdielnym obsahom, pričom medzi účastníkmi platí za nesporné, že Konkrétna kúpna zmluva je uzatvorená už prvým PPO.

**Vydanie tovaru:** ak nebolo v PPO stanovené inak, tovar je uvoľnený zo skladu Dodávateľa na základe skutočnosti, ktorá nastane ako posledná po splnení skutočností ostatných. Skutočnosti, ktoré sú nutné splniť pre vydanie tovaru, sú tieto: V prospech účtu Dodávateľa bola pripísaná celá čiastka Zálohovej faktúry, Odberateľ doručil včas potvrdené PPO späť Dodávateľovi, Nastal deň, ktorý je v PPO označený ako Termín expedície, nie je právny stav Zákaz vydaja tovaru.

**Doklady:** Dodací list bude vystavený a predaný Odberateľovi, resp. Prvému dopravcovi pri odbere tovaru. Jedine tovar, ktorý je obsiahnutý v Dodacom liste sa stáva predmetom fakturácie. Faktúra je vystavená a zaslaná Odberateľovi poštou alebo e-mailom najneskôr do 7 dní od uskutočnenia zdaniteľného plnenia. Prepravný list si Odberateľ vyžiada od dopravcu, Dodávateľ ho môže predložiť na vyžiadanie. Prehlásenie o zhode je publikované k jednotlivým výrobkom, ktorých sa to týka na [www.lersen.com](http://www.lersen.com) v sekcii PRODUKTY. Manuály a užívateľské príručky sú buď súčasťou balenia výrobkov alebo sú v aktuálnej podobe publikované na [www.lersen.com](http://www.lersen.com) v sekcii PRODUKTY.

**Úhrada Kúpnej ceny:** ak nie je stanovené inak je úhrada Kúpnej ceny vykonaná bezhotovostnou formou bankovým prevodom v prospech účtu Dodávateľa. Čiastka je považovaná za uhradenú dňom pripísania v prospech účtu Dodávateľa.

**Kreditný limit:** ak nie je dohodnuté inak, môže Dodávateľ Odberateľovi poskytnúť kreditný limit do výšky 10.000 Eur. Prekročením limitu nastáva právny stav Zákaz vydania tovaru a súčasne platí i ustanovenie týkajúce sa Omeškania pri odbere tovaru.

**Vlastnícke právo:** tovar prechádza do neobmedzeného vlastníctva Odberateľa až po úplnom zaplatení Kúpnej ceny. Tovar je v období od vydania do úplného zaplatenia v majetku Dodávateľa a Odberateľ je povinný sa k nemu s ohľadom na túto skutočnosť chovať. Tovar nesmie byť ukradnutý alebo ďalej predaný, aby mohol byť v prípade nedodržania ustanovení VOSP nepoškodený a v pôvodnom obale vrátený späť Dodávateľovi.

Ak nebude kúpna cena uhradená: zaplatí Odberateľ Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,2% za každý deň omeškania, minimálna čiastka pokuty je 200 Eur. Ak bude Odberateľ v omeškaní akejkoľvek čiastky viac ako 14 dní, môže Dodávateľ predať vymáhanie pohľadávky špecializovanej firme a Odberateľ zaplatí všetky náklady s tým spojené. V prípade omeškania s akoukoľvek platbou viac ako 30 dní, má Dodávateľ právo od KKS odstúpiť a požadovať vrátenie, resp. demontáž a vydanie tovaru, ktoré bolo predmetom KKS. Všetky inkasované čiastky prepadnú v prospech Dodávateľa a budú použité ako zmluvná pokuta. Odberateľ je tiež povinný zaplatiť ďalšiu zmluvnú pokutu vo výške 30% z Kúpnej ceny a všetky náklady spojené s demontážou, prepravou a opravou tovaru. Zaplatením zmluvných pokút či iných nákladov nezaniká právo Dodávateľa na náhradu škody.

**Storno objednávky:** Odberateľ môže vykonať storno objednávky jedine písomne a jedine v prípade, že nedošlo k uzatvoreniu KKS alebo vydaniu tovaru či uskutočneniu služby. Je však povinný Dodávateľovi zaplatiť storno poplatok vo výške 20% cenníkovej ceny, najmenej však 400 Eur.

**Odstúpenie od KKS:** Odberateľ môže odstúpiť od KKS z dôvodu nevydania tovaru Dodávateľom, ktoré bolo viac ako 21 dní a to jedine písomnou formou. Ak odstúpi Odberateľ od zmluvy z iného dôvodu, môže tak urobiť jedine písomne a jedine v prípade, že doposiaľ nedošlo k vydaniu tovaru alebo uskutočneniu služby. Je však povinný Dodávateľovi zaplatiť storno poplatok vo výške 50% z čiastky uvedenej na PPO najmenej však 1.200 Eur. Ak Odberateľ odstúpi od zmluvy z akéhokoľvek dôvodu po vydaní tovaru, je povinný Dodávateľovi zaplatiť storno poplatok vo výške 100% z fakturovanej čiastky. Nárok Dodávateľa na odstúpené vzniká dňom odstúpenia od zmluvy.

## Dodanie tovaru

**Miesto plnenia:** dodanie bude realizované v mieste určenom na PPO. Ak nebude v PPO uvedené miesto plnenia, považuje sa za miesto plnenia sklad Dodávateľa.

**Termín plnenia:** je uvedený na PPO a dôjde k nemu vydaním zo skladu Dodávateľa alebo predaním prvému prepravcovi po splnení všetkých podmienok uvedených vo VOSP.

**Omeškanie pri odbere:** ak bude Odberateľ v rámci svojej povinnosti odoberať tovar v omeškaní viac ako 2 dni, má Dodávateľ právo stanoviť nový Termín plnenia. Ak bude Odberateľ v omeškaní odberu viac ako 7 dní, má Dodávateľ právo od KKS odstúpiť a Odberateľ je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu 30% z Kúpnej ceny najmenej však 400 Eur.

**Chyby tovaru:** Dodávateľ dodá Odberateľovi dohodnutý tovar bez právnych a fyzických chýb v dohodnutom množstve a akosti zodpovedajúcej v Prehlásení o zhode, ak nebude účastníkmi dohodnuté inak. Bezchybnosť a funkčnosť tovaru bude posúdená pri UDP servisným technikom ZSL.

**Poškodenia tovaru:** Dodávateľ nezodpovedá za škody na tovare, ktoré vzniknú prepravou či neopatrným zaobchádzaním pri nakládke, vykládke, presune či montáži. Ak dôjde k poškodeniu tovaru v priebehu prepravy je Odberateľ oprávnený tovar neprijať len na základe spísania protokolu o škodovej udalosti a vykonania foto dokumentácie, ktorá bude predložená dopravnej spoločnosti a dopravná spoločnosť alebo vodič ho osobne na mieste potvrdí. Doba, po ktorú bude tovar opravovaný alebo nahradzovaný za nový je vyňatá z doby rozhodujúcej pre Termín plnenia. Ak bude škodový protokol spísaný nedostatočne alebo škoda nebude prepravcom uznaná alebo uhradená, nesie všetky náklady s opravou či výmenou tovaru Odberateľ v plnej výške.

## Ostatné ustanovenia

**Spracovanie osobných údajov:** v súlade s ustanoveniami zákona č. 428/2002 Z.z.. Odberateľ/Užívateľ súhlasí, že Dodávateľ ako správca v zmysle ustanovení tohto zákona bude v plnom rozsahu spracovávať osobné údaje Odberateľa.

**Ostatné:** ostatné práva a povinnosti zmluvných strán výslovne neupravené v VOSP alebo v PPO sa primerane riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

## Záručné podmienky

**Záručná doba:** Ak nie je uvedené inak a pri dodržaní Záručných podmienok je záruka na nový a nepoužitý tovar v ponuke Dodávateľa 24 mesiacov. V prípade, že sa jedná o súbor zariadení pozostávajúcich z výrobkov vyrobených spoločnosťou Lersen a iných výrobcov alebo dovozcom sa záruka na jednotlivé zariadenia riadi podľa platných záručných podmienok vydaných výrobcom respektíve dovozcom. Predĺžená záruka 60 alebo 84 mesiacov sa pri dodržaní platných Záručných podmienok vzťahuje len na výrobky Lersen takto označené na [www.lersen.com](http://www.lersen.com) v sekcii PRODUKTY. Záručná doba na jednotlivé diely a práce dodané v rámci SZ po uplynutí Záručnej doby je 6 mesiacov.

**Začiatok a koniec záruky:** Záruka začína plynúť dňom Uvedenia do prevádzky a končí po uplynutí záručnej doby. V prípade, že zariadenie nebolo Uvedené do prevádzky do 6 mesiacov po Vydaní tovaru, záruka sa uznáva dňom Vydania tovaru.

**Rozsah záruky:** Záruka sa vzťahuje na všetky výrobky a zariadenia, u ktorých sa prejaví chyby materiálu, funkčné chyby alebo chyby vzniknuté pri výrobe v priebehu Záručnej doby pri splnení ustanovení VOSP.

**Podmienky pre platnosť záruky:** Posúdenie platnosti alebo neplatnosti záruky je oprávnený vykonať len servisný technik ZSL. Záručná lehota na opravovaný diel sa predlžuje o dobu od uplatnenia práva na odstránenie chyby až do doby jej odstránenia. Odberateľ respektíve Užívateľ je povinný vykonať raz za rok kontrolu zariadení prostredníctvom servisného technika ZSL v období mimo vykurovacej sezóny od 1.3. do 31.8.

**Záruka neplatí v prípade:** porušenia VOSP, Neodborného zásahu, Neopatrného zaobchádzania pri prevoze či montáži, Pri prevádzkovaní na iný druh a iný tlak plynu ako je výrobok určený, pri Kolísaní tlaku plynu, pri Nedodržaní zákonov, predpisov, noriem pri inštalácii a prevádzke zariadení, Porucha bola spôsobená nevyhovujúcou inštaláciou vodných, plynových alebo elektrických rozvodov, Neboli dodržané inštrukcie pre inštaláciu a prevádzku popísané v aktuálnom znení užívateľského manuálu publikovanom na [www.lersen.com](http://www.lersen.com), v sekcii PRODUKTY Porucha bola spôsobená vonkajšími vplyvmi majúcimi vplyv na bezchybný chod zariadení, potvrdené Prehlásenia Užívateľa nebolo odoslané do 30tich dní od Uvedenia spotrebiča do prevádzky, Uvedenie zariadenia do prevádzky alebo vykonanie zásahu inou osobou ako servisným technikom ZSL, Nebola vykonaná alebo zapísaná v Záručnom liste pravidelná odborná prehliadka, Odberateľ alebo Užívateľ je v omeškaní po lehote splatnosti s akoukoľvek platbou voči Dodávateľovi, došlo k Porušeniu plomby na zariadení, Záručný list je neplatný alebo nie sú v ňom riadne vyplnené všetky údaje.

Ďalej sa záruka nevzťahuje na chyby vzniknuté nesprávnym projektom, zlou manipuláciou, zapojením alebo obsluhou, nevhodným skladovaním, nevhodným elektrickým istením, nedodržaním predpísaného elektrického napätia, neodborným alebo neprimeraným zásahom, úpravou alebo demontážou, použitím komponentov či reguláciou neschválenou výrobcom, použitím vstupných médií nezodpovedajúcich parametrom /tlak, teplota, čistota, chemické zloženie a pod./, nevhodným použitím či extrémnymi prevádzkovými podmienkami, živelnou pohromou, násilným poškodením, zanedbaním údržby a ďalšími vplyvmi, ktoré sú mimo vplyv Dodávateľa.

V prípade, že nie je zariadenie Uvedené do prevádzky servisným technikom ZSL, za minimálnu záruku podľa zákona v plnom rozsahu zodpovedá servisná, resp. montážna firma, ktorá zariadenie uviedla do prevádzky alebo ho namontovala.

**Podmienky inštalácie:** Každá inštalácia musí byť vykonaná na základe projektu spracovaného kvalifikovaným autorizovaným projektantom, ktorý navrhne komplexné riešenie celého systému podľa požiadaviek prevádzky v súlade s platnými normami a s projekčnými podkladmi výrobcu. Inštaláciu smie vykonať výhradne odborná montážna firma s oprávnením podľa Živnostenského zákona a ďalších príslušných predpisov a predpisov STN EN. Pred UDP musí byť vykonaná revízia elektrickej inštalácie a revízie rozvodov plynu /prípadne vedenie LTO/, revízie odvodov spalín alebo komínov, ktoré neboli súčasťou dodávky Dodávateľa

**Dokumenty pri reklamáci:** písomný popis chyby spísaný Užívateľom alebo Odberateľom, Potvrdený záručný list Lersen, Protokol o UDP a od jedného roka od UDP Potvrdenie o vykonaní ročnej prehliadky podľa platných predpisov, písomná Objednávka servisného zásahu a podpísaný PPO servisného zásahu. Fotokópie týchto dokumentov je nutné predložiť e-mailovou formou pri výzve k Reklamáci. V prípade, že pri Reklamáci nebudú predložené dokumenty oprávňujúce k uznaniu Reklamácie, nie je možné reklamáciu uznať za oprávnenú a je potrebné objednať platený servisný zásah SZ.

**Neoprávnená reklamácia:** V prípade, že servisným technikom ZSL nebola uznaná reklamácia, naúčtuje Dodávateľ Odberateľovi, resp. Užívateľovi všetky náklady, ktoré mu v súvislosti s odstraňovaním chýb vznikli podľa platného cenníka servisných prác zverejnených na [www.lersen.com](http://www.lersen.com) v sekcii DOKUMENTY

**Prístup k zariadeniam:** Užívateľ alebo Odberateľ zariadení je povinný zabezpečiť bezpečný prístup k servisovanému zariadeniu. V prípade, že servisný technik ZSL usúdi, že prístup nie je dostatočný alebo bezpečný nebude servisný zásah vykonaný a bude naúčtovaný pláný výjazd a Reklamácia nebude vyriešená až do doby než bude umožnené servisný zásah vykonať. Možnosti prístupu k zariadeniam je Odberateľ/Užívateľ povinný uviesť v Objednávke alebo vo výzve k Reklamáci.

**Platený servis:** SZ vykonané servisným technikom ZSL na základe Objednávky a potvrdeného PPO Odberateľom za podmienok, v rozsahu a v cenách podľa platného cenníka zverejneného na [www.lersen.com](http://www.lersen.com) v sekcii DOKUMENTY ak nebude na PPO alebo Servisnom liste uvedené inak.

**Zlepšenie parametrov:** V prípade, že na záručnú opravu, ročnú prehliadku alebo iný SZ boli po dohode s Odberateľom použité prostriedky pre zvýšenie úžitkových vlastností zariadení alebo inak zušľachťujúce prostriedky, budú tieto Odberateľovi vyúčtované a tento je povinný ich v plnej výške uhradiť. Rozhodným údajom je zápis servisného technika ZSL v Servisnom liste.

**Záväzky voči dodávateľovi:** Dodávateľ nie je povinný vyslať servisného technika na servis vtedy, pokiaľ zo strany zákazníka nedošlo k úhradám všetkých jeho záväzkov voči spoločnosti Lersen, ktoré sú po splatnosti.

## **Podmienky pripravenosti pre vykonanie SZ, UDP, Reklamácie**

**Bezchybnosť:** pre montáž bolo použité len v poriadku dodané zariadenie, tovar, bez známkov viditeľného poškodenia, a to vrátane dokladov k tovaru. Inštalácia zariadenia a prípojok bola vykonaná podľa pokynov výrobcu, projektovej dokumentácie a zákonov a noriem príslušnej krajiny.

**Kompletnosť:** zariadenie je namontované na nosnej konštrukcii. Zariadenie je pripojené k nasávaniu, odťahu, prívodu elektrického prúdu, resp. k rozvodom vykurovacieho alebo chladiaceho média, plynu alebo vykurovacieho oleja, k termostatu, diaľkovému ovládaniu alebo k centrálnej regulácii. Všetky tieto systémy musia byť bezpečné, odskúšané a v prevádzke zodpovedajúce platným normám. Nesmú vykazovať anomálie, nestabilitu alebo výpadky.

**Dokumenty:** Objednávateľ/Užívateľ je povinný predložiť servisnému technikovi ZSL revízie elektrických a plynových rozvodov, odvodov spalín alebo komínov, ktoré neboli súčasťou dodávky Dodávateľa, protokolov o posúdení priestoru z hľadiska SNV a prašnosti či vlhkosti.

**Po realizácii UDP je nutné:** Písomne objednať UDP. Podpísať PPO servisu. Zabezpečiť riadny prístup bezprostredne k zariadeniam. Poskytnúť pracovníka/kov, ktorých servisný technik ZSL zaškolí ako obsluhu. Potvrdiť celú dokumentáciu predloženú servisným technikom ZSL týkajúcu sa UDP alebo Viac prác, podpísať Prehlásenie užívateľa.

V Nitre 1.1.2016



Vladimír Malena  
konateľ