

# VŠEOBECNÉ SERVISNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI B. BRAUN MEDICAL S.R.O.

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto všeobecné servisní podmínky společnosti **B. Braun Medical s.r.o.**, se sídlem V Parku 2335/20, 148 00 Praha 4, IČ: 48586285, DIČ: CZ48586285, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 17893 (dále jen „**zhotovitel**“) upravují v souladu s § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé na základě nebo v souvislosti se servisní smlouvou / smlouvou o dílo nebo jinou obdobnou smlouvou, jejímž předmětem je poskytování servisních služeb pro zdravotnické prostředky výrobců z koncernu B. Braun a zdravotnických prostředků ostatních výrobců zahrnutých do prodejního portfolia zhotovitele, uzavíranou mezi zhotovitelem na straně jedné a podnikatelským nebo jiným subjektem na straně druhé (dále jen „**objednatel**“).
- 1.2 Aktuální znění obchodních podmínek je dostupné na internetových stránkách zhotovitele ([www.bbraun.cz](http://www.bbraun.cz)).
- 1.3 Kontaktní údaje zhotovitele jsou:

**B. Braun Medical s.r.o.**

sídlo: V Parku 2335/20, 148 00 Praha 4

tel.: +420 271 091 333, fax: +420 271 091 312

e-mail: [prodej.cz@bbraun.com](mailto:prodej.cz@bbraun.com)

datová schránka: 8tqqbm8

## 2. SERVISNÍ SLUŽBY

- 2.1 Servisními službami se ve smyslu těchto Všeobecných servisních podmínek rozumí zejména:
- 2.1.1 odborný servis zdravotnických prostředků koncernu B. Braun:
- 2.1.1.a uvádění nových přístrojů do provozu,
  - 2.1.1.b předávání podkladů potřebných pro vedení provozní dokumentace vlastníkem zdravotnického prostředku (= objednatel) v předepsaném rozsahu (ISO, servisní dokumentace, platná legislativa, pokyny výrobce),
  - 2.1.1.c provádění pravidelných kontrol a prohlídek zdravotnických prostředků ve stanovených termínech na základě výzvy objednatel (ISO, servisní dokumentace, platná legislativa, pokyny výrobce),
  - 2.1.1.d provádění pravidelných revizí zdravotnických prostředků ve stanovených termínech na základě výzvy objednatel (ČSN, ISO, platná legislativa), provádění odborných oprav na základě autorizace výrobce (servisní dokumentace, platná legislativa, pokyny výrobce, ISO),
  - 2.1.1.e provádění oprav, včetně generálních oprav, úprav, údržby a modifikací dle požadavků objednatel (servisní dokumentace, platná legislativa, pokyny výrobce),
  - 2.1.1.f montáž zařízení a doplňků.
- 2.1.2 servis zdravotnických prostředků ostatních výrobců zahrnutých do prodejního portfolia zhotovitele:
- 2.1.2.a zajišťování uvádění nových přístrojů do provozu,

- 2.1.2.b předávání podkladů potřebných pro vedení provozní dokumentace vlastníkem zdravotnického prostředku (= objednatelem) v předepsaném rozsahu (ISO, servisní dokumentace, platná legislativa, pokyny výrobce),
  - 2.1.2.c zajišťování provádění pravidelných kontrol a prohlídek zdravotnických prostředků ve stanovených termínech na základě výzvy objednatele (ISO, servisní dokumentace, platná legislativa),
  - 2.1.2.d zajišťování provádění pravidelných revizí na základě výzvy objednatele (ČSN, ISO, platná legislativa),
  - 2.1.2.e zajišťování odborných oprav v autorizovaných dílnách výrobce (ISO, platná legislativa),
  - 2.1.2.f zajišťování provádění oprav, včetně generálních oprav, úprav, údržby a modifikací dle požadavků objednatele (servisní dokumentace, platná legislativa, pokyny výrobce),
  - 2.1.2.g zajišťování montáže zařízení a doplňků.
- 2.2 Opravou se ve smyslu těchto Všeobecných servisních podmínek rozumí soubor úkonů, jimiž se poškozený zdravotnický prostředek vrátí do původního nebo plně provozuschopného stavu, přičemž nedojde ke změně technických parametrů nebo určeného účelu.
- 2.3 Odbornou údržbou se ve smyslu těchto Všeobecných servisních podmínek rozumí realizace pravidelných bezpečnostně technických kontrol a dalších úkonů směřujících k zachování bezpečnosti a plné funkčnosti zdravotnického prostředku. Součástí odborné údržby je dále provádění elektrické kontroly zdravotnického prostředku, který je elektrickým zařízením. Odborná údržba se provádí u zdravotnického prostředku s ohledem na jeho zatřídění do rizikové třídy, v rozsahu a četnosti stanovené výrobcem.
- 2.4 Elektrickou revizí se ve smyslu této smlouvy rozumí specializovaná kontrola spočívající v souboru vizuálních kontrol a elektrických měření u zdravotnického prostředku, který je pevně připojen k síťovému zdroji elektrické energie.
- 2.5 Tyto všeobecné servisní podmínky se vztahují na záruční, pozáruční i mimozáruční servis.

### 3. OBJEDNÁNÍ ZBOŽÍ

- 3.1 Objednávka záručního i pozáručního servisu musí být učiněna v písemné podobě na adresu V Parku 2335/20, CZ-148 00 Praha 4 či faxem na faxové číslo +420-271 091 112, popř. v elektronické podobě na email [servis.cz@bbraun.com](mailto:servis.cz@bbraun.com).
- 3.2 Objednávka servisu musí vždy obsahovat identifikaci objednatele (přesný název), kontaktní osobu objednatele (titul, jméno, příjmení, funkce, telefonní číslo, e-mailová adresa), datum objednávky, identifikaci přístroje výrobním číslem a katalogovým číslem, kterými je přístroj opatřen, uvedení druhu požadované servisní služby a případně stručný a výstižný popis poškození či nedostatečné funkčnosti. Nemá-li objednávka všechny náležitosti, zhotovitel je oprávněn si vyžádat její doplnění.
- 3.3 Zhotovitel objednávku odmítne, nebo objednávku potvrdí poskytnutím požadované servisní služby.
- 3.4 V případě, že objednatel v objednávce uvede maximální částku, kterou je ochoten za objednanou službu uhradit, zhotovitel zašle objednateli kalkulaci k odsouhlasení pouze v případě, že zhotovitel není schopen službu v tomto cenovém limitu poskytnout. V opačném případě není zhotovitel povinen kalkulaci objednateli poskytnout a poskytnutou službu bude fakturovat dle aktuálních cen zhotovitele.
- 3.5 V případě, že objednatel v objednávce neuvede žádnou maximální částku, kterou je ochoten za objednanou službu uhradit, platí, že objednatel uvedl částku 10.000,- Kč bez DPH. Ustanovení o kalkulaci dle odst. 3.4 se použijí obdobně.
- 3.6 V případě, že objednaná služba přesáhne 10.000,- Kč bez DPH a v objednávce nebyl stanoven žádný maximální fakturační limit, zhotovitel zašle kalkulaci objednateli ke schválení.
- 3.7 Bez ohledu na ustanovení odst. 3.4 až 3.6 zhotovitel zašle objednateli kalkulaci vždy, pokud o to objednatel v objednávce výslovně žádá.
- 3.8 Není-li v objednávce specifikován druh servisní služby, zhotovitel automaticky provede komplexní kontrolu zdravotnického prostředku a zjistí-li vady, tyto vady navrhne k opravě, včetně sdělení ceny takových oprav.

- 3.9 Objednatel je povinen nejpozději do 30 dnů ode dne obdržení kalkulace opravy dle odst. 3.4, 3.5, 3.6 nebo 3.7 zhotoviteli sdělit, zda si přeje opravu za zhotovitelem uvedených podmínek provést. Pokud tak ve lhůtě neučiní nebo pokud sdělí, že o opravu již nemá zájem, zhotovitel vrátí zdravotnický prostředek objednateli, čímž objednávku objednatele odmítne; zhotovitel je oprávněn vyfakturovat objednateli skutečné náklady spojené s identifikací závad na zdravotnickém prostředku a zároveň náklady na jeho vrácení objednateli. Totéž platí v případě, že vady nelze odstranit. Neposkytne-li zhotovitel servisní službu nejpozději do 2 měsíců od doručení objednávky, má se za to, že objednávku odmítl, pokud se smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou jinak.
- 3.10 Jakékoli jiné podmínky obsažené v objednávkách, obchodních, servisních či jiných podmínkách objednatele, formulářových smlouvách, potvrzeních apod., které zašle objednatel s objednávkou nebo na ně odkáže, se nestávají obsahem individuální smlouvy o servisu, ledaže je zhotovitel výslovně písemně přijme.
- 3.11 Odesláním objednávky objednatel potvrzuje, že se seznámil s všeobecnými servisními podmínkami a že s nimi souhlasí. Objednávku je objednatel oprávněn odvolat nebo zrušit pouze do okamžiku jejího doručení zhotoviteli.

#### 4. MÍSTO, TERMÍN A KVALITA DODÁNÍ SERVISNÍ SLUŽBY

- 4.1 Zhotovitel primárně poskytuje záruční, pozáruční i mimozáruční servisní služby ve svém Servisním centru v Modleticích či případně na jiné své aktuální servisní pobočce. Objednatel je povinen zdravotnický prostředek, na kterém má být poskytnuta servisní služba, Servisnímu centru zhotovitele zaslat, přičemž nese náklady na zabalení zdravotnického prostředku i na přepravu (balné a poštovné). Je-li zdravotnických prostředků k provedení servisní služby větší množství, může zhotovitel po dohodě s objednatelem zorganizovat svoz a rozvoz zdravotnických prostředků.
- 4.2 Pokud objednatel požaduje provést pravidelnou kontrolu nebo elektrickou revizi u více než 5 přístrojů současně, pak zhotovitel poskytne tyto servisní služby v místě, kde se přístroje nachází, zpravidla u objednatele. V případě, pokud povaha zdravotnického prostředku neumožňuje přepravu ke zhotoviteli, zhotovitel poskytne servisní služby v místě instalace zdravotnického prostředku u objednatele. V takových případech je objednatel povinen servisní služby u zhotovitele objednat alespoň 14 dnů předem.
- 4.3 Objednatel je povinen nechat si od přepravce vždy na předávacím protokolu potvrdit předání zdravotnického prostředku (k přepravě zhotoviteli) i při převzetí od zhotovitele; obdobně je povinen po provedení odborné údržby potvrdit servisní zprávu.
- 4.4 Zhotovitel poskytne servisní službu v termínu, který odpovídá technické náročnosti servisního úkonu, dostupnosti náhradních dílů a kapacitním možnostem zhotovitele, zpravidla pak do tří týdnů od doručení zdravotnického prostředku zhotoviteli či od doručení objednávky, pokud se jedná o servisní službu poskytovanou v prostorách objednatele. Termín uvedený v objednávce není pro zhotovitele závazný, nicméně zhotovitel k němu bude přihlížet. Zhotovitel je vždy oprávněn dodat servisní službu před termínem dodání uvedeným v objednávce.
- 4.5 Nebude-li možné zdravotnický prostředek opravit v termínu dle požadavku objednatele, zhotovitel objednateli na jeho žádost zapůjčí stejný či obdobný zdravotnický prostředek, pokud jej má zhotovitel aktuálně k dispozici.
- 4.6 Zhotovitel poskytne servisní službu kvalifikovaným personálem a v obvyklé kvalitě.
- 4.7 Zhotovitel zajistí provedení servisních služeb v souladu s pokyny výrobce, jakož i v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 4.8 Zhotovitel je oprávněn plnit své závazky i prostřednictvím třetí osoby za předpokladu, že třetí osoba má k této činnosti potřebnou kvalifikaci a oprávnění.
- 4.9 Objednatel je povinen předávat zdravotnické prostředky k provedení servisní služby vždy čisté a dekontaminované. O provedené dekontaminaci, případně dezinfekci, musí být u zdravotnického prostředku přiložen protokol o provedení příslušného procesu. V případě, že takový protokol chybí, je

zhotovitel povinen provést dekontaminaci či dezinfekci před započatím opravy a je oprávněn s tím spojené náklady fakturovat objednateli.

- 4.10 V případě, že je prováděna oprava zdravotnického prostředku v místě jeho instalace u objednatele, tento je povinen poskytnout zhotoviteli adekvátní pracovní podmínky, zejména dostatečný a vhodný pracovní prostor, pracovní stůl s přívodem energie 230 V, neizolované soustavy, určený pro provádění servisních úkonů. Zhotovitel neposkytne servisní službu, pokud by měla být poskytnuta v prostorách, které slouží k samotnému poskytování zdravotní péče, tzn. v klinických prostorech objednatele.

## 5. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB A FAKTURACE

- 5.1 Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli cenu za poskytnutou servisní službu, včetně ceny dílů dodaných při servisní službě, cestovného, balného, přepravného, pojištění a dalších nezbytných nákladů nutných k provedení servisní služby, za cenu sjednanou v souladu s odst. 3.4 až 3.8.
- 5.2 Cena bude fakturována ve výši určené dle odst. 3.4 až 3.8. Aktuálními cenami zhotovitele se rozumí ceny platné ke dni doručení objednávky objednatele zhotoviteli. Pokud je objednávka vázána na platnou individuální nabídku zhotovitele vůči konkrétnímu objednateli, je cena zboží stanovena dle takové individuální nabídky.
- 5.3 Zjistí-li zhotovitel dodatečně, že není možné poskytnout servisní službu za cenu shodnou nebo nižší, než je uvedená v objednávce zaslané objednatelem jako maximální (v případech, kdy cena činí nejvýše 10.000,- Kč bez DPH) nebo uvedenou v kalkulaci zhotovitele, zhotovitel kontaktuje objednatele a servisní službu poskytne pouze v případě, že objednatel navýšení ceny oproti původní kalkulaci schválí, jinak objednávku odmítne.
- 5.4 Záruční opravy poskytuje zhotovitel zdarma.
- 5.5 Servisní služby zhotovitel vyfakturuje po jejich poskytnutí. Objednatel je povinen fakturu zaplatit ve lhůtě 14 dnů od data vystavení.
- 5.6 Faktury se hradí bezhotovostním převodem na bankovní účet zhotovitele uvedený na faktuře.
- 5.7 Faktura se považuje za včas uhrazenou, pokud je fakturovaná částka připsána na účet zhotovitele nejpozději v den splatnosti faktury.

## 6. ZÁRUČNÍ SERVIS

- 6.1 Záruční opravou se rozumí oprava zařízení, která spadá do režimu odpovědnosti za vady, které mělo zboží při převzetí objednatelem (shoda s kupní smlouvou), nebo do režimu záruky za jakost, pokud byla objednateli (jakožto kupujícím) zhotovitelem (jakožto prodávajícím) poskytnuta.
- 6.2 Pro převzetí přístroje do záruční opravy se musí objednatel prokázat platným dodacím listem nebo případně fakturou prokazující, že objednatel zboží nakoupil od zhotovitele nebo od třetí strany, která plnila na základě kupní smlouvy se zhotovitelem.
- 6.3 Záruční servis se nevztahuje na případy, kdy k poškození věci došlo prokazatelně:
- 6.3.1 nedodržením pokynů výrobce o používání a údržbě;
  - 6.3.2 nedodržením provozních, bezpečnostních nebo hygienických předpisů;
  - 6.3.3 provedením svévolných zásahů a změn na přístroji nebo násilným poškozením s výjimkou výrobcem stanovených pravidelných údržbových prací;
  - 6.3.4 neoprávněným zásahem nepovolané třetí osoby;
  - 6.3.5 vlivem požáru okolí nebo jiné živelné katastrofy;
  - 6.3.6 neprovedením periodické kontroly dle zákona č. 268/2014 Sb., v platném znění, či dle předchozích právních předpisů.
- 6.4 Záruka se dále nevztahuje na vady, které vznikly běžným opotřebením.
- 6.5 Servisní zásah v rámci záruky bude proveden Servisním centrem ve lhůtě dle odst. 4.4.
- 6.6 Je-li požadavek na záruční opravu oprávněný, prodlužuje se záruka o dobu od okamžiku doručení objednávky na záruční servis do okamžiku odeslání opraveného zdravotnického prostředku zpět

objednateli. Zhotovitel nenesse odpovědnost za to, že objednatel nenakládal s věcí dle platných právních předpisů.

## 7. POZÁRUČNÍ SERVIS

- 7.1 Pozáručním servisem se rozumí realizace servisních úkonů, které se provádějí mimo rámec odpovědnosti zhotovitele (jakožto prodávajícího) za vady věci, které existovaly při převzetí věci objednatelem (jakožto kupujícím) /shoda s kupní smlouvou/, a mimo rámec záruky za jakost, byla-li zhotovitelem (jakožto prodávajícím) poskytnuta.
- 7.2 Pozáruční servis zhotovitel zajišťuje minimálně po dobu 8 let od dodání zdravotnického prostředku objednateli.

## 8. MIMOZÁRUČNÍ SERVIS

- 8.1 Pozáručním servisem se rozumí realizace servisních úkonů, které se provádějí mimo rámec odpovědnosti zhotovitele (jakožto prodávajícího) za vady věci, které existovaly při převzetí věci objednatelem (jakožto kupujícím) /shoda s kupní smlouvou/, a mimo rámec záruky za jakost, byla-li zhotovitelem (jakožto prodávajícím) poskytnuta, v době kdy ještě plyne záruční lhůta.

## 9. PERIODICKÉ BEZPEČNOSTNĚ TECHNICKÉ KONTROLY

- 9.1 Zhotovitel provádí periodické kontroly na základě objednávky objednatele způsobem a v rozsahu uvedeném v technické dokumentaci ke zdravotnickému prostředku, a to za předpokladu, že objednatel zdravotnický prostředek nakoupil od zhotovitele nebo od třetí strany, která plnila na základě kupní smlouvy se zhotovitelem.
- 9.2 Zhotovitel vyhotoví o provedení periodické kontroly písemný protokol, jenž předá objednateli.
- 9.3 Zhotovitel provede periodické prohlídky jenom těch zdravotnických prostředků, které objednatel zhotoviteli fyzicky odevzdal nebo mu k nim umožnil přístup.

## 10. ZÁRUKA ZA JAKOST SERVISNÍ SLUŽBY A PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 10.1 Zhotovitel odpovídá za vady servisních služeb dle občanského zákoníku a také poskytuje na servisní službu záruku za jakost.
- 10.2 Není-li v individuální smlouvě o servisu stanoveno jinak, činí záruční doba na servisní práce 3 měsíce od provedení opravy a na dodaný materiál 6 měsíců od provedení opravy.
- 10.3 Záruka se nevztahuje na spotřební materiál, který byl použit v souvislosti s poskytnutím servisní služby.
- 10.4 Vadu servisní služby či dodaného materiálu je objednatel povinen zhotoviteli oznámit bez zbytečného odkladu poté, co je objednatel mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však ve lhůtách dle odst. 10.2, jinak právo objednatele zaniká.
- 10.5 Zhotovitel za vady servisní služby neodpovídá v případě, že byly způsobeny:
  - 10.5.1 vnějšími událostmi, po přechodu nebezpečí škody na objednatele, a nezpůsobil je zhotovitel nebo
  - 10.5.2 instalací, provozem a údržbou zdravotnického prostředku v rozporu s technickými podmínkami stanovenými zhotovitelem, příp. výrobcem nebo
  - 10.5.3 neoprávněným zásahem jiných osob než zhotovitelem resp. jím pověřených osob nebo
  - 10.5.4 provozováním zdravotnického prostředku v prostředí, které je v rozporu s technickými podmínkami stanovenými výrobcem, příp. zhotovitelem.
- 10.6 Zhotovitel je oprávněn rozhodnout, jakým způsobem bude vada servisní služby odstraněna.

## 11. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 11.1 Objednatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o informacích získaných v rámci obchodního styku se zhotovitelem, a to zejména o cenách servisních služeb, speciálních bonusech a dalších slevách poskytnutých zhotovitelem, jakožto o rozsahu využívaných služeb. Třetím stranám je objednatel oprávněn

takové informace sdělit pouze s předchozím písemným souhlasem zhotovitele, ledaže stanoví jinak platný právní předpis.

## 12. REGISTR SMLUV

- 12.1 Podléhá-li dílčí servisní smlouva (na základě jednotlivých objednávek) uzavřená podle těchto všeobecných obchodních podmínek povinnosti zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, povinnost zveřejnit takovou smlouvu má objednatel.
- 12.2 Objednatel je povinen zveřejnit smlouvu dle odst. 12.1 v registru smluv nejpozději do 30 dnů od jejího uzavření.
- 12.3 Pokud objednatel nesplní svoji povinnost dle odst. 12.2, kupní smlouvu v registru smluv může zveřejnit zhotovitel.
- 12.4 Navazuje-li na smlouvu dle těchto všeobecných obchodních podmínek nebo na několik takových smluv ujednání o bonusu, je objednatel povinen vyloučit ze zveřejnění, například začerněním příslušného textu smluvního dokumentu, výši sjednaného bonusu, jakož i výši obratu, po jehož překročení vzniká nárok na bonus. To platí i v případě, že nárok na bonus objednateli vzniká jak ze smluv dle těchto všeobecných servisních podmínek, tak z jiných smluv.

## 13. ZMĚNA VŠEOBECNÝCH SERVISNÍCH PODMÍNEK

- 13.1 Zhotovitel si vyhazuje právo tyto všeobecné servisní podmínky změnit v plném rozsahu. Aktuální znění všeobecných servisních podmínek je uveřejněno na internetových stránkách zhotovitele.
- 13.2 V případě změn všeobecných servisních podmínek se smluvní vztahy již vzniklé řídí všeobecnými servisními podmínkami platnými v době doručení objednávky dle odst. 3.1.
- 13.3 Objednatel a zhotovitel mohou v písemné jednorázové nebo rámcové servisní smlouvě, uzavřené v listinné podobě, sjednat podmínky odchylné od všeobecných servisních podmínek.

## 14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1 Všeobecné servisní podmínky se nevztahují na uzavírání individuálních servisních smluv na základě rámcových servisních smluv, které byly mezi zhotovitelem a objednatelem uzavřeny do dne nabytí účinnosti těchto všeobecných servisních podmínek. Všeobecné servisní podmínky se nevztahují ani na individuální servisní smlouvy, které byly mezi zhotovitelem a objednatelem uzavřeny do dne účinnosti všeobecných servisních podmínek.
- 14.2 Po účinnosti všeobecných servisních podmínek mohou odchylný režim individuálních servisních smluv zhotovitel a objednatel sjednat uzavřením rámcové smlouvy pro určitou množinu servisních smluv nebo sjednáním individuální servisní smlouvy vylučující či modifikující všeobecné servisní podmínky.
- 14.3 V případě neplatnosti či neúčinnosti jakéhokoli ustanovení těchto všeobecných servisních podmínek, zůstávají ostatní ustanovení všeobecných servisních podmínek platná a účinná.
- 14.4 Tyto všeobecné servisní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 10. 2016.