

VŠEOBECNÉ SERVISNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI KONE, a.s. (verze platná od 1.4.2021)

1. Definice

Definované pojmy mají následující význam:
"KONE" společnost KONE, a.s., IČ: 00176842, se sídlem Evropská 423/178, Praha 6 - Vokovice, PSČ: 1 60 00, společnost zapsaná v obchodní rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 775
"Smlouva" smlouva uzavřená mezi společností KONE a Zákazníkem ohledně poskytování Servisních služeb ze strany KONE Zákazníkovi
"Doba platnosti Smlouvy" doba platnosti smlouvy dohodnutá ve Smlouvě
"Zařízení" výtahy, eskalátory, automatické dveře, brány, závory a/nebo jiná podobná zařízení popsaná ve Smlouvě a jejich části a součásti
"Servisní služby" veškeré služby, které má KONE podle Smlouvy poskytovat ohledně Zařízení Zákazníkovi
"Pracovní doba" pondělí až pátek od 7:00 do 15:30 hod.
"Pohotovostní doba" pondělí až pátek od 15:30 do 07:00 hod. Svátky, soboty a neděle 24 hodin denně.
"Strana" nebo "Strany" Zákazník a/nebo KONE
"Cena" částky placené Zákazníkem KONE za poskytování Servisních služeb dle Smlouvy, bez DPH
"Aktuální HZS" aktuální hodinová zúčtovací sazba v Kč/hod. bez DPH
"Cena dopravy" cena dopravy dle dopravního pásma, ve kterém se nachází Zařízení, přičemž jednotlivá dopravní pásma s cenou dopravy jsou uvedena v těchto Podmínkách a konkrétní dopravní pásma, ve kterém se nachází Zařízení, je uvedeno ve Smlouvě.
"Podmínky" tyto Všeobecné servisní podmínky společnosti KONE, a.s.
"Občanský zákoník" zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
"Zákazník" fyzická nebo právnická osoba uvedená v hlavičce smlouvy, která je provozovatelem/vlastníkem zařízení, nebo společnost, která vlastníka/provozovatele zařízení zastupuje.

2. Všeobecné servisní podmínky

Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy a jakékoliv nabídky KONE. KONE má právo tyto Podmínky jednostranně měnit, o čemž bude Zákazníka informovat vyzněním na www.kone.cz (VSP) nejpozději jeden (1) měsíc před plánovanou účinností změny. Pokud Zákazník ve lhůtě jednoho (1) měsíce po vyznění takového oznámení KONE písemně neinformuje, má se za to, že se změnou Podmínek nesusouhlasí, je každá ze Stran oprávněna Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou tří (3) měsíce, a to pokud se strany nedohodnou jinak, která začíná běžet den následující po dni doručení písemné výpovědi druhé Straně. V případě rozporu mezi ustanovením těchto Podmínek a Smlouvou se uplatní ustanovení ujednané ve Smlouvě.

3. Poskytování služeb KONE

KONE poskytuje Servisní služby v rozsahu dohodnutém ve Smlouvě. KONE Servisní služby poskytuje s náležitou odbornou péčí, v souladu s pokyny výrobce, ČSN EN 274002, ČSN EN 274007 a s nejnovějšími výrobními znalostmi a posledním stavem techniky. K poskytování Servisních služeb KONE používá školené pracovníky. Není-li ve Smlouvě sjednán jiný režim, nastoupi KONE na opravu v Pracovní době, a to nejpozději následující pracovní den od nahlášení provozní poruchy, u vyproštění uvízlých osob pak do 1 hodiny od nahlášení na zákaznické centrum KONE. Pokud bude Zákazník požadovat nástup na opravu v Pohotovostní době, musí to výslovně uvést při nahlášení poruchy. V tomto případě KONE nastoupi na opravu nejpozději do 4 hodin od nahlášení poruchy Zákazníkem a umožní-li to kapacitě KONE. Přesný termín nástupu bude dohodnut při hlášení pohotovostní opravy. Pokud bude Zákazník požadovat nástup na vyproštění, musí to výslovně uvést při nahlášení poruchy. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, Servisní služby nezahrnují výměnu žárovek, čištění Zařízení, úpravy Zařízení, které jsou vyžadované novou právní úpravou, doporučené nebo nařízeny příslušnými kontrolními orgány nebo nezávaznými technickými normami, údržbu kabelů elektrického napájení nebo telefonních a datových kabelů. Pokud dojde k porušení telefonního či datového spojení, není KONE po dobu trvání poruchy povinnou poskytovat příslušné Servisní služby.

4. Závislosti Zákazníka

Provozovatelem Zařízení je Zákazník. Zákazník je povinen KONE poskytnout veškerou součinnost potřebnou pro řádné plnění povinností KONE plynoucích ze Smlouvy. Zákazník KONE nepředně informuje o jakékoliv závadě na fungování Zařízení, o jakékoliv nehodě nebo události týkající se Zařízení nebo o jakékoliv změně v jeho používání. Zákazník je dále povinen v dostatečném předstihu oznámit KONE jakékoliv stavební úpravy, které by mohly ohrozit či ovlivnit poskytování Servisních služeb. Zákazník je dále povinen hlásit veškeré závady, škody a úpravy v objektu, které by mohly mít vliv na poskytování Servisních služeb, bezprostředně poté, kdy se o nich dozví. Zákazník pracovníkům KONE zajistí bezpečné a přiměřené pracovní prostředí, zejména přístup umožňující výkon Servisních služeb, včetně požadované počty klíček či přístupových karet do objektu, případně strojovny, a to bezplatně. Zákazník odpovídá za splnění požadavků právních předpisů na bezpečnost a ochranu zdraví při práci. Zákazník dále odpovídá za hlavní přípojky Zařízení a dále za výkvyč či výpadyk v dodávce energií. Pokud je k poskytování Servisních služeb třeba telefonní či datová linka a není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, je Zákazník odpovědný za její zajištění a platbu.

5. Ceny

Pokud nebude ve Smlouvě dohodnuto jinak, jsou Ceny splatné čtvrtletně na konci období převodem na bankovní účet uvedený na příslušné faktuře. Faktura je splatná ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od vystavení faktury KONE. Ceny nezahrnují daň z přidané hodnoty. V případě růstu inflace se Cena násobí indexem spotřebitelských cen (míra inflace) za předchozí rok publikovaným Českým statistickým úřadem. Takto změněná cena bude platná a KONE je oprávněno ji fakturovat v daném roce po oficiálním zveřejnění indexu spotřebitelských cen Českým statistickým úřadem. V případě, že se prokazatelně během Doby platnosti Smlouvy změnil náklady na poskytování Servisních služeb, je KONE oprávněno zvázat Zákazníka k uzavření dohody o úpravě Ceny. Odmítnutí Zákazníka upravit Cenu o prokazatelně navýšené náklady zakládá právo KONE k vypovězení Smlouvy, a to v jednoměsíční výpovědní lhůtě, která začíná běžet den následující po dni doručení výpovědi Zákazníkovi. Smlouva stanoví, které ze sjednaných Servisních služeb jsou kryty paušální Cenou a které nikoliv. Pokud nebude ve Smlouvě sjednáno jinak, platí, že paušální Cena nekryje jakékoliv úkony v rámci sjednaných Servisních služeb činěné mimo Pracovní dobu. Úkony podle předchozí věty bude KONE fakturovat na základě HZS a Ceny dopravy. Cena dopravy je určena v závislosti na dopravním pásmu, ve kterém se nachází Zařízení dle Smlouvy. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, za práce v Pohotovostní době a za vyproštění uvízlých osob KONE kromě Aktuální HZS a Ceny dopravy účtuje navíc ještě pohotovostní příplatek ve výši 100 % aktuální HZS za každou započatou půlhodinu práce servisního technika. KONE má právo účtovat náklady za výjezd pohotovostního technika zmařené z důvodů na straně Zákazníka.

6. Mimořádné práce

Mimořádné práce jsou práce nad rámec Servisních služeb sjednaných ve Smlouvě a jsou vždy sjednány ve formě nabídky KONE a objednávky Zákazníka tak, že Zákazník odsouhlasí předmět, čas a cenu plnění. Tím je uzavřena individuální smlouva o dílo na mimořádné práce. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, mimořádnou prací se vždy rozumí provedení oprav vyvolaných vandalisem, nesprávným či nevhodným použitím nebo vnějším vlivem či vyšší mocí (voda, oheň, blesk atd.), jakož i oprav poruch mimo Pracovní dobu, popř. pracovní dobu sjednanou ve Smlouvě a dále dodávka jakékoliv materiálu či náhradního dílu. KONE mimořádné práce fakturuje po jejich dokončení na základě Aktuální HZS s případnými přírůžkami za práci přesčasovou, o svátcích či ve dnech pracovního klidu, materiál a náhradní díly v běžných zakázkových cenách.

7. Prodlení s platbou a pozastavení Servisních služeb

V případě prodlení Zákazníka s platbou jakékoliv částky dle Smlouvy má KONE právo na smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Tímto ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo KONE na náhradu škody v plném rozsahu. Aniž by tím byly dotčeny další nároky KONE, je KONE dále oprávněno pozastavit poskytování Servisních služeb, a to až do doby, kdy Zákazník uhradí veškeré částky spo s platností, včetně smluvní pokuty a zákonného úroku z prodlení. Pro vyloučení pochybností se výslovně stanoví, že Zákazník je i po dobu pozastavení Servisních služeb podle tohoto článku povinen hrát paušální Cenu dle Smlouvy. KONE je oprávněno Servisní služby pozastavit k začátku kalendářního měsíce, přičemž o této skutečnosti bude Zákazníka informovat nejmejně 5 dní předem.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že KONE neodpovídá za bezpečnost provozu a provozní způsobilost Zařízení a jakékoliv újmy, které vznikly Zákazníkovi nebo třetí osobě, důsledkem pozastavení Servisních služeb podle tohoto článku. Poř, co Zákazník uhradí všechny platby, KONE automaticky provede ověřovací odbornou prohlídku na Zařízení. Tuto službu KONE Zákazníkovi načítuje nad rámec Smlouvy v běžných zakázkových cenách a po její úhradě obnoví poskytování Servisních služeb.

8. Záruka za jakost

Bez vztahu k Servisním službám poskytuje KONE záruku 6 měsíců na provedené práce a 24 měsíců na instalovaný materiál mimo materiálu podléhajícímu běžnému opotřebení. Na zařízeních a dílech vyrobených či dodaných KONE mohou být činné jakékoliv servisní či technické úkony pouze KONE. Při nesplnění této podmínky se na předmětné zařízení, dílo či plnění záruka nevztahuje. Záruka se nevztahuje na výměnu součástí s ukončenou dobou jejich životnosti včetně, mimo jiné, žárovek, zářivek, startérů, baterií, akumulátorů a pojistek nebo na škody či vady na Zařízení nebo jeho součástech vzniklé v důsledku běžného opotřebení, vandalismu, nesprávného či neobvyklého používání a provozování, nedbalosti, nehody, abnormálních teplotních nebo vlhkostních podmínek, poškození z důvodu vyšší moci nebo na práce, opravy, změny nebo výměny jakýchkoliv součástí jinými osobami bez předchozího písemného souhlasu KONE nebo z jakékoliv jiné příčiny mimo jeho kontrolu. Zařízení a veškeré jeho součásti budou vždy uloženy, provozovány a udržovány řádně a v souladu s pokyny KONE, jinak se záruka neuplatní.

9. Postoupení práv a povinností

Bez předchozího písemného souhlasu KONE není Zákazník oprávněn postoupit jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí osobě. KONE je oprávněno bez souhlasu Zákazníka postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí osobě.

10. Omezení odpovědnosti za újmu

KONE nenesе žádnou odpovědnost za úšly zisk a za nepřímé škody nebo následné škody Zákazníka nebo jiného uživatele Zařízení. Celková odpovědnost za újmu, za kterou KONE odpovídá Zákazníkovi na základě Smlouvy, je omezena částkou ve výši 15.000.000 EUR na jednotlivý případ vzniku újmy.

11. Vyšší moc

KONE neodpovídá za neplnění jakýchkoliv svých závazků ze Smlouvy, ke kterému došlo z důvodu zakládajícího vyšší moci. Pojem „vyšší moc“ se rozumí veškeré okolnosti nebo situace mimo přiměřenou kontrolu KONE, které nebylo v době uzavření Smlouvy možné předvídat (zejména válka, občanské nepokoje, stávka, pandemie, nedostatek materiálu, zpoždění v dopravě, krádež, vandalisus, špatné používání Zařízení, přerušení dodávek energií, zásahy ze strany třetích osob, požár, povodeň), v důsledku, kterých není možné od KONE rozumně požadovat plnění jeho povinností, včetně působení vyšší moci na jakékoliv z dodavatelů KONE nebo neplnění ze strany jakékoliv dodavatele. Jestliže působení vyšší moci trvá po dobu tří (3) po sobě jdoucích měsíců (nebo v případě, že KONE přiměřeně očekává, že působení bude trvat po dobu tří (3) po sobě jdoucích měsíců), je KONE oprávněno od Smlouvy zcela či částečně odstoupit.

12. Ukončení Smlouvy

Smlouva je platná po dobu platnosti Smlouvy a zůstává v platnosti i po jejím uplynutí, jestliže žádná ze Stran nejpozději devadesát (90) dní před uplynutím Doby platnosti Smlouvy neoznámí druhé Straně písemně, že na prodloužení Doby platnosti Smlouvy nemá zájem. V takovém případě se platnost Smlouvy prodlouží o jeden (1) rok, a to i opakovaně. Vedle případů stanovených Občanským zákoníkem je KONE oprávněno od Smlouvy odstoupit v následujících případech:

- »KONE zjistí na Zařízení zásahy jiných osob podnikajících ve stejném předmětu činnosti jako KONE (porušení příslušné normy neumožňující práci v servisních firem);
- »KONE zjistí nutnost provedení prací bezpečnostního charakteru, jejichž provedení Zákazník odmítne. V tomto případě KONE neodpovídá za další bezpečnost Zařízení;
- »KONE zjistí, že došlo ke změně druhu a účelu používání Zařízení bez předchozího projednání této skutečnosti s KONE;
- »KONE zjistí, že Zákazník nevnáší/nesdružuje či nedoloží povinnou dokumentaci dle Smlouvy;
- »prodloužení Smlouvy je účinné prvního dne měsíce následujícího po doručení písemného oznámení o odstoupení. Odstoupení od Smlouvy je účinné prvního dne měsíce následujícího po doručení písemného oznámení o odstoupení. V případě, kdy Zákazník odstoupí od Smlouvy, nebo Smlouvu vypoví dříve, než je stanovená výpovědní lhůta, a to bez udání důvodu, přestože KONE plní své závazky vyplývající ze servisní smlouvy, je KONE oprávněno na Zákazníkovu nárokovat zaplacení smluvní pokuty ve výši odpovídající 50 % paušální ceny, kterou by Zákazník celkově uhradil ve zbývajících Době platnosti Smlouvy, kdyby k odstoupení od Smlouvy nedošlo. Tímto ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo KONE na náhradu škody v plném rozsahu.

13. Rozhodné právo a řešení sporů

Tyto Podmínky, jakož i Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů. Veškeré spory vzniklé v souvislosti se Smlouvou řeší věcně a místně příslušné soudy České republiky.

14. Ceny dopravy

Ceny dopravy jsou stanoveny dle dopravních pásem, a to vždy od nejbližší oficiální pobočky KONE, a.s. Aktuální ceny pro rok 2021 se řídí následující tabulkou:

Zóny platné pro výtahy, eskalátory a pohyblivé chodníky		
NÁZEV ZÓNY	ROZSAH ZÓNY	CENA BEZ DPH
CZ_ZONE1	0 km až 15 km	220,-Kč
CZ_ZONE2	16 km až 30 km	275,-Kč
CZ_ZONE3	31 km až 45 km	330,-Kč
CZ_ZONE4	46 km až 60 km	470,-Kč
CZ_ZONE5	61 km až 75 km	610,-Kč
CZ_ZONE6	76 km až 90 km	745,-Kč
CZ_ZONE7	91 km až 120 km	950,-Kč
CZ_ZONE8	121 km a více	1250,-Kč

WWW.KONE.CZ
WWW.KONE.COM