

PODMÍNKY PRO PROVÁDĚNÍ GARANČNÍHO A POGARANČNÍHO SERVISU STROJŮ FIRMOU TEXIMP ČESKÁ REPUBLIKA

1. Seznam servisovaných výrobců strojů:

TORNOS, HAAS, HPH, NAKAMURA, MATSUURA
Informaci o typech strojů, pro které je servis prováděn, je možno obdržet od Teximp Praha.

Hlavní místo hlášení poruch strojů:

TEXIMP, spol. s r.o.
K Zelenči 2923/8
193 00 Praha 9 - Horní Počernice
Email: service_czech@teximp.com
Servis telefon1: 235 31 69 88
Servis telefon2: 235 31 69 87
v době: od 8:00 do 17:00 hodin

2. Technologický servis:

Technologický servis je prováděn pro stroje:
TORNOS, HAAS, NAKAMURA, MATSUURA, HPH

3. Způsob provádění servisu:

3.1

Servis je prováděn servisními technikami na místě u zákazníka. Pokud charakter zařízení dovoluje je možno při některých případech odeslat zařízení k opravě na firmu TEXIMP Praha.

Uživatel je povinen během opravy zajistit přítomnost vlastního technického personálu pro pomoc servisnímu techniku TEXIMP. Činnosti spojené s opětovným seřazením stroje po provedené opravě provádí uživatel. Požadavek na množství pomocného personálu při opravě stroje sdělí servisní technik TEXIMP předem nebo při zahájení opravy.

3.2

Nahlášení závady je nutno provést písemně s uvedením všech potřebných údajů - viz. příložený formulář. Hlášení poruchy stroje zašlete E-Mailem na TEXIMP Praha.

Servisní technik provede zápis o provedení servisních prací, době trvání od výjezdu do doby návratu, seznamu použitých náhradních dílů a popř. příčině závady do servisního reportu. Servisní report musí být potvrzen uživatelem zařízení při ukončení činnosti servisního technika. V případě nepotvrzení servisního reportu nesmí uživatel bez souhlasu servisního technika spustit provoz zařízení. Na základě servisního reportu budou uživateli vyúčtovány náklady za servis - dle aktuálního servisního ceníku - viz bod 3.8.

3.3

Potřebné náhradní díly jsou dodávány firmou TEXIMP se způsobem doručení dle charakteru dílu, aktuálnosti potřeby dílů a nákladům spojených s jejich dodáním. O způsobu dodání dílů bude provedena dohoda se zákazníkem před jejich odesláním.

Způsoby dodávek náhradních dílů:

- kurýrní službou DHL, UPS, Deutsche Post
- pracovníky TEXIMP
- sběrnou službou dopravce DANZAS
- osobním vyzvednutím na adrese TEXIMP nebo jiné udané adrese

Vyměněné vadné náhradní díly při opravě v rámci garance je nutno po opravě odeslat zpět výrobci. Způsobu odeslání vadných dílů - přímo na výrobce nebo na firmu Teximp Praha určí servisní technik. Vyměněné náhradní díly při opravě mimo garanci se odesílají na výrobce dle typu použitých dílů pro opravu (nové nebo repasované díly) a způsobu kalkulace jejich ceny.

3.3.1

Cena náhradních dílů se řídí aktuálním ceníkem dodavatele zařízení.

V případě, že dodavatel nemůže potřebný díl dodat, z důvodu nedodání výrobcem, nevzniká objednateli nárok na náhradu škody způsobené prostojem stroje, nebo nárok na odstoupení od smlouvy. Konvenční sankce nebudou akceptovány.

3.3.2

Na některé díly se vztahuje možnost vrácení až 50% ceny nového dílu, v případě, že bude včas vrácen.

3.4

Na nahlášení poruchy stroje - viz. bod 3.2 je provedena reakce - odpověď technika standardně do 12 hodin od doby nahlášení. V případě, že závada není odstraněna na základě sděleného návodu dostaví se servisní technik na opravu do 48 hodin a dle priorit uvedených v bodu 3.5. V případě opravy stroje v garanci, kde zásah může provést uživatel vlastní technikou údržbou podá firma TEXIMP souhlas s provedením zásahu. V případě poruchy stroje, který není již v garanci je nutno k "nahlášení poruchy stroje" připojit závaznou objednávku na servis. Servisní technik může - před nástupem na opravu - vyžádat od uživatele další upřesňující informace pro správnou diagnostiku závady nebo vyžádat provedení testu stroje dle předaného návodu.

3.5

V případě současného většího počtu servisních případů postupuje technik dle následujících priorit:
1A. stroj dodaný firmou TEXIMP
2A. stroj dodaný přímo výrobcem, kde výrobce předal servis na firmu TEXIMP
3A. samostatný nákup stroje uživatelem
1B. stroj je mimo provoz
2B. stroj umožňuje provoz za trvalých mimořádných podmínek
3B. stroj umožňuje provoz, závada nemá podstatný vliv na trvalý provoz stroje nebo se nevyskytuje často

3.6

Obecné důvody, kdy není možný nástup servisního technika TEXIMP do 48 hodin:

- zásahy z vyšší moci jako stávky, kalamity, nemoc atd.
- pokud je právě prováděn servis u jiného uživatele, který nebude dokončen do 48 hodin - další řešení viz. bod 3.7
- pokud pro odstranění závady je zapotřebí náhradních dílů, které není možno dodat do 48 hodin tj. před nástupem technika
- pokud nebyly sděleny údaje o zařízení - viz. bod 3.2 nebo pokud před nástupem na opravu požaduje technik provést test zařízení nebo pokus odstranění závady uživatelem dle předaného návodu

3.7

Jestliže to rozsah závady vyžaduje nebo pokud není možný dřívější zásah servisního technika TEXIMP je možno povolat servisního technika od výrobce zařízení a to buď přímo, nebo prostřednictvím firmy TEXIMP.

Termín nástupu servisního technika výrobce zařízení na opravu je stanoven dle rozsahu a charakteru závady, s ohledem na co nejkratší dobu jejího odstranění.

V případě mimogarancních oprav nejsou náklady za opravu vyúčtovány dle servisního ceníku TEXIMP, ale dle servisního ceníku výrobce zařízení.

3.8

Cena za opravu je kalkulována dle aktuálního ceníku servisních prací TEXIMP. Aktuální servisní ceník je možno vyžádat u servisního technika nebo u TEXIMP Praha. V ceně za dopravu je obsažena cesta k zákazníkovi z místa výkonu práce jednotlivého technika.

4. Technologický servis

Technologickým servisem je pomoc při přípravě nové technologie výroby na dodaných strojích nebo odlaďování technologie výroby dílů. Sestává z návrhu technologie, návrhu nástrojů, kontrole nebo sestavení programu stroje,

konzultace návrhů vytvořených uživatelem apod. Součástí technologického servisu je provádění doškolení nebo školení nových pracovníků. V rámci technologického servisu je možno provést kompletní dodávku technologie výroby dílu na daný stroj.

Náklady za technologický servis jsou individuálně vyúčtovány podle rozsahu prací a dle aktuálního servisního ceníku viz. bod 3.8. V případě kompletní dodávky technologie je vyúčtování provedeno na základě předem odsouhlasené nabídky.

5. Provádění pravidelných preventivních prohlídek a roční údržby strojů

Firma TEXIMP nabízí uživatelům strojů provádění pravidelných preventivních servisních prohlídek a pravidelné údržby strojů způsobem:

- uživatel nahlásí na TEXIMP typy strojů pro které by chtěl tuto činnost servisem TEXIMP zajišťovat
 - v naplánovaných termínech provede servis TEXIMP prohlídku stroje, proměření geometrie stroje a základní údržbu, nebo uživatel vyzve Technika k preventivní prohlídce podle počtu odpracovaných hodin na stroji
 - do provozní knihy stroje (založí TEXIMP) uvede popis technického stavu stroje
 - vypracuje seznam potřebných nebo doporučených náhradních dílů, k tomuto seznamu bude dodána cenová nabídka s termíny dodání
 - po dodání dílů bude provedena druhá část údržby stroje
 - pokud to rozsah provedené údržby bude vyžadovat bude na závěr provedeno proměření geometrie stroje
- Ceny za provádění pravidelných prohlídek a plánované údržby viz. aktuální ceník služeb.

6. Odpovědnost

Odpovědnost za škody, které vznikly během servisního zásahu technika, ale nebyly způsobeny prokazatelně v přímé souvislosti s jeho činností nenese dodavatel.

Ústní prohlášení technika jsou neplatná. Případné uznání odpovědnosti jsou platná pouze v písemné formě.

7. Garance

Záruka na náhradní díly a provedené práce se řídí směrnicemi a předpisy dodavatele. Zjištěnou závadu v záruce je objednatel povinen neprodleně nahlásit dodavateli písemně. Náhradní díly budou objednateli v rámci uznané garance dodány bezplatně.

Poskytujeme záruku 3 měsíce, omezenou na max. 1000 provozních hodin, na práci, kterou provádíme, a na náhradní díly, které montujeme. Platí první dosažený limit. Záruku lze poskytnout pouze v případě, že díl instaloval náš servisní technik. Servisní výjezdy v záruční době probíhají vždy v pracovní dny. Dodavatel splnil svou povinnost tím, že dle své volby příslušný vadný díl opravil nebo vyměnil za funkční, během garanční doby. Ze záruky jsou vyjmuty spotřební díly jako např. řemeny, žárovy, gumové stěrače apod. Záruka se nevztahuje na poškození způsobená nesprávným užíváním, nedodržením servisních intervalů, nesprávnou manipulací vedoucí k havárii stroje.

V Praze dne 28.12.2014
Martin Vodvářka TEXIMP,
spol. s r.o.



Teximp SA
Kohlraistrasse 10
CH-8700 Küsnacht
schweiz@teximp.com



TEXIMP, spol. s r.o.
K Zelenči 2923/8
CZ-197 00 Praha 9
czech_praha@teximp.com



TEXIMP, spol. s r.o.
Karásek 1
CZ-621 00 Brno
czech_brno@teximp.com



Teximp s. r.o.
L'. Štúra 1680/36
SK-01861 Beluša
slovakia@teximp.com



Teximp d.o.o.
Letališka 27
SI-1000 Ljubljana
slovenia@teximp.com



Teximp d.o.o.
Marofska ulica 23
HR-10373 Ivanja Reka
croatia@teximp.com



Teximp d.o.o.
Surčinski put 1b,
SRB-11070 Novi Beograd
serbia@teximp.com



Teximp SA d.o.o.
c/o Tehnička škola
Bilmišće 69
BIH-72000 Zenica
bih@teximp.com



Teximp Cluj SRL
Strada Avram Iancu
No. 442-446,
(compl.Coratim, hala 10)
RO-407280 Floresti, jud Cluj
romania_cluj@teximp.com



Teximp VV SRL
Bd. Theodor Pallady Nr. 40R
RO-032266 Bucuresti, Sector 3
romania_bucharest@teximp.com



Teximp Cluj SRL Arad
Str. Poetului, 1/C, Hala78
RO-310345 Arad
romania_arad@teximp.com



Teximp Cluj SRL Brasov
Str. Calea Feldioarei 73V
Sound still warehouse
RO-500486 Brasov
romania_brasov@teximp.com



Teximp Cluj SRL Iasi
Calea Chișinăului Nr 26
RO-700182 Iasi
romania_iasi@teximp.com



Teximp Ltd.
517A "Okolovrasten pat" Str.
BG-1554 Chepintsi
bulgaria@teximp.com

Teximp®

SERVICE CONDITIONS

Working and travel times

The contractor's working and travel times shall be invoiced in accordance with the price list. The prices valid on the date of intervention apply.

Working times and surcharges

During normal working hours (6 a.m. to 7.00 p.m.), working and travel times shall be charged on the basis of the valid basic hourly rates. For working and travel times outside normal working hours, the following surcharge factors shall be applied to the basic hourly rates:

	6 ⁰⁰ a.m. to 6 ⁵⁹ p.m.	7 ⁰⁰ p.m. to 5 ⁵⁹ a.m.
Weekdays	1.0	1.5
Saturdays	1.5	2.0
Sundays / statutory holidays	2.0	2.0

Mileage allowance

For trips made with the service vehicle when performing contractual duties, a kilometre allowance shall be charged in accordance with the price list and invoiced to the customer.

Spare parts

Any spare parts supplied or fitted shall be invoiced in accordance with the price list. If the contractor is unable to supply the necessary or requested spare parts, (due to an Act of God, disruptions to operations or material procurement difficulties, etc.), this does not give rise to any entitlement to compensation or cancellation of the contract. Penalties for non-performance shall not be accepted.

Exchange parts

An exchange concept is in operation for specially defined spare parts. Upon returning an exchange part, a sum up to 50% of the list price (depending on the manufacturer) is reimbursed.

Freight costs

All freight and packaging costs for spare parts and exchange parts shall be invoiced accordingly.

Performance of work

All maintenance and repair work shall be executed and documented professionally and properly in accordance with the manufacturer's instructions.

Aids and appliances

If, when performing maintenance and repair work, additional helpers, lifting tackle or other equipment should be required, these are to be provided by the customer free of charge wherever possible. If other aids and appliances are required, the customer shall be invoiced for these.

Service reports

All the work performed at the customer's shall be documented in a service report. In signing this report, the customer acknowledges the execution of the work and/or delivery of the spare parts. To this end, signatures generated electronically on the contractor's systems are also permissible and binding. If either the customer or an authorised agent of his is absent at the time of the work being completed, the documents produced by the contractor are also valid without the customer's signature.

Liability

The contractor does not accept any liability for any damage to machines arising in conjunction with maintenance and repair work, provided that it cannot be proven that this damage has been caused by him or his representative. Verbal acknowledgements of liability by the contractor's service personnel are not valid. Any acknowledgements of liability are only valid in writing.

Warranty

We provide a 3-month warranty, limited to max. 1000 operating hours, on the work we perform and the spare parts we fit. The first limit reached applies. Warranty can only be provided if the part was installed by our Service technician. Service call-outs during the warranty period are always performed on weekdays.

Warranty claims

Warranty claims issued by the customer are to be reported to the contractor immediately after their discovery and should be made in writing.

When submitting warranty claims, the parts relating to these are to be sent to the contractor carriage free, otherwise the freight costs will be subsequently charged to the customer. The contractor performs his warranty obligations at his own discretion either by repairing all the parts that have developed a fault during the warranty period as a result of a material defect or incorrect workmanship, or by replacing these with new parts. This warranty does not include defects that arise as a result of improper use, failure to observe the service intervals or failure to observe the manufacturer's operating instructions.

No warranty provision whatsoever applies for wear parts (oils, lubricants, drive belts, seals).

Additional legal information

For all cases not governed by these service conditions, the General Terms and Condition of Teximp SA apply.

 Teximp SA
Kohlrainstrasse 10
CH-8700 Küsnacht
schweiz@teximp.com

 TEXIMP, spol. s r.o.
K Zelenči 2923/8
CZ-197 00 Praha 9
czech_praha@teximp.com

 TEXIMP, spol. s r.o.
Karásek 1
CZ-621 00 Brno
czech_bmo@teximp.com

 Teximp s. r.o.
L'. Štúra 1680/36
SK-01861 Beluša
slovakia@teximp.com

 Teximp d.o.o.
Letališka 27
SI-1000 Ljubljana
slovenia@teximp.com

 Teximp d.o.o.
Marofska ulica 23
HR-10373 Ivanja Reka
croatia@teximp.com

 Teximp d.o.o.
Surčinski put 1b,
SRB-11070 Novi Beograd
serbia@teximp.com

 Teximp SA d.o.o.
c/o Tehnička škola
Bilimšće 69
BIH-72000 Zenica
bih@teximp.com

 Teximp Cluj SRL
Strada Avram Iancu
No. 442-446,
(compl.Coratim, hala 10)
RO-407280 Floresti, jud Cluj
romania_cluj@teximp.com

 Teximp VV SRL
Bd. Theodor Pallady Nr. 40R
RO-032266 Bucuresti, Sector 3
romania_bucharest@teximp.com

 Teximp Cluj SRL Arad
Str. Poetului, 1/C, Hala78
RO-310345 Arad
romania_arad@teximp.com

 Teximp Cluj SRL Brasov
Str. Calea Feldioarei 73V
Sound still warehouse
RO-500486 Brasov
romania_brasov@teximp.com

 Teximp Cluj SRL Iasi
Calea Chişinăului Nr 26
RO-700182 Iasi
romania_iasi@teximp.com

 Teximp Ltd.
517A "Okolovrasten pat" Str.
BG-1554 Chepintsi
bulgaria@teximp.com

Teximp®