



Support Q a.s.
Sídlo spoločnosti: 1088 029 01 Námestovo
Telefón: 043 33 33 333
Web: www.supportq.sk,
Email: info@supportq.sk
Predseda predstavenstva: Peter Vons,
ďalej len Support Q.

Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti

Preambula

Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú vzájomný vzťah medzi Support Q, ako zhotoviteľom a zákazníkom ako objednávateľom služieb, ktorých vzťah vznikol na základe Rámcovej zmluvy, resp. písomnej objednávky.

1. Oblasť platnosti obchodných podmienok

- 1.1 Support Q je poskytovateľom komplexných služieb v oblasti manažmentu kvality.
- 1.2 Poskytovanie služieb je vykonávané na základe zaslania písomne vyplnenej a podpísanej objednávky objednávateľom, ktorej formulár poskytne Support Q, na základe dopytu pre výkon služby. Objednávateľ vyjadruje svoj súhlas s týmito obchodnými podmienkami okamihom odoslania potvrdenej objednávky zodpovednej osobe Support Q. Po uzatvorení zmluvy platia tieto VOP počas doby trvania zmluvného vzťahu medzi oboma stranami.
- 1.3 Dohody, ktoré boli dohodnuté odlišne, alebo dodatočne k VOP, majú pred VOP prednosť.
- 1.4 VOP zákazníka odlišné od týchto podmienok sú platné vtedy, keď boli zo strany Support Q písomne potvrdené ako platné namiesto týchto VOP.
- 1.5 Support Q je oprávnená tieto podmienky jednostranne meniť, keď je to na základe vývoja, ktorý nebol predvídateľný v okamihu uzatvárania zmluvy. Aktuálne znenie týchto VOP je dostupné na stránke: support-q.sk.

2. Uzatvorenie zmluvy, doba trvania zmluvy, ukončenie zmluvy

- 2.1 Zmluvný vzťah vzniká potvrdením písomnej objednávky zo strany Support Q, pričom postačuje aj ústne alebo konkludentné potvrdenie.
- 2.2 Zmluvný vzťah založený na objednávke sa končí uskutočnením dohodnutých služieb alebo uplynutím lehoty určenej v objednávke. Pokiaľ nie je uvedené časové rozmedzie pre vykonanie služby, platnosť objednávky je neobmedzená. V objednávke sú opísané zásadné podmienky medzi oboma stranami. (cena, popis služby, finančné podmienky, platnosť objednávky a pod.)
- 2.3 V prípade potreby predčasného ukončenia spolupráce zo strany objednávateľa, alebo v prípade potreby zníženia rozsahu dohodnutých služieb je objednávateľ povinný o to písomne požiadať zodpovednú osobu Support Q, pričom Support Q sa k tejto požiadavke objednávateľa písomne vyjadrí v primeranej lehote a na základe individuálneho posúdenia požiadavky.

3. Dodacie podmienky a podmienky plnenia

- 3.1 Support Q je povinná objednané služby vykonať v termíne dohodnutom v potvrdenej objednávke a podľa pracovného postupu, ktorý vypracuje Support Q. Objednávateľ súhlasí s pracovným postupom, ktorý vypracoval Support Q. V prípade, ak objednávateľ trvá na svojom pracovnom postupe, na základe ktorého majú zamestnanci, resp. Poskytovatelia služieb Support Q pri výkone služby postupovať, objednávateľ poskytne spoločnosti Support Q svoj pracovný postup, pričom tento pracovný postup je potvrdený objednávateľom, alebo odberateľom objednávateľa.
- 3.2 Dodržanie písomne dohodnutých dodacích lehôt predpokladá, že objednávateľ poskytne včas k dispozícii všetky informácie, materiál a priestory potrebné pre výkon služby, inak sa lehota pre poskytnutie služby primerane predlžuje.
- 3.3 V prípade iných objektívnych skutočností, ktoré nie sú zapríčinené Support Q, sa čas dodania predlžuje o čas trvania týchto prekážok.
- 3.4 S dodaním služby je objednávateľovi zaslaný kontrolný report chýb vykonanej služby vo frekvencii podľa požiadavky objednávateľa. V prípade hodinovej odmeny je objednávateľovi zaslaný hodinový report spolu s faktúrou.

4. Ceny a platobné podmienky

- 4.1** Výkony služby Support Q budú odmeňované podľa individuálnej dohody podľa pevnej ceny alebo vynaloženého času. Výška hodinových / denných sadzieb vyplýva z dohodnutých cien v písomnom potvrdení objednávky. Akékoľvek náklady spojené s oneskorením a prestojmi spôsobenými odstávkami strojov a zariadení, oneskoreným dodaním materiálu alebo inými meškaniami nespôsobenými spoločnosťou Support Q sú zahrnuté vo fakturácii. Support Q je povinná informovať objednávateľa o skutočnostiach znižujúcich efektivitu výkonu.
- 4.2** Všetky ceny sa rozumejú bez DPH a je k nim prirátaná príslušná sadzba DPH v zmysle platných právnych predpisov. V cene sú zahrnuté všetky náklady na výkon služby, pokiaľ to nie je dohodnuté inak priamo v potvrdení objednávky.
- 4.3** Support Q zašle faktúru objednávateľovi najneskôr do 15 dní v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, na ktorý sa vzťahuje hodinový report v zmysle bodu 3.4 týchto VOP, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 4.4** V prípade, že objednávateľ požaduje mať svoju vlastnú objednávku k poskytovanej službe, je povinný túto objednávku vystaviť do 15 dní od dodania služby. V opačnom prípade, Support Q vystaví faktúru bez uvedenia čísla objednávky objednávateľa.
- 4.5** Faktúry sú splatné a musia byť uhradené 21 dní po vystavení faktúry pokiaľ nie je dohodnuté inak. Pre včasnosť platby je rozhodujúce prijatie platby na bankový účet Support Q. Pokiaľ je vystavená faktúra po splatnosti, Support Q je oprávnená žiadať 0,05% z fakturovanej sumy ako zmluvnú pokutu za každý deň omeškania. Zmluvná pokuta je splatná do 10 dní od doručenia jej písomného vyúčtovania zákazníkovi. Support Q je pri nedodržaní splatnosti oprávnená k okamžitému ukončeniu zmluvného vzťahu.
- 4.6** Zákazník nie je oprávnený jednostranne započítať svoje pohľadávky voči pohľadávkam Support Q ani z akéhokoľvek dôvodu zdržať platbu, ak nebolo písomne dohodnuté inak.

5. Zodpovednosť za vady

- 5.1** Support Q zodpovedá za riadne poskytnutie služieb. Nároky z väd poskytnutých služieb je objednávateľ povinný bezodkladne po ich zistení oznámiť Support Q najneskôr do uplynutia záručnej doby. Spôsob vybavenia reklamácie je vykonaný opravou vykonanej služby (pretriedenie skladu objednávateľa, kde bola služba vykonaná) a preškolením poverených pracovníkov na vadu daného produktu.
- 5.2** Pokiaľ Support Q reklamované vady neodstráni behom primerane písomne stanovenej dodatočnej lehoty, je zákazník oprávnený buď od príslušnej zmluvy odstúpiť, alebo požadovať primeranú zľavu z ceny poskytnutých služieb.
- 5.3** Nárok na zľavu, ktorú môže objednávateľ od Support Q žiadať, musí zodpovedať maximálne rozdielu medzi hodnotou, ktorú by mala poskytnutá služba bez väd a hodnotou, ktorú má služba dodaná s vadami.
- 5.4** Záručná doba začína plynúť odo dňa poskytnutej služby objednávateľovi a končí až po prvé spracovanie produktu, na ktorom boli služby vykonané.
- 5.5** Reklamáciu nie je možné voči spoločnosti Support Q uplatniť za službu, ktorá bola poskytnutá podľa pokynov objednávateľa, napriek upozorneniu Support Q, že službu nie je možné vykonať za daných podmienok kvalitatívne.
- 5.6** Nároky zo zodpovednosti za vady spoločnosťou Support Q sú vylúčené, pokiaľ zákazník vykoná zmeny alebo zásahy na / do predmetov plnenia alebo tieto používa neodborne. Záruka neodpadá, pokiaľ objednávateľ preukáže, že zmeny, zásahy alebo neodborné používanie nie sú v spojitosti s uplatňovanou chybou.
- 5.7** Objednávateľ je povinný presne a jednoznačne identifikovať poskytnutú službu, ktorej vada je predmetom reklamácie v takom rozsahu, aby mohla byť reklamácia objektívne prešetrená. Na objektívne prešetrenie je potrebné dodať spoločnosti Support Q aj tovar, na ktorom sa vyskytuje reklamovaná vada spolu so sprievodnými „OK“ lístkami Support Q spoločnosti, pokiaľ je v dodávanej službe dohodnuté ho prikladať.
- 5.8** Nároky zo zodpovednosti za vady náležia iba objednávateľovi ako bezprostrednému zmluvnému partnerovi Support Q a sú nepostupiteľné.
- 5.9** Objednávateľ, ktorý účinne uplatnil reklamáciu vady a táto vada bola zo strany Support Q posúdená ako oprávnená, nemá právo na náhradu nákladov, ktoré vynaložil na uplatnenie, alebo vybavenie reklamácie. Objednávateľ je vo vlastnom záujme povinný si počínať tak, aby minimalizoval náklady vynaložené na uplatnenie a vybavenie reklamácie.
- 5.10** Support Q zodpovedá za vady len do výšky ceny poskytnutej služby v danom mesiaci, v súvislosti s ktorou vznikla objednávateľovi škoda.
- 5.11** V prípade, že Support Q neakceptuje reklamáciu, písomne uvedie objednávateľovi objektívne dôvody. V prípade, že objednávateľ sa na danú skutočnosť nevyjadří do 5 dní, reklamácia je považovaná za uzatvorenú.

6. Zodpovednosť za škodu

- 6.1 Support Q zodpovedá za škody, ktoré vznikli v príčinnej súvislosti s poskytovaním služieb Support Q.
- 6.2 Objednávateľ je povinný o bezodkladne ihneď po zistení informovať Support Q o spôsobenej škode.
- 6.3 Pri plnení povinnosti úhrady škody objednávateľovi, objednávateľ musí poskytnúť všetky podklady, ktoré preukážu výšku škody ako aj, že k vzniku škody došlo v dôsledku príčinnej súvislosti s chybnou poskytnutou službou.
- 6.4 Support Q nezodpovedá za škody ktoré vznikli v dôsledku zásahu vyššej moci.
- 6.5 Support Q je oprávnená riešiť zodpovednosť za škodu v prvom rade uvedením do pôvodného stavu, pričom na odstránenie škody musí byť Support Q poskytnutý primeraný čas, pričom tento čas nemôže byť kratší ako doba na vybavenie reklamácie (30 dní) Až v prípade, že náhrada škody uvedením do pôvodného stavu nie je možná, objednávateľ je oprávnený požadovať od Support Q finančnú náhradu.
- 6.6 Support Q nezodpovedá za stratu dát objednávateľa, ak by škoda nastala pri nesprávnom zálohovaní dát v rozsahu zodpovednosti objednávateľa. K správne zálohovaniu dát dochádza zo strany objednávateľa vtedy, keď objednávateľ svoje súbory dát preukázateľne zálohuje minimálne denne v strojovo čitateľnej forme a tak zaručuje, že tieto dáta budú môcť byť s obhájiteľnými nákladmi opäť obnovené.

7. Miesto poskytovania služieb, ochrana zdravia a bezpečnosť pri práci, ochrana životného prostredia

- 7.1 Objednávateľ si je vedomý, že Support Q je pri poskytovaní plnení, ktoré sú predmetom zmluvného vzťahu, odkázaný na súčinnosť objednávateľa. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť všetky podklady a informácie potrebné k vykonaniu zmluvných výkonov a zadaných služieb zo strany Support Q pracovníkom, ktorí boli poverení poskytovaním zmluvných výkonov, zabezpečiť dostatočný prístup k svojim priestorom a systémom, ak je to potrebné k výkonu služby.
- 7.2 Školenie na dodržanie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a školenie na ochranu pred požiarimi v priestoroch objednávateľa je povinný pre zamestnancom a poskytovateľov služieb (SZČO) spoločnosti Support Q zabezpečiť objednávateľ.
- 7.3 Support Q je povinná dodržiavať predpisy bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci v rozsahu stanovenom predpismi platnými v mieste výkonu služieb.
- 7.4 Objednávateľ zodpovedá za to, že miesto poskytovania služieb spĺňa všetky zákonné požiadavky stanovené príslušnými právnymi predpismi upravujúcimi bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci a požiaru ochranu. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, štandardné ochranné prostriedky poskytuje Support Q na vlastné náklady. Objednávateľ je povinný informovať Support Q o špecifických nebezpečenstvách vyskytujúcich sa pri objednaných služobných výkonoch ,ako aj o opatreniach na prevenciu proti ich výskytu.
- 7.5 Súčinnosť objednávateľa pri plnení povinností v zmysle tohto článku VOP, prebieha bezodplatne, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 7.6 Objednávateľ je zodpovedný za zaškolenie zamestnancov a poskytovateľov služieb spoločnosti Support Q prostredníctvom ktorých poskytuje služby u objednávateľa, o pravidlách dodržiavania ochrany životného prostredia a ochrany zdravia a bezpečnosti pri práci v jeho priestoroch.

8. Dohoda o mlčanlivosti

- 8.1 Zmluvní partneri sú povinní s informáciami o obchodných, alebo prevádzkových interných informáciách z akéhokoľvek dôvodu vyžadujúcich zachovanie mlčanlivosti, ktoré im boli sprístupnené alebo inak známe, ktoré čo do svojho druhu nie sú určené pre verejnosť, nakladať prísne dôverne a behom doby trvania zmluvného vzťahu, a taktiež po dobu dvoch rokov od ukončenia zmluvy tieto nesprístupňovať tretím stranám. Táto povinnosť neplatí, pokiaľ zmluvný partner, povinný zachovať mlčanlivosti preukáže, že mu tieto informácie boli známe už pred spoluprácou s druhým zmluvným partnerom, zdieľané oprávnenou treťou stranou, alebo sa stali známymi bez zavinenia zmluvného partnera viazaného zachovaním mlčanlivosti.

9. Záverečné ustanovenia

- 9.1 Tieto obchodné podmienky platia v znení v akom boli uverejnené, prípadne odovzdané objednávateľovi v deň odsúhlasenia objednávky objednávateľom, ak nie je zmluvnými stranami dohodnuté inak.