

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Ettoria s.r.o.

1. Úvodné ustanovenia a pôsobnosť

1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti spoločnosti Ettoria s.r.o., so sídlom 5. apríla 181/47, 957 01 Bánovce nad Bebravou, IČO: 57537879, DIČ: 2122802913, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, vložka číslo 57706/R, oddiel: Sro. (ďalej len „Ettoria“) a jej obchodných partnerov (ďalej aj „zákazník“) v súvislosti s dodávkou zdravotníckych pomôcok, náhradných dielov a komponentov, diagnostikou, servisom, opravami, preventívnou údržbou a ďalšími súvisiacimi službami.

1.2 Ak je predmetom objednávky servis, oprava, preventívna údržba, výmena komponentu, úprava alebo iný technický zásah na zdravotníckej pomôcke zákazníka, ktorého výsledkom má byť vykonanie dohodnutého zásahu alebo dosiahnutie dohodnutého technického výsledku, ide o dielo; Ettoria vystupuje ako zhotoviteľ a zákazník ako objednávateľ. Dielo zahŕňa len rozsah servisného zásahu výslovne objednaný zákazníkom a akceptovaný Ettoriou v objednávke, cenovej ponuke, potvrdení objednávky, servisnom protokole alebo inej písomnej dohode.

1.3 Ak Ettoria vykonáva iba diagnostiku, technickú obhliadku, vypracovanie cenovej kalkulácie alebo odborné vyjadrenie bez objednanej opravy, údržby, výmeny komponentu alebo iného servisného zásahu, výsledkom takého plnenia je posúdenie technického stavu zdravotníckej pomôcky zdravotníckej pomôcky v rozsahu vykonaných úkonov a dostupných podkladov; nejde o záväzok Ettorie odstrániť poruchu alebo zabezpečiť úplnú funkčnosť zdravotníckej pomôcky zdravotníckej pomôcky, ak sa zmluvné strany výslovne písomne nedohodnú inak.

1.4 Ak Ettoria dodáva náhradný diel, komponent, príslušenstvo alebo iný tovar samostatne, bez vykonania servisného zásahu na zdravotníckej pomôcke zákazníka, ide o samostatnú dodávku tovaru. Ak je náhradný diel alebo komponent dodaný a použitý v rámci vykonania diela, tvorí súčasť diela v rozsahu uvedenom v objednávke, cenovej ponuke alebo servisnom protokole.

1.5 VOP sa vzťahujú na všetky obchodné vzťahy Ettorie so zákazníkmi, pokiaľ písomná zmluva, objednávka alebo cenová ponuka výslovne neurčuje inak.

1.6 Odchylné dojednania v písomnej zmluve alebo v písomne potvrdení objednávke majú prednosť pred týmito VOP.

1.7 Obchodné podmienky zákazníka sa uplatnia iba v rozsahu, v akom s ich použitím Ettoria vopred písomne súhlasila.

2. Zákazník a základné vymedzenie

2.1 Zákazníkom sa na účely týchto VOP rozumie výlučne fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy s Ettoriou koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo výkonu povolania.

2.2 Služby Ettorie sú určené najmä nemocniciam, poskytovateľom zdravotnej starostlivosti, súkromným klinikám, ambulanciám, prevádzkovateľom zdravotníckych pomôcok, servisným organizáciám, výrobcam, distribútorom a iným podnikateľským subjektom. Tieto VOP sa nepoužijú na právne vzťahy so spotrebiteľmi.

2.3 Zákazník je vlastníkom zdravotníckej pomôcky, jeho oprávneným držiteľom alebo osobou oprávnenou objednať servisný zásah v mene vlastníka alebo prevádzkovateľa zdravotníckej pomôcky. Na požiadanie Ettorie je zákazník povinný svoje oprávnenie na objednanie servisného zásahu primerane preukázať.

2.4 Zákazník určuje požadovaný rozsah servisného zásahu, opravy, diagnostiky, údržby alebo výmeny komponentu prostredníctvom objednávky, akceptácie cenovej ponuky alebo iného preukázateľného písomného pokynu. Ettoria vykonáva plnenie len v rozsahu takto objednanom a ňou akceptovanom.

2.5 Zákazník zodpovedá za to, že ním objednaný servisný zásah, oprava alebo výmena komponentu je zlučiteľná s jeho oprávneniami k zdravotníckej pomôcke, s účelom určenia zdravotníckej pomôcky, s

dokumentáciou výrobcu, návodom na použitie, prevádzkovými podmienkami zdravotníckej pomôcky a povinnosťami zákazníka ako vlastníka, držiteľa alebo prevádzkovateľa zdravotníckej pomôcky.

2.6 Ettoria neposkytuje poradenstvo o klinickej vhodnosti zdravotníckej pomôcky, o indikáciách jeho použitia ani o medicínskom rozhodovaní. Posúdenie, či je zdravotnícka pomôcka po vykonaní servisného zásahu vhodná na konkrétne klinické použitie v podmienkach zákazníka, zabezpečuje zákazník v rámci svojej zodpovednosti za prevádzku a používanie zdravotníckej pomôcky, ak sa zmluvné strany výslovne písomne nedohodnú inak.

3. Objednávka, ponuka, cenová kalkulácia a uzatvorenie zmluvy

3.1 Objednávka zákazníka musí obsahovať najmenej identifikáciu zákazníka, identifikáciu zdravotníckej pomôcky, najmä výrobcu, typ, model a výrobné alebo sériové číslo, opis požadovaného servisného zásahu alebo poruchy, požadovaný rozsah plnenia a kontaktnú osobu oprávnenú rozhodovať o zmene rozsahu alebo ceny servisného zásahu.

3.2 Zákazník je povinný spolu s objednávkou alebo bez zbytočného odkladu na požiadanie Ettorie poskytnúť Ettorii všetky dostupné podklady potrebné na vykonanie objednaného servisného zásahu, najmä relevantnú technickú dokumentáciu, návod na použitie, servisnú históriu, záznamy o predchádzajúcich opravách, údaje o použitých komponentoch a informácie o zmenách vykonaných tretími osobami.

3.3 Ponuky Ettorie, ak v nich nie je výslovne uvedené inak, majú informatívny charakter a nepovažujú sa za návrh na uzavretie zmluvy.

3.4 Zmluva vzniká akceptáciou ponuky Ettorie zákazníkom, písomným potvrdením objednávky Ettoriou alebo iným spôsobom pripusteným právnymi predpismi.

3.5 Ettoria je oprávnená pred začatím opravy alebo servisného zásahu vykonať diagnostiku zdravotníckej pomôcky a na jej základe predložiť zákazníkovi cenovú kalkuláciu.

3.6 Cenová kalkulácia vychádza zo stavu zdravotníckej pomôcky zisteného pri diagnostike. Ak sa po začatí opravy zistia skryté vady, poškodenia alebo iné skutočnosti, ktoré nebolo možné primerane zistiť pred začatím servisného zásahu, Ettoria o tom zákazníka informuje a môže navrhnúť zmenu rozsahu a ceny opravy.

3.7 Ak je diagnostika alebo vypracovanie cenovej kalkulácie spoplatnené, Ettoria túto skutočnosť oznámi zákazníkovi pred vykonaním príslušného úkonu.

3.8 Objednávka obsahujúca požiadavku na konkrétny rozsah opravy alebo servisu môže byť Ettoriou odmietnutá, ak technický stav zdravotníckej pomôcky, dostupnosť náhradných dielov, bezpečnostné dôvody alebo iné objektívne okolnosti neumožňujú jej vykonanie.

3.9 Ak Ettoria pri diagnostike, kontrole dokumentácie alebo vykonávaní servisného zásahu zistí, že zákazníkom požadovaný zásah nie je technicky uskutočniteľný, nie je bezpečný, nie je zlučiteľný s dostupnou dokumentáciou zdravotníckej pomôcky, vyžaduje doplnenie podkladov alebo presahuje dohodnutý rozsah objednávky, je oprávnená vykonanie zásahu odmietnuť alebo prerušiť. Takéto odmietnutie alebo prerušenie sa nepovažuje za omeškanie Ettorie.

3.10 Ettoria je oprávnená navrhnúť alternatívny rozsah servisného zásahu, opravy alebo výmeny komponentu. Alternatívny alebo rozšírený servisný zásah vykoná Ettoria až po jeho odsúhlasení zákazníkom, vrátane odsúhlasenia prípadnej zmeny ceny, termínu a použitých náhradných dielov.

4. Ceny a platobné podmienky

4.1 Ceny služieb, tovaru, náhradných dielov, diagnostiky, prepravy, balenia, osobitnej manipulácie, cestovných nákladov a ostatných nákladov sa určujú podľa individuálnej cenovej ponuky, potvrdenej objednávky, cenníka alebo inej písomnej dohody zmluvných strán.

4.2 Ceny sú uvedené v eurách a nezahŕňajú daň z pridanej hodnoty, ak je Ettoria v čase vzniku daňovej povinnosti platiteľom DPH alebo ak sa na plnenie uplatní iný daňový režim podľa príslušných právnych predpisov. Ak Ettoria nie je platiteľom DPH, faktúra bude vyhotovená bez DPH s uvedením právne relevantnej informácie o daňovom režime.

4.3 Pri cezhraničnom poskytovaní služieb zákazníkovi so sídlom alebo miestom podnikania v inom členskom štáte Európskej únie je zákazník povinný pred potvrdením objednávky oznámiť Ettorii svoje platné identifikačné číslo pre DPH a všetky údaje potrebné na správne určenie miesta dodania služby a fakturačného režimu. Ettoria je oprávnená začať plnenie podmieniť poskytnutím týchto údajov.

4.4 Splatnosť faktúr je 14 dní odo dňa ich doručenia zákazníkovi, ak cenová ponuka, objednávka alebo zmluva neurčuje inú lehotu.

4.5 Ettoria je oprávnená požadovať zálohovú platbu, najmä pri objednávkach špecifických náhradných dielov, pri nákladnejších opravách alebo ak to vyplýva z charakteru objednávky.

4.6 V prípade omeškania zákazníka s úhradou akéhokoľvek peňažného záväzku vzniká Ettorii bez potreby osobitného upozornenia nárok na úroky z omeškania v zákonnej výške, ak sa zmluvné strany písomne nedohodli na inej právne prípustnej výške úrokov z omeškania. Omeškaním zákazníka vzniká Ettorii popri úrokoch z omeškania aj nárok na paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky vo výške určenej príslušným právnym predpisom, a to bez potreby osobitného upozornenia; tým nie je dotknutý nárok Ettorie na náhradu škody v celom rozsahu.

4.7 Zákazník nie je oprávnený jednostranne zadržať platbu alebo započítať svoju pohľadávku voči pohľadávke Ettorie, ak nebola takáto možnosť písomne dohodnutá.

5. Povinnosti zákazníka

5.1 Zákazník je povinný poskytnúť Ettorii úplné, pravdivé, aktuálne a technicky relevantné informácie potrebné na vykonanie diagnostiky, opravy, servisu alebo údržby zdravotníckej pomôcky.

5.2 Zákazník zodpovedá za správnosť identifikačných údajov zdravotníckej pomôcky, najmä údajov o výrobcovi, type, modeli, výrobnom alebo sériovom čísle, verzii softvéru, konfigurácii, použitých komponentoch a príslušenstve.

5.3 Zákazník je povinný oznámiť Ettorii všetky známe okolnosti, ktoré môžu mať vplyv na bezpečnosť, funkčnosť, rozsah, spôsob alebo cenu servisného zásahu, najmä predchádzajúce poškodenia, servisné zásahy, modifikácie, neoriginálne alebo kompatibilné komponenty, chybové hlásenia, opakovaný výskyt poruchy a obmedzenia určené výrobcom zdravotníckej pomôcky.

5.4 Zákazník je povinný zabezpečiť sprístupnenie zdravotníckej pomôcky, jeho príslušenstva a súvisiacej dokumentácie v rozsahu potrebnom na riadne vykonanie objednaného plnenia.

5.5 Zákazník zodpovedá za dodržiavanie právnych, regulačných, prevádzkových a hygienických povinností súvisiacich s vlastníctvom, držbou, prevádzkou, používaním, údržbou a klinickým využitím zdravotníckej pomôcky.

5.6 Zákazník zodpovedá za to, že objednáva len taký rozsah opravy, výmeny alebo servisného zásahu, ktorý je prípustný vzhľadom na dokumentáciu výrobcu, návod na použitie, účel určenia zdravotníckej pomôcky a jeho vlastné povinnosti pri prevádzkovaní zdravotníckej pomôcky.

5.7 Ak zákazník požaduje použitie konkrétneho náhradného dielu, komponentu, materiálu, technologického postupu alebo konkrétneho rozsahu zásahu, zodpovedá za úplnosť a správnosť takéhoto pokynu. Ettoria nezodpovedá za vady alebo následky vyplývajúce z nevhodnosti pokynu zákazníka, ak zákazníka na jeho nevhodnosť alebo riziká upozornila alebo ak zákazník napriek výzve neposkytol podklady nevyhnutné na odborné posúdenie pokynu.

5.8 Zákazník je povinný bezodkladne písomne oznámiť Ettorii každú zmenu okolností rozhodných pre vykonanie servisného zásahu, najmä zmenu prevádzkového režimu zdravotníckej pomôcky, zmenu konfigurácie, ďalší zásah tretej osoby alebo zistenie novej poruchy.

5.9 Ak zákazník neposkytne súčinnosť alebo podklady potrebné na vykonanie servisného zásahu, Ettoria je oprávnená primerane predĺžiť termín plnenia, servisný zásah prerušiť alebo od zmluvy v nevyhnutnom rozsahu odstúpiť; nárok Ettorie na úhradu už vykonanej diagnostiky, prác a účelne vynaložených nákladov tým nie je dotknutý.

6. Odovzdanie zdravotníckej pomôcky do servisu

6.1 Zákazník je povinný odovzdať zdravotnícku pomôcku v stave umožňujúcom bezpečné vykonanie diagnostiky a servisu.

6.2 Ak je vzhľadom na charakter zdravotníckej pomôcky alebo servisného zásahu potrebné jeho vyčistenie, dezinfekcia alebo dekontaminácia, zákazník je povinný zabezpečiť splnenie týchto podmienok pred odovzdaním zdravotníckej pomôcky Ettorii. Zákazník je povinný spolu so zdravotníckou pomôckou odovzdať alebo elektronicky zaslať vyhlásenie o vykonaní čistenia, dezinfekcie alebo dekontaminácie, ak to povaha zdravotníckej pomôcky alebo predchádzajúceho používania vyžaduje. Vyhlásenie obsahuje aspoň identifikáciu zdravotníckej pomôcky, dátum vykonania úkonu, použitý postup alebo použitý prípravok a meno osoby, ktorá vyhlásenie vystavila.

6.3 Zákazník je povinný písomne upozorniť Ettoriu na akékoľvek známe biologické, chemické, infekčné, radiačné alebo iné riziko súvisiace so zdravotníckou pomôckou, ako aj na osobitné podmienky jeho bezpečnej manipulácie, skladovania alebo prepravy.

6.4 Ak Ettoria dôvodne zistí, že zdravotnícka pomôcka nebolo riadne dekontaminované, že vyhlásenie podľa bodu 6.2 chýba alebo že stav zdravotníckej pomôcky predstavuje riziko pre osoby, majetok alebo životné prostredie, je oprávnená zdravotnícka pomôcka neprevziať, servis nezačať, servis prerušiť alebo zabezpečiť nevyhnutné ochranné opatrenia na náklady zákazníka.

6.5 Zákazník zodpovedá za škodu, náklady a ujmu vzniknuté Ettorii alebo tretej osobe v dôsledku nesplnenia povinností podľa tohto článku, ak sú splnené zákonné predpoklady zodpovednosti.

6.6 Ak zdravotnícka pomôcka predstavuje zdravotné, biologické, chemické alebo iné bezpečnostné riziko, zákazník je povinný túto skutočnosť vopred oznámiť Ettorii.

6.7 Ettoria je oprávnená odmietnuť prevzatie zdravotníckej pomôcky alebo prerušiť servis, ak jeho stav predstavuje neprimerané riziko pre osoby, majetok alebo životné prostredie alebo ak zákazník nesplnil povinnosti podľa tohto článku.

6.8 Náklady na čistenie, dezinfekciu, dekontamináciu, osobitnú manipuláciu alebo iné opatrenia potrebné v dôsledku stavu zdravotníckej pomôcky znáša zákazník, ak nebolo písomne dohodnuté inak.

7. Diagnostika a cenová ponuka

7.1 Diagnostika slúži na identifikáciu technického stavu zdravotníckej pomôcky a príčiny poruchy v rozsahu primeranom charakteru zdravotníckej pomôcky a objednanej služby.

7.2 Výsledok diagnostiky nemusí byť definitívny, ak príčinu poruchy nie je možné bez ďalšieho rozobratia, testovania alebo zásahu spoľahlivo určiť.

7.3 Ak zákazník odmietne opravu po vykonaní spoplatnenej diagnostiky, je povinný uhradiť cenu diagnostiky a ďalšie účelne vynaložené náklady.

7.4 Ak cenová ponuka vychádza zo stavu zisteného diagnostikou a pri následnej oprave sa objavia ďalšie skutočnosti, Ettoria môže navrhnúť zmenu ceny a rozsahu opravy.

8. Opravy a servis

8.1 Ettoria vykonáva opravy, servis a údržbu výlučne v rozsahu objednanom zákazníkom a akceptovanom Ettoriou, podľa technických možností konkrétneho zdravotníckej pomôcky, dostupných podkladov, výsledku diagnostiky a podmienok dohodnutých v cenovej ponuke, objednávke alebo servisnom protokole.

8.2 Rozsah opravy, výmeny komponentu alebo iného servisného zásahu určuje zákazník svojou objednávkou alebo akceptáciou cenovej ponuky. Ettoria neurčuje účel klinického použitia zdravotníckej pomôcky ani nenesie zodpovednosť za rozhodnutie zákazníka, či, kedy a na aký účel bude zdravotnícka pomôcka po servisnom zásahu používaná.

8.3 Ettoria je oprávnená pri oprave použiť nový, repasovaný, kompatibilný alebo iný dohodnutý náhradný diel či komponent, ak jeho použitie zodpovedá objednanému rozsahu servisného zásahu, písomnej dohode so zákazníkom a dostupným technickým a bezpečnostným požiadavkám.

8.4 Ak zákazník požaduje použitie konkrétneho náhradného dielu alebo komponentu, je povinný túto požiadavku uviesť v objednávke. Ettoria je oprávnená použitie takého dielu odmietnuť, ak jeho použitie považuje za technicky nevhodné, bezpečnostne rizikové, nezlučiteľné s identifikovaným stavom zdravotníckej pomôcky alebo rozporné s dostupnou dokumentáciou výrobcu.

8.5 Ak konkrétny výrobca, typ zdravotníckej pomôcky, technická dokumentácia alebo povaha servisného zásahu vyžadujú použitie konkrétneho náhradného dielu, špecifického postupu, testu alebo overenia funkčnosti, Ettoria túto skutočnosť zohľadní v cenovej ponuke, objednávke alebo servisnom protokole.

8.6 Ettoria je oprávnená odmietnuť alebo prerušiť vykonávanie servisného zásahu, ak by požadovaný zásah mohol viesť k ohrozeniu bezpečnosti pacientov, používateľov alebo iných osôb, ak by bol v rozpore s dostupnými technickými podkladmi, ak by presahoval dohodnutý rozsah zákazky alebo ak zákazník neposkytol súčinnosť a podklady potrebné na jeho odborné vykonanie.

8.7 Ak sa počas diagnostiky alebo opravy zistí potreba rozšírenia rozsahu zásahu, výmeny ďalšieho komponentu, vykonania dodatočných testov alebo zmeny použitého dielu, Ettoria predloží zákazníkovi

návrh zmeny. Ettoria nie je povinná pokračovať v rozšírenom zásahu pred jeho písomným odsúhlasením zákazníkom.

8.8 Zákazník je povinný zabezpečiť, aby zdravotnícka pomôcka po prevzatí používal v súlade s jeho účelom určenia, návodom na použitie, dokumentáciou výrobcu, vlastnými prevádzkovými postupmi a upozorneniami uvedenými v servisnom protokole.

8.9 Servisný zásah Ettorie sa vzťahuje len na rozsah výslovne uvedený v servisnom protokole, cenovej ponuke alebo objednávke. Vykonaním servisného zásahu Ettoria nepotvrdzuje celkovú technickú, klinickú ani regulačnú spôsobilosť zdravotníckej pomôcky nad rámec takto výslovne uvedeného rozsahu.

8.10 Ettoria môže na vykonanie časti plnenia využiť kvalifikovaného subdodávateľa alebo inú odborne spôsobilú osobu; tým nie je dotknutá zodpovednosť Ettorie za plnenie jej zmluvných povinností v rozsahu ustanovenom právnymi predpismi a zmluvou.

9. Dodacie lehoty a termíny

9.1 Termín dokončenia opravy alebo servisu je záväzný len vtedy, ak bol ako záväzný výslovne dohodnutý.

9.2 Termín môže byť primerane predĺžený najmä v prípade nedostupnosti náhradných dielov, potreby dodatočnej diagnostiky, zistenia skrytých poškodení, omeškania zákazníka, zásahu vyššej moci alebo iných okolností, ktoré Ettoria nemohla rozumne ovplyvniť alebo ktoré sú uvedené v týchto VOP.

9.3 Ak zákazník požaduje urýchlenie opravy alebo servisu, Ettoria môže účtovať dodatočné náklady, ak s tým zákazník vopred súhlasil alebo ak ich vznik vyplýva z požadovaného urýchleného postupu.

10. Prevzatie a neprevzatie zdravotníckej pomôcky

10.1 Po dokončení opravy alebo servisu Ettoria zákazníka informuje o možnosti prevzatia zdravotníckej pomôcky, ak nebolo dohodnuté jeho odoslanie alebo iný spôsob odovzdania.

10.2 Zákazník je povinný zdravotnícka pomôcka prevziať v primeranej lehote po oznámení o dokončení.

10.3 Ak zákazník zdravotnícka pomôcka napriek výzve neprevezme, Ettoria je oprávnená účtovať primerané náklady spojené s jeho skladovaním a opakovanou manipuláciou, ak je takýto nárok právne prípustný.

10.4 Ak zákazník dlhodobo odmieta prevziať zdravotnícka pomôcka, Ettoria je oprávnená postupovať podľa platných právnych predpisov a podľa konkrétnej zmluvy.

10.5 Pri prevzatí zdravotníckej pomôcky Ettoria vyhotoví alebo zabezpečí vyhotovenie servisného protokolu, ktorý obsahuje najmä identifikáciu zdravotníckej pomôcky, rozsah vykonaných úkonov, výsledok diagnostiky, identifikáciu použitých náhradných dielov, ak boli použité, prípadné zistené obmedzenia, odporúčania a upozornenia, ako aj dátum dokončenia zásahu.

10.6 Ak zákazník pri prevzatí zdravotníckej pomôcky nevzniesie písomné výhrady v servisnom protokole alebo do piatich pracovných dní od doručenia servisného protokolu, považuje sa servisný protokol za odsúhlasený v rozsahu údajov, ktoré zákazník mohol pri vynaložení odbornej starostlivosti posúdiť.

10.7 Zákazník je povinný uchovávať servisný protokol, používať zdravotnícka pomôcka v súlade s jeho obsahom a zabezpečiť, aby s jeho obsahom boli oboznámené osoby zodpovedné za prevádzku zdravotníckej pomôcky.

11. Doprava a preprava

11.1 Ak prepravu zdravotníckej pomôcky obstaráva Ettoria, ide o obstaranie prepravy prostredníctvom zmluvného dopravcu alebo kuriérskej služby, ak sa zmluvné strany výslovne písomne nedohodnú inak. Cena prepravy, prípadného pripoistenia a osobitnej manipulácie sa určí v cenovej ponuke, objednávke alebo faktúre.

11.2 Ak zdravotnícka pomôcka odosiela zákazník Ettorii, nebezpečenstvo škody na zdravotníckej pomôcke prechádza na Ettoriu okamihom jeho fyzického prevzatia Ettoriou alebo ňou poverenou osobou v mieste určenia, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Zákazník je povinný zdravotnícka pomôcka pred odovzdaním dopravcovi bezpečne zabaliť spôsobom primeraným jeho povahe, hmotnosti, krehkosti, citlivosti na vlhkosť, teplotu, nárazy a elektrostatický výboj, ak písomne

nebolo dohodnuté, že balenie zabezpečí Ettoria. Zákazník je povinný označiť zásielku a odovzdať ju v súlade s pokynmi Ettorie a príslušného dopravcu.

11.3 Ak Ettoria odosiela opravené zdravotnícka pomôcka zákazníkovi, nebezpečenstvo škody prechádza na zákazníka okamihom prevzatia zdravotníckej pomôcky zákazníkom alebo ním poverenou osobou. Ak zákazník bezdôvodne odmietne prevzatie, nebezpečenstvo škody prechádza na zákazníka okamihom, keď mu bolo umožnené so zásielkou nakladať. Zákazník je povinný pri prevzatí zásielky bezodkladne preveriť stav vonkajšieho obalu a zásielky. Ak zistí poškodenie, chýbajúcu časť zásielky alebo inú zjavnú nezrovnalosť, je povinný túto skutočnosť zaznamenať v prepravnom doklade, bezodkladne ju zdokumentovať a oznámiť Ettorii; tým nie sú dotknuté práva zákazníka voči dopravcovi podľa právnych predpisov.

11.4 Ak je vzhľadom na hodnotu alebo povahu zdravotníckej pomôcky účelné osobitné poistenie prepravy, Ettoria je oprávnená podmieniť obstaranie prepravy odsúhlasením ceny takého poistenia zákazníkom.

12. Záručné podmienky, reklamácia a zodpovednosť za vady

12.1 Ettoria zodpovedá za vady vykonaného diela v rozsahu a za podmienok ustanovených Obchodným zákonníkom a týmito VOP. Dielo má vady, ak vykonaný servisný zásah, oprava alebo dodaný náhradný diel nezodpovedá výsledku výslovne určenému v objednávke, cenovej ponuke, potvrdení objednávky alebo servisnom protokole.

12.2 Ettoria poskytuje záruku za akosť len vtedy, ak bola pre konkrétnu servisnú zákazku výslovne písomne dohodnutá alebo uvedená v cenovej ponuke, potvrdení objednávky, servisnom protokole alebo záručnom liste.

12.3 Záruka za akosť musí pri konkrétnej servisnej zákazke jednoznačne obsahovať najmenej:

- a) identifikáciu zdravotníckej pomôcky a servisnej zákazky,
- b) rozsah servisného zásahu alebo označenie náhradného dielu, na ktorý sa záruka vzťahuje,
- c) záručnú dobu,
- d) okamih začatia plynutia záručnej doby,
- e) podmienky uplatnenia záruky a
- f) prípadné obmedzenia záruky.

12.4 Ak pri konkrétnej servisnej zákazke nie je písomne uvedená záručná doba, Ettoria neposkytuje záruku za akosť nad rámec zákonnej zodpovednosti za vady diela.

12.5 Záručná doba začína plynúť dňom odovzdania zdravotníckej pomôcky zákazníkovi alebo dňom jeho prevzatia zákazníkom od dopravcu, ak dopravu zabezpečuje Ettoria.

12.6 Záruka sa vzťahuje výlučne na vady, ktoré majú priamu príčinnú súvislosť s konkrétnym servisným zásahom vykonaným Ettoriou alebo s konkrétnym náhradným dielom dodaným Ettoriou a identifikovaným v servisnom protokole, cenovej ponuke, objednávke alebo faktúre.

12.7 Záruka sa nevzťahuje najmä na vady alebo poškodenia spôsobené:

- a) nesprávnym, neodborným alebo neúčelovým používaním zdravotníckej pomôcky,
- b) používaním zdravotníckej pomôcky v rozpore s návodom výrobcu, účelom určenia alebo upozornením uvedeným v servisnom protokole,
- c) mechanickým poškodením, pádom, nárazom, poškodením kvapalinou, nesprávnou prepravou, skladovaním alebo dekontamináciou,
- d) zásahom tretej osoby alebo zásahom zákazníka po odovzdaní zdravotníckej pomôcky,
- e) neodbornou montážou, nesprávnym zapojením alebo použitím nekompatibilného príslušenstva či komponentu,
- f) bežným opotrebovaním, vadou pôvodného zdravotníckej pomôcky alebo inou vadou, ktorá nebola predmetom servisného zásahu Ettorie,
- g) neposkytnutím alebo skreslením podkladov a informácií zákazníkom, ktoré mali vplyv na vykonanie servisného zásahu.

12.8 Zákazník je povinný zdravotnícka pomôcka po prevzatí bez zbytočného odkladu odborne prezrieť alebo zabezpečiť jeho odbornú prehliadku. Vadu je povinný oznámiť Ettorii písomne bez zbytočného odkladu po jej zistení, spolu s identifikáciou zdravotníckej pomôcky, číslom servisnej zákazky alebo faktúry, popisom vady a dostupnou dokumentáciou.

12.9 Reklamáciu alebo oznámenie vady je zákazník povinný zaslať na kontaktné údaje Ettorie uvedené na faktúre, objednávke, servisnom protokole alebo webovom sídle.

12.10 Oznámenie vady má obsahovať identifikáciu zdravotníckej pomôcky, číslo servisnej zákazky alebo faktúry, opis vady a podľa možnosti dokumentáciu alebo fotografie, ktoré môžu pomôcť pri posúdení reklamácie.

12.11 Ettoria je oprávnená vyzvať zákazníka na sprístupnenie zdravotníckej pomôcky na účely diagnostiky reklamovanej vady.

12.12 Zákazník je povinný umožniť Ettorii preverenie reklamovanej vady a poskytnúť potrebnú súčinnosť. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu Ettorie nie je zákazník oprávnený zabezpečiť odstránenie reklamovanej vady treťou osobou na náklady Ettorie, s výnimkou nevyhnutného opatrenia na odvrátenie bezprostrednej škody alebo ohrozenia zdravia.

12.13 Ak Ettoria uzná reklamáciu za oprávnenú, je oprávnená podľa povahy vady najmä odstrániť vadu opravou, vykonať opakovaný servisný zásah, vymeniť vadný diel alebo poskytnúť primeranú zľavu z ceny, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

13. Náhradné diely a dodávaný tovar

13.1 Ak Ettoria dodáva náhradné diely, komponenty alebo iný tovar samostatne, na ich dodanie sa primerane použijú ustanovenia týchto VOP týkajúce sa objednávky, ceny, dodania, zodpovednosti za vady a reklamácie.

13.2 Pri náhradných dieloch objednaných na základe špecifikácie zákazníka je zákazník zodpovedný za správnosť poskytnutých údajov o type, modeli, výrobnom čísle a ďalších parametroch zdravotníckej pomôcky.

13.3 Ak výrobca alebo dodávateľ stanovuje osobitné podmienky použitia alebo montáže komponentu, zákazník je povinný ich dodržiavať.

14. Zdravotnícke pomôcky, údaje a softvér

14.1 Zákazník zodpovedá za zálohovanie údajov uložených v zdravotníckej pomôcke pred jeho odovzdaním do servisu a pred odovzdaním zdravotníckej pomôcky do servisu je povinný odstrániť, vymazať alebo účinne anonymizovať osobné údaje, najmä údaje pacientov, ak je to technicky možné a nie je to v rozpore s účelom objednaného servisného zásahu.

14.2 Zákazník zodpovedá za to, že zdravotnícka pomôcka odovzdané Ettorii nebude obsahovať osobné údaje, pokiaľ ich sprístupnenie Ettorii nie je objektívne nevyhnutné na vykonanie konkrétne objednaného servisného zásahu.

14.3 Ak je na vykonanie konkrétneho servisného zásahu nevyhnutný prístup Ettorie k osobným údajom spracúvaným zákazníkom, zákazník je povinný pred odovzdaním zdravotníckej pomôcky zabezpečiť účinnú písomnú zmluvu o spracúvaní osobných údajov alebo iný primeraný právny základ, ktorý zodpovedá postaveniu zmluvných strán a rozsahu zamýšľaného spracúvania.

14.4 Do uzatvorenia zmluvy podľa bodu 14.3 je Ettoria oprávnená odmietnuť prevzatie zdravotníckej pomôcky, obmedziť servisný zásah na úkony nevyžadujúce prístup k osobným údajom alebo servisný zásah prerušiť. Také prerušenie sa nepovažuje za omeškanie Ettorie.

14.5 Ettoria zabezpečí, aby k osobným údajom, ak sú nevyhnutne sprístupnené, mali prístup iba poverené osoby viazané mlčanlivosťou, a to výlučne v rozsahu nevyhnutnom na vykonanie objednaného servisného zásahu.

14.6 Ettoria nezodpovedá za stratu, poškodenie alebo nedostupnosť dát uložených v zdravotníckej pomôcke, ak ich strata, poškodenie alebo nedostupnosť vznikli v súvislosti s technickým stavom zdravotníckej pomôcky, neexistenciou alebo nedostatočnosťou zálohy na strane zákazníka, pokynom zákazníka alebo úkonom nevyhnutným na vykonanie dohodnutého servisu, okrem prípadu úmyselného konania alebo okolností, pri ktorých zodpovednosť Ettorie nemožno právne vylúčiť.

15. Duševné vlastníctvo

15.1 Technická dokumentácia, servisné postupy, diagnostické metódy, cenové kalkulácie, protokoly, fotografie, softvér a ďalšie materiály vytvorené alebo poskytnuté Ettoriou zostávajú v rozsahu dovolenom právnymi predpismi chránené príslušnými právami duševného vlastníctva.

15.2 Zákazník ich nesmie bez súhlasu Ettorie rozmnožovať, poskytovať tretím osobám, zverejňovať alebo využívať na iný účel, než na ktorý boli poskytnuté, ak z právnych predpisov alebo dohody nevyplýva inak.

16. Zodpovednosť za škodu

16.1 Ettoria zodpovedá za škodu spôsobenú porušením zmluvnej alebo zákonnej povinnosti v rozsahu a za podmienok ustanovených právnymi predpismi a týmito VOP.

16.2 Ettoria nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku nesprávnych, neúplných alebo oneskorene poskytnutých informácií, dokumentácie alebo pokynov zákazníka, v dôsledku nevhodne zvoleného rozsahu servisného zásahu objednaného zákazníkom, nesprávneho používania zdravotníckej pomôcky, zásahu tretej osoby, porušenia pokynov výrobcu, porušenia upozornení uvedených v servisnom protokole, neodbornej montáže alebo prevádzkovania zdravotníckej pomôcky po jeho prevzatí, ak sú splnené zákonné podmienky vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti Ettorie.

16.3 Ak sa zmluvné strany v konkrétnej objednávke alebo zmluve výslovne nedohodnú inak, celková škoda, ktorú je možné predvídať v priamej súvislosti s jednou servisnou zákazkou, je vo výške ceny bez DPH za túto servisnú zákazku.

17. Vyššia moc

17.1 Ettoria nezodpovedá za omeškanie alebo nemožnosť plnenia spôsobené okolnosťami, ktoré nemohla rozumne predvídať alebo odvrátiť a ktoré nastali nezávisle od jej vôle, najmä prírodnými udalosťami, pandémiami, vojnou, teroristickým útokom, výpadkami energií alebo komunikačných systémov, kybernetickými incidentmi, rozhodnutiami orgánov verejnej moci, štrajkami, výpadkami dodávateľov alebo nedostupnosťou náhradných dielov, ak sú splnené zákonné podmienky.

17.2 Po dobu trvania takejto prekážky sa termíny plnenia primerane posúvajú.

18. Výhrada vlastníckeho práva

18.1 Ak je predmetom dodávky tovar alebo náhradný diel, vlastnícke právo k nemu prechádza na zákazníka úplným zaplatením všetkých peňažných záväzkov zákazníka voči Ettorii vzniknutých z príslušnej objednávky, ak právne predpisy alebo zmluva neustanovujú inak.

18.2 Do prechodu vlastníckeho práva je zákazník povinný tovar alebo samostatne dodaný náhradný diel riadne označiť, chrániť pred poškodením, oddeliť od majetku tretích osôb, ak to jeho povaha umožňuje, a nesmie ho previesť, založiť ani inak zaťažiť bez predchádzajúceho písomného súhlasu Ettorie.

18.3 Ak bol náhradný diel zabudovaný do zdravotníckej pomôcky zákazníka, Ettoria je oprávnená domáhať sa ochrany svojich práv len spôsobom, ktorý je právne prípustný, technicky bezpečný a neohrozí zdravie alebo bezpečnosť pacientov, používateľov ani iných osôb.

19. Ochrana osobných údajov

19.1 Ettoria spracúva osobné údaje v súlade s platnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, najmä s GDPR a príslušnými slovenskými právnymi predpismi.

19.2. Fyzická osoba poskytujúca osobné údaje uvedené v zmluve/objednávke/inej listine, ktorá sa spravuje týmito VOP, svojím podpisom berie na vedomie, že jej osobné údaje v rozsahu v akom sú uvedené v podpisovanej listine sú spracúvané za účelom plnenia tejto zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je ona alebo spoločnosť, prostredníctvom ktorej fyzická osoba koná (§ 13 ods. 1 písm. b) zák. č. 18/2018 Z.z.). Potvrdzuje, že jej boli poskytnuté informácie o jej právach na prístup k osobným údajom; na opravu a výmaz osobných údajov; na obmedzenie spracúvania osobných údajov; informácie o povinnosti prevádzkovateľa v súvislosti s opravou, vymazaním alebo obmedzením spracúvania osobných údajov; na prenosnosť osobných údajov; na namietanie spracúvania osobných údajov; práve aby sa na ňu nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní osobných údajov vrátane profilovania, a ktoré má právne účinky, ktoré sa jej týkajú alebo ju obdobne významne ovplyvňujú; informácie o oznamovacej povinnosti prevádzkovateľa v prípade porušenia ochrany osobných údajov dotknutej osobe. Potvrdzuje, že informácie a oznámenia jej boli poskytnuté v

stručnej, transparentnej, zrozumiteľnej a ľahko dostupnej forme, a to na základe jej žiadosti v ústnej forme a oboznámení s listinou obsahujúcou tieto informácie a oznámenia.

20. Subdodávateľa

20.1 Ettoria je oprávnená na plnenie svojich zmluvných povinností využiť tretie osoby, ak tým nie je dotknutá povaha dohodnutého plnenia.

20.2 Za činnosť subdodávateľa zodpovedá Ettoria v rozsahu, v akom jej túto zodpovednosť ukladajú právne predpisy alebo zmluva.

21. Postúpenie práv a povinností

21.1 Zákazník nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Ettorie postúpiť, previesť alebo inak prenechať tretej osobe svoje práva alebo povinnosti zo zmluvy, ak písomná dohoda neurčuje inak.

21.2 Ettoria je oprávnená postúpiť svoje peňažné pohľadávky voči zákazníkovi tretej osobe, najmä banke, poisťovni, faktoringovej spoločnosti alebo inej osobe. O postúpení pohľadávky Ettoria zákazníka upovedomí v rozsahu vyžadovanom právnymi predpismi.

22. Rozhodné právo a riešenie sporov

22.1 Právne vzťahy medzi Ettoriou a zákazníkom sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, ak kogentné právne predpisy alebo medzinárodná zmluva neurčujú inak.

22.2 Na zmluvné vzťahy medzi podnikateľmi sa primerane uplatnia ustanovenia Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb.; na otázky neupravené Obchodným zákonníkom sa použijú príslušné ustanovenia občianskeho práva.

23. Salvátorská klauzula

23.1 Ak sa niektoré ustanovenie týchto VOP stane neplatným, neúčinným alebo nevymáhateľným, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení.

23.2 Zmluvné strany sa zaväzujú nahradiť neplatné alebo neúčinné ustanovenie ustanovením, ktoré sa svojím účelom a hospodárskym významom čo najviac približuje pôvodnému ustanoveniu, ak je to právne prípustné.

24. Záverečné ustanovenia

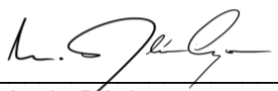
24.1 Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 01.10.2026 a uplatňujú sa na objednávky, cenové ponuky a zmluvy akceptované alebo uzatvorené po tomto dni.

24.2 Ettoria je oprávnená VOP primerane meniť alebo dopĺňať. Zmena VOP nemá spätný účinok a na konkrétny zmluvný vzťah sa použije znenie VOP účinné v čase doručenia objednávky zákazníka alebo v čase akceptácie cenovej ponuky, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

24.3 Aktuálne znenie VOP bude zákazníkovi sprístupnené na webovom sídle Ettorie www.ettoria.com a zároveň priložené k cenovej ponuke, potvrdeniu objednávky alebo zaslané zákazníkovi na ním oznámenú elektronickú adresu. Zákazník potvrdením objednávky alebo akceptáciou cenovej ponuky potvrdzuje, že mal možnosť sa s VOP oboznámiť a že s ich obsahom súhlasí.

24.4 Každé znenie VOP musí byť označené číslom verzie a dátumom účinnosti.

V Bánovciach nad Bebravou, dňa 01.10.2026


Martin Dúcky
konateľ