

ELKO EP, s.r.o. – PODMÍNKY PRO VÝKON SERVISNÍ ČINNOSTI**1. Základní ustanovení**

- 1.1. Tyto Podmínky pro výkon servisní činnosti (dále jen „Podmínky“) upravují vztahy při provádění záručních i pozáručních oprav, servisu a diagnostiky, seřizování a běžné údržby instalovaných prvků systému INELS (dále jen „**servisní zásah**“).
- 1.2. Podmínky upravují vztahy mezi poskytovatelem (ELKO EP, s.r.o.) a objednatelem.
- 1.3. Aby byly naplněny vztahy mezi poskytovatelem a objednatelem, musí být uzavřena Smlouva o poskytování servisních služeb.
- 1.4. Odchylná písemná ujednání účastníků mají přednost před ustanoveními těchto Podmínek.
- 1.5. Předmětem servisního zásahu není provádění servisního zásahu u výrobků, které nebyly vyrobeny nebo dodány poskytovatelem ať již přímo a nebo nepřímo prostřednictvím systémového partnera nebo distributora.
- 1.6. Předmětem není vyřizování oprávněných nároků objednatele z vad instalovaných prvků systému INELS uplatněných řádně a včas u poskytovatele v rámci standardní reklamace v souladu s příslušnými ustanoveními „Rámcové smlouvy o dodávkách a Reklamačního řádu poskytovatele“ či obchodního zákoníku.

2. Servisní zásah**2.1. Servisním zásahem se rozumí:**

- a) **Hot-line poradenské služby** poskytované prostřednictvím telefonického spojení, elektronické pošty, faxem či Skypem;
- b) **Vzdálený přístup** - podmínkou poskytování servisního zásahu prostřednictvím vzdáleného přístupu poskytovatele je realizované připojení systému INELS do internetové sítě a poskytnutí přihlašovacích údajů pro administrátorský přístup ze strany objednatele. Tímto způsobem lze provádět pouze servisní zásahy na úrovni konfigurace nebo nastavení software a nebo update firmware;
- c) **Přímý servisní zásah** zahrnující přítomnost a servisní služby osoby pověřené poskytovatelem v místě umístění systému INELS.

3. Objednávka servisního zásahu

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje provést servisní zásah na základě objednávky objednatele učiněné ústně (telefonicky), písemně nebo se stejnými účinky rovněž faxem nebo elektronickými prostředky s tím, že objednávka objednatele musí obsahovat zejména:
 - a) Identifikační údaje poskytovatele a objednatele (obchodní firma/jméno a příjmení, sídlo/místo podnikání/bydliště, IČ/rodné číslo);
 - b) Identifikaci akce (název, adresa, odpovědná a kontaktní osoba);
 - c) Rozsah instalovaného systému (projekt nebo popis, výčet prvků, verze firmware);
 - d) Přesný popis závady;
 - e) Požadovaný typ servisního zásahu dle čl. II. odst. 1 této smlouvy;
 - f) Požadovaný termín provedení servisního zásahu;
 - g) Podpis osoby oprávněné za objednatele v této věci jednat a razítko objednatele, pokud se nejedná o ústní nebo elektronicky učiněnou objednávku.
- 3.2. Byla-li objednávka objednatele učiněna ústně, faxem nebo elektronickými prostředky, je podmínkou její platnosti její dodatečné písemné doplnění předložením jejího originálu, případně písemné objednávky shodného znění. Jednostranným prohlášením poskytovatele lze objednávku učiněnou ústně, faxem nebo elektronickými prostředky považovat za platnou i v případě, že nebyla dodatečně písemně doplněna.
- 3.3. Objednávka se stává závaznou dnem, kdy ji poskytovatel potvrdí. Potvrzení objednávky je možné učinit písemně nebo stejnými účinky rovněž faxem nebo elektronickými prostředky, zpravidla v pracovní době do 3 hodin od obdržení objednávky. Pokud dojde v potvrzení objednávky ze strany poskytovatele ke změně ohledně požadovaného typu

servisního zásahu či požadovaného termínu provedení servisního zásahu, jde o nový návrh objednávky. Potvrdí-li objednatel nový návrh do 48 hodin od jeho odeslání poskytovatelem, považuje se nový návrh objednávky za závazný.

- 3.4. V případě poskytování servisního zásahu formou *hot-line*, kdy z důvodu urgentnosti objednávky nebude možné učinit standardní objednávku v souladu s ustanoveními tohoto článku, může být objednateli poskytnuta hot-line služba na základě jeho telefonické objednávky. Důkazem o provedení takové služby a podkladem pro fakturaci bude v takovém případě servisní list sepsaný poskytovatelem, který bude minimálně obsahovat identifikační údaje objednatele spolu s jeho telefonním číslem, ze kterého volá nebo na který mu bude voláno; místo umístění systému INELS; popis závady nebo problému; datum a čas objednávky; datum a čas strávený servisním zásahem; identifikaci osoby provádějící servisní zásah a závěr ze servisního zásahu. Servisní list musí být podepsán osobou poskytovatele provádějící servisní zásah.

4. Cena za poskytování servisního zásahu a platební podmínky

4.1. Sazba za práci (Kč/hod)

| | |
|--|--------|
| a) práce technika na místě | 1000,- |
| b) práce technika vzdálený přístup | 800,- |
| c) práce technika hot-line | 800,- |
| d) náhrada času technika stráveného na cestě | 400,- |

4.2. Příplatky

| | |
|--|-------|
| a) mimo pracovní dobu | + 25% |
| b) sobota, neděle, svátek | + 50% |
| c) expres (zkrácení termínů na 50 %) | + 50% |

4.3. Cestovní výlohy

| | |
|--|------------------------|
| a) cestovné osobní automobil | 7,50 Kč/km |
| b) cestovní náhrady a diety | dle zákona v dané zemi |
| c) jiné náklady (letadlo, hromadné prostředky apod.) | dle dohody |

4.4. Ke konečné ceně bude při fakturaci připočtena DPH podle aktuálně platných a účinných právních předpisů

4.5. Cenu skutečného použitého materiálu při servisním zásahu se zavazuje objednatel uhradit, cena určena dle platného ceníku.

4.6. Ceník může být ze strany poskytovatele jednostranně měněn a závazný je ceník platný v době učinění objednávky ze strany objednatele. Aktuální a platná verze ceníku bude vždy zveřejněna na internetových stránkách poskytovatele <http://www.elkoep.cz> nebo <http://www.inels.cz>. Objednatel se zavazuje před každou objednávkou seznámit s aktuální a platnou verzí ceníku na internetových stránkách poskytovatele a proto nepožaduje, aby byl poskytovatelem informován o každé jeho změně.

4.7. Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli celou cenu za poskytování servisního zásahu (spolu s cestovními náklady a cenou použitého materiálu) na základě faktury vystavené poskytovatelem a odeslané objednateli se splatností do 14 dnů od jejího vystavení, a to na bankovní účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Cena se považuje za uhrazenou dnem jejího připsání na bankovní účet poskytovatele.

4.8. V případě prodloužení objednatele s úhradou ceny za poskytování servisního zásahu či kterékoliv její části je tento povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodloužení s úhradou dlužné částky. Tím není dotčen nárok poskytovatele na náhradu škody.

5. Specifikace termínů a časů

5.1. Pracovní dny, pracovní doba

pondělí až pátek, 7.30 hod – 16.30 hod

5.2. Doba do provedení servisního zásahu (v pracovní době)

- Hotline – do 10 min po nahlášení poruchy na kontaktní telefon
- Vzdálený login – do 1 hodiny po nahlášení poruchy
- Osobní návštěva – do 48 hodin po nahlášení poruchy

6. Způsob ohlašování a kontakty

6.1. V pracovní době (preferováno v pořadí)

- a) email: technik@inels.cz
- b) telefon – mobil: +420 775 371 532
- c) telefon – pevná linka: +420 573 514 220
- d) fax: 573 514 227

6.2. Mimo pracovní dobu

- a) telefon – mobil: +420 775 371 532

6.3. Stížnosti

- a) telefon – mobil: +420 608 371 501

7. Práva a povinnosti poskytovatele

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených ve Smlouvě o poskytování servisních služeb řádně a včas poskytnout objednateli servisní zásah.
- 7.2. Poskytovatel před zahájením servisního zásahu bude informovat objednatele o termínu, rozsahu práce, předpokládané ceně za provedení servisního zásahu a odpovědné osobě za poskytovatele.
- 7.3. Poskytovatel se zavazuje bezprostředně po servisním zásahu sepsat servisní list, který bude minimálně obsahovat údaje o času stráveném servisním zásahem, seznamu použitých dílů při servisním zásahu, identifikaci osoby provádějící servisní zásah, závěr servisního úkonu, podpisy zástupců poskytovatele a objednatele.
- 7.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo v případě zvláště komplikovaného či obsáhlého problému či závady přiměřeně prodloužit lhůtu pro provedení servisního zásahu.
- 7.5. Poskytovatel má právo v případech objektivních provozních potřeb dočasně omezit nebo přerušit poskytování servisního zásahu. Toto musí být objednateli nahlášeno v dostatečném předstihu.

8. Práva a povinnosti objednatele

- 8.1. Objednatel je oprávněn předkládat návrhy, připomínky, žádosti k poskytování servisních zásahů.
- 8.2. Objednatel je povinen vytvořit zejména po technické stránce poskytovateli takové pracovní prostředí, které umožní úspěšné poskytování servisního zásahu.
- 8.3. Objednatel je povinen vždy bezprostředně po servisním zásahu podepsat servisní list vystavený poskytovatelem. Má-li k jeho obsahu nebo k provádění servisního zásahu nějaké připomínky, je povinen je v servisním listu uvést. Odmítne-li objednatel podepsat poskytovatelem vystavený servisní list, je povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši Kč 50.000,-. Tím není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody.
- 8.4. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy. Za účelem přesného prošetření a odstranění objednatel nahlášených závad nebo nedostupností některé služby systému INELS, objednatel v přiměřeném rozsahu umožní poskytovateli během běžné pracovní doby přístup k objednatel používaným zařízením a zajistí dosažitelnost svých odborných pracovníků po celou dobu odstraňování.
- 8.5. Objednatel je povinen před učiněním objednávky na provedení servisního zásahu vynaložit přiměřené úsilí k nápravě všech vad, chyb, závad, poruch.
- 8.6. Objednatel je povinen řádně a včas uhradit poskytovateli cenu za poskytování servisního zásahu.
- 8.7. Objednatel je povinen neprodleně informovat poskytovatele o všech změnách údajů obsažených v této smlouvě či sdělených poskytovateli v rámci jejich smluvního vztahu založeného touto smlouvou.
- 8.8. V případě úmyslného zneužití služeb servisního zásahu ze strany objednatele je tento povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši Kč 50.000,-. Tím není dotčeno právo na náhradu škody.