

Smlouva o poskytování servisních a materiálových služeb

(číslo smlouvy SM065/25)

Uzavřená mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Společnost: ARLES, s.r.o.
Sídlo společnosti: Holešovská 429, 763 16 Fryšták
IČ: 25544276
DIČ: CZ25544276
Zastoupená: Martin Krajča, jednatel
Bank. spojení: 
Zápis v obchodním rejstříku: Krajský soud v Brně, C32123
(dále jen „dodavatel“)

a

Společnost: Město Luhačovice
Sídlo společnosti: nám. 28. října 543, 763 26 Luhačovice
IČ: 00284165
DIČ: CZ00284165
Zastoupená: Ing. Marian Ležák, starosta
(dále jen „odběratel“)

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Dodavatel a odběratel tímto uzavírají Servisní a Materiálovou smlouvu (S+M) za dále uvedených podmínek. Smluvní strany se dohodly, že dodavatel bude poskytovat servisní služby a dodávky spotřebního materiálu pro přístroj/e uvedený/é v příloze č.1: Krycí list servisní smlouvy a odběratel se zavazuje za takto poskytnuté služby platit sjednané poplatky uvedené taktéž v příloze č. 1.

2. Práva a povinnosti dodavatele, rozsah služeb

- 2.1. Touto smlouvou sjednává dodavatel s odběratelem poskytování služeb v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami.
- 2.2. Rozsah služeb je stanoven zejména dohodnutým počtem výtisků/kopíí, jimiž se rozumí jednostranné výtisky/kopie do formátu A4 s průměrným pokrytím tisku 10% (v případě barevného tisku/kopie platí toto pokrytí pro každou z barev). Formáty větší než A4 se počítají jako dva výtisky A4. Oboustranný tisk se počítá jako dva jednostranné výtisky stejného formátu.
- 2.3. Dodavatel se zavazuje zajistit fungování zařízení a poskytovat odběrateli služby specifikované v této smlouvě, zejména údržbu a opravy zařízení včetně dodávky náhradních dílů a dodávky

spotřebního materiálu v rozsahu odpovídajícím počtu výtisků, dohodnutém ve smlouvě nebo uhrazených při vyrovnání.

- 2.4. Dodavatel se zavazuje do 16 pracovních hodin po ohlášení poruchy reagovat na požadavek odběratele na odstranění poruchy, a to v rámci své pracovní doby Po-Pá 8-17h. Za zahájení řešení požadavku odběratele je považována i dohoda mezi dodavatelem a odběratelem o změně termínu zahájení řešení požadavku. Forma hlášení na call centrum je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy.

2.4.1. Reakcí dodavatele se rozumí poskytnutí telefonické podpory přímo call centrem, nebo zpětné volání servisního technika, řešení elektronickou zprávou nebo výjezd technika na místo.

2.4.2. Práce provedené mimo uvedenou pracovní dobu je odběratel povinen dohodnout předem s dodavatelem a uhradit je v ceně dle platného ceníku dodavatele. Dodavatel má právo odmítnout provedení servisních výkonů, jestliže umístění zařízení toto znemožňuje.

2.4.3. Dodavatel je oprávněn kdykoliv při zjevném poškození, snížení jeho užitných vlastností nad rámec obvyklého provozního opotřebení, zejména v důsledku nesprávné obsluhy, použití materiálů nedodaných dodavatelem, vnějšího násilí apod. požadovat náhradu nákladů na uvedení zařízení do náležitého bezvadného stavu.

3. Práva a povinnosti odběratele

3.1. Odběratel se zavazuje a odpovídá plně za zajištění odpovídajících prostor zařízení, zejména a na vlastní náklad zajistit úpravy nutné pro správné zapojení a provoz zařízení v souladu s platnými ČSN. Škody způsobené porušením této povinnosti jdou plně k tíži odběratele.

3.2. Odběratel se zavazuje převzít zařízení od dodavatele v dohodnutém termínu a dohodnutém místě. Zjevnou neúplnost nebo porušenost dodaného zařízení je odběratel povinen ihned po jeho převzetí písemně oznámit dodavateli, jinak je dodávka zařízení považována za bezchybnou. Převzetím zařízení nese odběratel odpovědnost za škody vzniklé na zařízení, včetně porušení autorských práv.

3.3. Odběratel se zavazuje používat zařízení ve shodě s návodem k obsluze, s nímž byl seznámen.

3.4. Odběratel je povinen předem písemně upozornit dodavatele na změnu umístění zařízení a náklady s tímto spojené jdou k tíži odběratele. Pokud dojde při přemístění k poškození zařízení bez technického zajištění dodavatele, jdou náklady na odstranění těchto závad k tíži odběratele.

3.5. Odběratel se zavazuje při provozu zařízení používat výhradně dodavatelem poskytnuté spotřební materiály a dodavatel poskytnutý nebo doporučený papír. Dodavatelem poskytnutý spotřební materiál pouze na zařízení, na které se vztahuje tato smlouva. Použitím spotřebního materiálu v zařízení přechází jeho vlastnictví na odběratele. Materiál dodaný a dosud nepoužitý nad rámec smlouveného množství je až do jeho zaplacení nebo vrácení majetkem dodavatele a podléhá vyúčtování dle této smlouvy.

3.6. Odběratel se zavazuje umožnit pracovníkům dodavatele, v běžné pracovní době, přístup k zařízením za účelem jeho technické kontroly a servisu.

3.7. Poskytnutí služeb nebo zboží, které nejsou předmětem této smlouvy nebo jsou nad rámec této smlouvy (např. provedení servisních prací mimo dobu uvedenou dobu) se zavazuje odběratel dohodnout s dodavatelem předem a uhradit cenu dle platného ceníku dodavatele.

4. Cena

- 4.1. Odběratel se zavazuje zaplatit za poskytnuté služby (včetně služeb jednorázových a dohodnutých nad rámec této smlouvy) uvedené ve smlouvě dohodnuté smluvní ceny včetně veškerých služeb čerpaných i po uplynutí platnosti této smlouvy.
- 4.2. Dodavatel je oprávněn účtovat k ceně právními předpisy stanovené poplatky (např. poplatek za recyklaci, autorský poplatek apod.) a daně. Dodavatel je následně povinen zajistit těmito předpisy stanovené povinnosti (např. recyklaci elektrotechnického odpadu).
- 4.3. Dodavatel je oprávněn upravit ceny poskytnutých služeb o míru inflace (index spotřebitelských cen dle metodiky ČSÚ) za období od posledního stanovení cen, nejméně však za období v délce 1 roku. Dodavatel v tomto případě upozorní odběratele na tuto skutečnost v daňovém dokladu, v němž se cena poprvé promítne nebo v dokladu předcházejícím.

5. Platební podmínky:

- 5.1. Odběratel je povinen hradit dohodnuté platby včas a v plné výši tak jak jsou uvedeny na daňovém dokladu dodavatele – faktuře. Dnem splatnosti se rozumí den připsání úhrady na účet dodavatele.
- 5.2. V případě prodlení odběratele s úhradou ceny poskytnutých služeb je dodavatel oprávněn odběrateli účtovat úrok z prodlení ve smluvní výši 0,05% denně z dlužné částky. Prodlení s úhradou plateb podle této smlouvy se má za vážné porušení smluvních podmínek.
- 5.3. Je-li odběratel v prodlení s úhradou plateb má dodavatel právo zastavit poskytování služeb.
- 5.4. Je-li odběratel v prodlení delším než 21 dní s jakoukoliv platbou má dodavatel nárok na plnou a neprodlenou úhradu všech plateb a pokut dle smlouvy a náhradu vzniklých nákladů a vzniklé škody.
- 5.5. Odběratel je povinen a neodkladně dodavateli oznámit každou skutečnost, která by mohla ohrozit plnění závazků z této smlouvy.
- 5.6. Zúčtovacím obdobím se rozumí kalendářní měsíc, není-li stanoveno jinak. Podkladem pro stanovení fakturované částky je odečet stavu počítadel na konci zúčtovacího období. Odběratel je povinen nahlásit dodavateli stanovenou formou stavu počítadel na zařízení v termínech stanovených v příloze č.1 této smlouvy. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění je stanoveno datum vystavení příslušného daňového dokladu, a to nejpozději desátý pracovní den, následující po provedení odečtu. Pro případ ukončení smlouvy, může být tento poplatek vyúčtován společně s poplatkem za poslední prováděcí období (dílčí plnění). Splatnost faktury je stanovena na 14 dnů.
- 5.7. Spotřebu dodaného materiálu nad rámec vyúčtovaných kopií/výtisků dle stavu počítadel na zařízení dle bodu 5.6. je dodavatelem oprávněn kdykoliv v průběhu smlouvy nebo po jejím skončení odděleně vyúčtovat za ceny podle platného ceníku.

6. Vznik a trvání smlouvy

- 6.1. Smlouva vzniká dnem jejího podpisu oběma stranami. Smlouva je platná dnem podpisu poslední z obou stran a trvá po dobu stanovenou ve smlouvě.
- 6.2. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět. Výpověď musí být provedena písemně a musí být prokazatelně doručena druhé straně. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná běžet prvním kalendářním dnem měsíce následujícího měsíce po měsíci, ve

kterém byla výpověď doručena druhé straně. Posledním dnem výpovědní lhůty zaniká vztah založený touto smlouvou.

6.3. Dodavatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že odběratel poruší jakýkoliv ze svých závazků (zejména prodlení s úhradou plateb za služby) podle této smlouvy a nenapraví toto porušení do třiceti (30) kalendářních dnů od obdržení oznámení společnosti dodavatele, které bude specifikovat toto porušení s uvedením, co je podle názoru poškozené strany zapotřebí k jeho nápravě. V tomto případě má dodavatel právo na úhradu smluvní pokuty ve výši dohodnutých měsíčních plateb za dobu rovnající se výpovědní lhůtě stanovené v bodě 6.2.

6.4. Smlouva zanikne, je splněna, uhrazením všech závazků odběratele vyplívajících z této smlouvy.

7. Reklamacce a záruční podmínky

7.1. Doba záruky dodaného zařízení uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy se stanovuje na dobu trvání této smlouvy.

7.2. Má-li odběratel výhrady k plnění předmětu smlouvy, jež mu bylo poskytnuto, předá je písemně společnosti dodavatele písemně s popisem, v čem spatřuje porušení smlouvy, jinak se má činnost dodavatele za bezvadnou.

7.3. Nesouhlasí-li odběratel s přehledem činností účtovaných společnostmi dodavatele, je povinen reklamaci uplatnit nejpozději do 15 dní od jeho doručení.

7.4. Reklamacce nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtované odměny.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. Jakékoli změny či dodatky, kterými se mění nebo ruší tato smlouva nebo její část, jsou platné pouze ve formě písemných dodatků smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci účastníků.

8.2. Spory vzniklé v souvislosti s touto smlouvou budou strany zásadně řešit vzájemnou dohodou.

8.3. Pro právní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím, vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní, je rozhodující český právní řád.

8.4. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, tato odpovídá jejich pravé a svobodné vůli a nebyla podepsána v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.

8.5. V případě závažné poruchy, neopravitelnosti či vysokých nákladů na servis bude Smlouva ukončena.

8.6. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

Ve Fryštáku, dne



Martin Krajča, jednatel
Dodavatel



Ing. Marian Ležák, starosta
Odběratel

Příloha č. 1: Krycí list

I. ODBĚRATEL: Město Luhačovice nám. 28. října 543 763 26 Luhačovice IČ: 00284165 DIČ: CZ00284165		II. DODAVATEL: ARLES, s.r.o. Holešovská 429 763 16 Fryšták IČ: 25544276 DIČ: CZ25544276	
Datum vystavení: 09.07.2025			
III. PŘEDMĚT SMLOUVY: Krycí list Smlouvy o poskytování servisních a materiálových služeb			
a) podmínky			
Doba trvání smlouvy:	DOBA NEURČITÁ	Frekvence plateb:	měsíčně
		Zúčtovací období:	měsíčně
		Variabilní symbol:	8825065
* cena kopie obsahuje: záruku stroje po dobu trvání smlouvy, spotřební materiál (mimo papíru), náhradní díly, práci a dopravu odborně školeného technika, školení obsluhy zařízení po jeho instalaci; cenou za kopii/výtisk se rozumí jednostranné výtisky/kopie do formátu A4 s průměrným pokrytím tisku 5% (v případě barevného tisku/kopie platí toto pokrytí pro každou z barev).			
b) konfigurace zařízení			
Název stroje:	Develop ineo +300i		Výrobní číslo: AA2K121002404
Výbava:	Rychlost 30 str/min černobíle i barevně. Standardně obsahuje: 2 kazety na papír (2x 500 listů), ruční vstup, duplex, řadič, 8 GB RAM, SSD 250 GB, Gigabit ethernet, CMYK vývojnice a fotoválce.		
	DF-632 Otáčející podavač originálů - automatický oboustranný otáčející podavač dokumentů, kapacita 100 listů		
	PC-416 Velkokapacitní kazeta		
	USB CR YSF READER 3LF, No WRTY		
Počet kusů:	Cena za kopii / výtisk bez papíru:*		
1	Černobílé:	0,16 Kč	
	Barevné:	0,80 Kč	
c) specifikace služeb			
Objednané služby jednorázové:			
Číslo služby:	Název:		Cena:
Celkem za jednorázové služby:			
Služby:			
Číslo služby:	Název:		Cena:
	Služba ProAktiv 24/7 – vzdálené vyčítání, servisní hlášení, aut.objednávání spmt, zaslání počítače		149,00 Kč
	Sleva na službu ProAktiv 24/7		-149,00 Kč
Celkem za periodické služby:			0,00 Kč
IV. PLATEBNÍ PODMÍNKY:			
Platba za zařízení + služby (měsíčně):*	Stránkový paušál (měsíčně):	Periodické platby celkem (měsíčně):	Jednorázové platby celkem:
0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Způsob platby: Bankovním převodem Splatnost: 14 dní Všechny ceny jsou bez DPH, není-li uvedeno jinak.			
Umístění zařízení:			
Název:	Město Luhačovice		
Adresa:	nám. 28. října 543, 763 26 Luhačovice		
Kontaktní osoba:	tel. 777 777 777, fax 777 777 777		

Příloha č. 2:

Forma hlášení na call centrum

Přijetí hlášení:

Veškeré problémy, servisní požadavky a objednávky na poskytnutí služeb hlásí odběratel telefonicky, faxem, nebo emailem na následující telefonní čísla pracoviště Help-desk:  nebo e-mailem: .

Odběratel uvede následující údaje:

- kdo hlásí požadavek;
- telefon, e-mail;
- kde a kdy byla závada zjištěna;
- koho kontaktovat;
- popis závady.

Na tyto údaje se bude vždy dotazovat pracovník dodavatele, např. operátorka na servisní lince nebo pohotovostní technik.

Každý požadavek na poskytnutí podpory eviduje dodavatel interním informačním systémem, kde jsou uvedeny veškeré údaje o servisním případě.

Řešení hlášení

Informace je zaznamenána do interního informačního systému a odběratel je ve stanovené reakční době informován o navrženém způsobu řešení.