

# SMLOUVA O PRÁVU UŽÍVÁNÍ APLIKACE ECONIT

(dále jen „**Smlouva**“)

byla níže uvedeného dne uzavřena v souladu s ustanoveními § 1746 odst. 2, Občanského zákoníku

MEZI

(1) **JRK Česká republika s.r.o.**, IČ: 24853640, se sídlem Bolzanova 1, Praha 1, 110 00, společností zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 201706, za kterou jedná, jednatel Ing. Mojmír Jiříkovský

(dále jen „**Poskytovatel**“), na straně jedné, a

(2) **Město Frýdlant**, IČO: 00262781, sídlem: Město Frýdlant, nám. T. G. Masaryka 37, 464 01, Frýdlant, zastoupená starostou obce Ing. Dan Ramzerem

(dále jen „**Uživatel**“), na straně druhé,

(Poskytovatel a Uživatel dále společně „**Smluvní strany**“ a jednotlivě „**Smluvní strana**“).

## 1. POJMY A DEFINICE

Pokud není touto Smlouvou dále uvedeno či z kontextu jednoznačně nevyplývá jinak, jsou pojmy psané s velkým písmenem v této Smlouvě používány v jednotném i množném čísle v následujících významech:

<b>Admin přístup</b>	privilegovaný přístup k Aplikaci umožňující správu účtů jednotlivých Uživatelů včetně náhledu na účty jednotlivých Registrovaných občanů, jakož i umožňující faktické ovládání Aplikace včetně jejího vypnutí za podmínek uvedených ve Smlouvě;
<b>Aplikace</b>	elektronický prostředek online ve výlučném vlastnictví Poskytovatele, obsahující nástroje k evidenci Registrovaných občanů, odpadu a majetku potřebného k hospodaření s odpadem a jeho skladování;
<b>Ceník</b>	uvádí výši odměny za Službu ECONIT poskytovanou podle této Smlouvy Uživateli, přičemž je nedílnou součástí této Smlouvy;
<b>Občanský zákoník</b>	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších právních předpisů;
<b>Obsah Uživatele</b>	se rozumí zejména veškeré informace používané Uživatелеm v souvislosti s užíváním Služby ECONIT, může se jednat i o díla třetích osob;

<b>Obsah Poskytovatele</b>	se rozumí zejména veškeré informace a díla (vč. děl autorských) předkládané Poskytovatelem jako součást Služby ECONIT, která vytvářejí funkční rámec Služby ECONIT, včetně její věcné náplně;
<b>Obsah Služby</b>	se rozumí soubor Obsahu Poskytovatele a Obsahu Uživatele;
<b>Odměna</b>	souhrnné označení pro odměnu poskytovanou Uživatelé Poskytovateli za poskytování Služby ECONIT, jakož i odměnu za služby Servisní podpory, to vše ve výši stanovené podle platného Ceníku;
<b>Osobní údaje</b>	informace o Uživateli, případně Registrovaném občanu, na základě kterých lze tyto osoby přímo či nepřímým identifikovat;
<b>Pracovní den</b>	jákykoli jiný den než sobota a neděle, který není státním svátkem v České republice a ve kterém jsou banky v České republice otevřeny pro poskytování služeb veřejnosti, to vše v čase od 8:00 do 18:00 hodin;
<b>Přístupové údaje</b>	uživatelské jméno a heslo, které je při prvním přístupu Uživatelé ke Službě ECONIT poskytnuto Poskytovatelem a následně podle podmínek Smlouvy změněno Uživatelé;
<b>Servisní podpora</b>	jsou služby Poskytovatele poskytované jako součást Práva užívat Aplikaci v rámci poskytování Služby ECONIT;
<b>Služba ECONIT</b>	služba, která spočívá v úplatném poskytnutí elektronických nástrojů k vytvoření, vedení a správě evidence odpadového hospodaření, zejména, nikoli však výlučně, k evidenci Registrovaných občanů a informacemi souvisejících s tříděním odpadu každého Registrovaného občana, dále celkové hmotnosti jednotlivých druhů odpadů, evidenci majetku potřebného ke sběru a skladování odpadu, jakož i k sledování, vyhodnocování a evidenci výsledků odpadového řízení, to vše poskytováno elektronickou formou na síti Internet, jakož i v poskytnutí licence k aplikaci, nutné údržbě a ve správě úložiště dat, které jsou považovány za Obsah Uživatelé podle této Smlouvy;
<b>Registrovaný uživatel</b>	koncový uživatel Aplikace, který je registrován v Aplikaci podle jména, příjmení a čísla popisného svého bydliště;
<b>Uživatelský účet</b>	účet k Aplikaci, zřízený za podmínek této Smlouvy výlučně za účelem užívání Služby ECONIT;

## **2. PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 2.1. Poskytovatel poskytuje za podmínek uvedených v této Smlouvě Uživateli Službu ECONIT. Uživatel přijímá Službu ECONIT za podmínek uvedených v této Smlouvě a za její užívání se zavazuje uhradit Poskytovateli Odměnu.
- 2.2. Smluvní strany se dohodly, že služba ECONIT je uživateli poskytována na základě této smlouvy.
- 2.3. Poskytováním Služby ECONIT se zejména rozumí:
  - 2.3.1. právo Uživatele užívat Službu ECONIT;
  - 2.3.2. právo Uživatele mít zřízen Uživatelský účet a využívat Aplikaci;
  - 2.3.3. poskytování podpory v oblasti odpadového hospodaření, třídění odpadu, sběru a skladování odpadu a minimalizace odpadů v souladu s Harmonogramem, který tvoří přílohu této smlouvy;
  - 2.3.4. právo Uživatele na správu Obsahu uživatele;
- 2.4. Poskytování Služby ECONIT může být omezeno, a to ze zákonných důvodů, v případě Závad Aplikace, zejména v případě jakéhokoli výpadku nebo zániku některého z dodavatelů Poskytovatele, jakož i v případě nutné údržby nebo rozvoje Aplikace. Takové skutečnosti nemají vliv na výši Odměny, pokud omezení nepřesáhne 3 pracovní dny; po marném uplynutí této doby a v případě, že Službu ECONIT nebylo možno užívat z důvodů vzniklých nikoli na straně Uživatele, vzniká uživateli nárok na vrácení zaplacené poměrné části odměny dle čl. 3 odst. 3.4.3 této smlouvy.
- 2.5. Není porušením Smlouvy, když v důsledku omezení nebo přerušování Služby ECONIT ztratí Uživatel dočasně přístup k Obsahu Služby. O přerušování Služby ECONIT bude Uživatel informován.

## **3. ODMĚNA ZA SLUŽBU ECONIT A ZPŮSOB ÚHRADY**

- 3.1. Služba je poskytována za úplatu. Uživatel se tímto zavazuje za poskytování Služby ECONIT platit Poskytovateli Odměnu.
- 3.2. Výše Odměny je stanovena podle platného Ceníku, který je přílohou a nedílnou součástí této Smlouvy. Veškeré ceny v Ceníku jsou uvedeny bez DPH, které je účtováno v zákonné výši.
- 3.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit Odměnu za jím poskytované Služby ECONIT, a to tak, že Uživateli zašle nový Ceník na příslušný rok. Poskytovatel je k takové změně oprávněn vždy nejpozději do 10. ledna toho kterého roku, pro který má nový ceník platit. Účastníci této smlouvy se dohodli, že Uživatel má právo od této smlouvy odstoupit z důvodu neakceptace nového Ceníku do 15 dnů ode dne doručení nového Ceníku. Smluvní strany se dohodli, že tato lhůta je prekluzivní, tj, že pokud v této lhůtě Uživatel neodstoupí od této smlouvy akceptuje nový Ceník bez výhrad.
- 3.4. Způsob úhrady Odměny za užívání Aplikace (a/nebo jakékoli její části) je stanoven tak, že Odměna bude uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem se splatností 14 dnů ode dne vystavení. Faktura je v den vystavení zaslána emailem



dodržení práv třetích osob (zejména práv na ochranu osobních údajů) ve vztahu k informacím používaných při užívání Služby ECONIT.

- 4.6. Není porušením této Smlouvy, pokud není Služba poskytována v důsledku toho, že Uživatel porušil některou z podmínek této Smlouvy.
- 4.7. Uživatel je povinen bezodkladně oznámit Poskytovateli jakékoli zneužití nebo i jen pokus o zneužití jeho přístupových údajů a současně je povinen zvolit si bezodkladně nové přístupové údaje k Uživatelskému účtu.

## **5. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

- 5.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Uživateli za podmínek sjednaných touto Smlouvou Službu ECONIT resp. má povinnost poskytnout Uživateli Přístupové údaje k Aplikaci, a to neprodleně po úhradě Čtvrtletního poplatku za užívání Aplikace za správu Obsahu uživatele za příslušný rok.
- 5.2. Přístupové údaje k Aplikaci předá Poskytovatel Uživateli osobně.
- 5.3. Poskytovatel má právo užívat Admin přístup k Aplikaci.
- 5.4. Poskytovatel nenese odpovědnost za neúmyslné výpadky provozu Služby, je však povinen vyvinout maximální úsilí, aby v co nejkratším možném čase zajistil znovu zprovoznění Služby.
- 5.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo v odůvodněných případech poruch technické povahy na straně Uživatele či v síti Internet omezit či dočasně zastavit poskytování Služby, o čemž bude informovat Uživatele bez zbytečného odkladu.
- 5.6. Uživatel souhlasí s anonymním užitím a/nebo zveřejněním registračních a statistických údajů Poskytovatelem pro rozvoj a provoz poskytované Služby a současně i za účelem prezentace Poskytovatele. Statistické údaje a jejich sestavy nebudou obsahovat osobní údaje takového charakteru, které by mohly na základě jednoho, či více těchto údajů, přímo či nepřímo identifikovat Uživatele nebo které by umožnily jakékoli třetí osobě Uživatele kontaktovat. Poskytovatel je oprávněn použít data shromážděná aplikací pro analytické účely, kdy výstupy z těchto analýz je Poskytovatel oprávněn užit za referenčním účelem a za účelem propagace jeho jména a Služby ECONIT. Poskytovatel je oprávněn veřejně za účelem referencí a propagace užit i obecné a veřejně známe informace o Uživateli pouze s písemným souhlasem statutárního orgánu Uživatele.
- 5.7. Poskytovatel je oprávněn veřejně za účelem referencí a propagace užit i obecné a veřejně známe informace o Uživateli pouze se souhlasem statutárního orgánu Uživatele.
- 5.8. Poskytovatel má právo Službu omezit nebo neposkytnout a zablokovat Účet uživatele včetně jeho Obsahu, zejména pokud by:
  - 5.8.1. Uživatel postupoval v rozporu s touto Smlouvou;
  - 5.8.2. Uživatel užíval Službu ECONIT způsobem způsobilým poškodit Poskytovatele, a/nebo se i jen pokusil zneužívat, blokovat, kopírovat, modifikovat či jinak měnit jakoukoliv součást Aplikace;
  - 5.8.3. Uživatel vyvíjel jakoukoli snahu nebo se i jen pokusil Aplikaci či jakoukoli část Služby ECONIT poskytovat dalším subjektům;

- 5.8.4. Uživatel se i jen pokusil získat přihlašovací jména a/nebo hesla jiných uživatelů Služby ECONIT i služeb a produktů třetích osob;
- 5.8.5. Uživatel se i jen pokusil porušovat jakákoli práva Poskytovatele nebo třetích osob i jiným než v této Smlouvě výslovně uvedeným způsobem.
- 5.9. V případě, kdy Uživatel postupuje v rozporu s touto Smlouvou ve smyslu odst. 5.12.1 a odst. 5.12.5. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Uživatele nejdříve vyzvat ke zjednání nápravy a poskytnout mu lhůtu alespoň 5 dnů; pokud Uživatel nápravu nezjedná ani v této dodatečné lhůtě, je Poskytovatel oprávněn bez dalšího postupovat dle odst. 5.12 této Smlouvy.

## **6. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN**

- 6.1. Smluvní strany budou komunikovat v rámci provozního styku při sjednání jakéhokoli závazku ze Smlouvy písemnou formou a prostřednictvím oprávněných osob.
- 6.2. Smluvní strany se dohodly na určení odpovědných zástupců za každou Stranu pro běžný provozní styk při poskytování Služby a pro jednání o plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy prostřednictvím oprávněných osob zde uvedených:

Za Poskytovatele:

Marek Adamec

Email: [REDACTED]

+ [REDACTED]

Za Uživatele:

Helena Fialová

Email: [REDACTED]

+ [REDACTED]

- 6.3. Za běžný styk z této Smlouvy se nepovažuje změna podmínek této Smlouvy. K jednání o změně této smlouvy jsou oprávněni pouze členové statutárního orgánu Smluvních stran.

## **7. UKONČENÍ SMLOUVY**

- 7.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 7.2. Poskytovatel i Uživatel mají právo jednostranně vypovědět tuto Smlouvu bez udání důvodu. Smlouva se považuje za ukončenou k 90. dni ode dne, kdy byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.

## **8. REGISTROVANÝ OBČAN**

- 8.1. Registrace domácnosti je nutnou podmínkou k řádnému využívání Služby ECONIT Registrované domácnosti; Uživatel bere na vědomí, že řádná registrace domácnosti, která se chce zapojit do třídění odpadu, je podmínkou k řádnému využívání Služby ECONIT.

## 9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem.
- 9.2. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem oběma Smluvními stranami.
- 9.3. Změnu této Smlouvy je možné provést pouze písemně ve formě číslovaného dodatku.
- 9.4. Tato Smlouva, spolu se svými přílohami, představuje úplnou dohodu Smluvních stran a nahrazuje jakékoli předchozí návrhy, prohlášení, dohody či ujednání učiněná mezi Smluvními stranami, ať již písemně, ústně či konkludentně, týkající se předmětu této Smlouvy. Pokud by se tato Smlouva či jakákoli její část z jakéhokoli důvodu stala či ukázala být neplatnou, neúčinnou či nevymahatelnou, zavazují se Smluvní strany taková ustanovení nahradit novými, která svým účelem, předmětem a obsahem co nejpřesněji naplní účel, předmět a obsah této Smlouvy.
- 9.5. Mezi Poskytovatelem a Uživatelem byla dne 2. 9. 2019 sepsána Smlouva o servisní podpoře k aplikaci ECONIT a reklamační řád; účastníci shodně prohlašují, že se jedná o smlouvy na sobě závislé ve smyslu § 1727 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 9.6. Obsah této Smlouvy a její uzavření bylo schváleno Radou města Frýdlant dne 12. 8. 2019 usnesení číslo 622/2019 v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích.

V Praze dne 2.9.2019

Ve Frýdlantě dne 2. 9. 2019

Za Poskytovatele,

Za Uživatele,

---

Příloha č. 1 Smlouvy

CENÍK

- 18 000 Kč bez DPH
1. Čtvrtletní poplatek za užívání aplikace a za správu dat  
  
(instalaci, registraci samosprávy do systému, registraci domácností do systému a zaškolené personálu v rozsahu 3 hodin, zahrnující v sobě pravidelný servis, nutnou údržbu a licenci vždy na 3 měsíce)



## SMLOUVA O SERVISNÍ PODPOŘE K APLIKACI ECONIT A REKLAMAČNÍ ŘÁD

TATO SMLOUVA O ÚROVNI SERVISNÍ PODPORY (dále jen „SLA“) byla níže uvedeného dne uzavřena v souladu s ustanoveními § 1746 odst. 2, Občanského zákoníku

MEZI

- (1) **JRK Česká republika s.r.o. ,IČ: 24853640, se sídlem Bolzanova 1, Praha 1, 110 00, společností zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 201706, zastoupena jednatelem Ing. Mojmírem Jiřikovským**

(dále jen „**Poskytovatel**“), na straně jedné, a

- (2) **Město Frýdlant, IČO: 00262781, sídlem: Město Frýdlant, nám. T. G. Masaryka 37, 464 01, Frýdlant, zastoupená starostou obce Ing. Dan Ramzerem**

(dále jen „**Uživatel**“), na straně druhé,

(Poskytovatel a Uživatel dále společně „**Smluvní strany**“ a jednotlivě „**Smluvní strana**“).

### VZHLEDEM K TOMU, ŽE

- A. Poskytovatel je výlučným poskytovatelem aplikace ECONIT;
- B. Uživatel má zájem na využití aplikace ECONIT a včetně služeb Servisní podpory;
- C. Poskytovatel je ochoten za tímto účelem poskytnout Uživateli právo užívat Aplikaci ECONIT, a poskytnout mu služby Servisní podpory;
- D. Mezi Poskytovatelem a Uživatelem byla dne ..... sepsána Smlouva o právu užívání aplikace ECONIT; účastníci shodně prohlašují, že se jedná o smlouvy na sobě závislé ve smyslu § 1727 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

### SE SMLUVNÍ STRANY DOHODLY NA NÁSLEDUJÍCÍM:

#### 1. POJMY A DEFINICE

Pokud není touto Smlouvou dále uvedeno či z kontextu jednoznačně nevyplývá jinak, jsou pojmy psané s velkým písmenem v této Smlouvě používány v jednotném i množném čísle v následujících významech:

#### **Admin přístup**

privilegovaný přístup k Aplikaci umožňující správu účtů jednotlivých Uživatelů včetně náhledu na účty jednotlivých Registrovaných občanů;

#### **Aplikace ECONIT**

elektronický prostředek sloužící k efektivnímu hromadnému rozesílání emailů, zejména obchodních sdělení, ve výlučném vlastnictví Poskytovatele;

<b>Občanský zákoník</b>	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších právních předpisů;
<b>Pracovní den</b>	jákýkoli jiný den než sobota a neděle, který není státním svátkem v České republice a ve kterém jsou banky v České republice otevřeny pro poskytování služeb veřejnosti, to vše v čase od 9:00 do 18:00 hodin;
<b>Servisní podpora</b>	jsou služby Poskytovatele poskytované jako součást práva užívat Aplikaci;
<b>Service level agreement (SLA)</b>	se rozumí dohoda Smluvních stran o rozsahu, termínech, četnosti, kvalitě a dalších právech Smluvních stran spojených s činnostmi Poskytovatele prováděnými na základě požadavku Uživatelé v rámci Servisní podpory;
<b>Závady Aplikace</b>	chybové stavy Aplikace specifikované a odstraňované v režimu SLA, která tvoří Přílohu Smlouvy.

## 2. SERVISNÍ PODPORA

- 2.1. Uživatel prohlašuje, že je mu dobře znám stav Aplikace, který je způsobilý k užívání podle Smlouvy.
- 2.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli Servisní podporu, a to po dobu trvání Smlouvy ode dne předání Aplikace k užívání Uživateli.
- 2.3. Servisní podporou se pro účely této Smlouvy se zejména rozumí:
  - 2.3.1. odstraňování Závad podle bodu 3 SLA;
  - 2.3.2. podpora Uživatelé při zajištění základních funkcí Aplikace;
  - 2.3.3. náhled do interních záznamů, zaznamenávajících události v Aplikaci.
- 2.4. Za Servisní podporu podle této Smlouvy se zejména nepovažuje:
  - 2.4.1. jiná obecná podpora nesouvisející se základními funkcemi Aplikace;
  - 2.4.2. řešení otázek, jejichž odpověď lze nalézt v nápovědě k Aplikaci.
- 2.5. Úkony mimo Servisní podporu podle SLA je Poskytovatel oprávněn účtovat zvlášť za cenu 500,- Kč za hodinu. Skutečnost, že se jedná o úkon mimo rámec Servisní podpory je Poskytovatel povinen Uživateli oznámit před zahájením činnosti. K této odměně bude připočteno DPH v zákonné výši.

## 3. ODSTRAŇOVÁNÍ ZÁVAD APLIKACE

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat Závady Aplikace, tj. takové stavy Aplikace, pro které Aplikace nedosahuje úrovně technických parametrů, kterých dosahovala v okamžiku předání Uživateli.

3.2. Závady Aplikace jsou pro účely Smlouvy rozčleněny do 2 skupin. Poskytovatel se zavazuje po dobu trvání Smlouvy realizovat odstranění Závad Aplikace v časových odevzách stanovených pro každou skupinu.

#### 3.2.1. Běžná závada

*Běžný provoz Aplikace není významně omezen. Uživatel zaznamená a oznámí poskytovateli Závadu, pro kterou není schopen Aplikaci částečně využívat.*

#### 3.2.2. Těžká závada

*Významně omezuje běžný provoz Aplikace nebo je Aplikace zcela nedostupná. Uživatel zaznamená a oznámí Poskytovateli Závadu, pro kterou není Aplikace dostupná nebo je její provoz významně omezen.*

	Garantovaná doba zahájení prací na řešení Závady po řádném nahlášení	Garantovaná doba ukončení Závady
Běžná závada	Do 25 hodin od nahlášení	52 hodin
Těžká závada	Do 25 hodin od nahlášení	75 hodin

3.3. Rozhodný okamžik pro počítání garantované doby se rozumí nahlášení Závady Uživatelem. Komunikace stran jejího odstranění probíhá mezi Smluvními stranami dle typu Závady.

3.4. Garantovanou dobou zahájení prací na řešení Závady po řádném nahlášení se rozumí doba, za kterou je Poskytovatel povinen informovat Uživatele prostřednictvím emailu nebo telefonu, že eviduje nahlášení závady a byly zahájeny práce na zjištěném charakteru Závady.

3.5. Garantovanou dobou ukončení Závady se rozumí doba, za kterou je Poskytovatel povinen vadu identifikovat a odstranit, anebo informovat Uživatele o náhradní době ukončení Závady.

3.6. Poskytovatel je oprávněn řešit odstranění Běžné závady toliko v Pracovních dnech; do běhu lhůt se nezapočítávají nepracovní dny a dále dny, na které připadají státní svátky.

3.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo sjednané garantované doby prodloužit. Prodloužení garantované doby je povinen Poskytovatel rádně odůvodnit.

## 4. PROCESNÍ PRAVIDLA

4.1. Uživatel se zavazuje nahlásit závadný stav Aplikace uživatele neprodleně po jejím zjištění a to na emailovou adresu [REDACTED]

4.2. Poskytovatel v reakční době až 3 hodiny od nahlášení závadného stavu vyhodnotí jeho povahu a závažnost. Výslednou identifikaci závadného stavu sdělí na emailovou adresu Uživatele [REDACTED], včetně informace o typu úkonů Servisní podpory nebo odstranění Závady, předpokládaném termínu ukončení prací.

4.3. Závada Aplikace je považována za zcela odstraněnou potvrzením Poskytovatele kontaktní osobě Uživatele.

## 5. ODSTRAŇOVÁNÍ ZÁVAD HARWARU

5.1. Záruční doba začíná běžet od převzetí zboží kupujícím. Její délka je stanovena na 12 měsíců od data dodání, pokud není stanoveno jinak, například formou poznámky ve faktuře nebo ustanovením smlouvy

5.2. Záruční podmínky

5.2.1. Uživatel je povinen zajistit prohlídku dodaného Hardwaru bezprostředně po jeho dodání a je povinen všechny případné zjištěné vady oznámit bez zbytečného odkladu nejpozději však do druhého pracovního dne Poskytovateli. Jestliže tak neučiní, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží. Při pozdější reklamaci bude vada považována za mechanické poškození způsobené Uživatелеm a reklamace může být zamítnuta.

5.2.2. Při použití zásilkové služby nebo veřejného dopravce se reklamace Hardwaru poškozeného při přepravě řídí reklamačním řádem dopravce a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Takto způsobené vady nelze reklamovat u Poskytovatele.

5.2.3. Uživatel má právo uplatnit záruku pouze na Hardware, který vykazuje vadu, vztahuje se na něj záruční lhůta a bylo zakoupeno u Poskytovatele.

5.2.4. Místem pro uplatnění reklamace je sídlo Poskytovatele.

5.2.5. Uživatel může vadný Hardware na reklamaci zaslat přepravní službou - na vlastní náklady. Balík musí být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat:

- Reklamovaný Hardware (včetně kompletního příslušenství);
- kopii daňového dokladu;
- podrobný popis závady;
- dostatečné kontaktní údaje Uživatele (zpáteční adresa, telefonní číslo).

5.2.6. Zpáteční cestu (po uznání oprávněné reklamace jako záruční) hradí Poskytovatel. V případě neoprávněné reklamace bude Uživateli účtován manipulační poplatek dle aktuálního ceníku a Hardware bude na náklady Uživatele zasláno zpět na jeho uvedenou adresu.

5.2.7. Záruka se nevztahuje na opotřebení Hardwaru způsobené jeho obvyklým užíváním.

5.2.8. Záruka se nevztahuje na Hardware s porušenými ochrannými pečetěmi nebo sériovými čísly.

5.3. Záruka se nevztahuje na vady a poškození vzniklá:

- a) mechanickým poškozením nebo opotřebením Hardwaru,
- b) elektrickým přepětím,

- c) používáním nebo skladováním Hardwaru v podmínkách, které neodpovídají teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, pro které je výrobek určen,
- d) neodbornou instalací, použitím, zacházením, obsluhou, zanedbáním péče o Hardware, které jsou v rozporu s uživatelským návodem,
- e) použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu,
- f) pokud byl Hardware nebo jeho část poškozena počítačovým virem,
- g) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- h) pokud byl Hardware upravován Uživatelem,
- i) pokud byl Hardware poškozen přírodními živly nebo vyšší mocí.

5.4. Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady, vady vzniklé při výrobě, montáži nebo instalaci Hardware, provedené pracovníky Poskytovatele.

5.5. Hardware předaný k reklamaci bude testován pouze na závadu písemně uvedenou Uživatelem. Poskytovatel může Uživateli účtovat práci technika v případě, že popis závady bude nedostatečný.

5.6. Zjistí-li technik, že příčinou problémů není reklamovaný Hardware (např. TT tiskárna), ale nekorektní chování zařízení dodaných třetí stranou (např. PC, operační systém), bude Uživateli účtována práce technika za zjištění tohoto stavu a případné uvedení do funkčního stavu.

## **6. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE HARDWARU**

6.1. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude Hardware opraven v dohodnutém termínu. Poskytovatel je oprávněn vadný Hardware Uživateli vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými uživatelskými vlastnostmi.

6.2. Pokud není výměna, ani oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se Poskytovatel s Uživatelem dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat.

6.3. V případě nemožnosti vyřízení oprávněné reklamace žádnou z uvedených možností, bude Uživateli vystaven dobropis a vrácena zaplacená kupní cena.

6.4. Reklamace Hardwaru vyřizuje Poskytovatel bez zbytečného odkladu, s maximální snahou vyjít Uživateli vstříc v čase i v pomoci při zajištění funkčnosti provozu, ve kterém byl Hardware nasazen.

6.5. Jedná-li se o záruční opravu, pak po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží vyřízena výměnou Hardwaru za nový, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou, je další případná reklamace považována za první reklamaci zboží.

6.6. Doba trvání reklamace se počítá od druhého dne po přijetí, do dne vyřízení reklamace (oznámení Uživateli), nikoliv do vyzvednutí zboží Uživatelem!

6.7. O ukončení reklamace vyrozumí Poskytovatel Uživatele buď písemně, faxem, telefonicky, nebo e-mailem. Pokud byl Hardware zaslán přepravní službou a Uživatel neuvedl v příloženém popisu závady požadovaný způsob převzetí, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Uživatele přepravní službou zvolenou Poskytovatelem.

## **7. NUTNÁ ÚDRŽBA**

7.1. Nutnou údržbou se rozumí pravidelná údržba potřebná k zachování parametrů Aplikace. Nutná údržba je prováděna z iniciativy Poskytovatele, nejedná se o reakci na jakoukoli Závadu.

7.2. Uživatel je povinen strpět krátkodobou odstávku Práva užívat Aplikaci spočívající v jeho omezení nebo přerušení, a to i bez upozornění Poskytovatele.

7.3. Poskytovatel se zavazuje informovat Uživatele o omezení Práva užívat Aplikaci z důvodu Nutné údržby Aplikace nejpozději 6 hodin před plánovanou údržbou, pokud by omezení práva užívat Aplikaci trvalo déle jak 3 hodiny.

## **8. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ**

8.1. SLA se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem.

8.2. SLA nabývá platnosti a účinnosti podpisem Smlouvy.

8.3. Obsah této Smlouvy a její uzavření bylo schváleno Radou obce Frýdlant dne 2. 9. 2019 usnesení číslo 622/2019 v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích.

V Praze dne 2. 9. 2019

Ve Frýdlantě dne 2. 9. 2019

Za Poskytovatele,

Za Uživatele,

---