

SMS-005-Ne-D4-01-2016

Všeobecné podmínky servisní materiálův smlouvy

1) Předmět smlouvy a základní ujednání

1. Touto smlouvou se zhotovitel zavazuje objednateli (dále jen zákazník) udržovat a zajišťovat provoz (dále jen služba) předmětného zařízení (dále jen PZ) za úplatu, jehož specifikace je uvedena na str. 1.
2. Tato služba zahrnuje poskytování spotřebního materiálu pro provoz PZ včetně náhradních dílů, veškerých servisních zásahů v souvislosti s provozem PZ. Cena těchto služeb a veškerých nákladů spojených s plněním podmínek smlouvy je započtena v ceně výstisků, dopravních nákladů a poplatků uvedených na str. 1.
3. Spotřebním materiálem a náhradními díly (obojí dále jen SM) se rozumí veškerý materiál pro provoz PZ jako je toner, starter, fotovalec, papír a díly, které se běžným provozem opotřebovávají, jako jsou spojky, válce, podávací elementy nebo díly, jejichž opotřebení nemůže být nájemce běžným provozem ovlivnit (např. elektrokomponenty).

2) Povinnosti zákazníka

1. Zákazník je povinen poskytnout přístup v místě a čase instalace/poskytnutí úvodní služby PZ včetně zajištění prostoru pro umístění PZ, přípojku 220V a přípojku k síti LAN (je-li vyžadována) včetně nezbytných přípojevacích parametrů (IP adresa nebo DHCP).
2. Zákazník prohlašuje, že PZ se nachází/bude instalován v místě instalace uvedeném na str. 1. Termín zahájení služby je uveden na str. 1, nebo je stanoven dohodou smluvních stran. Má se však za to, že termín zahájení služby PZ proběhne nejpozději do 30-ti dnů ode dne podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
3. Zákazník je povinen zajistit podmínky (pokud neexistuje technická překážka) pro komunikaci PZ s dohledovým centrem RemoteCare (dále jen RemoteCare) prostřednictvím běžných protokolů (SMTP, POP3, http, https). Zhotovitel prohlašuje, že tato komunikace slouží výhradně k zaslání datových zpráv o technickém stavu PZ (jako jsou poruchy, záseky, počítačová apod.) a poskytovateli slouží pro rychlejší reakci na opravy a poskytování služeb obecně. V žádném případě nejsou přenášena data o charakteru nebo obsahu zákaznickem tištěných úloh/dokumentů a PZ nelze takto na dálku jakkoliv ovládat.
4. Při provozu PZ je třeba dbát pokynů uvedených v této smlouvě. Jejich nedodržení může způsobit poškození PZ či omezení provozu a tím i vzniku nákladů, které zákazník hraší nad rámec služby. V případě porušení těchto povinností, může zhotovitel jednostranně odstoupit bez dalšího od této smlouvy. Nárok zhotovitele na úhradu dlužných plateb dle příslušných ustanovení této smlouvy tím zůstává nedotčen.
5. Zákazník bude při obsluze a užívání PZ postupovat v souladu s proškolením a pokyny v uživatelské příručce, která obsluhu a provoz v uživatelském smyslu popisuje. Zákazník bude užívat PZ přiměřeně jeho povaze a určení tak, aby nedocházelo k jeho poškození, neúměrnému opotřebení nebo zničení či zapříčinění vzniku škody na PZ.
6. Veškeré předlohy a materiály vkládané do PZ (podavač předloh, zásobník papíru apod.) musí být zbaveny veškerých kovových doplňků a nesmí obsahovat možné znečišťující prvky.
7. Objeví-li se na zobrazovacím panelu PZ jakákoliv indikace požadující servisní zásah nebo se vyskytne závada (ať už v podobě neprovozuschopného PZ nebo nekalitních výstisků či častých záseků) je zákazník povinen PZ vypnout a neprodleně vyvolat/informovat servisní středisko zhotovitele.
8. Zákazník není oprávněn provádět na PZ jakékoliv změny nebo úpravy a demontáže či jakkoliv jej přemisťovat bez souhlasu zhotovitele. Veškerý SM dodávaný/doplňovaný do PZ musí být výhradně původu od zhotovitele, stejně jako servisní a technické zásahy, jež může provádět pouze pověřený servisní technik zhotovitele. SM dodávaný zhotovitelem v rámci smlouvy je zákazník povinen užívat pouze v PZ, na které se tato smlouva vztahuje.
9. Zákazníkovi se doporučuje zajistit PZ proti živelným a jiným pohromám. Odstáření jejich důsledků a následků nejsou ve službě zahrnuty.

3) Povinnosti zhotovitele

1. Jako součásti zahájení služby je zhotovitel povinen proškolit obsluhu, předat zákazníkovi uživatelské příručky, software s ovladači a případně provést instalaci ovladačů na jeden PC zákazníka. Zahájení služby zákazník potvrdí podpisem do servisního listu vystaveného instalačním technikem zhotovitele. Servisní list bude obsahovat národní osob, které byly proškoleny a potvrzení převzetí návodu na obsluhu. Tímto úkonem se má za to, že PZ byl v pořádku předán do provozu a nájemce jej může bez výhrad užívat.
2. Veškerý servis na PZ je prováděn zhotovitelem v pracovních dnech a pracovních hodinách (8:00 – 16:30 – dále jen pracovní hodiny), nebo dle dohody zákazníka a servisního střediska.
3. Veškerý servis na PZ je prováděn tak, aby byla zachována užitná funkce PZ pro zákazníka a to v souvislosti s pravidelnou údržbou v intervalech stanovených výrobcem nebo dle technických zkušeností zhotovitele. Poskytnutí servisu může být též vyvoláno prostřednictvím hlášení RemoteCare, výzvu zákazníka v souvislosti s poruchou nebo jinou provozní příčinou, která brání zákazníkovi užívat PZ v dohodnuté kvalitě / kvantitě stanovené touto smlouvou. Okamžitě neohlášení závady nebo potřeby opravy, neposkytnutí přístupu servisního technika zhotovitele k PZ apod. je považováno jako neposkytnutí součinnosti zákazníkovi.
4. Zhotovitel je povinen umožnit zavedení PZ do služby RemoteCare (neexistuje-li technická překážka službě zabráňující). Tato služba zajišťuje přímou komunikaci mezi PZ a servisním střediskem zhotovitele a umožňuje rychlejší vyhodnocení případných a aktuálních závad PZ.
5. Zhotovitel je povinen zabezpečit údržbu a opravy PZ. Veškeré náklady vzniklé v souvislosti s plněním stanoveného kreditu výstisků včetně dodávek SM, údržby a oprav jdou k tíži zhotovitele, výjma nákladů vzniklých v důsledku skutečnosti zaviněných zákazníkovi (zaviněná poškození, užívání v rozporu s uživatelskou příručkou, neposkytnutí součinnosti).
6. Zhotovitel je povinen provést opravu / servis do 16-ti pracovních hodin od okamžiku, kdy mu byla závada na PZ zákazníkovi poprvé ohlášena (formou písemnou, faxem či mailem).
7. Zhotovitel je povinen v případě, že vadu PZ nelze odstranit do 16-ti pracovních hodin, poskytnout zákazníkovi obdobné provozuschopné zařízení na dobu nezbytně nutnou k provedení opravy PZ.
8. SM bude dodáván zhotovitelem v množství min. odpovídajícím dohodnutému kreditu, popř. vyšším na základě objednávek zasláných zákazníkovi (mailem, písemně, faxem), přičemž první dodání SM proběhne při instalaci PZ. Objednávku SM lze rovněž uskutečnit u servisního technika provádějícího výkon na PZ, který je povinen tuto objednávku uvést do servisního listu. Objednávku SM lze uskutečnit telefonicky, zde si však zhotovitel vyhrazuje možnost mailového potvrzení objednávky. Ve všech případech provede zhotovitel plnění objednávky do 24 pracovních hodin od okamžiku obdržení objednávky.

9. Zhotovitel neodpovídá za vadu a provoz PZ v případě neposkytnutí součinnosti zákazníkovi, nebo v případě kdy byla oprava provedena někým jiným než servisním technikem zhotovitele (např. zákazníkem či třetí stranou) nebo v případě užití jiného SM než dodávaného či schváleného zhotovitelem. V takovém případě nemůže být poskytnuto obdobné zařízení po dobu opravy a i lhůty výše uvedené stran odevzu a doby oprav mohou být delší, než je ujednáno. Náklady na odstranění těchto závad budou zákazníkovi účtovány dle aktuálního ceníku zhotovitele a zákazník se je zavazuje uhradit.

4) Platby a ostatní finanční ujednání

1. Zákazník se zavazuje hradit zhotoviteli smluvní platby na základě vystavených faktur – daňových dokladů (dále jen DD) ve výši a splatnostech na příslušných DD uvedených. Datem splatnosti je rozumně datum připsání příslušné celkové částky na bankovní účet zhotovitele. Ceny jsou stanoveny dohodou s přihlédnutím k typu PZ, rozsahu využití a dalším uživatelským a technickým faktorům.
2. Splátnost DD je dohodnuta v délce 14 dnů ode dne vystavení DD zhotovitelem.
3. Smluvními platbami jsou platby uvedené na str. 1. této smlouvy:
 - a. Základní sazba a průměrné měsíční dopravní náklady za měsíc (dále jen paušál). V této ceně je zahrnut předpokládaný počet zhotovených výstisků z/b a barevných (dále jen kredit). Paušál je zákazníkovi hrazen na základě DD vystaveného k poslednímu dni za každý měsíc.
 - b. Počet výstisků nad rámec kreditu je hrazen na základě DD vystaveného za příslušné období odpočtu výstisků - tj. rozdíl počtu uskutečněných výstisků od příslušného počtu výstisků uvedených v dohodnutém kreditu. Tento rozdíl je proste vynásoben sazbou ceny výstisku uvedeným na str. 1 (zvlášť pro čb a barvu).
 - c. Nadspotřeba krytí je hrazena na základě DD vystavených za příslušné období odpočtu výstisků. Výpočet je prostý násobek uskutečněného počtu výstisků se sazbou nadspotřeby krytí (str. 1) za příslušné období odpočtu výstisků. Za každé celé 1% nad dohodnuté procento spotřeby uvedené na str. 1.
 - d. Ostatní náklady neobsažené v paušální platbě (hrazeny na základě DD vystavených za dodatečné služby) vzniklé např. v souvislosti neposkytnutí součinnosti, odstranění závad způsobených nájemcem v rozporu s dohodnutým užíváním PZ apod.
4. Odpočet uskutečněných výstisků bude zjištěn pomocí aktuálních údajů z hlášení PZ prostřednictvím RemoteCare, nebo zasláním mailového formuláře na adresu zákazníka uvedenou na str. 1. Zákazník se zavazuje vyplnit formulář podle skutečnosti a obratem jej vrátit zpět na adresu odcety@elvira.cz. V případě, že tak neučiní, bude odpočet uskutečněných servisním technikem zhotovitele v místě umístění PZ v nejbližším možném termínu. Protokoly příslušných odpočtů se zhotovitel zavazuje na žádost zákazníka poskytnout a to i zpětně. Pro první odpočet je brán ve zřetel stav kopii na počátku smlouvy (str. 1.) pro čb a barvu zvlášť.
5. Po uplynutí období odpočtu výstisků, je provedena rekapitulace na základě rozdílu počtu výstisků na počátku období a jeho konci. Od výsledného počtu výstisků je odečten počet výstisků zahrnutých v kreditu a následně rozdíl je fakturován resp. dobropisován v sazbě cen výstisků (čb resp. barva). Ve výpočtu je zohledněn nevratný počet kopií za měsíc uvedený na str. 1. jako minimální účtované množství výstisků.
6. V případě prodloužení v platbách DD se zákazník zavazuje zhotoviteli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodloužení.
7. V případě prodloužení zákazníka v platbách DD delším než 14 dní je zhotovitel oprávněn přerušit poskytování služby do doby úplného uhrazení dlužných plateb. V případě prodloužení zákazníka v platbách DD delším než 28 dní má zhotovitel právo jednostranně od této smlouvy odstoupit a požadovat vydání veškerého SM a to s okamžitou platností. Nebude-li SM zákazníkovi vydán ani do 10-ti kalendářních dnů od doručení odstoupení od této smlouvy, je zhotovitel oprávněn tento SM od zákazníka odebrat a odvézt. Zákazník je povinen úkon umožnit a poskytnout součinnost k jeho realizaci.
8. Dochází-li v průběhu plnění smlouvy k opakovanému (min. v průběhu 3 paušálních plateb po sobě) nevyužití nebo výraznému přečerpání kreditu výstisků, jsou obě smluvní strany oprávněny požadovat na příští období úpravu kreditu výstisků v přiměřené výši. V takovém případě se smluvní strany zavazují uzavřít novou smlouvu, která bude upravovat nový stav paušálu resp. nových cen.
9. Zhotovitel je oprávněn změnit dodatkem v průběhu trvání smlouvy ceny poskytovaných služeb (ceny výstisku a tím i základní sazbu za měsíc, dopravní náklady atp.) v důsledku zdražení/zlevnění vstupů nebo změn příslušných zákonů (výše DPH apod.). Tento dodatek je platný po jeho podpisu obou smluvních stran od následujícího platebního období. Pokud tento dodatek zákazník nepodepíše do 7 dnů od jeho obdržení, je toto chápáno jako výpověď smlouvy bez udání důvodu.

5) Ukončení poskytování služby

1. Zhotovitel neodpovídá za žádnou škodu či újmu zisk, které by zákazníkovi vznikly působením vyšší moci, přerušením provozu PZ, ztrátou výkonu PZ popř. jiných podobných příčin, které nebyly zhotovitelem zaviněny.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou v trvání uvedeném na str. 1, počínaje dnem podpisu oběma smluvními stranami a od tohoto den nabývá své účinnosti.
3. Od této smlouvy mohou smluvní strany odstoupit nebo smlouvu vypovědět pouze za podmínek stanovených touto smlouvou.
4. Smluvní strany potvrzují, že mimo ujednání v této smlouvě uvedená nebyla dohodnuta žádná jiná ujednání. Ústní dohody s výjimkou těch, které připouští tato smlouva, se vylučují.
5. Smlouvu lze vypovědět písemným podáním doručeným na adresu druhé smluvní strany v dvouměsíční výpovědní lhůtě bez udání důvodu kteroukoli smluvní stranou. Dvouměsíční výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po jejím doručení. Za doručení výpovědi i jednostranného odstoupení od této smlouvy se považuje i 10. den jejího uložení na doručovací poštu, i když se druhá strana o něm nedozvěděla. Doručovací adresy jsou adresy uvedené v této smlouvě, pokud jedna strana písemně neoznámí druhé smluvní straně změnu adresy pro doručování. Po té se doručuje na tuto novou adresu. Po skončení tohoto dvou měsíčního období provedou smluvní strany závěrečnou rekapitulaci a zhotovitel vystaví příslušné DD ve smyslu výše uvedených ustanovení této smlouvy. Zákazník je povinen předat zhotoviteli nespotebovaný SM, jehož množství poměrně odpovídá konečnému odpočtu výstisků.
6. V případě ukončení poskytování služby jinak než uplynutím sjednané doby, je zákazník povinen předat zhotoviteli nespotebovaný SM a to v množství poměrně odpovídajícím konečnému odpočtu výstisků.