



JRK Česká republika s.r.o.
Bolzanova 1 | 110 00 Praha 1
Česká republika

www.meneodpadu.cz
www.chytreadpady.cz
www.meneodpadu.shop



„JRK PARTNERSTVÍ“

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

(dále jen „Smlouva“)

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

MEZI

(1) **POSKYTOVATEL:** JRK Česká republika s.r.o.,
IČ: 24853640,
sídlem Bolzanova 1, Praha 1, 110 00,
zastoupená Ing. Mojmírem Jiřikovským - JEDNATELEM

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 201706

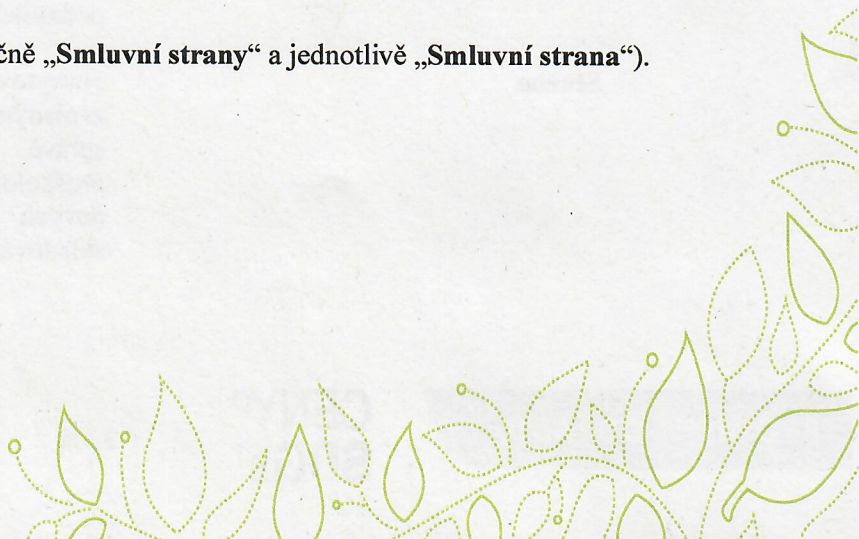
(dále jen „Poskytovatel“), na straně jedné,

a

(2) **UŽIVATEL** Město Česká Kamenice,
IČ: 00261220,
sídlem Náměstí Míru 219, 407 21, Česká Kamenice,
zastoupená Janem Papajanovským – starostou města

(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:

Admin přístup

privilegovaný přístup k Aplikaci ECONIT 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;

Aplikace ECONIT

elektronický prostředek online ve výlučném vlastnictví Poskytovatele, obsahující nástroje k evidenci Registrovaných občanů, odpadu a majetku potřebného k hospodaření s odpadem a jeho skladování;

Ceník

uvádí výši odměny za Službu poskytovanou podle této Smlouvy Uživateli, přičemž je nedílnou součástí této Smlouvy;

Odměna

souhrnné označení pro odměnu poskytovanou Uživatелеm Poskytovateli za poskytování Služby;

Občanský zákoník

zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších právních předpisů;

Osobní údaje

informace o Uživateli, případně Registrovaném občanu, na základě, kterých lze tyto osoby přímo či nepřímo identifikovat;

Pracovní den

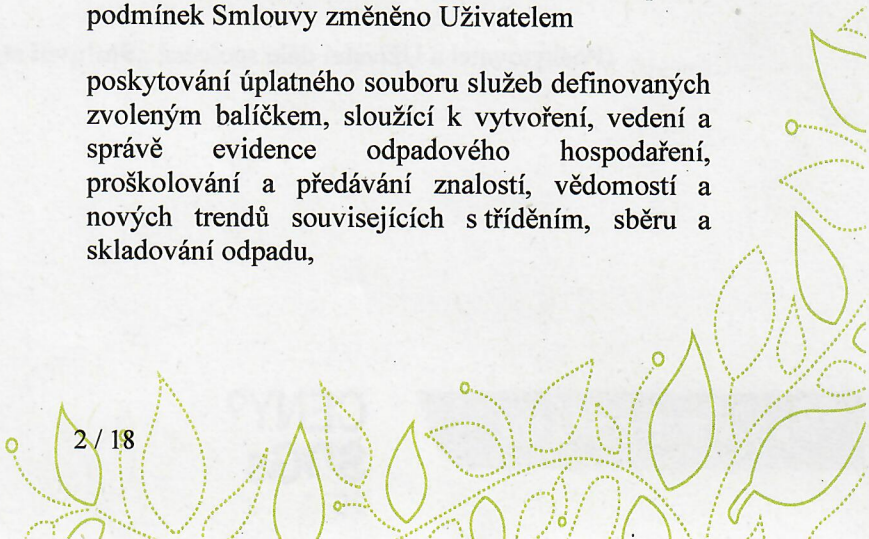
jákýkoli jiný den než sobota a neděle, který není státním svátkem v České republice a ve kterém jsou banky v České republice otevřeny pro poskytování služeb veřejnosti, to vše v čase od 8:00 do 17:00 hodin;

Přístupové údaje

uživatelské jméno a heslo, které je poskytnuto Uživateli Poskytovatelem při prvním přístupu Uživatele do Aplikace ECONIT a následně podle podmínek Smlouvy změněno Uživatелеm

Služba

poskytování úplatného souboru služeb definovaných zvoleným balíčkem, sloužící k vytvoření, vedení a správě evidence odpadového hospodaření, proškolení a předávání znalostí, vědomostí a nových trendů souvisejících s tříděním, sběru a skladování odpadu,



2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout za podmínek uvedených v této Smlouvě Uživateli služby dle zvoleného balíčku spolupráce ve vzatu k aplikaci ECONIT. Uživatel přijímá služby dle zvoleného balíčku spolupráce ve vzatu k aplikaci ECONIT za podmínek uvedených v této Smlouvě a za její užívání se zavazuje uhradit Poskytovateli Odměnu.
- 2.2. Poskytovatel nabízí uživateli tyto balíčky služeb:
- 2.2.1. Balíček A, obsahující zejména zavedení a správu evidenčního systému ECONIT a doprovodné poradenské a informační služby, přesná specifikace obsahu tohoto balíčku je obsažena v příloze A této smlouvy,
- 2.3. Uživatel si tímto volí balíček služeb poskytovaných v rámci spolupráce ve vzatu k aplikaci ECONIT:

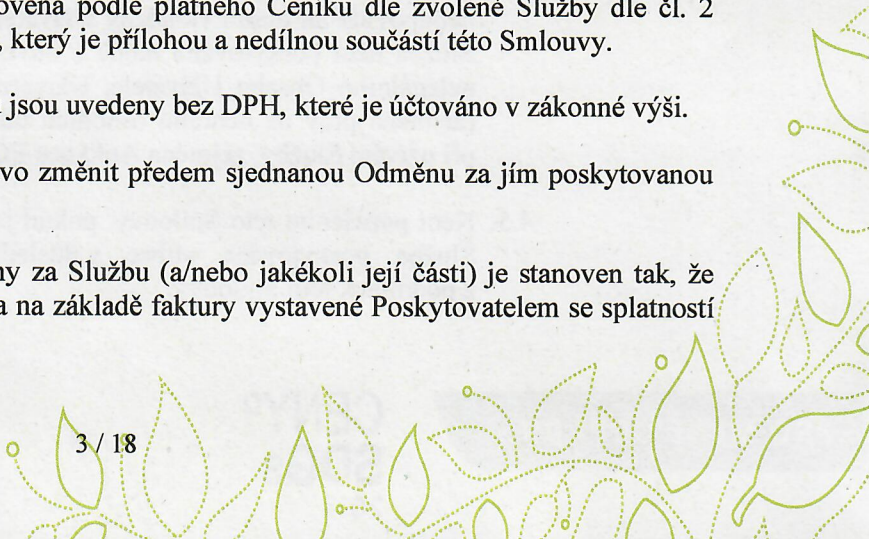
Balíček A,

tvořící přílohu A, zvolený balíček dále v této smlouvě jen „Služba“.

- 2.4. Služba, jakož i veškerý software s ní související jsou duševním vlastnictvím Poskytovatele. Tato smlouva představuje pouze ujednání o podmínkách poskytování a užívání Služby, v žádném případě nezakládá žádná jiná práva Uživatele k softwaru a Aplikaci ECONIT jako např. licenční či podlicenční práva k softwaru, Aplikaci ECONIT či jiné obdobné právo. Uživatel je tak oprávněn užívat Službu v souladu s touto smlouvou a k naplnění účelu této Služby, tj. zejména k využívání poskytnutých softwarových nástrojů k vytvoření, vedení a správě evidence odpadového hospodaření v rámci poskytnuté Aplikace ECONIT, zejména, nikoli však výlučně, k evidenci Registrovaných občanů a informací 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.

3. ODMĚNA ZA SLUŽBU A ZPŮSOB ÚHRADY

- 3.1. Služba je poskytována za úplatu. Uživatel se tímto zavazuje za poskytování Služby platit Poskytovateli Odměnu.
- 3.2. Výše Odměny je stanovena podle platného Ceníku dle zvolené Služby dle čl. 2 odst. 2.3. této smlouvy, který je přílohou a nedílnou součástí této Smlouvy.
- 3.3. Veškeré ceny v Ceníku jsou uvedeny bez DPH, které je účtováno v zákonné výši.
- 3.4. Poskytovatel nemá právo změnit předem sjednanou Odměnu za jím poskytovanou Službu.
- 3.5. Způsob úhrady Odměny za Službu (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 nebude Poskytovatelem vystavena dříve, než tato Smlouva nabude účinnosti.

3.6. Poskytovatel fakturu v den vystavení zašle emailem Uživateli na jeho adresu:

z.mrvova@ceska-kamenice.cz

kdy uplynutím 3 dnů ode dne odeslání faktury se tato považuje za doručenou.

3.7. Pro případ prodlení se zaplacením Odměny nebo jakékoli její části vyzve Poskytovatel Uživatele ke zjednání nápravy ve lhůtě 5 pracovních dní; pokud Uživatel v této lhůtě nezjedná nápravu je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služby a opět jej obnovit až po uhrazení dlužné Odměny nebo jakékoli její části.

4. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

4.1. Uživatel se zavazuje, že:

4.1.1. neuskuteční žádné takové jednání, které by bylo schopno narušit nebo poškodit Službu, zejména její složky sestávající se ze softwarového vybavení, a ohrozit nebo znemožnit poskytování Služby;

4.1.2. změni Přístupové údaje k Aplikaci ECONIT, které je součástí Služby poskytnuté Poskytovatelem tak, aby splňovaly bezpečnostní doporučení k vlastnostem přístupových údajů, a to neprodleně po jejich poskytnutí Uživateli;

4.1.3. pro přístup k Aplikaci ECONIT se ani nepokusí ani nebude využívat jiné rozhraní než rozhraní poskytnuté za tím účelem Poskytovatelem;

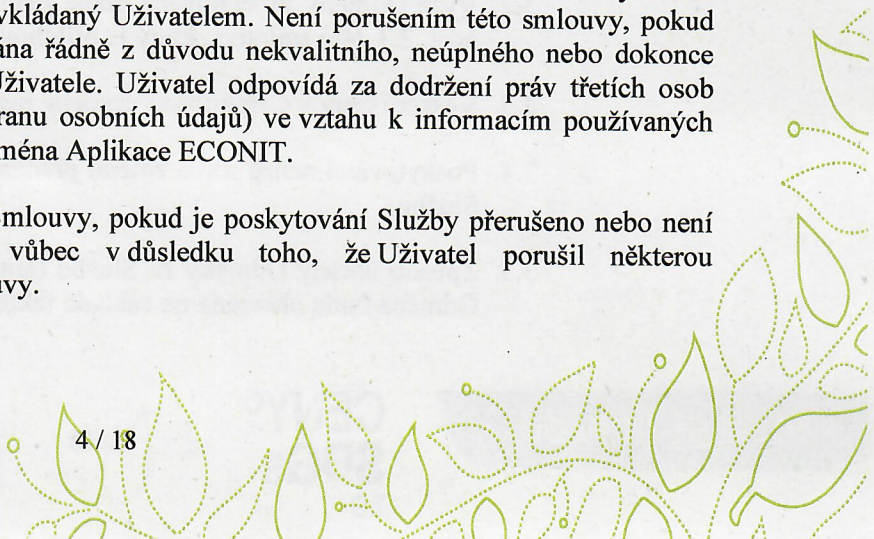
4.1.4. všechny identifikační údaje a hesla nezbytná pro přístup Uživatele k Aplikaci ECONIT nesdělí žádné třetí osobě a pokud by zneužití svých identifikačních údajů a hesel jakoukoli třetí osobou zjistil, neprodleně tuto skutečnost sdělí Poskytovateli.

4.2. Uživatel je v rámci užívání Služby povinen zachovávat práva Poskytovatele a třetích osob, zejména při nakládání autorskými díly a jinými předměty práv duševního vlastnictví.

4.3. Pro případ, že Obsah uživatele bude v rozporu s pravidly podle této Smlouvy, vyzve Poskytovatel Uživatele ke zjednání nápravy ve lhůtě 5 dnů, pokud uživatel v této lhůtě nezjedná nápravu, je Poskytovatel oprávněn bez dalšího prodlení zcela a okamžitě zastavit poskytování Služby Uživateli.

4.4. Uživatel zcela odpovídá za obsah vkládaný do Aplikace ECONIT. Poskytovatel neodpovídá za obsah vkládaný Uživatelem. Není porušením této smlouvy, pokud Služba není poskytována řádně z důvodu nekvalitního, neúplného nebo dokonce nelegálního Obsahu Uživatele. Uživatel odpovídá za dodržení práv třetích osob (zejména práv na ochranu osobních údajů) ve vztahu k informacím používaných při užívání Služby, zejména Aplikace ECONIT.

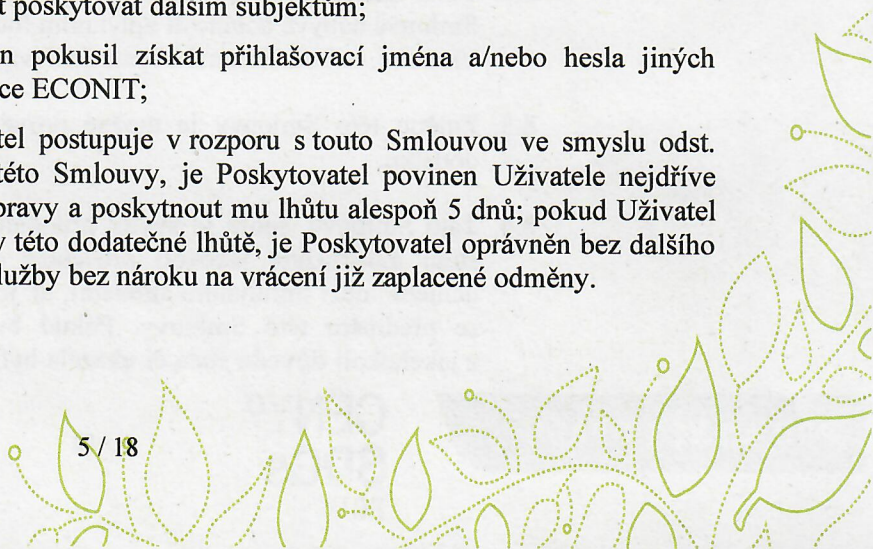
4.5. Není porušením této Smlouvy, pokud je poskytování Služby přerušeno nebo není Služba poskytována vůbec v důsledku toho, že Uživatel porušil některou z podmínek této Smlouvy.



- 4.6. 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 v rozsahu zvoleného balíčku dle čl. 2 odst. 2.2. této Smlouvy ve spojení s čl. 2. odst. 2.3. této Smlouvy.
- 5.2. Poskytovatel je povinen předat prostřednictvím svého zaměstnance Uživateli přístupové údaje k Aplikaci ECONIT.
- 5.3. Poskytovatel upozorňuje uživatele, že má právo užívat Admin přístup k Aplikaci ECONIT.
- 5.4. V případě výpadku provozu Aplikace ECONIT je Poskytovatel povinen vyvinout maximální úsilí, aby v co nejkratším možném čase zajistil správné fungování Aplikace ECONIT.
- 5.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo v odůvodněných případech poruch technické povahy na straně Uživatele či v síti Internet omezit či dočasně přerušit fungování Aplikace ECONIT, o čemž bude informovat Uživatele bez zbytečného odkladu.
- 5.6. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně dat od uživatele shromážděných v rámci Aplikace ECONIT, a to zejména nikoliv však výhradně tak, že nesmí tato data dále šířit, poskytovat za úplatu ani bezplatně třetím subjektům vyjma smluvním partnerům v rámci fungování Aplikace ECONIT, nesmí je používat pro vlastní marketingové účely ani jiným způsobem, který by byl v rozporu s touto smlouvou. Pro případ úmyslného porušení této povinnosti mlčenlivosti se zavazuje Poskytovatel zaplatit uživateli smluvní pokutu ve výši 50.000,-Kč, a to do 3 dnů od výzvy.
- 5.7. Poskytovatel je oprávněn veřejně za účelem referencí a propagace užít i obecné a veřejně známé informace o Uživateli.
- 5.8. Poskytovatel má právo Službu omezit nebo neposkytnout a zablokovat pro Uživatele Aplikaci ECONIT včetně jejího Obsahu, zejména pokud by:
- 5.8.1. Uživatel užíval Aplikaci ECONIT způsobem způsobilým poškodit Poskytovatele, a/nebo se i jen pokusil zneužívat, blokovat, kopírovat, modifikovat či jinak měnit jakoukoliv součást Aplikace ECONIT;
- 5.8.2. Uživatel vyvíjel jakoukoli snahu nebo se i jen pokusil Aplikaci ECONIT či jakoukoli její část poskytovat dalším subjektům;
- 5.8.3. Uživatel se i jen pokusil získat přihlašovací jména a/nebo hesla jiných Uživatelů Aplikace ECONIT;
- 5.9. V případě, kdy Uživatel postupuje v rozporu s touto Smlouvou ve smyslu odst. 5.8.1 až odst. 5.8.3. 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 přerušit poskytování Služby bez nároku na vrácení již zaplacené odměny.



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: marek.adamec@meneodpadu.cz

+ 420 731 016 095

Za Uživatele:

Tomáš Barton

Email: t.barton@ceska-kamenice.cz

+ 420 770 193 331

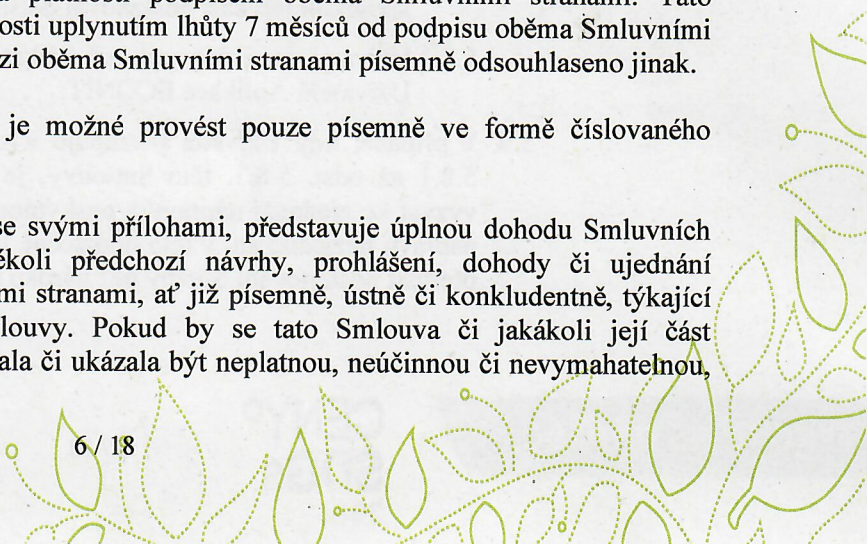
- 6.3. Za běžný styk z této Smlouvy se nepovažuje změna podmínek této Smlouvy. K jednání o změně této smlouvy jsou oprávněni pouze členové statutárního orgánu smluvních stran a za Poskytovatele také Bc. Robin Dufek.

7. UKONČENÍ SMLOUVY

- 7.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 5 let.
- 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. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem.
- 8.2. Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem oběma Smluvními stranami. Tato Smlouva nabývá účinnosti uplynutím lhůty 7 měsíců od podpisu oběma Smluvními stranami, nebude-li mezi oběma Smluvními stranami písemně odsouhlaseno jinak.
- 8.3. Změnu této Smlouvy je možné provést pouze písemně ve formě číslovaného dodatku.
- 8.4. 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.

- 8.5. Mezi Poskytovatelem a Uživatelem byla dnešního dne také uzavřena Smlouva o poskytování služby a Smlouva o zpracování údajů prostřednictvím Aplikace ECONIT; účastníci shodně prohlašují, že se jedná o smlouvy na sobě závislé ve smyslu § 1727 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

V BRNĚ dne 19. 3. 2020 V _____ dne _____

Za Poskytovatele,

Za Uživatele,

viz el. podpis na druhé smlouvě (platí pro celý dokument)



JRK Česká republika s.r.o.
Bolzanova 1615/1, 110 00 Praha 1
IČO: 24 853 640
DIČ: CZ24853640





JRK Česká republika s.r.o.
Bolzanova 1 | 110 00 Praha 1
Česká republika

www.meneodpadu.cz
www.chytreodpady.cz
www.meneodpadu.shop



CENÍK

BALÍČEK A – 5 let

Cena:

450 000,-Kč bez DPH

PRO MÉNĚ ODPADU.

CENY^o
SDGs
2018

8 / 18



BALÍČEK A

BALÍČEK A OBSAHUJE:

- Analýza aktuálního stavu odpadového hospodářství
- Možnost zajištění fyzické analýzy odpadu
- Vyhodnocení a návrh řešení systému sběru a evidence
- Prezentace radě /zastupitelstvu města
- Zprostředkování nezávislé studie OH
- Informační a vzdělávací kampaň pro občany
 - Články do obecního zpravodaje
 - Návrh letáků do domácností
 - Text do obecního rozhlasu
 - Video „ECONIT v obci“
 - Beseda s občany o změně systému
 - Vzdělávání v MŠ a ZŠ
- Podpora předcházení vzniku odpadu – slevové poukazy pro občany
- Poradenství za účelem výběru technologií a produktů
- Kompletní portfolio odborných poradců
 - Regionální zástupci JRK
 - Projektanti sběrných dvorů
 - IT vývojáři
 - Neziskové organizace
 - Dotační agentury
 - Marketingové a PR specialisté
- Průběžné vyhodnocování procesů a návrhy úprav
- Implementace případných změn
- Zpracování a propagace výsledků města v médiích
- Zavedení evidenčního systému (viz APLIKACE ECONIT)

+ APLIKACE ECONIT

BALÍČEK A OBSAHUJE:

- Vytvoření profilu na doméně chytreadpady.cz
 - Registrace města do systému
 - Registrace domácností do systému
- Instalace
 - Počáteční systémové nastavení
 - Import databáze domácností a obyvatel
 - Nastavení všech druhů svážených odpadů
 - Nastavení typu užívaných nádob
 - Instalace tiskáren pro tisk etiket s QR kódy
 - Dodání hotových etiket s QR kódy
 - Zaregistrování mobilních terminálů k městu
 - Registrace mobilních terminálů ke svozovým vozidlům





JRK Česká republika s.r.o.

Bolzanova 1 | 110 00 Praha 1

Česká republika

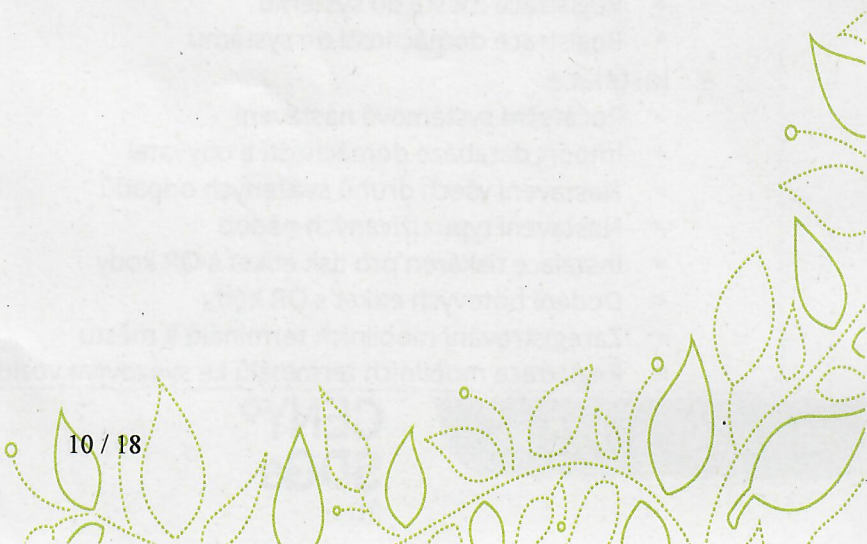
www.meneodpadu.cz

www.chytreodpady.cz

www.meneodpadu.shop



- Případné propojení terminálů a vah na SD
- Správa dat na zabezpečeném velkokapacitním úložišti
- Využívání všech modulů a možností systému



+ HARDWARE

BALÍČEK A OBSAHUJE:

- Dodání potřebného hardwarového vybavení
 - 3 000 ks RFID čipů (UHF Čipy včetně montážní sady),
 - 100 ks papírových pásek na etikety + odpovídající množství počet karbonových pásek
 - 100 000 ks jednorázových papírových QR kódů
 - 2 x terminál PROFI ZEBRA GUN
 - 1 x tiskárna INTERMEC



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) **POSKYTOVATEL:** JRK Česká republika s.r.o.,
IČ: 24853640,
sídlem Bolzanova 1, Praha 1, 110 00,
zastoupená Ing. Mojmírem Jiříkovským - JEDNATELEM

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 201706

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

a

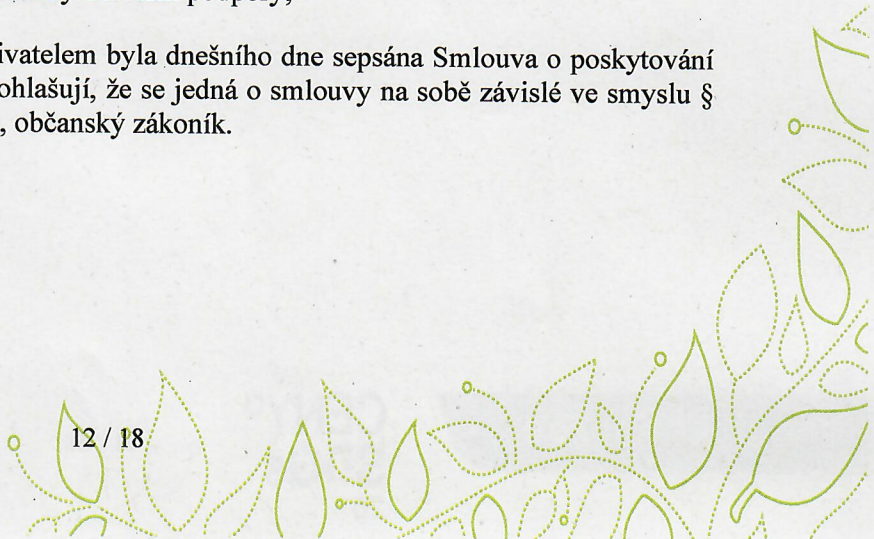
(2) **UŽIVATEL** Město Česká Kamenice,
IČ: 00261220,
sídlem náměstí Míru 219, 407 21, Česká Kamenice,
zastoupená Janem Papajanovským – starostou města

(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 dnešního dne sepsána Smlouva o poskytování služby; 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:

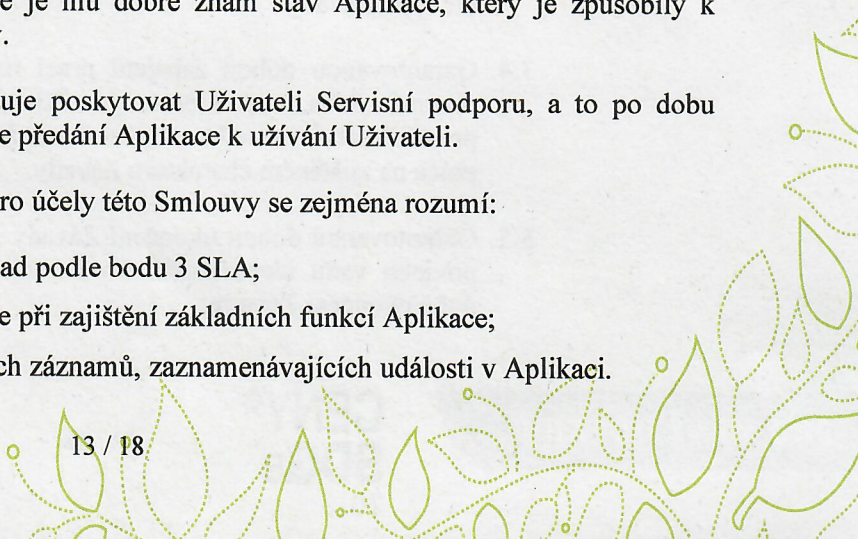
1. POJMY A DEFINICE

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;
Občanský zákoník	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších právních předpisů;
Pracovní den	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 9:00 do 18:00 hodin;
Servisní podpora	jsou služby Poskytovatele poskytované jako součást práva užívat Aplikaci;
Service level agreement (SLA)	se rozumí dohoda Smluvních stran o rozsahu, termínech, četnosti, kvalitě a dalších právech Smluvních stran spojených s činnostmi Poskytovatele prováděnými na základě požadavku Uživatele v rámci Servisní podpory;
Závady Aplikace	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 Uživatele 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 odezvách stanovených pro každou skupinu.

3.2.1. Běžná závada

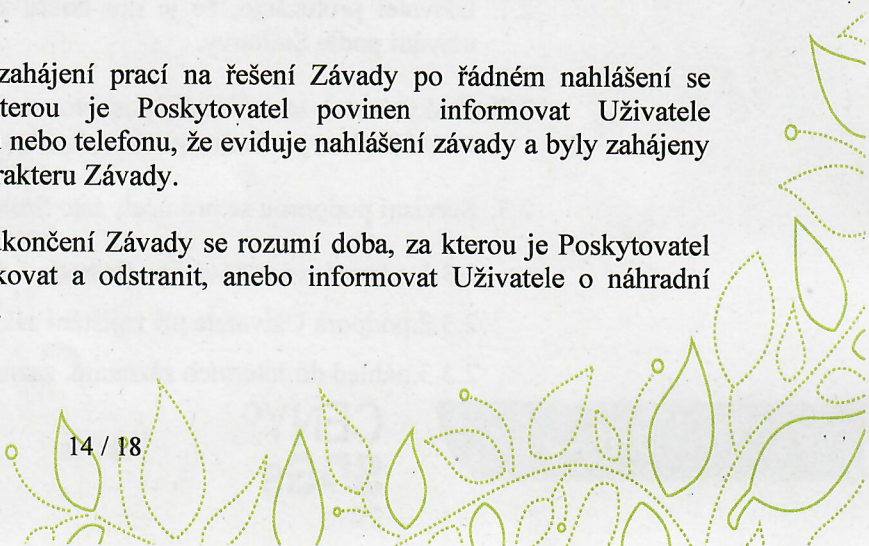
Běžný provoz Aplikace není významně omezen. Uživatel zaznamená a oznámí poskytovateli Závadu, pro kterou není schopen Aplikaci částečně využívat.

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 Uživatелеm. 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 Uživatеле 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 Uživatеле 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 řádně odůvodnit.

4. PROCESNÍ PRAVIDLA

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

- 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 Uživatelem a reklamace může být zamítnuta.

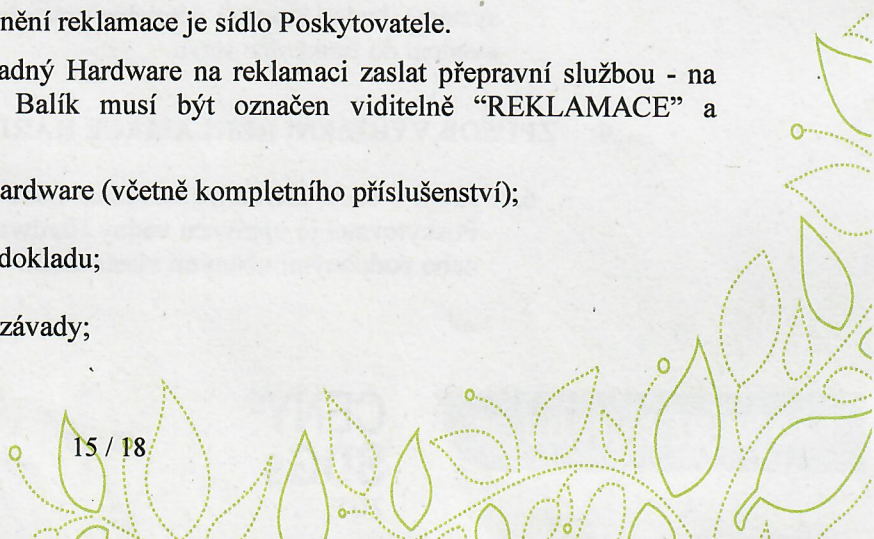
5.2.2. Při použití zásilkové služby nebo veřejného dopravce se reklamace Hardwaru poškozeného při přepravě řídí reklamačním řádem dopravce a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Takto způsobené vady nelze reklamovat u Poskytovatele.

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 Uživatelé (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 Uživatelé zasláno zpět na jeho uvedenou adresu.

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

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

5.3. Záruka se nevztahuje na vady a poškození vzniklá:

- a) mechanickým poškozením nebo opotřebením Hardware,
- b) elektrickým přepětím,
- c) používáním nebo skladováním Hardware 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 poškozeno počítačovým virem,
- g) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- h) pokud byl Hardware upravován Uživatелеm,
- i) pokud byl Hardware poškozen přírodními živly nebo vyšší mocí.

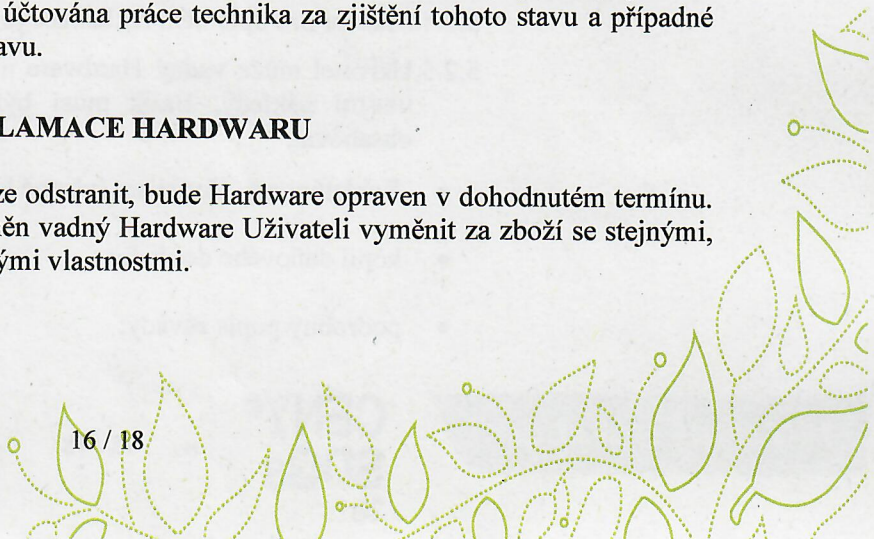
5.4. Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady, vady vzniklé při výrobě, montáži nebo instalaci Hardware, provedené pracovníky Poskytovatelé.

5.5. Hardware předaný k reklamaci bude testován pouze na závadu písemně uvedenou Uživatелеm. 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 užitečnými vlastnostmi.



- 6.2. Pokud není výměna, ani oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se Poskytovatel s Uživatelé 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 Uživatelé vystaven dobropis a vrácena zaplacená kupní cena.
- 6.4. Reklamace Hardwaru vyřizuje Poskytovatel bez zbytečného odkladu, s maximální snahou vyjít Uživatelé 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 Uživatelé), nikoliv do vyzvednutí zboží Uživatelé!
- 6.7. O ukončení reklamace vyrozumí Poskytovatel Uživatelé buď písemně, faxem, telefonicky, nebo e-mailem. Pokud byl Hardware zaslán přepravní službou a Uživatelé neuvedl v příloženém popisu závady požadovaný způsob převzetí, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Uživatelé přepravní službou zvolenou Poskytovatelé.

7. NUTNÁ ÚDRŽBA

- 7.1. Nutnou údržbou se rozumí pravidelná údržba potřebná k zachování parametrů Aplikace. Nutná údržba je prováděna z iniciativy Poskytovatelé, nejedná se o reakci na jakoukoli Závadu.
- 7.2. Uživatelé je povinen strpět krátkodobou odstávku Práva užívat Aplikaci spočívající v jeho omezení nebo přerušení, a to i bez upozornění Poskytovatelé.
- 7.3. Poskytovatelé se zavazuje informovat Uživatelé 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 podpisem Smlouvy. SLA nabývá účinnosti maximálně do 7 měsíců od podpisu Smlouvy.

V BRNĚ dne 19.3.2020 V _____ dne _____

Za Poskytovatele,

Za Uživatele,

 **JRK Česká republika s.r.o.**
Bolzanova 1615/1, 110 00 Praha 1
IČO: 24 853 640
DIČ: CZ24853640

