

Příloha E

Všeobecné servisní a obchodní podmínky

Všeobecné servisní a obchodní podmínky (dále jen „**VSOP**“) upravují vztahy mezi objednatelem servisního zásahu (dále jen „**Klient**“) a Servisem při provádění záručních a mimozáručních oprav DTZ.

VSOP jsou nedílnou součástí smluvních vztahů uzavřených mezi Servisem a Klientem nebo Dodavatelem a Klientem a jejich znění v plném rozsahu upravuje vztahy mezi smluvními stranami, pokud mezi nimi není odlišného smluvního ujednání v jednotlivých smlouvách. Veškeré odchylky od VSOP musí být písemně dohodnuty v příslušné smlouvě. Ustanovení smluv mají přednost před VSOP. Práva a povinnosti smluvních stran neupravená ve smlouvě nebo v VSOP se řídí právními předpisy ČR, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Pro účely těchto VSOP se některé termíny definují následovně:

Dodavatelem je společnost ClickPark s.r.o., Malešická 2679/49, Žižkov, 130 00 Praha 3, IČO: 28968506, nebo její organizační složka ClickPark s.r.o. organizační složka, Ul. Práce 4933, Komárno 945 01, Slovenská republika, IČO: 36718815.

Klientem je Objednatel, Provozovatel, Kupující nebo jakýkoli jiný partner, s nímž je Dodavatel ve smluvním vztahu, na nějž se vztahují VSOP.

Servisem je společnost ClickPark s.r.o., Malešická 2679/49, Žižkov, 130 00 Praha 3, nebo její organizační složka ClickPark s.r.o. organizační složka, Ul. Práce 4933, Komárno 945 01, Slovenská republika, IČO: 36718815.

DTZ jsou parkovací automaty, závorové systémy, kamery, software anebo jiné dopravně technická zařízení dodávaná dodavatelem.

Smlouvou se rozumí kupní smlouva, smlouva o poskytování služeb, smlouva o dílo nebo jakákoliv jiná smlouva, jejímž předmětem je prodej, dodávka, nájem, servis anebo jiné služby spojené s DTZ, uzavřená mezi Servisem a Klientem nebo Dodavatelem a Klientem včetně všech jejich příloh a dodatků.

Specifikací DTZ se rozumí také tarifní struktura DTZ, návrh informačních štítků DTZ, návrh parkovacího lístku a výběrového lístku DTZ. Specifikaci DTZ může Klient vytvořit vyplněním příslušných formulářů, které mu Servis na vyžádání poskytne nebo ve spolupráci s pověřeným pracovníkem Servisu.

Konfigurací DTZ se rozumí technický popis jednotlivých součástí DTZ a jejich základní požadované funkce. Konfiguraci DTZ může Klient vytvořit vyplněním příslušných formulářů, které mu Servis na vyžádání poskytne, nebo ve spolupráci s pracovníkem Servisu.

Opravou DTZ se rozumí odstranění závady na DTZ. Opravy DTZ jsou prováděny také výměnou příslušného závadného dílu za bezvadný náhradní díl, pokud se nejedná o opravu provedenou pouze přeprogramováním DTZ.

Úpravou DTZ se rozumí zejména přeprogramování, změna nastavení, změna tarifních štítků DTZ dle požadavků Klienta. Přeprogramování zahrnuje zejména definici paměti EPROM (příprava specifického programového vybavení dle zadání Klienta) programování EPROM (nahrání programu na nosič včetně práva použití), výměnu EPROM.

Servisním zásahem se rozumí prohlídka na místě závady, Oprava DTZ, Úprava DTZ nebo jiná související činnost.

Servisním případem se rozumí všechny úkony Servisu provedené od přijetí objednávky Servisního zásahu nebo Úpravy DTZ do Opravy DTZ anebo Úpravy DTZ. Součástí servisního případu je především reakce na objednávku, Servisní zásah, Úprava DTZ a ukončení Opravy DTZ.

Objednávky SZ je objednávka Servisního zásahu dle VSOP.

Článek I. - Servisní podmínky

1.1 Servis provede Servisní zásah na základě Objednávky SZ. Objednat Servisní zásah lze jen na základě Objednávky SZ provedené vyplněním a odesláním příslušného elektronického formuláře Servisu písemně poštou nebo elektronickou poštou s uvedením následujících údajů:

- (a) umístění DTZ a jeho číslo (evidenční příp. výrobní);
- (b) specifikace Smlouvy, dle které mají být Servisní zásah realizován;
- (c) v případě, že se jedná o Servisní zásah v rámci záruky, uvést tuto skutečnost;
- (d) v případě, že se jedná o předmět pojistného plnění, uvést tuto skutečnost;
- (e) popis problému vč. kroků provedených ze strany Klienta do odeslání Objednávky SZ;
- (f) kontakt na pověřeného pracovníka Klienta;
- (g) v případě, že DTZ je parkovací automat, uvést obě hodnoty napětí parkovacího automatu;
- (h) kódové číslo chyby a chybové hlášení, pokud je DTZ poskytuje;
- (i) v případě, že se jedná o Úpravu DTZ, dodat úplnou Specifikaci DTZ.

1.2 Kontaktní údaje pro odesílání Objednávek SZ:

www stránky: www.clickpark.com
 Adresa pro doručení: ClickPark s.r.o., Malešická 2679/49, Žižkov, 130 00 Praha 3
 Emailová adresa: servis@clickpark.cz

Článek II. - Postup po přijetí Objednávky SZ

- 2.1 Po doručení Objednávky SZ Servis ve lhůtě do 48 hodin kontaktuje pověřeného pracovníka Klienta a domluví v případě Opravy DTZ termín prohlídky v místě DTZ (dále jen „**prohlídka na místě závady**“) a v případě Úpravy DTZ termín ke zpracování podkladů.
- 2.2 Servis sdělí po prohlídce na místě závady anebo po zpracování podkladů předpokládanou dobu pro provedení Servisního zásahu, příp. i předběžný rozsah a postup opravy, a uvedené skutečnosti zaneše do zakázkového listu, který podepíše Servis a pověřený pracovník Klienta (dále jen „**Zakázkový list**“).
- 2.3 V případě, že Klient nesouhlasí s rozsahem a postupem Servisního zásahu, uvede tuto skutečnost do Zakázkového listu.
- 2.4 V případě Úpravy DTZ dohodne Servis s Klientem rozsah a postup před zahájením přípravných prací potřebných pro Úpravu DTZ.
- 2.5 Po provedení Servisního zásahu se provede přejímací zkouška za účelem prokázání plné funkčnosti DTZ či jeho úpravy a výsledek této zkoušky se vyznačí v Zakázkovém listu, který podepíše pověřený pracovník Klienta.
- 2.6 Odvolání Servisního zásahu je možné učinit pouze před tím, než s ním Servis započne. V tomto případě je Klient povinen uhradit Servisu všechny náklady dosud vzniklé v souvislosti se Servisním případem. Při pozdním odvolání Servisního zásahu je Klient povinen uhradit Servisu cenu provedeného plnění a všechny náklady dosud vzniklé v souvislosti se Servisním případem.
- 2.7 O provedení Servisního zásahu bude sepsán protokol, který podepíše Servis a Klient, resp. Jejich pověřený zástupci.

Článek III. – Lhůty

- 3.1 Servis provede Opravu DTZ do 7 pracovních dnů od termínu prohlídky na místě závady a v případě Úpravy DTZ ode dne doručení zpracovaných podkladů. Doba ukončení Servisního zásahu v případě provedení opravy výměnným způsobem se prodlužuje o dobu dodání příslušného náhradního dílu.
- 3.2 V případě telefonického objednání Servisního zásahu začínají lhůty pro zahájení a ukončení Servisního zásahu plynout až od doručení písemné Objednávky SZ.
- 3.3 Jestliže došlo k závadě na DTZ, které bylo Klientem pojištěno, a tato závada spadá do předmětu pojistného plnění, Servis provede prohlídku na místě závady do 72 hodin v pracovních dnech od doručení Objednávky SZ.
- 3.4 Ustanovení o lhůtách pro zahájení a ukončení servisního zásahu se neuplatní ve výjimečných případech, zejména v případě totální havárie DTZ, v případě poškození DTZ v důsledku živelní události, vandalismu apod. Servis provede zhodnocení závažnosti závady a stanoví předpokládaný rozsah opravy DTZ do 72 hodin od nahlášení výjimečného případu. Lhůtu pro odstranění závady může stanovit Servis až po prohlídce na místě.
- 3.5 V případě Úpravy DTZ domluví Servis s Klientem lhůty pro provedení Úpravy DTZ v rámci prací uvedených v bodě 2.4. VSOP.
- 3.6 Veškeré lhůty vztahující se k Servisnímu zásahu, které nezačnou plynout anebo neuplynou do 14.00 hod. pracovního dne předcházejícího nepracovnímu dni, se staví a začínají plynout od 8:00 hod. prvního následujícího pracovního dne.

Článek IV. - Dokončení a převzetí

- 4.1 Za řádné dokončení Servisního zásahu se považuje i oprava nebo úprava s drobnými vadami a nedodělkami, které nebrání provozu DTZ.
- 4.2 Klient a Servis podepíší protokol, popř. Zakázkový list potvrzující provedení Servisního zásahu, v němž uvedou případné vady a nedodělkami nebránící provozu DTZ a lhůtu k jejich odstranění.
- 4.3 Klient není oprávněn provozovat DTZ před řádným dokončením Servisního zásahu. Pokud tak Klient učiní bez předchozího písemného souhlasu Servisu, považuje se Servisní zásah za řádně dokončený a Servis není povinen provést přejímací zkoušku.

Článek V. - Povinnosti Klienta

- 5.1 Klient je zejména povinen zajistit splnění následujících podmínek:
 - (a) pracovníci Servisu musí mít možnost zahájit práce u Klienta v souladu s dohodnutým časovým plánem a povahou Servisního případu;
 - (b) před zahájením Servisního zásahu musí Klient písemně informovat Servis o všech svých bezpečnostních a jiných předpisech, které jsou pracovníci Servisu povinni dodržovat při provádění Servisního zásahu;
 - (c) zajistit přítomnost a spolupráci pověřeného pracovníka Klienta po dobu nezbytnou při Servisním zásahu a přítomnost odpovědného pracovníka pro podpis Zakázkového listu při převzetí opraveného nebo upraveného DTZ;
 - (d) zajistit přístup k a do předmětného DTZ, jeho prokazatelné trvalé odpojení ze sítě a předání k Servisnímu zásahu pověřeným pracovníkem Klienta na dobu Servisního zásahu;
 - (e) zajistit účast a součinnost dalších třetích stran – zejména partnerů Klienta, kteří poskytují služby související s používáním DTZ.
- 5.2 Servis je oprávněn pozastavit provádění Servisního zásahu po dobu prodlení Klienta s plněním jeho povinností dle Smlouvy anebo VSOP a dále, pokud to bude vhodné, odstranit závadný stav vlastními silami na náklady Klienta. Lhůty dle VSOP se prodlužují o dobu prodlení Klienta s uvedenými povinnostmi.
- 5.3 Klient se zavazuje se Servisem spolupracovat a poskytovat mu veškeré informace potřebné pro řádné plnění závazků.
- 5.4 Klient se zavazuje po dobu záruky DTZ, resp. po dobu nájmu DTZ na vlastní náklady a odpovědnost provádět běžnou údržbu DTZ v rozsahu manuálu, školení a povahy DTZ, a to pouze proškolenými pracovníky. Základní údržbou se zejména považuje:

- kontrola provozního stavu a napětí – min. 1 x za měsíc, výměna a nabíjení akumulátoru;
 - čištění čidel termotiskárny, mincovní dráhy, mincovníku a otočného kola vodící mince od běžných nečistot a mastnot v intervalu min. 1 x za měsíc;
 - čištění vnitřního prostoru těla parkovacích automatů od prachu, nečistot vč. hmyzu a zamezení jejich případnému návratu (chemické ošetření apod.);
 - čištění solárního panelu od nečistot, sněhu apod.;
 - ošetření zámků a zámkových mechanismů otevírání dveří a výběrového mechanismu proti znečištění případně zamrznutí (antikorozi olej, rozmrazovač s mazadlem apod.);
 - čištění povrchu DTZ – grafity, samolepky, znečištění apod.;
 - zjištění a náprava poruchy pomocí servisní klávesnice;
 - odstranění nefunkčnosti způsobené zaseknutým papírem, vadnou mincí, nalepenou žvýkačkou apod.
- 5.5 Klient není po dobu záruky DTZ oprávněn zasahovat do softwarové části DTZ a není oprávněn provádět opravy, k nimž je dle Smlouvy zavázán Servis.
- 5.6 Pojištění DTZ, která jsou vlastnictvím Klienta, je povinen zajistit Klient.

Článek VI. – Cena a platební podmínky

- 6.1 Servisní zásah v rámci záruční doby poskytnuté Dodavatelem provádí Servis bezúplatně.
- 6.2 V případě neoprávněně požadovaného Servisního zásahu (závada vyloučena ze záruky, závada neprokázaná, domnělá apod.) je Klient povinen uhradit náklady vynaložené v této souvislosti Servisem dle ceníku Servisu.
- 6.3 Celková cena za provedení Servisního případu, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, se skládá z:
- (a) ceny za Servisní zásah stanovené ceníkem Servisu pro příslušné období;
 - (b) ceny příslušného dílu při opravě výměnným způsobem anebo ceny nového dílu stanovené ceníkem Servisu pro příslušné období;
 - (c) cestovného na místo realizace Servisního zásahu a zpět ve výši stanovené ceníkem Servisu pro příslušné období;
 - (d) cena za práci příslušného pracovníka Servisu dle hodinové sazby stanovené ceníkem Servisu pro příslušné období.
- 6.4 Klient uhradí cenu za Servisní případ na základě daňového dokladu vystaveného Servisem. Servis je oprávněn vystavit daňový doklad po provedení příslušného plnění. Splatnost daňového dokladu je 14 dnů od jeho vystavení, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 6.5 Uhrazením se rozumí připsání příslušné částky na účet Servisu nebo zaplacení v hotovosti do pokladny Servisu. Není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak, rozumí se cena bez DPH. DPH bude k ceně připočtena dle právních předpisů účinných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.6 V případě prodlení Klienta s uhrazením částky dle příslušného daňového dokladu vystaveného Servisem je Klient povinen uhradit Servisu smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

V Praze dne 4.6.2019