

**SERVISNÍ A MATERIÁLOVÁ SMLOUVA**Číslo smlouvy: **44238860**, číslo zákazníka: **Z026083000****I. ODBĚRATEL****Domov Vesna, příspěvková organizace**Sídlo: **Kpt. Jaroše 999, 73514 Orlová Lutyně**DIČ/IČ: **CZ75154391 / 75154391**Korespondenční adresa: **Kpt. Jaroše 999, 73514, Orlová Lutyně**

Odpovědná osoba:

Kontaktní osoba: I

Email: **sekretariat@domovvesna.cz**Tel: **603958905****II. DODAVATEL****Konica Minolta Business Solutions Czech spol. s r.o.**Sídlo: **Žarošická 13, 62800 Brno**DIČ/IČ: **CZ00176150 / 00176150**

Zapsáno v OR KOS Brno dne 18.12.1990, Rg.zn. C 21999

Bankovní spojení: **215810/5400 RBS The Royal Bank of Scotland**IBAN: **CZ23 5400 0000 0000 0021 5810**

Odpovědná osoba:

obchodní ředitel oblasti

Kontaktní osoba: I

Email: **tomas.holubec@konicaminolta.cz**Tel: **533 315 333 Mobil: + (420) 602 773 822****III. PŘEDMĚT SMLOUVY**

Touto smlouvou dodavatel sjednává s odběratelem poskytování služeb k zařízení specifikovanému v předmětu smlouvy, v rozsahu a za podmínek stanovených ve smlouvě.

a) Podmínky

Doba trvání smlouvy: **48 měsíců**Frekvence plateb: **Měsíčně**Zúčtovací období: **Čtvrtletně**

Trvání smlouvy počínaje:

Počáteční stav počítadla: **ČB: 0 Barva: 0**

Dohodnutý minimální počet kopií / výtisků formátu A4 dle zvoleného měsíčního paušálu:	Cena za kopii / výtisk:		typ	Papír:	
	v paušálu	nad paušál		počet stran A4	počet stran A3
Černobílé 2 000 stran	0,28 Kč	0,28 Kč	Bez papíru		
Barevné 250 stran	1,70 Kč	1,70 Kč	Bez papíru		

b) Konfigurace zařízení

Název stroje **bizhub C224e**Výrobní číslo: **A5C4021002380**

Smluvní strany se dohodly, že dodavatel bude poskytovat servisní služby a dodávky spotřebního materiálu pro tiskové zařízení uvedené v odst. III. Předmět smlouvy b) Konfigurace zařízení.

Základní doba reakce je 16 hodin a to v pracovních dnech od 8:00-16:00 hod. Pokud je smluvně sjednána jiná doba reakce, řídí se doba reakce dle tohoto individuálního ujednání, které je nedílnou součástí této smlouvy. V případě, že je součástí dodávky SW řešení, platí pro servisní služby SW řešení smluvní podmínky uvedené v samostatné příloze této smlouvy.

IV. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Periodické služby (měsíčně)	Stránkový paušál (měsíčně)	Periodické platby celkem (měsíčně)	Jednorázové platby celkem
- Kč	985,00 Kč	985,00 Kč	- Kč

Způsob platby: **Platba bankovním převodem**Splatnost jednorázových plateb: **10 dnů**Splatnost periodických plateb: **10 dnů**

Všechny uvedené ceny na smlouvě jsou bez DPH, není-li uvedeno jinak.

V. MÍSTO UMÍSTĚNÍ / REALIZACE SLUŽEB, ODPOVĚDNÉ KONTAKTNÍ OSOBY

a) Místo umístění / instalace zařízení

Název: **Domov Vesna, příspěvková organizace**Ulice, č.p.: **Kpt. Jaroše 999**Město: **Orlová Lutyně, 73514**

Umístění / Kancelář:

prizemi

Doba převzetí (od - do / mimo):

b) Odpovědná kontaktní osoba odběratele k zařízení

Za poskytnutí údajů o technických podmínkách instalace a provozu zařízení za odběratele odpovídá:

Jméno:

Telefon: **731442804**Email: **provozni@domovvesna.cz**

VI. ZÁVĚREČNĚ PROHLÁŠENÍ A PODPISY

Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu včetně dále uvedených VOP a případných dalších příloh, které jsou nedílnou součástí smlouvy, před jejím podpisem řádně přečetly. Na důkaz souhlasu s touto smlouvou přikládají odpovědné osoby obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

Návrh smlouvy podán v:

dne: 19.4.2013

Návrh smlouvy přijat v:

dne: 19.4.2013

DOMOV
příspěvková
Kpt. Jaroše 999, I
100 000 0001

_____, MBA - Ředitel
Domov Vesna, příspěvková organizace



KONICA MINOLTA

_____, obchodní ředitel
Konica Minolta Business Solutions Czech, spol. s r.o.

ISS
r.o.
(8)

**Popis služby**

Objednáním služby získá odběratel okamžitý přístup k webovému portálu eCON, který umožňuje:

- Celkový přehled o všech tiskových zařízeních včetně jejich vytížení, nastavení servisních služeb (SLA) či umístění
- Informace o zadaných požadavcích včetně statusu jejich řešení a dobách odezev dodavatele
- Rychlý a pohodlný způsob nahlášení požadavku na servis a spotřební materiál
- Komfortní způsob zadání stavu počítačů pro pravidelné vyúčtování včetně historie
- Úsporu času a nákladů na telefon
- Dostupnost 24 hodin denně, 7 dní v týdnu

Služba eCON obsahuje:

eCON DISPEČER (*zdarma pro všechny smluvní zákazníky Konica Minolta*)

Pracuje pouze nad jedním zařízením a otevřenými požadavky

- přehled pouze otevřených požadavků jednoho aktuálně vybraného zařízení ze seznamu
- není vidět historie, souhrn, ani vyřešení zadaných požadavků
- objednávání spotřebního materiálu a požadavku na servisní zásah, zadávání počítačů
- e-mailová notifikace pro odběratele pouze o zadání stavu počítačů a objednání spotřebního materiálu technikem
- dokumentace k jednotlivým strojům

Omezení služby

K dispozici pouze pro smluvní zákazníky Konica Minolta.

Požadovaná připravenost na straně odběratele

Pro zavedení služby eCON musí odběratel disponovat připojením k internetu a PC s instalovaným internetovým prohlížečem.

1. Obecná ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "VOP") upravují smluvní vztahy mezi společností Konica Minolta Business Solutions Czech, spol. s r.o. se sídlem Zarošická 13, 628 00 Brno, IČ 00176150 (dále jen "dodavatel") a odběratelem a stávají se tak součástí smlouvy s názvem SERVISNÍ A MATERIÁLOVÁ SMLOUVA

1.2 Dodavatel a odběratel se zavazují při plnění smlouvy postupovat v souladu s těmito VOP.

2. Práva a povinnosti dodavatele

2.1 Dodavatel se zavazuje zajistit fungování zařízení a poskytovat pro odběratele služby specifikované ve smlouvě, zejména údržbu a opravy zařízení včetně dodávek náhradních dílů a dodávky spotřebního materiálu v rozsahu odpovídajícím počtu výtisků dohodnutému ve smlouvě nebo uhrazených při vyrovnání. Předmětem smlouvy není poskytování rozmnožovacích služeb ve smyslu Autorského zákona. 2.2 Dodavatel je oprávněn určit termíny dodávek materiálu odběrateli v závislosti na dohodnutém minimálním počtu výtisků uvedeném ve smlouvě a s ohledem na minimální manipulační množství (např. u papíru A4 je 2500 listů). Na dodávky materiálu se nevztahují doby reakce a dostupnost servisu specifikované ve smlouvě.

2.3 Dodavatel má právo odmítnout provedení servisních výkonů, jestliže umístění zařízení provedení těchto výkonů znemožňuje.

2.4 Dodavatel neodpovídá za škodu ani ušlý zisk, která odběrateli nebo jeho právnímu nástupci vznikla zejména působením vyšší moci, zvýšením provozních nákladů, přerušením provozu, ztrátou výkonu zařízení a dalších podobných příčin, které dodavatel nezavinil. Odběratel není oprávněn požadovat od dodavatele ani náhradu spotřebního materiálu včetně papíru.

2.5 Dodavatel zajišťuje odběrateli záruku na předmět smlouvy v souladu se zákonnými záručními podmínkami, není-li ve smlouvě dohodnuto jinak.

3. Práva a povinnosti odběratele

3.1 Odběratel se zavazuje předem písemně dodavatele upozornit na změnu v umístění zařízení. Případné náklady spojené se změnou stanoviště a novou instalací zařízení hradí odběratel. Dojde-li k závadám při přemístění zařízení bez technického zajištění (součinnosti) pracovníka dodavatele, jdou náklady na odstranění těchto závad k tíži odběratele.

3.2 Odběratel se zavazuje při provozu zařízení používat výhradně dodavatelem poskytnuté spotřební materiály (např. tonery, fotoválce, apod.) a dodavatelem poskytnutý nebo doporučený papír. Dodavatelem poskytnutý spotřební materiál, případně papír je odběratel oprávněn používat pouze na zařízení, na které se vztahuje tato smlouva.

Použitím spotřebního materiálu v zařízení přechází jeho vlastnictví na odběratele. Odběratel se zavazuje zajistit plnění povinností vyplývajících ze zákona č. 185/2001 Sb. o odpadech v platném znění a jeho prováděcích předpisů, pokud není ve smlouvě výslovně dohodnuta služba zpětného odběru použitých materiálů. Materiál dodaný a dosud nepoužitý nad rámec smlouveného množství je až do jeho zaplacení nebo vrácení majetkem dodavatele a podléhá vyúčtování dále specifikovaném v části Cena a platební podmínky této VOP. Dodávky spotřebního materiálu pro finišovací zařízení (např. sponky, lepidlo,...) jsou nad rámec uzavřené smlouvy a nejsou zahrnuté v ceně uvedené na smlouvě, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak. Tento spotřební materiál je nutno objednat zvlášť a bude fakturován v cenách dle aktuální ceníku dodavatele.

3.3 Odběratel se zavazuje umožnit pracovníkům dodavatele v rámci pracovní doby specifikované ve smlouvě přístup k zařízení za účelem servisních zásahů a ověření jeho technického stavu. 3.4 Poskytnutí služeb nebo zboží, které nejsou předmětem této smlouvy nebo jsou nad rámec této smlouvy (např. provedení servisních prací mimo dobu uvedenou ve smlouvě), se zavazuje odběratel dohodnout s dodavatelem předem a uhradit jejich cenu dle platného ceníku dodavatele.

3.5 Odběratel odpovídá za škody na svěřeném zařízení v majetku odběratele poskytnutém za účelem plnění smlouvy (např. modemy vč. SIM karet, čtečky apod.). Po skončení smlouvy je odběratel povinen vrátit zařízení ve stavu, v jakém je převzal s přihlédnutím k obvyklému opotřebení. 3.6 Obě smluvní strany se dohodly, že objednávky může odběratel zadávat prostřednictvím internetové aplikace eCON. Objednávky zadané v rámci této aplikace mají charakter standardní písemné objednávky. Přístup do aplikace je zabezpečen jedinečným uživatelským jménem (login) a heslem. Odběratel je povinen tyto údaje chránit a je odpovědný za jejich zneužití.

3.7 Odběratel se zavazuje předat dodavateli stavy počítadla zařízení pro potřeby vyrovnání formou internetové aplikace eCON, případně jiným dohodnutým způsobem.

4. Cena a platební podmínky

4.1 Cena

4.1.1 Odběratel se zavazuje zaplatit za poskytnuté služby (včetně služeb jednorázových) uvedené ve smlouvě dohodnuté smluvní ceny. Odběratel se zavazuje zaplatit i za veškeré služby stanovené ve smlouvě, které bude čerpat i po uplynutí doby trvání smlouvy.

4.1.2 Dodavatel je oprávněn zvyšovat cenu dodávky papíru na základě vývoje trhu s kancelářským papírem, přičemž je povinen odběratele upozornit dopisem v předstihu alespoň 1 měsíce před splatností další již upravené platby dle smlouvy. V této lhůtě je odběratel oprávněn vypovědět dodávky papíru doporučeným dopisem a dodávka papíru končí dnem, od kterého měla nastat změna ceny. Od tohoto dne platí za jinak nezměněných podmínek cena výtisků ponížena o cenu dodávky papíru. Dodavatel vystaví a zašle odběrateli nový splátkový kalendář, je-li součástí smlouvy. Dodavatel může změnit ceny i z jiných, než ve smlouvě specifikovaných důvodů, a v tomto případě je povinen odběratele upozornit doporučeným dopisem v předstihu alespoň 1 měsíce před splatností další již upravené platby dle smlouvy a odběratel je oprávněn smlouvu do termínu splatnosti další již upravené platby dle smlouvy doporučeným dopisem vypovědět a smlouva končí dnem, od kterého měla nastat změna ceny. Pokud odběratel smlouvu nevyhoví, má se za to, že změnu ceny akceptuje.

4.1.3 Dodavatel je oprávněn upravit ceny poskytovaných služeb o míru inflace (index spotřebitelských cen dle metodiky ČSU) za období od posledního stanovení cen, nejméně však za období v délce 1 roku. V tomto případě dodavatel na tuto skutečnost upozorní v daňovém dokladu, v němž se změna ceny poprvé promítne nebo v dokladu předcházejícím.

4.1.4 Dodavatel je oprávněn zvýšit cenu dodávky papíru na základě vývoje trhu s kancelářským papírem, přičemž je povinen odběratele upozornit dopisem v předstihu alespoň 1 měsíce před splatností další již upravené platby dle smlouvy. V této lhůtě je odběratel oprávněn vypovědět dodávky papíru doporučeným dopisem a dodávka papíru končí dnem, od kterého měla nastat změna ceny. Od tohoto dne platí za jinak nezměněných podmínek cena výtisků ponížena o cenu dodávky papíru. Dodavatel vystaví a zašle odběrateli nový splátkový kalendář, je-li součástí smlouvy. Dodavatel může změnit ceny i z jiných, než ve smlouvě specifikovaných důvodů, a v tomto případě je povinen odběratele upozornit doporučeným dopisem v předstihu alespoň 1 měsíce před splatností další již upravené platby dle smlouvy a odběratel je oprávněn smlouvu do termínu splatnosti další již upravené platby dle smlouvy doporučeným dopisem vypovědět a smlouva končí dnem, od kterého měla nastat změna ceny. Pokud odběratel smlouvu nevyhoví, má se za to, že změnu ceny akceptuje.

4.2 Platba

4.2.1 Strany se dohodly, že minimální počet výtisků provedených odběratelem za měsíc, bude činit počet uvedený ve smlouvě. Poplatek z této výši je minimálním měsíčním poplatkem, který se zavazuje odběratel zaplatit i v případě nenaplnění minimálního počtu výtisků.

4.2.2 Zúčtovacím obdobím se rozumí kalendářní čtvrtletí, není-li dohodnuto jinak. Ke konci tohoto období má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli částku, odpovídající rozdílu mezi skutečně zhotoveným počtem výtisků a smluvním objemem výtisků za zúčtovací období samostatným daňovým dokladem. Podkladem pro stanovení rozdílu je odečet stavu počítadla na zařízení ke konci zúčtovacího období. Odběratel je povinen nahlásit dodavateli stanovenou formou stavy počítadla na zařízení v termínech stanovených ve smlouvě. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění je stanoveno datum vystavení příslušné faktury/daňového dokladu, a to nejpozději 15. pracovní den, následující po provedení odečtu. Pro případ ukončení smlouvy může být tato částka vyúčtována společně s poplatkem za poslední období. Spotřebu dodaného materiálu nad rámec vyúčtovaných výtisků dle stavu počítadla na zařízení je dodavatel oprávněn kdykoliv v průběhu smlouvy nebo po jejím skončení odděleně vyúčtovat za ceny dle platného ceníku. Překročil-li počet vyhotovených skenů 20% počtu vyhotovených výtisků, je dodavatel oprávněn tyto skeny vyúčtovat kdykoliv v průběhu smlouvy nebo po jejím skončení za cenu 0, 05 Kč/sken, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Podkladem pro stanovení počtu vyhotovených skenů je odečet stavu počítadla skenů na zařízení.

4.2.3 Formáty větší než A4 se počítají jako dva výtisky A4, formáty menší než A4 se počítají jako jeden výtisk A4. Oboustranný výtisk se počítá jako dva jednostranné výtisky stejného formátu. Průřezem se rozumí jednostranný výtisk bez ohledu na jeho formát (vyjma nastavení zařízení v režimu dlouhý formát). Do počtu skutečně provedených výtisků se pro účely zúčtování nezapočítávají tzv. zásky papíru dle počítadla, pokud je zařízení takovými počítadlem vybaveno a výtisky zhotovené při opravě zařízení servisním technikem dodavatele.

4.2.4 V případě neposkytnutí aktuálního stavu počítadla ze strany odběratele je dodavatel oprávněn realizovat smluvní vyrovnání za dané období na základě průměrných přírůstků výtisků za uplynulá zúčtovací období. Případné rozdíly nemohou být ze strany odběratele předmětem reklamace.

4.3 Platební podmínky

4.3.1 Odběratel je povinen hradit dohodnuté platby včas a v plné výši. Termíny jednotlivých plateb jsou stanoveny v daňovém dokladu - splátkovém kalendáři nebo ve fakturě. Odběratel je povinen poukazovat splátky a jiné platby tak, aby v den splatnosti byly k dispozici na účtu dodavatele. Bankovní spojení je uvedeno ve smlouvě. Odběratel je povinen platby identifikovat variabilním symbolem, který je uveden ve splátkovém kalendáři nebo ve fakturě. Odběratel není oprávněn platby pozastavovat, sňížovat či započítávat. Dodavatel má právo určit, který splatný závazek odběratele bude uhrazen z došlých plateb.

4.3.2 Splatnost faktury je stanovena na 10 dní od data jejího vystavení, pokud není písemně dohodnuto jinak.

4.3.3 Při uzavření smlouvy s ujednáním o inkase plateb přímo z účtu odběratele, je odběratel povinen povolit na tomto účtu inkaso ve výši kauce, min. dvou měsíčních splátek nebo jedné čtvrtletní. Odběratel je povinen zajistit dostatek prostředků na úhradu plateb inkasem v den jejich splatnosti. Porušení této povinnosti se posuzuje jako prodlení v platbě splátky. V případě existence splatnostní pohledávek (včetně jejich příslušenství) dodavatele vůči odběrateli je dodavatel oprávněn provést inkaso těchto závazků. Dodavatel není oprávněn inkasovat platby před datem jejich splatnosti.

4.4 Prodlení a jeho důsledky

4.4.1 Prodlení s úhradou plateb podle této smlouvy se má za vážné porušení smluvních podmínek.

4.4.2 Odběratel je povinen neodkladně dodavateli oznámit každou skutečnost, která by mohla ohrozit jeho schopnost plnit závazky z této smlouvy (konkurs, vyrovnání, likvidace atd.).

4.4.3 Pro případ prodlení s úhradou plateb se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,5 % dlužné částky za každý den prodlení. Právo na náhradu škody, která byla způsobena prodlením (§ 369 odst. 2 obč. zák.) tím není dotčeno. Je-li odběratel v prodlení s úhradou plateb více jak 30 dní, má dodavatel nárok na smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý úkon provedený jím nebo jeho zástupcem související s vymáháním pohledávky. Tímto úkonem se rozumí písemný, mailový, telefonický nebo jiný kontakt s odběratelem.

4.4.4 Je-li odběratel v prodlení s úhradou plateb, má dodavatel právo zastavit poskytování služeb a dodávek, a to až do doby vyrovnání dlužných závazků. Dodavatel má nárok na plnou a neprodlenou úhradu všech zbývajících plateb a pokud dle smlouvy a náhradu vzniklých nákladů a vzniklé škody.

5. Vznik, trvání a zánik smlouvy

5.1 Smlouva vzniká dnem jejího podpisu oběma stranami. Smlouva je platná dnem podpisu poslední z obou smluvních stran.

5.2 Pokud některá ze stran smlouvu před uplynutím smlouvené doby její platnosti nevyhoví, platnost smlouvy se automaticky prodlužuje vždy o dalších 12 měsíců.

5.3 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.

5.4 Smlouva zanikne (je splněna) uhrazením všech závazků odběratelem vyplývajících z této smlouvy (včetně pokut, nákladů, vypořádání - v případě odstoupení od smlouvy).

5.5 V případě oboustranné dohody o ukončení platnosti smlouvy nebo vypršení platnosti smlouvy je dodavatel oprávněn nejpozději do 30 dnů od vypršení data platnosti nebo ukončení smlouvy provést vyúčtování veškerých služeb spojených s ukončením smlouvy a spojenými službami, pokud se obě strany nedohodly písemnou formou jinak na jejím prodloužení.

5.6 Dodavatel má právo vypovědět smlouvu s okamžitou platností v případě, že odběratel:

- je v prodlení s úhradou plateb (včetně splátkových nebo leasingových),
- závažným způsobem nebo opakovaně porušuje ustanovení smlouvy nebo těchto VOP,
- při uzavírání této smlouvy vědomě uvedl nepravdivé údaje o skutečnostech rozhodných pro její uzavření,

- jako právní subjekt zanikne,

- a v případě, že dojde ke zničení nebo odcizení předmětu smlouvy.

V případě vypovědi smlouvy má dodavatel právo na úhradu smluvní pokuty ve výši dohodnutých měsíčních plateb za dobu rovnající se 6 měsícům a současně, pokud je vlastníkem zařízení, na jeho neprodlené vrácení. Závazek odběratele uhradit pokuty a vzniklé náklady na straně dodavatele tím není dotčen.

Odběratel má právo odstoupit od smlouvy pouze z důvodu zákonné záruky.

5.7 Pro případ, že odběratel bez vážných důvodů odstoupí od uzavřené smlouvy před převzetím zboží/slужby, zavazuje se zaplatit dodavateli náhradu již vynaložených nákladů.

6. Závěrečná ustanovení

6.1 Tato smlouva a právní vztahy jí založené se řídí právním řádem České republiky. Na otázky touto smlouvou výslovně neupravené se použijí ustanovení občanského resp. obchodního zákoníku. Pokud by došlo k takové změně zákonů a jiných předpisů, že by to narušilo účel a závaznost této smlouvy, zavazuje se obě strany dodatkem upravit smlouvu tak, aby její smysl nebyl omezen.

6.2 Případné změny či doplňky této smlouvy včetně jejích VOP musí mít písemnou formu a být podepsány k tomu pověřeným zástupcem dodavatele a odběratelem.

6.3 Případná neplatnost některého ujednání této smlouvy nemá za následek neplatnost celé smlouvy.

6.4 Pro veškeré spory mezi dodavatelem a odběratelem se zakládá příslušnost Krajského soudu v Brně resp. Městského soudu v Brně, případně Městského soudu v Praze resp. Obvodního soudu pro Prahu 6.

6.5 Dodavatel si vyhrazuje právo řešit majetkové spory vyplývající z této smlouvy nebo s ní související s vyloučením pravomoci obecných soudů v rozhodčím řízení v souladu se zákonem č. 216/1994 Sb., před jediným rozhodcem určeným Arbitrážním soudem České republiky o.s., se sídlem v Praze. Rozhodce bude určen a rozhodčí řízení bude vedeno dle Rozhodčího řádu Arbitrážního soudu České republiky, o.s.

6.6 Smluvní strany se dohodly, že pro doručování písemností se bude používat adresa uvedená v této smlouvě. Listina je považována za doručenu třetí pracovní den po jejím podání k poštovní přepravě.

6.7 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o podmínkách smlouvy během doby její platnosti a neumožnit přístup k této skutečností třetím osobám. Porušení tohoto ustanovení zakládá právo na náhradu vzniklé škody.

**Popis služby**

Uzavřením eSM navazuje odběratel smluvní vztah s dodavatelem. Na základě této smlouvy dodavatel garantuje kompletní servisní služby pro zařízení odběratele, které obsahují:

- práci servisního technika KM při lokalizaci a odstranění poruchy zařízení
- pravidelnou údržbu, seřízení a aktualizace firmware zařízení
- dodávky a výměny originálních náhradních dílů
- dodávky originálního spotřebního materiálu - tonery, fotoválce, odpadní nádoby, fixační a přenosové jednotky, apod.

Veškeré poplatky za tyto úkony jsou zahrnuty v ceně výtisku, popřípadě v paušálním měsíčním poplatku, který je závislý na odběratelem předpokládaném počtu měsíčně zhotovených výtisků. V pravidelných intervalech (obvykle měsíčně nebo kvartálně) provádí dodavatel porovnání skutečně vytištěných a předplacených výtisků a vzniklé rozdíly vyúčtuje.

Standardní doba reakce na vzniklé požadavky je 16 pracovních hodin a vždy se počítá v rámci pracovních dnů (pondělí - pátek) od 8:00 do 16:00.

Platby za eSM Servisní materiálové smlouvy provádí dodavatel formou pravidelné fakturace dle dohodnutého objemu a ceny stran paušálu.

Omezení služby

Služba je dostupná pouze pro smluvní zákazníky a vybrané typy zařízení, definované v ceníku služeb dodavatele. Služba standardně neobsahuje cestovné servisního technika, dodávky papíru a sponky do finišeru zařízení.

Požadovaná připravenost na straně zákazníka

Při poruše zařízení je nutné nahlásit servisní požadavek na Zákaznické centrum Konica Minolta jedním z následujících způsobů:

- pomocí služby ePRO - automatické nahlášení samotným zařízením
- pomocí služby eCON - vyplněním a odesláním webového formuláře
- zavoláním na Zákaznické centrum Konica Minolta - tel. 841 777 777S

Odběratel dále musí zajistit přítomnost osoby odpovědné za zařízení a přístup servisního technika k zařízení pro provedení servisního zásahu.

Sankce

V případě prokazatelného a opakovaného nedodržení výše uvedených podmínek služby, se dodavatel zavazuje k vrácení částky rovnající se výši jednoho měsíčního paušálu za placenou službu na účet odběratele.