

Rámcová dohoda o dodávkách třídiček bankovek typu B

Číslo 2020/05067

Česká pošta, s.p.

se sídlem: Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1
IČO: 47114983
DIČ: CZ47114983
zastoupen: Ondřejem Škorpílem, ředitelem úseku transformace a technologie
zapsán v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565
bankovní spojení: 

dále jako „**Kupující**“

a

Albacon Systems, a.s.

se sídlem: Chlumova 313/6, 130 00 Praha 3
IČO: 01465279
DIČ: CZ01465279
zastoupena: Ing. Jaroslavem Bartákem, předsedou představenstva
zapsána v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 18992
bankovní spojení: 

dále jako „**Prodávající**“

dále jednotlivě jako „**Smluvní strana**“, a společně jako „**Smluvní strany**“ uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) a zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o zadávání veřejných zakázek**“), tuto Rámcovou dohodu o dodávkách třídiček bankovek typu B (dále „**Smlouva**“).

Preambule

Kupující provedl zadávací řízení k veřejné zakázce „Třídičky bankovek“ (dále jen „**Zadávací řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Smlouva je uzavírána s Prodávajícím na základě výsledku Zadávacího řízení k části 2 veřejné zakázky.

1. Účel a předmět Smlouvy

- 1.1. Účelem této Smlouvy je stanovení podmínek a právního rámce pro uzavírání dílčích kupních smluv mezi Prodávajícím a Kupujícím na dodávku zboží a provádění pravidelných servisních prohlídek (dále jen „**Dílčí smlouva**“), a to na základě Objednávek Kupujícího (dále jen „**Objednávka**“). Zboží bude použito pro třídění hotovosti externích klientů. Zboží bude zejména plnit funkci třídění bankovek dle nominálů, rozdělení bankovek na vhodné a nevhodné pro další oběh a kontroly pravosti a platnosti bankovek.
- 1.2. Předmětem Smlouvy je stanovení práv a povinností Smluvních stran pro:
postup při uzavírání Dílčích smluv na prodej a koupi tohoto zboží:
 - a) **třídička bankovek typ B (KZM 7421460008)**
jehož specifikace, včetně druhu a jakosti je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Zboží**“), a dále postup při uzavírání Dílčích smluv na provádění pravidelných servisních prohlídek (dále jen „**Servisní prohlídka**“). Předmětem smlouvy je dále provádění záručního servisu Zboží, upgrade SW v případě vydání nového vzoru bankovek. Bližší specifikace záručního servisu (dále jen „**Záruční servis**“) a Servisních prohlídek je uvedena v čl. 7. této Smlouvy a v Příloze č. 4 této Smlouvy.
(vše společně dále jako „**Předmět plnění**“)
- 1.3. Prodávající garantuje, že Zboží bude v okamžiku zprovoznění plně funkční a použitelné pro svůj účel.
- 1.4. Prodávající se zavazuje dodat Kupujícímu Předmět plnění za podmínek uvedených v této Smlouvě a v Dílčí smlouvě ve sjednaném sortimentu, množství, jakosti a čase a převést na Kupujícího vlastnické právo ke Zboží.
- 1.5. Kupující se zavazuje zaplatit za Předmět plnění dodaný v souladu s touto Smlouvou a Dílčí smlouvou Cenu dle čl. 3 Smlouvy.

2. Dílčí smlouvy a postup jejich uzavření

- 2.1. Prodávající se zavazuje dodat Kupujícímu specifikované množství Zboží a provádět Servisní prohlídky na základě Objednávky doručené Kupujícím Prodávajícímu a následně uzavřené Dílčí smlouvy.
- 2.2. Objednávka musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
 - a) identifikační údaje Prodávajícího a Kupujícího;
 - b) číslo a datum vystavení Objednávky;
 - c) číslo Smlouvy;
 - d) název Zboží, (včetně kmenového záznamu materiálu Objednatele - KZM), jeho množství a popis nebo požadavek na provedení Servisní prohlídky;
 - e) Cenu;
 - f) dobu a místo dodání Zboží nebo provedení Servisní prohlídky; a
 - g) podpis oprávněné osoby Kupujícího.

- 2.3. Kupující je oprávněn, avšak nikoli povinen, vystavovat dle svého uvážení Objednávky ode dne účinnosti této Smlouvy. Každá takto vystavená Objednávka se považuje za návrh na uzavření Dílčí smlouvy za podmínek stanovených touto Smlouvou. Prodávající je povinen písemně potvrdit Objednávku ve lhůtě 2 (slovy: dvou) Pracovních dnů od jejího doručení Kupujícím. Doručením potvrzení Objednávky Kupujícím dojde k uzavření Dílčí smlouvy, přičemž, není-li v Dílčí smlouvě stanoveno jinak, aplikují se na práva a povinnosti Smluvních stran dle Dílčí smlouvy v celém rozsahu práva a povinnosti Kupujícího a Prodávajícího stanovená touto Smlouvou.
- 2.4. Potvrzení Objednávky musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
- a) identifikační údaje Kupujícího a Prodávajícího;
 - b) číslo Objednávky, která je potvrzována; a
 - c) podpis oprávněné osoby Prodávajícího.
- 2.5. V případě, že Objednávka nebude splňovat uvedené minimální náležitosti, má Prodávající povinnost na tuto skutečnost neprodleně upozornit Kupujícího. Kupující je poté povinen vystavit novou Objednávku a Prodávající je povinen ji ve lhůtě 2 (slovy: dvou) Pracovních dnů od jejího doručení písemně potvrdit. Není-li v odstavci 4.1. této Smlouvy stanoveno jinak, běží dodací lhůta od okamžiku doručení této nové Objednávky.
- 2.6. Potvrzení Objednávky, které obsahuje dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny se považuje za odmítnutí Objednávky a tvoří nový návrh Prodávajícího na uzavření Dílčí smlouvy, a to i v případě takového dodatku, výhrady, omezení nebo jiné změny, které podstatně nemění podmínky Objednávky. Dílčí smlouva je v takovém případě uzavřena pouze tehdy, pokud tento nový návrh Kupující písemně potvrdí a doručí zpět Prodávajícímu.
- 2.7. Počet Objednávek vystavených Kupujícím není omezený. Současně platí, že Kupující není povinen Objednávku vystavit.

3. Cena

- 3.1. Cena za dodávku Předmětu plnění a cena za provádění pravidelných Servisních prohlídek odpovídá součinu jednotkových cen jednotlivých kusů Zboží / Servisních prohlídek a počtu kusů Zboží dodaných Kupujícím / počtu realizovaných Servisních prohlídek na základě Dílčí smlouvy (dále jen „Cena“). Cena každého jednotlivého kusu Zboží je uvedena v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 3.2. Maximální cena Předmětu plnění poskytnutého na základě této Smlouvy nesmí převýšit částku **11.000.000,- Kč bez DPH (slovy: jedenáct milionů korun českých)**.
- 3.3. Dodavatel se zavazuje, že na výzvu Objednatele bude akceptovat oboustranné elektronické zasílání dokladů spojených s realizací nákupu (zejména písemné výzvy, daňové doklady) prostřednictvím portálu SAP Ariba Network. Dodavatel se zavazuje v takovém případě zaregistrovat na portálu SAP Ariba Network. Objednatel iniciuje registraci Dodavatele k portálu SAP Ariba Network zasláním elektronické výzvy na kontaktní e-mail Dodavatele (čl. 9.7. Smlouvy). Objednatel prohlašuje, že pro požadované aktivity Dodavatele v rámci nákupního procesu je postačující registrace se standardním účtem Ariba Network, který je bezplatný. Je-li Dodavatel již v SAP Ariba Network registrován, pak lze pro elektronickou komunikaci využít existující AN-ID.
- 3.4. Jednotková cena za jednu poskytnutou Servisní prohlídku jednoho kusu Zboží dle Přílohy č. 4 čl. 2 této Smlouvy je stanovena na 3.500 Kč bez DPH, přičemž cena bude účtována vždy zpětně za dané čtvrtletí, ve kterém byly Servisní prohlídky realizovány. Cena za Servisní prohlídky bude hrazena dle skutečného počtu realizovaných Servisních prohlídek v daném čtvrtletí dle Předávacího protokolu potvrzeného Kupujícím. Cena je cenou konečnou, nejvýše přípustnou a nemůže být zvýšena bez předchozího písemného souhlasu Kupujícího a zahrnuje veškeré

náklady spojené s touto prohlídkou jako např. dopravné, cestovní náklady technika a čas strávený na cestě.

- 3.5. Kupující neposkytuje Prodávajícímu jakékoliv zálohy na Cenu.
- 3.6. Cena každého jednotlivého kusu Zboží/ Servisní prohlídky zahrnuje veškeré náklady Prodávajícího spojené s plněním Smlouvy, Dílčí smlouvy a poskytnutím plnění Kupujícímu. Tato cena je cenou konečnou, nejvýše přípustnou a nemůže být zvýšena bez předchozího písemného souhlasu Kupujícího. V ceně každého jednotlivého kusu Zboží jsou zahrnuty zejména:
- a) doprava Zboží do místa určeného Kupujícím;
 - b) instalace a zprovoznění Zboží v místě určeném Kupujícím včetně seznámení pracovníků Kupujícího s návodem k obsluze (zejména s pracovními funkcemi, provozem a údržbou Zboží);
 - c) náklady na balení a označení Zboží dle požadavků Kupujícího;
 - d) clo, celní poplatky, daně (vyjma DPH, která bude připočítána v souladu s odst. 2.4. VOP) a zálohy;
 - e) recyklační poplatky a ekologická likvidace Zboží a činnosti s ní spojené;
 - f) záruka za jakost a Záruční servis v rozsahu stanoveném touto Smlouvou, vyjma Servisních prohlídek a
 - g) veškeré jiné náklady a poplatky nezbytné pro řádné plnění Smlouvy.

4. Doba, místo a podmínky dodávání Zboží

- 4.1. Prodávající je povinen dodat Kupujícímu Zboží nejdéle do 8 (slovy: osmi) týdnů od doručení Objednávky Prodávajícímu, a to vždy v Pracovní dny v čase od 8:00 do 16:00 hodin. Místem dodání Zboží jsou jednotlivé provozovny Kupujícího na celém území České republiky s tím, že konkrétní místo dodání Zboží je místo stanovené Kupujícím v Objednávce. Termín dodání a místo dodání Zboží lze změnit jen s výslovným a předchozím souhlasem obou Smluvních stran.
- 4.2. Každá dodávka Zboží bude vybavena dodacím listem, který bude potvrzen oběma Smluvními stranami při předání a převzetí Zboží a bude sloužit jako protokol o předání a převzetí Zboží (dále jen „Předávací protokol“). Při protokolárním předání Zboží předá Prodávající Kupujícímu v písemné formě ke každému jednotlivému kusu Zboží v jednom vyhotovení:
- záruční list;
 - protokol o instalaci a seznámení pracovníků Kupujícího s návodem k obsluze;
 - návod k obsluze v českém jazyce;
 - servisní knížku Zboží.

5. Platební podmínky

- 5.1. Daňové doklady za dodávky Zboží budou vystavovány Prodávajícím vždy do 5 (slovy: pěti) Pracovních dnů po převzetí celé dodávky Zboží dle příslušné Dílčí smlouvy a bude v nich vyúčtováno Zboží převzaté Kupujícím bez jakýchkoliv vad, což bude potvrzeno podpisem Předávacího protokolu Kupujícím. Daňové doklady za Servisní prohlídky budou vystavovány Prodávajícím vždy do 5 (slovy: pěti) Pracovních dnů po skončení příslušného kalendářního čtvrtletí a bude v nich vyúčtován příslušný počet realizovaných Servisních prohlídek v daném čtvrtletí dle Předávacího protokolu potvrzeného Kupujícím.
- 5.2. Pokud Objednatel nevyzve Dodavatele k zasílání daňových dokladů prostřednictvím portálu SAP Ariba Network (odst. 3.3 Smlouvy), je Dodavatel povinen daňové doklady spolu s

veškerými požadovanými dokumenty odeslat do 3 (slovy: tři) kalendářních dní od vystavení Objednateli doporučeným dopisem na záložní adresu:

Česká pošta, s.p.
Skenovací centrum
Poštovní 1368/20
701 06 Ostrava 1

- 5.3. Splatnost daňového dokladu je 60 (slovy: šedesát) kalendářních dnů ode dne jeho vystavení Prodávajícím. Nedílnou součástí daňového dokladu je oboustranně podepsaný Předávací protokol.

6. Záruka za jakost

- 6.1. Prodávající poskytuje Kupujícímu Záruku za jakost Zboží v délce 48 (slovy: čtyřicet osm) měsíců ode dne převzetí Zboží Kupujícím. Záruční doba neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže užívat Zboží pro jeho vady, za které odpovídá Prodávající. V případě, že je namísto vadného Zboží dodáno náhradní Zboží, běží doba Záruky za jakost znovu v délce 48 (slovy: čtyřicet osm) měsíců ode dne převzetí náhradního Zboží Kupujícím.

7. Záruční servis a Servisní prohlídky

- 7.1. Záručním servisem se rozumí činnost Prodávajícího po dobu trvání Záruky za jakost, jejímž účelem je především odstraňování závad vzniklých na Zboží. Součástí záručního servisu nejsou Servisní prohlídky.
- 7.2. Náklady za činnosti realizované v rámci Záručního servisu jsou zahrnuty v Ceně. Cena za Servisní prohlídky je uvedena v odst. 3.4 Smlouvy.
- 7.3. Prodávající se zavazuje poskytovat Kupujícímu Záruční servis ke Zboží a Servisní prohlídky v rozsahu stanoveném v Příloze č. 4 této Smlouvy.
- 7.4. Prodávající předá Kupujícímu po uzavření Smlouvy seznam pracovníků pověřených k výkonu Záručního servisu a Servisních prohlídek, který bude obsahovat jméno, datum narození a číslo OP. Prodávající se zavazuje tento seznam aktualizovat minimálně jedenkrát ročně, vždy však při změně pověřeného pracovníka, příp. při ztrátě dokladů, a o každé změně seznamu je povinen informovat Kupujícího. Změna seznamu pracovníků Prodávajícího je v takovém případě účinná dnem doručení oznámení o změně Kupujícímu.
- 7.5. Kupující se zavazuje zajistit pracovníkům Prodávajícího uvedeným v seznamu dle odst. 7.4 této Smlouvy během plnění předmětu Smlouvy, je-li to nezbytné, přístup na pracoviště Kupujícího. Prodávající se zavazuje dodržovat příslušné bezpečnostní předpisy Kupujícího, se kterými byl Prodávající prokazatelně seznámen. Prodávající je povinen pověřit prováděním servisní činnosti pouze ty své pracovníky, kteří jsou k tomu odborně způsobilí.

8. Pojištění

- 8.1. Prodávající je povinen po celou dobu trvání Smlouvy a Dílčí smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za újmy způsobené v souvislosti se Smlouvou a Dílčí smlouvou Prodávajícím nebo osobou, za niž Prodávající odpovídá, s pojistnou částkou nejméně ve výši 1.000.000,- Kč.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.

- 9.2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to v trvání 48 (slovy: čtyřiceti osmi) měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy, nebo do vyčerpání maximální ceny dle odst. 3.2. této Smlouvy, podle toho, která ze skutečností nastane dříve.
- 9.3. Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Prodávající podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem. To platí i v případě připojení obchodních podmínek Prodávajícího, které budou odporovat svým obsahem jakýmkoliv způsobem textu této Smlouvy, případně Všeobecným obchodním podmínkám Kupujícího (dále jen „VOP“).
- 9.4. Smluvní strany výslovně potvrzují, že si vzájemně sdělily veškeré okolnosti důležité pro uzavření Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Smlouvy.
- 9.5. Smluvní strany potvrzují, že si při uzavírání Smlouvy vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, aby se každá ze Smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Smlouvu a aby byl každé ze Smluvních stran zřejmý zájem druhé Smluvní strany Smlouvu uzavřít.
- 9.6. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom (1).
- 9.7. Kontaktní údaje Smluvních stran pro doručování jsou následující:

Kontaktní osoba Kupujícího:

[Redacted contact information for the Buyer]

Kontaktní osoba Prodávajícího:

[Redacted contact information for the Seller]

- 9.8. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Specifikace Zboží
 - Příloha č. 2 – Cena
 - Příloha č. 3 – VOP pro dodávky zboží
 - Příloha č. 4 – Specifikace Záručního servisu Zboží a Servisních prohlídek
- 9.9. Smluvní strany potvrzují, že se s textem VOP seznámily před podpisem této Smlouvy a je jim znám jejich význam v souladu a ve spojitosti se Smlouvou. Dále Smluvní strany potvrzují, že veškerým ustanovením Smlouvy a VOP plně a bez jakýchkoli obtíží porozuměly a nepovažují je za nevýhodná. VOP představují závaznou a nedílnou součást Smlouvy.
- 9.10. Prodávající podpisem této Smlouvy výslovně přijímá následující ustanovení VOP [3.5., 3.11., 3.13., 5.2., 5.3., 5.7., 6.1., 8.3., 8.5., 12.3., 13.2., 13.3.].

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem Smlouvy souhlasí, rozumí ji a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísně, zejména tísně finanční.

V Praze dne: _____

V Praze dne: _____

Ondřej Škorpil
ředitel úseku transformace a technologie
Česká pošta, s.p.
(elektronicky podepsáno)

Ing. Jaroslav Barták
předseda představenstva
Albacon Systems, a.s.
(elektronicky podepsáno)

Za formální správnost a dodržení všech interních postupů a pravidel ČP:
[redacted] [redacted] manažer útvaru poštovní technologie

Příloha č. 1 – Specifikace Zboží

Minimální požadovaná technická specifikace Zboží

GLORY UW- F8

Velkokapacitní třídička bankovek

- Rychlost počítání min. 1000 ks/min.
- Pracovní režimy:
 - Třídění podle nominální hodnoty
 - Třídění podle kvality
 - Třídění podle orientace
 - Dávkování do přihrádek podle nastaveného počtu kusů
- Zpracováváné měny: CZK, EUR
- Změna nastavení měny: uživatelem
- Kontrola pravosti, platnosti bankovek a kvality bankovek podle standardů zpracování hotovosti stanovených zákonem č. 136/2011 Sb. a prováděcí vyhláškou č. 274/2011 Sb.
- Třídění bankovek na vhodné a nevhodné pro další oběh dle zákona č.136/2011 Sb. a vyhlášky 274/2011 Sb.
- Orientace bankovek podle stran a směru tisku
- Kapacita vstupního zásobníku: 2000 ks bankovek
- Kapacita výstupních zásobníků: 500 ks bankovek
- Minimální provozní zátěž: 100 000 ks bankovek / den
- Počet přihrádek pro započítané bankovky: 8 kusů
- Počet přihrádek pro nezapočítané bankovky: min. 2 ks
- Vyřazování bankovek v prekluzi
- Možnost připojení PC, tiskárny
- Napájení: 100 – 240 V, 50/60 Hz
- Uvedení v seznamu zařízení úspěšně otestovaných ČNB pro zpracování bankovek jako součást sestavy s počítačkou bankovek

Příloha č. 2 – Cena

Typ třídičky bankovek	KZM	Název/obchodní značka	Jednotka	Jednotková cena v Kč bez DPH
B	7421460008	GLORY UW-F8	1 ks	

Příloha č. 3 – VOP pro dodávky zboží

(Tato strana je úmyslně ponechána prázdná. VOP následují na další straně.)

Příloha č. 4 – Specifikace Záručního servisu Zboží a Servisních prohlídek

Záruční servis Zboží

1. Záruční servis Zboží zahrnuje:

- odstranění všech nahlášených poruch a problémů
- dodávky nutných náhradních dílů k odstranění všech poruch a problémů řešených v rámci záruky
- proškolení obsluhy a technickou konzultaci při každé servisní činnosti (viz odst. 3)
- upgrade SW v případě vydání nového vzoru bankovek.

2. Servisní prohlídky

- 2.1 Servisní prohlídky Zboží 4x ročně. Prodávající dohodne termín provedení uvedené prohlídky s Kupujícím s časovým předstihem 14 (slovy: čtrnácti) kalendářních dnů před jejím provedením.

Servisní prohlídky zahrnují:

- ✓ analýzu chybových stavů stroje v období po poslední servisní prohlídce,
- ✓ vyčištění všech mechanických součástí Zboží od nečistot a jejich seřízení,
- ✓ vyčištění senzorů,
- ✓ provedení kalibrace všech senzorů v RAS modu (spouštěcí senzor, senzor rejectu, senzor stohovače, počítačící senzory, senzor double detekce),
- ✓ kalibraci senzorů pravosti,
- ✓ kontrolu funkčnosti senzorů,
- ✓ kontrolu správné funkce zařízení,
- ✓ kontrolu elektroniky Zboží, a
- ✓ proškolení obsluhy a technická konzultace při každé servisní činnosti (viz odst. 3).

- 2.2 V případě prodlení Prodávajícího s provedením Servisní prohlídky oproti sjednanému termínu je Kupující oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení a jednotlivý případ prodlení.

3. Technická konzultace při servisní činnosti

- 3.1 Při každém servisním zásahu je Prodávající povinen pracovníkům Kupujícího (obsluze) poskytnout technickou konzultaci spočívající v popisu vady a její příčiny, způsobu jejího odstranění a možnostem předejití takovéto vady a opětovně seznámit pracovníky Kupujícího s obsluhou.

4. Termíny plnění servisní činnosti a nahlášení závady (platí pro odstraňování závad a poruch, na něž se vztahuje záruka)

- 4.1 V případě poruchy je Kupující povinen tuto poruchu telefonicky, následně písemně e-mailem nahlásit na kontaktní osobu Prodávajícího. Údaje o kontaktní osobě budou vždy uvedeny na informačním štítku pevně připevněném na dodaném Zboží. Tímto informačním štítkem bude Prodávajícím označeno všechno Zboží, které bude dodáno na základě této Smlouvy.
- 4.2 Prodávající se zavazuje nahlásit Kupujícímu způsob, jakým bude porucha Zboží vyřešena, (dále také reakční doba servisu), nejpozději však do 6 (slovy: šesti) hodin od oznámení poruchy způsobem uvedeným v odst. 4.1 Přílohy č. 4 této Smlouvy, přičemž do této doby se

započítává veškerý čas, který uplyne v pracovní době od 6:00 do 18:00 hodin. Za rozhodující je považováno nahlášení vady nebo poruchy e-mailem. V této lhůtě sdělí Prodávající Kupujícímu, zda se jedná o vady, na něž se vztahuje záruka či o závady v rámci mimozáručního servisu. V případě, že se bude jednat o závadu v rámci mimozáručního servisu, není Prodávající povinen mimozáruční servis poskytnout.

- 4.3 Prodávající se zavazuje odstranit vzniklé závady do 48 (slovy: čtyřiceti osmi) hodin od nahlášení závady. Bez ohledu na jiné povinnosti Prodávajícího je Prodávající po celou dobu odstraňování vad povinen přijmout taková opatření, která odvrátí nebezpečí vzniku újmy Kupujícímu. V případě prodlení Prodávajícího s odstraněním vad je Kupující oprávněn uplatnit smluvní pokutu dle odst. 11.1 písm. b) VOP.
- 4.4 Servis je poskytován na místě, kde se nachází servisované Zboží (pracoviště Kupujícího). V případě, že není možné provést opravu v požadované lhůtě, je Prodávající povinen neprodleně o tom informovat Kupujícího. Kupující je v takovém případě oprávněn požadovat bezplatné poskytnutí náhradního zboží stejných, případně vyšších parametrů po dobu opravy původního Zboží a Prodávající je povinen takovéto náhradní zboží bezplatně zapůjčit nejpozději do 3 (slovy: tři) Pracovních dnů od zjištění, že opravu nelze provést v požadované lhůtě.
- 4.5 Prodávající je povinen oznámit pracovníkovi Kupujícího, který o provedení servisního zásahu požádal, způsob vyřešení závady způsobem, který si Smluvní strany dohodnou při nahlášení závady. V případě, že není tento způsob domluven, může si Prodávající zvolit jeden z těchto způsobů:
 - telefonicky, následně písemně;
 - e-mailem.
- 4.6 Prodávající je povinen na každou servisní činnost vystavit servisní protokol a evidovat veškeré servisní zásahy v servisní knížce, která bude přiložena ke každému instalovanému Zboží. Pracovník, pověřený servisní činností, se vždy prokáže platným pověřením Prodávajícího.