

# Vaše KONE Care™

Servisní smlouva

### Projekt: Provozně nízkonákladový depozitář, Čáslav - servis

Datum: 31.08.2020

Vytvořil(a): xxx

Nabídka číslo: T-0004038815\_1

**Číslo smlouvy: 52007573**

**Centrální dispečink KONE, a.s. 800 115 115**

31.08.2020

KONE CareTM Servisní smlouva

se uzavírá dle zákona 89/2012 Sb. (Občanský zákoník), ve znění pozdějších předpisů,

§ 2586 a následující, mezi níže uvedenými smluvními stranami.

Obchodní jméno: Národní zemědělské muzeum, s.p.o. (dále jen Zákazník)

Sídlo - ulice, číslo: Kostelní 1300/44

Sídlo - PSČ, město: 170 00, Praha 7

Identifikační číslo: 75075741

Daňové identifikační číslo: CZ75075741

Banka, Číslo účtu / kód banky: xxx

Zastoupený: xxx

Zastoupený ve věci Smlouvy oprávněn jednat: xxx

E-mail: xxx

Telefon: +420 xxx

Zastoupený ve věcech technických: xxx

Kontaktní adresa pro fakturaci: Národní zemědělské muzeum, s.p.o., Kostelní 1300/44, 170 00 Praha 7

a

Obchodní jméno: KONE, a.s. (dále jen KONE)

Sídlo - ulice, číslo: Evropská 423/178

Sídlo - PSČ, město: 160 00 Praha 6 - Vokovice

Rejstříkový soud: Městský soud v Praze, pracoviště Slezská, oddíl B, vložka 775

Identifikační číslo: 00176842

Daňové identifikační číslo: CZ00176842

Banka: xxx

Číslo účtu / kód banky: xxx

Zastoupený: xxx

Kontaktní adresa: KONE, a.s., Evropská 423 / 178, 16000 Praha

E-mail: [xxx](mailto:informace@kone.com)

Telefon: **+420 xxx**

1. Předmět plnění

### KONE se touto Servisní smlouvou (dále jen „Smlouva“) zavazuje převzít do servisní péče zařízení, viz čl. 2 této Smlouvy a bude poskytovat servisní služby v nejvyšší kvalitě dle platných ČSN a v souladu s pokyny výrobce. Rozsah prací, zahrnutých v paušální ceně, je definován touto Smlouvou.

1. Skupiny vašich zařízení kryty touto Smlouvou

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | |
| **Název skupiny Výtahy** | | **Roční cena bez DPH v Kč** |
| Výchozí skupina | 1 | 32 040,00 Kč |
| **Celkem** | | **32 040,00 Kč** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **SAP Číslo Výrobní zařízení číslo**  **zařízení** | | **Skupina** | **Umístění zařízení** | **Rok výroby** | **Počet ša chetních dveří** | **Rychlost v m/s** | **Nosnost v kg** | **Měsíční**  **cena v Kč\*\*** |
| **Jeníkovská 1762, 286 01 Čáslav** | | |  |  |  |  |  |  | **2 670,00**  **Kč** |
|  | 43936769 |  | Výchozí skupina |  | 2020 | 2 | 1 | 4500 | 2 670,00  Kč |

\*\* v tabulce uvedená cena představuje hodnotu paušálních služeb bez DPH

* 1. Skupina "Výchozí skupina"

Tato část obsahuje seznam služeb, které jste si vybrali pro zařízení, na které se vztahuje tato Smlouva. Podrobné popisy těchto služeb a veškeré výjimky naleznete v Příloze č.1 této Smlouvy.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Výtah | 43936769 |

* + 1. Základní služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Služby a možnosti**  **Výtahy** | |
| **Pravidelná preventivní údržba** | |
| Zahrnuto |  |
| **Dohodnutý počet servisních návštěv za rok** | |
| Dohodnutý počet servisních návštěv za rok 3 |  |
| **Nepřetržitá doba zákaznického centra KONE** | |
| Provoz 24/7 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Obousměrná komunikace ve výtahu KONE** | |
| Přímé spojení se zákaznickým centrem KONE s mobilním připojením od KONE. Zákazník má potřebný hadware. |  |

* + 1. Výkonnostní služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Služby a možnosti**  **Výtahy** | |
| **pracovní doba pro plánované servisní návštěvy** | |
| Standardní pracovní doba KONE po-pá (7:00 - 15:30) |  |
| **Běžná hodinová sazba pro opravy hlášené zákazníkem** | |
| Běžná hodinová sazba pro opravy hlášené zákazníkem ve standardní pracovní době KONE (7:00 - 15:30) |  |
| **Práce na opravách hlášené zákazníkem kryty servisní smlouvou v dohodnutých hodinách.** | |
| Vždy fakturováno. |  |
| **Nástup na opravu hlášenou zákazníkem během dohodnuté pracovní doby** | |
| Následující den |  |
| **Nástup na opravu hlášenou zákazníkem mimo dohodnutou pracovní dobu nebo v pohotovostním režimu** | |
| Do 24 hodin |  |
| **Vyprošťovací služba a její cena** | |
| Vyprošťovací služba a její náklady kryty nepřetržitě. |  |
| **Odborná zkouška dle ČSN 27 4007** | |
| Odborná zkouška dle ČSN 27 4007 - 1 x za 3 roky zahrnuta v paušální platbě |  |

* + 1. Služby s přidanou hodnotou

|  |  |
| --- | --- |
| **Služby a možnosti**  **Výtahy** | |
| **KONE 24/7 Connected Services - zařízení propojeno s umělou inteligencí** | |
| Plně zahrnuta v paušální platbě |  |

1. Komunikační a interakční služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Služby a možnosti Součástí** | |
| **KONE Online** | |
| KONE Online Premium - Přístup do PC a mobilní verze pro neomezený počet uživatelů. |  |
| **Oznámení o servisních prohlídkách e-mailem** | |
| Zahrnuty v paušální platbě |  |

1. Základní ustanovení této Smlouvy

|  |  |
| --- | --- |
| Smlouva nabývá účinnosti dne | 01.10.2020 |
| Počáteční datum fakturace paušálních služeb | 01.11.2020 |
| Frekvence plateb za paušální služby | Čtvrtletně, na konci období |
| Splatnost daňových dokladů Zhotovitele | Splatnost 30 dní |
| Platební metoda | Bankovním převodem |
| Doba trvání Smlouvy | Doba určitá v délce trvání 5 roku/let ode dne účinnosti této Smlouvy |
| Podmínky trvání smlouvy | Výpověď 90 dní před automatickou prolongací této Smlouvy o 5 let |
| Měsíční cena smlouvy bez DPH | 2 670,00 Kč |
| DPH 21% | 560,70 Kč |
| Měsíční cena smlouvy včetně DPH | 3 230,70 Kč |

1. Závěrečná ustanovení této Smlouvy
   1. Cena uvedená v článku 4 této Smlouvy je cena paušální, která kryje sjednaný rozsah služeb daných touto Smlouvou. Ostatní sjednané služby jsou hrazeny na základě samostatných daňových dokladů a řídí se Všeobecnými servisními podmínkami, které tvoří přílohu této Smlouvy.
   2. Smluvní strany se dohodly, že veškerá oznámení, výzvy, notifikace, sdělení apod., která mají vztah k předmětu této Smlouvy, vyjma hlášení poruch a vyproštění, musí být zaslána písemně na adresu příslušné Smluvní strany uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo prostřednictvím elektronické pošty zaslané na e-mailovou adresu příslušné Smluvní strany uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Pokud dojde ke změně adresy nebo kontaktních údajů u některé ze Smluvních stran, je tato Smluvní strana povinna neprodleně oznámit druhé Smluvní straně tuto změnu, a to způsobem dle tohoto bodu Smlouvy.
   3. Majitel/provozovatel zařízení prohlašuje, že ke každému výtahu s možností dopravy osob vlastní technickou dokumentaci včetně Prohlášení o shodě (u výtahů uvedených do provozu po

1.4. 1999). Majitel/provozovatel je povinen předložit na vyzvání tuto technickou dokumentaci výtahu/ů a dokumenty/protokoly o všech provedených změnách na zařízení (např. výměna rozvaděče za jiný typ, výměna frekvenčního měniče za jiný typ, výměna pohonné jednotky za jiný typ, výměna zachycovačů za jiný typ) včetně Inspekčních zpráv k nahlédnutí KONE. Dále pak je povinen při podpisu Smlouvy poskytnout kopii dokumentu Prohlášení o shodě ke každému zařízení, na které se vztahuje tato Smlouva. V případě, že majitel/provozovatel nemá technickou dokumentaci, Prohlášení o shodě a Inspekční zprávu, je povinen si na svůj náklad zajistit vyhotovení nové technické dokumentace a Prohlášení o shodě, nebo kopie u výrobce/ dovozce a Inspekční zprávu u Inspekčního orgánu.

* 1. Zákazník prohlašuje, že budovy uvedené v této Smlouvě nejsou považovány za stavbu dle § 48 zákona č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Současně se Zákazník zavazuje KONE bez zbytečného odkladu informovat o případné změně rozhodných skutečností, k níž by došlo v době účinnosti této Smlouvy.
  2. Zákazník určí v příloze č.4 této Smlouvy osobu/y oprávněnou/é ověřovat výkazy pracovníků KONE. V případě neurčení oprávněné osoby Strany sjednávají nevyvratitelnou domněnku, že

výkazy pracovníků KONE jsou bezvadné a odpovídají skutečnosti.

* 1. Tato Smlouva ruší a nahrazuje jakákoliv předchozí smluvní ujednání, týkající se předmětu této Smlouvy.
  2. Tato Smlouva je podepsána ve 2 vyhotoveních, z nichž jedno obdrží KONE a druhé Zákazník. Pro vznik Smlouvy se vyžaduje dohoda o celém jejím obsahu, změny lze provést pouze písemně, formou dodatků.
  3. Smluvní strany se dohodly, že se právní vztahy vzniklé mezi nimi touto Smlouvou, řídí zákonem

č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) v platném znění a dalšími právními předpisy ČR.

* 1. Obě strany se zavazují navzájem informovat o jakýchkoli změnách majících vztah k této Smlouvě.
  2. Celková odpovědnost za újmu, za kterou KONE odpovídá Zákazníkovi na základě této Smlouvy, je omezena částkou ve výši 15.000.000 EUR na jednotlivý případ vzniku újmy.
  3. Smluvní strany se dohodly, že veškerá práva KONE plynoucí z této Smlouvy se promlčují v promlčecí lhůtě v trvání 10 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
  4. KONE na sebe nepřebírá změnu okolností ve smyslu § 1765 (2) Občanského zákoníku a výslovně vylučuje aplikaci poslední věty bodu (1) § 1765 Občanského zákoníku.
  5. Na KONE přechází vlastnické právo k demontovaným náhradním dílům, použitému oleji a mazivu a na vlastní náklady zajišťuje jejich řádnou likvidaci. Na přání Zákazníka předem vydá KONE vyměněné náhradní díly, použitý olej, či maziva. V tomto případě je Zákazník odpovědný za jejich řádnou likvidaci na vlastní náklady.
  6. KONE nebude od uvízlých pasažérů požadovat sdělení jejich osobních údajů, a to ani v případě zneužití systému z jejich strany.
  7. KONE je majitelem veškerých práv duševního vlastnictví týkajících se přímo či nepřímo předmětu plnění poskytnutého KONE, a to zejména, ale nikoli pouze softwaru, programového vybavení, návrhů a/nebo plánů, technické dokumentace a/nebo jakýchkoli dalších technických informací. Zákazník není oprávněn užívat či činit kopie návrhů a/nebo plánů, technické dokumentace a/nebo jakýkoliv dalších technických informací s výjimkou jejich užití nebo rozmnožování výlučně v souladu s účelem vyplývajícím z této Smlouvy a/nebo k užívání a údržbě předmětu plnění. KONE touto Smlouvou uděluje Zákazníkovi nevýhradní a nepřenosnou licenci k užití softwaru a programového vybavení, jež je součástí díla, a to za účelem užití a údržby díla. Zákazník není oprávněn v jakékoli podobě činit kopie, modifikovat či měnit software a/nebo umožnit třetí straně činit kopie, modifikovat či měnit software.
  8. Pro vyloučení pochybností smluvní strany prohlašují, že veškerá ujednání v rámci smluvního vztahu založeného touto Smlouvou odpovídají obchodním zvyklostem a zásadě poctivého obchodního styku.
  9. V případě rozporu mezi ustanoveními této smlouvy a Všeobecnými servisními podmínkami KONE mají přednost ustanovení této Smlouvy.
  10. Zákazník podpisem smlouvy dává souhlas KONE k případnému elektronickému zasílání faktur/ daňových dokladů nebo informace o nových produktech a službách (dále jen „elektronická komunikace“) KONE prostřednictvím e-mailu. KONE může kdykoliv, bez dalšího avíza, zahájit elektronickou komunikaci bez dalšího souhlasu Zákazníka a zároveň ukončit písemné zasílání daňových dokladů.
  11. Práva a povinnosti Smluvních stran plynoucí z této Smlouvy jsou dále stanovena Všeobecnými servisními podmínkami KONE, které tvoří Příloha č.3 a jsou nedílnou součástí této Smlouvy.
  12. Zákazník má právo vedle důvodů uvedených v Občanském zákoníku odstoupit od Smlouvy s

výpovědní lhůtou 60 dnů:

* v případě zjištění opakovaného nedodržování termínů, rozsahu a kvality prací ve Smlouvě sjednaných i přes písemné upozornění Zákazníkem, ležících výlučně na straně KONE, které by bránily bezpečnému užívání a provozní způsobilosti zařízení.
* v případě změny účelu a způsobu používání předmětného zařízení.
* v důsledku změny vlastnických vztahů k předmětnému zařízení.
  1. Obě smluvní strany se zavazují, že důvody odstoupení od Smlouvy předem projednají.
  2. V případě, že je předmětem Smlouvy nové zařízení KONE, bude záruka poskytována v souladu se Smlouvou na dodávku a instalaci zařízení. Během záruky nebudou záruční opravy provedené v pracovní době KONE fakturovány. Vyproštění uvízlých osob ze zařízení KONE poskytujeme v základní záruční době zdarma. Základní záruční dobou se rozumí záruka poskytnutá v rámci dodávky nového zařízení KONE na základě samostatné Smlouvy o dílo na dodávku a instalaci zařízení.
  3. KONE je vázáno záručními podmínkami tak jak je uvedeno v odstavci výše této Smlouvy pouze pokud byly uhrazeny všechny pohledávky za instalaci zařízení dle Smlouvy na dodávku a instalaci zařízení, v opačném případě budou Zákazníkovi fakturovány i záruční opravy a materiál dle pravidel sjednaných v této Smlouvě.
  4. Smluvní strany souhlasí s tím, že zákazník tuto smlouvu zveřejní v registru smluv.
  5. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
* Příloha 1 - Popisy služeb (Obsahuje podrobný popis sjednaných služeb)
* Příloha 2 - Popis KONE 24/7 Connected Services
* Příloha 3 - Všeobecné servisní podmínky KONE
* Příloha 4 - Kontakty, spolupráce
* Příloha 5 - Plná moc pro zastupování KONE/li>
* Příloha 6 - Čestné prohlášení Zákazníka (uplatnění režimu přenesení daňové povinnosti)

**ZA ZÁKAZNÍKA:**

**ZA KONE:**

................................................................... ...................................................................

V ……………….….. / 2020 V / 2020

Příloha č.1: Popis služeb Služby s přidanou hodnotou

|  |  |
| --- | --- |
| KONE 24/7 Connected | KONE 24/7 Connected Services je služba nepřetržité diagnostiky, která shromažďuje |
| Services - zařízení | data o stavu Vašeho zařízení. Tato data analyzujeme a využíváme k tomu, abychom |
| propojeno s umělou | učinili inteligentní a proaktivní rozhodnutí ohledně řešení případných problémů |
| inteligencí | ještě předtím, než nastanou. A pokud se něco stane, hned se to můžeme dozvědět, |
|  | abychom rozhodli o správném postupu. Tato služba Vám umožní být v klidu tím, že |
|  | Vás plně informujeme o stavu Vašeho zařízení a veškerých činnostech údržby, které |
|  | provádíme. |

Základní služby

|  |  |
| --- | --- |
| Pravidelná preventivní údržba | V rámci pravidelné preventivní prohlídky odborný pracovník provede všechny úkony potřebné k zajištění provozuschopnosti výtahu tzn. kompletní seřízení zařízení a jeho promazání dle návodu výrobce. Služba zahrnuje doplnění oleje do převodovky a samotné olejové náplně do samo mazů či HY výtahů (služba nezahrnuje výměnu hydraulického oleje u hydraulických výtahů). |
| Nepřetržitá doba zákaznického centra KONE | Zákaznické centrum KONE pomáhá Vám a Vašim koncovým uživatelům s dotazy nebo problémy souvisejícími se zařízením. V případě jakéhokoli problému stačí nahlásit Váš požadavek na bezplatné telefonní číslo 800 115 115, operátor zaznamená Vaše volání a v případě potřeby servisního zásahu vyšle na místo technika. |
| Obousměrná komunikace ve výtahu KONE | V případě, že je výtah vybaven obousměrným dorozumívacím zařízením, poskytuje KONE vlastní paušální SIM kartu do tohoto zařízení a platby operátora hradí KONE. Zákazníkovi je pak účtováno v rámci paušální ceny. Odpovědnost za funkčnost je ze Zákazníka přenesena na KONE. V těchto případech KONE provádí vzdálený  monitoring dorozumívacího zařízení. V případě zjištění nefunkčnosti/poruchy zařízení automaticky provede opravu zařízení, která je následně fakturována samostatným daňovým dokladem. |

Výkonnostní služby

|  |  |
| --- | --- |
| pracovní doba pro plánované servisní návštěvy | Tato služba vám umožňuje naplánovat termín servisních návštěv tak, aby nejlépe vyhovovaly vašim potřebám: během nebo mimo běžnou pracovní dobu, v noci nebo o víkendu. |
| Běžná hodinová sazba pro opravy hlášené zákazníkem | Běžná pracovní doba, kdy platí hodinová sazba pro opravy hlášené zákazníkem. Výše hodinové sazby a podmínky pro účtování hodinové zúčtovací sazby mimo pracovní dobu KONE jsou uvedeny a upravovány Všeobecnými servisními podmínkami, které jsou Přílohou č.3 této Smlouvy. |
| Nástup na opravu hlášenou zákazníkem během dohodnuté pracovní doby | Tato služba určuje dobu odezvy v situacích, kdy dojde k poruše zařízení, kdy kvůli závadě přestane zařízení správně fungovat, nebo kdy je z jiného důvodu vyžadován okamžitý zásah servisního technika společnosti KONE.  Doba odezvy se počítá od potvrzení servisní služby zákaznickým centrem KONE až do okamžiku, kdy dorazí servisní technik KONE na místo. Tato služba je poskytována v pracovní době KONE. |
| Nástup na opravu hlášenou zákazníkem mimo dohodnutou pracovní dobu nebo v pohotovostním režimu | Pokud bude Zákazník požadovat nástup na opravu v Pohotovostní době KONE, musí to výslovně uvést při nahlášení poruchy. V tomto případě se KONE zavazuje nastoupit na opravu dle podmínek a v čase, který definuje tato Smlouva. Doba odezvy se počítá od potvrzení servisního požadavku zákaznickým centrem KONE až do okamžiku, kdy dorazí servisní technik KONE na místo. |
| Vyprošťovací služba a její cena | Vyprošťovací služba KONE zajišťuje rychlé a bezpečné vyproštění uvízlých osob z kabiny výtahu do 60 minut od nahlášení požadavku na Zákaznické centrum KONE. Služba je poskytována nepřetržitě, 24 hodin, 7 dní v týdnu. Pokud je výtah vybaven dorozumívacím zařízením, je uvízlá osoba průběžně informována o termínu příjezdu servisního pracovníka na místo. |

|  |  |
| --- | --- |
| Odborná zkouška dle ČSN 27 4007 | Termíny jsou dány touto normou. Jedná se o provedení zátěžové zkoušky s elektro revizí a kontrolou funkčnosti celého zařízení. Oprávněný pracovník vyhotoví zápis z této odborné zkoušky s popisem aktuálních závad a s termínem odstranění a identifikuje provozní rizika zařízení. Tento zápis bude poté předán Zákazníkovi. |

Komunikační služby

|  |  |
| --- | --- |
| KONE Online | KONE poskytne v rámci paušální ceny on-line přístup do webového rozhraní, kde Zákazník má komplexní přehled a možnost analýz o pravidelných plánovaných činnostech a provedených opravách s detailním popisem každého zásahu KONE. Dále si Zákazník může nastavit přehled o svém portfolio a vytvářet reporty/výroční zprávy. Má k dispozici náhled do fakturovaných částek s čísly faktur KONE. Zároveň zákazník má možnost zřizovat přístupy dalším uživatelům a spravovat portál jakožto admin. Další funkcí je získání přístupu do mobilní aplikace KONE Mobile. |
| Oznámení o servisních prohlídkách e-mailem | Touto službou KONE informuje zákazníka o současném stavu plánovaných, probíhajících nebo dokončených servisních činností. Informace jsou zasílány e- mailem. |

**Příloha 2 - popis KONE 24/7 Connected Services**

|  |
| --- |
| KONE 24/7 Connected Services  **Zahrnuté** v ceně paušálních služeb |
| KONE 24/7 Connected Services je služba nepřetržité diagnostiky, která shromažďuje data o stavu Vašeho zařízení. Tato data analyzujeme a využíváme k tomu, abychom učinili inteligentní a proaktivní rozhodnutí ohledně řešení případných problémů ještě předtím, než nastanou. Pokud se něco stane, hned se to můžeme dozvědět, abychom rozhodli o správném postupu. Tato služba Vám umožní být v klidu tím, že Vás plně  informujeme o stavu Vašeho zařízení a veškerých činnostech údržby, které provádíme. |
| **Podrobné podmínky pro službu Care 24/7 Connect™** |
| 1. Pokud je na výtahu, eskalátoru nebo pohyblivém chodníku společností KONE instalováno zařízení pro vzdálený monitoring za účelem poskytnutí služby KONE 24/7 Connected Services, je toto zařízení majetkem společnosti KONE. Zařízení pro vzdálený monitoring je poskytnuto Zákazníkovi jako součást Služeb. |
| 2. KONE 24/7 Connected Services je vzdálená monitorovací služba s umělou inteligencí . Smluvní strany se mohou později dohodnout na přidání nových, dalších služeb servisu k zařízení. V takových případech smluvní  strany odpovídajícím způsobem písemně zaktualizují Smlouvu. |
| 3. Zákazník dává společnosti KONE právo využívat této služby pro shromažďování, export a používání dat generovaných používáním a provozem zařízení. Společnost KONE vlastní exportovaná data pouze pro účely  společnosti KONE. |
| 4. Služby jsou poskytovány po dobu trvání Smlouvy. V případě uplynutí doby účinnosti či ukončení Smlouvy automaticky končí i služba KONE 24/7 Connected Services. |
| 5. Pokud jsou veškeré servisní služby ukončeny nebo jen KONE 24/7 Connected Services, Zákazník poskytne na požádání společnosti KONE přístup k zařízení za účelem odstranění zařízení pro vzdálený monitoring ve vlastnictví společnosti KONE na náklady společnosti KONE. Toto právo trvá i po uplynutí doby účinnosti či  ukončení Smlouvy. |
| 6. Zákazník není oprávněn používat zařízení pro vzdálený monitoring jinak, než jako součást zařízení a k účelu, ke kterému je určen. Zákazník nesmí prostřednictvím zpětného inženýrství či jinak se pokusit získat zdrojový kód jakéhokoliv softwaru běžícího na zařízení pro vzdálený monitoring. |
| 7. Společnost KONE neodpovídá za žádné výpadky systému KONE 24/7 Connected Services z důvodu nedostatečného pokrytí mobilní sítě v místě monitorovaného zařízení, v důsledku neoprávněné manipulace se zařízeními pro vzdálený monitoring či z jiných důvodů mimo kontrolu společnosti KONE. KONE neposkytuje žádnou záruku, že systém KONE 24/7 Connected Services bude pracovat bez přerušování a bezchybně. |
| 8. Pokud Zákazník používá/vyžaduje instalaci vlastní SIM kartu či síťové připojení k přenosu dat vyžadovanému systémem KONE 24/7 Connected Services, pak KONE nemůže a negarantuje funkčnost této služby. |
| 1. Jakékoli opravy či údržba z podnětu KONE 24/7 Connected Services se provádějí během pracovní doby KONE dohodnutých ve Smlouvě na základě podmínek pokrytí oprav sjednaných ve Smlouvě.   Pravidla poskytování služby KONE 24/7 Connected Services v mimo pracovní době KONE – pohotovostní výjezd   * + Zákazník aktivací služby KONE 24/7 Connected Services **uděluje/neuděluje\*** souhlas s provedením výjezdu v mimopracovní dobu KONE pokud systém KONE 24/7 Connected Services nahlásí okamžitý zásah (SN - neprodleně). KONE bude zákazníka o každém přijetí okamžitého požadavku systémem KONE 24/7 Connected Services, resp. o výjezdu v pracovní době i mimopracovní době KONE, telefonicky informovat. V případě, že na uvedeném tel. čísle **604 236 611** nebude kontaktní   osoba Zákazníka jménem **Vladimír Michálek** k zastižení, KONE považuje tento informativní hovor  za uskutečněný.   * + Sjednaná doba pro uskutečňování telefonických hovorů služby KONE 24/7 Connected Services je od 7:00 do 22:00 hod. pokud se strany nedohodnou jinak.   Pokud rozsah služeb nezahrnuje v paušální ceně práci, nebo práci a materiál použitý v mimopracovní dobu KONE (pohotovostní opravy) bude účtována přirážka 100% k HZS KONE a dopravné. Po provedení okamžité opravy mimo paušální služby, bude oprava fakturována samostatným daňovým dokladem.  *\*nehodící se škrtněte* |

**Příloha č.3: VŠEOBECNÉ SERVISNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI KONE, a.s.**

(verze 1.4.2020)

##### Definice

Definované pojmy mají následující význam:

**"KONE"** společnost KONE, a.s., IČ: 00176842, se sídlem Evropská 423/178, Praha 6 - Vokovice, PSČ: 1 60 00, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 775

**"Smlouva"** smlouva uzavřená mezi společností KONE a Zákazníkem

ohledně poskytování Servisních služeb ze strany KONE Zákazníkovi

**"Doba platnosti Smlouvy"** doba platnosti smlouvy dohodnutá ve Smlouvě

**"Zařízení"** výtahy, eskalátory, automatické dveře, brány, závory a/ nebo jiná podobná zařízení popsaná ve Smlouvě a jejich části a součásti

**"Servisní služby"** veškeré služby, které má KONE podle Smlouvy poskytovat ohledně Zařízení Zákazníkovi

**"Pracovní doba"** pondělí až pátek od 7:00 do 15:30 hod.

**"Pohotovostní doba"** pondělí až pátek od 15:30 do 07:00 hod. Svátky, soboty a

neděle 24 hodin denně.

**"Strana"** nebo **"Strany"** Zákazník a/nebo KONE

**"Cena"** částky placené Zákazníkem KONE za poskytování Servisních služeb dle Smlouvy, bez DPH

**"Aktuální HZS"** aktuální hodinová zúčtovací sazba činí 750,- Kč/hod. bez

DPH

**"Cena dopravy"** cena dopravy dle dopravního pásma, ve kterém se

nachází Zařízení, přičemž jednotlivá dopravní pásma s cenou dopravy jsou uvedena v těchto Podmínkách a

konkrétní dopravní pásmo, ve kterém se nachází Zařízení, je uvedeno ve Smlouvě.

**"Podmínky"** tyto Všeobecné servisní podmínky společnosti KONE, a.s.

**"Občanský zákoník"** zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

**"Zákazník"** fyzická nebo právnická osoba uvedená v hlavičce smlouvy, která je provozovatelem/vlastníkem zařízení, nebo společnost, která vlastníka/provozovatele zařízení zastupuje.

##### Všeobecné servisní podmínky

Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy a jakékoliv nabídky KONE. KONE má právo tyto Podmínky jednostranně měnit, o čemž bude Zákazníka informovat vyvěšením na [www.kone.cz](http://www.kone.cz/) (VSP) nejpozději jeden (1) měsíc před plánovanou účinností změny. Pokud Zákazník ve lhůtě jednoho (1) měsíce po vyvěšení takového oznámení KONE písemně neinformuje, má se za to, že se změnou Podmínek souhlasí od dne účinnosti změny. Pokud Zákazník KONE ve výše uvedené lhůtě informuje, že se změnou Podmínek nesouhlasí, je každá ze Stran oprávněna Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou tři (3) měsíce, a to pokud se strany nedohodnou jinak, která začíná běžet den následující po dni doručení písemné výpovědi druhé Straně. V případě rozporu mezi ustanovením těchto Podmínek a Smlouvou se uplatní ustanovení ujednané ve Smlouvě.

##### Poskytování služeb KONE

KONE poskytuje Servisní služby v rozsahu dohodnutém ve Smlouvě. KONE Servisní služby poskytuje s náležitou odbornou péčí, v souladu s pokyny výrobce, ČSN EN 274002, ČSN EN 274007 a s nejnovějšími výrobními znalostmi a posledním stavem techniky. K poskytování Servisních služeb KONE používá školené pracovníky. Není- li ve Smlouvě sjednán jiný režim, nastoupí KONE na opravu v Pracovní době, a to nejpozději následující pracovní den od nahlášení provozní poruchy, u vyproštění uvízlých osob pak do 1 hodiny od nahlášení na zákaznické centrum KONE. Pokud bude Zákazník požadovat nástup na opravu v Pohotovostní době, musí to výslovně uvést při nahlášení poruchy. V tomto případě KONE nastoupí na opravu nejpozději do 4 hodin od nahlášení poruchy Zákazníkem a umožní-li to kapacity KONE. Přesný termín nástupu bude dohodnut při hlášení pohotovostní opravy. Pokud bude Zákazník požadovat nástup na vyproštění, musí to výslovně uvést při nahlášení poruchy. Není- li ve Smlouvě sjednáno jinak, Servisní služby nezahrnují výměnu žárovek, čištění Zařízení, úpravy Zařízení, které jsou vyžadované novou právní úpravou, doporučeny nebo nařízeny příslušnými kontrolními orgány nebo nezávaznými technickými normami, údržbu kabelů elektrického napájení nebo telefonních a datových kabelů. Pokud dojde k porušení telefonního či datového spojení, není KONE po dobu trvání poruchy povinno poskytovat příslušné Servisní služby.

##### Závazky Zákazníka

Provozovatelem Zařízení je Zákazník. Zákazník je povinen KONE poskytnout veškerou součinnost potřebnou pro řádné plnění povinností KONE plynoucích ze Smlouvy. Zákazník KONE neprodleně informuje o jakékoliv závadě na fungování Zařízení, o jakékoliv nehodě nebo události týkající se Zařízení nebo o jakékoliv změně v jeho používání. Zákazník je dále povinen v dostatečném předstihu oznámit KONE jakékoliv stavební úpravy, které by mohly ohrozit či ovlivnit poskytování Servisních služeb. Zákazník je dále povinen hlásit veškeré závady, škody a úpravy v objektu, které by mohly mít vliv na poskytování Servisních služeb, bezprostředně

poté, kdy se o nich dozví. Zákazník pracovníkům KONE zajistí bezpečné a přiměřené pracovní prostředí, zejména přístup umožňující výkon Servisních služeb, včetně požadovaného počtu klíčů či přístupových karet do objektu, případně strojovny,

a to bezplatně. Zákazník odpovídá za splnění požadavků právních předpisů na bezpečnost a ochranu zdraví při práci. Zákazník dále odpovídá za hlavní připojení Zařízení a dále za výkyvy či výpadky v dodávce energií.

Pokud je k poskytování Servisních služeb třeba telefonní či datová linka a není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, je Zákazník odpovědný za její zajištění a platbu.

##### Ceny

Pokud nebude ve Smlouvě dohodnuto jinak, jsou Ceny splatné čtvrtletně na konci období převodem na bankovní účet uvedený na příslušné faktuře. Faktura je splatná ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od vystavení faktury KONE. Ceny nezahrnují daň z přidané hodnoty. V případě růstu inflace se Cena násobí indexem spotřebitelských cen (míra inflace) za předchozí rok publikovaným Českým statistickým úřadem. Takto změněná cena bude platná a KONE je oprávněno ji fakturovat v daném roce po oficiálním zveřejnění indexu spotřebitelských cen Českým statistickým úřadem. V případě,

že se prokazatelně během Doby platnosti Smlouvy změní náklady na poskytování Servisních služeb, je KONE oprávněno vyzvat Zákazníka k uzavření dohody o úpravě Ceny. Odmítnutí Zákazníka upravit Cenu o prokazatelně navýšené náklady zakládá právo KONE k vypovězení Smlouvy, a to v jednoměsíční výpovědní lhůtě, která začíná běžet den následující po dni doručení výpovědi Zákazníkovi. Smlouva stanoví, které ze sjednaných Servisních služeb jsou kryty paušální Cenou a které nikoliv.

Pokud nebude ve Smlouvě sjednáno jinak, platí, že paušální Cena nekryje jakékoliv úkony v rámci sjednaných Servisních služeb činěné mimo Pracovní dobu. Úkony podle předchozí věty bude KONE fakturovat na základě HZS a Ceny dopravy. Cena dopravy je určena v závislosti na dopravním pásmu, ve kterém se nachází Zařízení dle Smlouvy. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, za práce v Pohotovostní době

a za vyproštění uvízlých osob KONE kromě Aktuální HZS a Ceny dopravy účtuje navíc ještě pohotovostní příplatek ve výši 100 % aktuální HZS za každou započatou půlhodinu práce servisního technika. KONE má právo účtovat náklady za výjezd pohotovostního technika zmařený z důvodů na straně Zákazníka.

##### Mimořádné práce

Mimořádné práce jsou práce nad rámec Servisních služeb sjednaných ve Smlouvě a jsou vždy sjednány ve formě nabídky KONE a objednávky Zákazníka tak, že Zákazník odsouhlasí předmět, čas a cenu plnění. Tím je uzavřena individuální

smlouva o dílo na mimořádné práce. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, mimořádnou prací se vždy rozumí provedení oprav vyvolaných vandalismem, nesprávným či nevhodným použitím nebo vnějším vlivem či vyšší mocí (voda, oheň, blesk atd.), jakož i oprav poruch mimo Pracovní dobu, popř. pracovní dobu sjednanou ve Smlouvě a dále dodávka jakéhokoliv materiálu či náhradního dílu. KONE mimořádné práce fakturuje po jejich dokončení na základě Aktuální HZS s případnými přirážkami za práci přesčasovou, o svátcích či ve dnech pracovního klidu, materiál a náhradní díly v běžných zakázkových cenách.

##### Prodlení s platbou a pozastavení Servisních služeb

V případě prodlení Zákazníka s platbou jakékoliv částky dle Smlouvy má KONE právo na smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Tímto ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo KONE na náhradu škody v plném rozsahu. Aniž by tím byly dotčeny další nároky KONE, je KONE dále oprávněno pozastavit poskytování Servisních služeb, a to až do doby, kdy Zákazník uhradí veškeré částky po splatnosti, včetně smluvní pokuty a zákonného úroku z prodlení. Pro vyloučení pochybností se výslovně stanoví, že Zákazník je i po dobu pozastavení Servisních služeb podle tohoto článku povinen hradit paušální Cenu

dle Smlouvy. KONE je oprávněno Servisní služby pozastavit k začátku kalendářního měsíce, přičemž o této skutečnosti bude Zákazníka informovat nejméně 5 dnů předem. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že KONE neodpovídá za bezpečnost provozu a provozní způsobilost Zařízení a jakékoliv újmy, které vznikly Zákazníkovi nebo třetí osobě, důsledkem pozastavení Servisních služeb podle tohoto článku.

Poté, co Zákazník uhradí všechny platby, KONE automaticky provede ověřovací odbornou prohlídku na Zařízení. Tuto službu KONE Zákazníkovi naúčtuje nad rámec Smlouvy v běžných zakázkových cenách a po její úhradě obnoví poskytování Servisních služeb.

##### Záruka za jakost

Ve vztahu k Servisním službám poskytuje KONE záruku 6 měsíců na provedené práce a 24 měsíců na instalovaný materiál mimo materiálu podléhajícímu běžnému opotřebení. Na zařízeních a dílech vyrobených či dodaných KONE mohou být činěny jakékoliv servisní či technické úkony pouze KONE. Při nesplnění této podmínky se na předmětné zařízení, dílo či plnění záruka nevztahuje. Záruka se nevztahuje na výměnu součástí s ukončenou dobou jejich životnosti včetně, mimo jiné, žárovek, zářivek, startérů, baterií, akumulátorů a pojistek nebo na škody či vady na Zařízení nebo jeho součástech vzniklé v důsledku běžného opotřebení, vandalismu, nesprávného či neobvyklého používání a provozování, nedbalosti, nehody, abnormálních teplotních nebo vlhkostních podmínek, poškození z důvodu vyšší moci nebo na práce, opravy, změny nebo výměny jakýchkoliv součástí

jinými osobami bez předchozího písemného souhlasu KONE nebo z jakékoliv jiné příčiny mimo jeho kontrolu. Zařízení a veškeré jeho součásti budou vždy uloženy, provozovány a udržovány řádně a v souladu s pokyny KONE, jinak se záruka neuplatní.

##### Postoupení práv a povinností

Bez předchozího písemného souhlasu KONE není Zákazník oprávněn postoupit jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí osobě. KONE je oprávněno bez souhlasu Zákazníka postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí osobě.

##### Omezení odpovědnosti za újmu

KONE nenese žádnou odpovědnost za ušlý zisk a za nepřímé škody nebo následné škody Zákazníka nebo jiného uživatele Zařízení. Celková odpovědnost za újmu, za kterou KONE odpovídá Zákazníkovi na základě Smlouvy, je omezena částkou ve výši 15.000.000 EUR na jednotlivý případ vzniku újmy.

##### Vyšší moc

KONE neodpovídá za neplnění jakýchkoliv svých závazků ze Smlouvy, ke kterému došlo z důvodu zakládajícího vyšší moc. Pojmem „vyšší moc“ se rozumějí veškeré okolnosti nebo situace mimo přiměřenou kontrolu KONE, které nebylo v době uzavření Smlouvy možné předvídat (zejména válka, občanské nepokoje, stávka, pandemie, nedostatek materiálu, zpoždění v dopravě, krádež, vandalismus, špatné používání Zařízení, přerušení dodávek energií, zásahy ze strany třetích osob, požár, povodeň), v důsledku, kterých není možné od KONE rozumně požadovat plnění jeho povinností, včetně působení vyšší moci na jakéhokoliv z dodavatelů KONE nebo neplnění ze strany jakéhokoliv dodavatele. Jestliže působení vyšší moci trvá po dobu tří (3) po sobě jdoucích měsíců (nebo v případě, že KONE přiměřeně očekává, že působení bude trvat po dobu tří (3) po sobě jdoucích měsíců), je KONE oprávněno od Smlouvy zcela či částečně odstoupit.

##### Ukončení Smlouvy

Smlouva je platná po Dobu platnosti Smlouvy a zůstává v platnosti i po jejím uplynutí, jestliže žádná ze Stran nejpozději devadesát (90) dní před uplynutím Doby platnosti Smlouvy neoznámí druhé Straně písemně, že na prodloužení Doby platnosti Smlouvy nemá zájem. V takovém případě se platnost Smlouvy prodlužuje o jeden (1) rok, a to i opakovaně. Vedle případů stanovených Občanským zákoníkem je KONE oprávněno od Smlouvy odstoupit v následujících případech:

» KONE zjistí na Zařízení zásahy jiných osob podnikajících ve stejném předmětu činnosti jako KONE (porušení příslušné normy neumožňující práci více servisních firem); » KONE zjistí nutnost provedení prací bezpečnostního charakteru, jejichž provedení Zákazník odmítne. V tomto případě KONE neodpovídá za další bezpečnost Zařízení; » KONE zjistí, že došlo ke změně druhu a účelu používání Zařízení bez předchozího projednání této skutečnosti s KONE; » KONE zjistí, že Zákazník nevlastní/nedisponuje či nedoloží povinnou dokumentaci dle Smlouvy; » prodlení Zákazníka s úhradou jakékoliv částky dle Smlouvy delší než 30 kalendářních dní.

Odstoupení od Smlouvy je účinné prvního dne měsíce následujícího po doručení písemného oznámení o odstoupení. V případě, kdy Zákazník odstoupí od Smlouvy, nebo Smlouvu vypoví dříve, než je stanovená výpovědní lhůta, přestože KONE plní své závazky vyplývající ze servisní smlouvy, je KONE oprávněno na Zákazníkovi nárokovat zaplacení smluvní pokuty ve výši odpovídající 50 % paušální ceny, kterou by Zákazník celkově uhradil ve zbývající Době platnosti Smlouvy, kdyby k odstoupení od Smlouvy nedošlo. Tímto ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo KONE na náhradu škody v plném rozsahu.

##### Rozhodné právo a řešení sporů

Tyto Podmínky, jakož i Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů. Veškeré spory vzniklé v souvislosti se Smlouvou řeší věcně a místně příslušné soudy České republiky.

##### Ceny dopravy

Ceny dopravy jsou stanoveny dle dopravních pásem, a to vždy od nejbližší oficiální pobočky KONE, a.s. Aktuální ceny pro rok 2020 se řídí následující tabulkou:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Zóny platné pro výtahy, eskalátory a pohyblivé chodníky** | | |
| **NÁZEV ZÓNY** | **ROZSAH ZÓNY** | **CENA BEZ DPH** |

CZ\_ZONE1 0km až 15km 220,- Kč

CZ\_ZONE2 16km až 30km 275,- Kč

CZ\_ZONE3 31km až 45km 330,- Kč

CZ\_ZONE4 46km až 60km 470,- Kč

CZ\_ZONE5 61km až 75km 610,- Kč

CZ\_ZONE6 76km až 90km 745,- Kč

CZ\_ZONE7 91km až 120km 950,- Kč

CZ\_ZONE8 více jak 121km 1250,- Kč

**Příloha 4: Osoby oprávněné jednat (důležité kontakty)**

### Kontaktní osoby Zákazníka oprávněné titul / jméno /

příjmení

telefonní číslo e-mail

k navrhování a uzavírání a provádění změn Smlouvy a dodatku ke Smlouvě

k navrhování, uzavírání a provádění změn Smlouvy a dodatku ke Smlouvě

k objednávání servisních a pohotovostních oprav, potvrzování / ověření výkazů Zhotovitele

kontakt v místě instalace zařízení (technik, recepční atd.)

e-mail pro elektronickou fakturaci

e-mail pro případnou notifikaci po provedených OP

xxx

xxx

xxx

xxx

[xxx](mailto:edsi@nzm.cz)

xxx

*Jméno a email kontaktní osoby k případnému zasílání elektronické komunikace, bez zaručeného elektronického podpisu, ve věci nabídky, elektronické fakturace, reportů, zpráv, atd. kromě uzavírání a změny smlouvy.*

### Kontaktní osoby KONE oprávněné titul / jméno /

příjmení

telefonní číslo e-mail

k navrhování a uzavírání a provádění změn Smlouvy a dodatku ke Smlouvě

xxx

k navrhování a provádění změn Smlouvy a dodatku ke Smlouvě

xxx

Servisní mistr odpovědný za prováděné práce na zařízení

Centrální dispečink KONE, a.s. pro hlášení vyproštění uvízlých osob a oprav

xxx

Příloha č.5: Plná moc oprávněného zástupce

Příloha č.6: Čestné prohlášení