




RÁMCOVÁ DOHODA
č. SpMO 14798/2022-1902


Článek I.
Smluvní strany

Česká republika – Ministerstvo obrany

Se sídlem: Tychonova 1, Praha 6 - Hradčany, 160 01 Praha 6
Zastoupená: ředitelem Vojenského zařízení 1902 Dobruška,

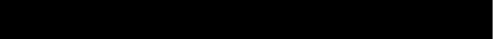
IČ: 
DIČ: 60162694
Bankovní spojení: CZ60162694
Číslo účtu: 
Adresa pro doručování korespondence: 


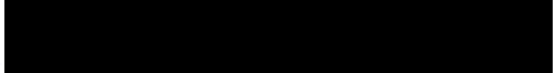


Zástupce oprávněný jednat ve věcech smluvních:


(dále jen „objednatel“)


a

Heidelberg Praha spol. s r.o.

Se sídlem: 
zapsána v obch. rejstříku vedeném městským soudem v Praze,
oddíl C, vložka 3469

Zastoupená:  - jednatelem
IČ: 40765580
DIČ: CZ40765580
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
Adresa pro doručování korespondence: 

Zástupce oprávněný jednat ve věcech smluvních a technických: 


(dále jen „poskytovatel“)

Smluvní strany podle ustanovení Zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále jen OZ) uzavírají na veřejnou zakázku malého rozsahu tuto

**Rámcovou dohodu o poskytování servisních a jiných služeb při opravách a údržbě
dokončovacích knihařských strojů, jakož i s tím související nebo samostatně
uskutečňovaná dodávka náhradních dílů, spotřebního materiálu a příslušenství.**
(dále jen „dohoda“)

Článek II. Účel dohody

Je zabezpečit trvale vysokou spolehlivost a provozuschopnost tiskařských strojů objednatele k zajištění plnění úkolů polygrafické výroby ve prospěch MO AČR.

Článek III. Předmět dohody

1. Závazek dodavatele poskytnout objednateli servisní a jiné služby při opravách a údržbě (dále jen „služby“) strojů:
 - CtP (osvit tiskových desek) Suprasetter A 106 (výr. č. PU 000768)
 - řezačka papíru POLAR 137 X (výr. č. 7641513)
 - střešací stroj POLAR RA-4 (výr. č. 7682642)
 - zvedák stohu POLAR LW-1000-4 (výr. č. 7672390)
 - obraceč stohu BUSCH SE 125 (výr. č. 110/1421)
 - skládací stroj STAHL T 52 (výr. č. 106169-261711)

(dále jen souhrnně „Stroje“ nebo jednotlivě „Jednotlivé stroje“), jakož i s tím související nebo samostatně uskutečňovaná dodávka náhradních dílů, spotřebního materiálu a příslušenství (dále jen „zboží“) podle ČSN a souvisejících obecně platných právních předpisů v rozsahu a za podmínek vymezených touto dohodou.

2. Závazek objednatele za řádně a včas poskytnutou službu a dodané zboží zaplatit dohodnutou cenu.
3. Předmětem plnění dohody jsou stroje uvedené v čl.III.1. této smlouvy, a dále stroje pořízené objednavatelem v průběhu doby platnosti této smlouvy.
4. Smluvní strany se dohodly na plnění služby postupným poskytováním dílčích služeb, případně samostatně uskutečněných dodávek zboží, podle jednotlivých očíslovaných objednávek (dále jen „dílčí plnění“), které budou poskytovateli předávat zástupci objednatele oprávnění k jednání (dále jen „zástupce objednatele“).
5. Poskytovatel bude službu provádět v prostorách objednatele. V případě náročnější opravy, kdy nebude možno zařízení opravit v prostorách objednatele, prostřednictvím vlastního servisního střediska v souladu s platnou dokumentací a technologií, schválenou výrobcí zařízení (dále jen „servisní středisko“).
6. V případě ztráty technické způsobilosti k poskytování služby je poskytovatel povinen neprodleně informovat objednatele. Tato skutečnost je důvodem pro rozvázání smluvního vztahu.

Článek IV. Cena za službu

1. Cena za poskytnutou službu v rozsahu podle článku III. dohody byla stanovena dohodou smluvních stran v souladu s ustanovením zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a vychází z nabídkové ceny poskytovatele. Cena za službu zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené se zajištěním jeho závazků vyplývajících z této dohody.

2. Celkový finanční objem plnění dohody v rozsahu článku III. dohody je objednatelem stanoven maximálně do výše:

300.000,- Kč bez DPH

Sazba DPH 21% činí 63.000,-

363.000,- včetně DPH

(slovy: třistašedesáttřítisíc korun českých)

Celkový finanční limit plnění dohody bez DPH je stanoven jako nejvýše přípustný.

3. Smluvní strany se dohodly na nákladovém způsobu tvorby ceny dílčího plnění poskytované služby, případně samostatně uskutečněných dodávek zboží, za použití schválených cen výkonů, ostatních nákladů a zboží uvedených v příloze č. 1 „Cenová kalkulace“ (dále jen „cenová kalkulace“) této dohody. V ceně dílčího plnění jsou zahrnuty veškeré výdaje na straně poskytovatele spojené s poskytnutím služby případně s dodáním zboží.
4. Poskytovateli je známo, že objednateli vyúčtovaná cena ostatních služeb a zboží, které nejsou uvedeny v cenové kalkulaci, nutně provedených nebo použitých v rámci plnění dohody, musí odpovídat cenám v místě a čase obvyklým. Tato cena musí být objednatelem odsouhlasena ještě před dodáním služeb a zboží.

Článek V.

Místo plnění a poskytování služby

1. Místem plnění služby a dodání zboží je Vojenské zařízení 1902 Dobruška, [REDACTED]
2. Místem poskytování služby a dodání zboží jsou prostory objednatele:
- VZ1902 Dobruška, [REDACTED]
 - VZ1902 Praha, [REDACTED]
 - v případě náročnější opravy jednotlivého stroje nebo jeho části servisní středisko dodavatele

Článek VI.

Doba platnosti dohody

1. Tato dohoda se uzavírá na dobu určitou v termínu od dne nabytí účinnosti této dohody do 31. 12. 2022.

Článek VII.

Způsob objednání

1. Poskyvatel se zavazuje poskytnout objednateli požadované služby na základě písemné a číslované objednávky objednatele, v níž bude přesně uveden požadovaný druh služby.
2. Poskyvatel se dále zavazuje mimo sjednaných služeb poskytnout objednateli požadované zboží na základě jeho samostatné písemné a číslované objednávky, v níž bude přesně uveden požadovaný druh a množství zboží.

3. Smluvní strany se dohodly, že povinnost poskytovatele poskytnout požadovanou službu anebo dodat požadované zboží je vázána na písemné potvrzení každé jednotlivé objednávky ze strany poskytovatele.
4. Objednatel se zavazuje na každou dílčí objednávku uvést odpovědného pracovníka za převzetí služeb nebo zboží (dále jen „přejímající“).
5. Objednatel se v případě objednávky opravy zařízení zavazuje sdělit poskytovateli zjištěné závady, včetně popisu okolností, za kterých k nim došlo.

Článek VIII. Dodací podmínky

1. Poskytnutí služeb a dodání zboží bude provedena péčí poskytovatele v místě poskytnutí služby a dodání zboží dle čl. V. odst. 2. této dohody v pracovních dnech v době od 7:30 do 14:30, a to po předchozím projednání a odsouhlasení konkrétního termínu dodání služeb a zboží s přejímajícím.
2. Poskytovatel se zavazuje převzít zařízení k provedení dílčího plnění nejpozději do 10-ti dnů od okamžiku doručení objednávky ve smyslu čl. XIII. odst. 3. této dohody.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednané služby do 5-ti pracovních dnů od převzetí zařízení k dílčímu plnění. Případně v této lhůtě objednateli oznámí navrhovaný termín dodání služeb a zboží včetně opodstatněných důvodů vedoucích k posunutí termínu (objednání náhradních dílu, apod.). Nově domluvený termín bude uveden na potvrzené objednávce, případně na písemném záznamu vyhotoveném při defekaci závady a potvrzen přejímajícím.
4. Poskytovatel se zavazuje dodat objednané zboží do 10-ti pracovních dnů. Lhůta k dodání zboží objednaného vedle sjednaných služeb počíná běžet okamžikem doručení písemné objednávky ve smyslu čl. XIII. odst. 3. této dohody.
5. O předání zařízení k poskytnutí služby a převzetí zařízení po poskytnuté službě, v případě že bude služba poskytnuta v prostorách poskytovatele, bude sepsán předávací protokol.
6. Službu nebo zboží pokládají smluvní strany za dodané, jestliže nebude mít žádné vady, bude úplné a dojde k jeho prokazatelnému převzetí přejímajícím od poskytovatele.
7. Poskytovatel se zavazuje vyhotovit písemný záznam o veškerých zásazích učiněných na zařízeních na základě jednotlivé objednávky (dále jen „montážní list“). Tento montážní list bude obsahovat:
 - a. datum přijetí objednávky;
 - b. v případě opravy shledanou závadu;
 - c. provedené operace;
 - d. počet odpracovaných hodin s uvedením jejich ceny;
 - e. vyměněné součástky a použitý materiál s uvedením jejich ceny.
8. Poskytovatel se zavazuje vyhotovit písemný záznam o dodání zboží (dále jen „dodací list“) dodaného na základě samostatné objednávky. Tento dodací list bude obsahovat:
 - a. datum přijetí objednávky;
 - b. soupis dodaného zboží s uvedením jeho ceny;
 - c. náklady spojené s balným;

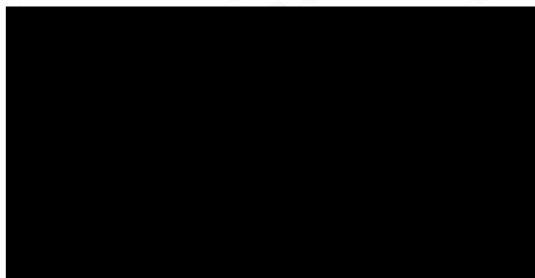
- d. náklady spojené s dopravou zboží k objednateli.
9. Takto vyhotovené záznamy budou předloženy přejímajícímu k potvrzení a budou nedílnou součástí daňového dokladu.

Článek IX.

Fakturační a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za dílčí plnění bude uhrazena v české měně (Kč) způsobem uvedeným v následujících bodech čl. IX. dohody.
2. Poskytovatel po vzniku práva fakturovat, tj. okamžikem podpisu montážního nebo dodacího listu přejímajícím, bezodkladně vystaví a nejpozději do 10 pracovních dnů doporučeně odešle nebo osobně doručí objednateli daňový doklad (dále jen „faktura“) s minimální dobou splatnosti 30 dnů od doručení daňového dokladu ve dvojnásobném vyhotovení s následujícími přílohami k faktuře:
 - a. písemně potvrzenou objednávkou;
 - b. přejímajícím potvrzený montážní nebo dodací list.
3. Faktura musí obsahovat náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a podle požadavků objednatele, musí obsahovat tyto údaje:
 - a. označení dokladu jako „Daňový doklad – faktura“ s uvedením evidenčního čísla;
 - b. obchodní firmu nebo jméno a příjmení, popřípadě název, dodatek ke jménu a příjmení nebo názvu, sídlo nebo místo podnikání poskytovatele s uvedením IČO a DIČ;
 - c. název a sídlo objednatele s uvedením IČO a DIČ

název a sídlo objednatele bude uvedeno v tomto znění:



- d. číslo dílčí objednávky, podle které se uskutečňuje plnění;
- e. datum uskutečnění zdanitelného plnění, datum vystavení a datum splatnosti faktury;
- f. cenu za dílčí plnění v Kč bez DPH a včetně DPH s rozpisem cen jednotkových úkonů poskytovaného dílčího plnění a dále slevu, pokud není obsažena v jednotkové ceně;
- g. základ daně v korunách a haléřích za dílčí plnění;
- h. základní nebo sníženou sazbu daně v % nebo sdělení, že se jedná o plnění osvobozené od daně a odkaz na příslušné ustanovení zákona č. 235/2004 Sb.;
- i. výši daně uvedenou v korunách a haléřích, popřípadě zaokrouhlenou na desítky haléřů nahoru;
- j. označení peněžního ústavu a čísla účtu poskytovatele, na který má být poukázána platba;

- k. počet příloh a razítko s podpisem odpovědné osoby poskytovatele za vystavení faktury;
 - l. údaj o zápisu poskytovatele v obchodním rejstříku včetně spisové značky, není-li v něm zapsán údaj o zápisu z jiné evidence.
4. Objednatel uhradí fakturovanou částku poskytovateli do 30 dnů ode dne prokazatelného doručení faktury s výjimkou faktur, které budou doručeny po 10. 12. každého kalendářního roku. V případě doručení faktury po uvedeném datu se její splatnost prodlužuje na 60 kalendářních dní.
 5. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované částky z účtu objednatele a jejím směřováním na účet poskytovatele.
 6. Objednatel neposkytuje zálohové platby.
 7. Faktura bude poskytovatelem zaslána ve dvojím vyhotovení objednateli na adresu pro doručování korespondence dle čl. I. této dohody.
 8. Objednatel je oprávněn fakturu vrátit před uplynutím její splatnosti, neobsahuje-li některý údaj nebo doklad uvedený v dohodě nebo má jiné závady v obsahu nebo nedostatečný počet výtisků. Při vrácení faktury objednatel uvede důvod jejího vrácení a v případě oprávněného vrácení poskytovatel vystaví fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží znovu ode dne doručení nové faktury objednateli. Poskytovatel je povinen novou fakturu doručit objednateli do 10 pracovních dnů ode dne doručení oprávněně vrácené faktury poskytovateli.
 9. Pokud budou u dodavatele zdanitelného plnění shledány důvody k naplnění institutu ručení za daň podle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, bude Ministerstvo obrany při zasílání úplaty vždy postupovat zvláštním způsobem zajištění daně podle § 109a tohoto zákona. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí, že v takovém případě bude platba dodavateli za předmět smlouvy snížena o daň z přidané hodnoty, která bude odvedena Ministerstvem obrany na účet správce daně místně příslušného poskytovatel. Poskytovatel obdrží úhradu za předmět smlouvy ve výši částky odpovídající základu daně a nebude nárokovat úhradu ve výši daně z přidané hodnoty odvedené na účet jemu místně příslušnému správci daně.

Článek X.

Vlastnictví a odpovědnost za škody

1. Vlastníkem jednotlivých strojů předaných poskytovateli k provedení dílčího plnění, je objednatel.
2. Nebezpečí škody na předaném jednotlivém stroji k poskytnutí dílčího plnění nebo po jeho poskytnutí, přechází z objednatele na poskytovatele okamžikem podpisu předávacího protokolu k poskytnutí dílčího plnění po předání jednotlivého stroje a zpětně z poskytovatele na objednatele po podpisu předávacího protokolu o poskytnutém dílčím plnění po předání jednotlivého stroje.
3. Za nebezpečí škody na předaném jednotlivém stroji při poskytování dílčího plnění až do doby zpětného předání zástupci objednatele po poskytnutém dílčím plnění odpovídá poskytovatel.
4. Vlastnictví samostatně dodaného zboží přechází z poskytovatele na objednatele okamžikem předání zboží přejímajícímu a potvrzením dodacího listu.

Článek XI.

Záruka za jakost a reklamační podmínky

1. Poskytovatel je povinen poskytnout službu v souladu s ustanovením § 1914 a násl. OZ ve stanovené kvalitě podle této dohody, bez vad a za použití technologických postupů odpovídajících kvalitativním předpisům výrobce techniky.
2. Všechny ND dodané při poskytování služby musí být schváleny pro daný typ majetku a účel použití, nesmí měnit užité vlastnosti majetku a technické parametry. Použité ND musí být nové, nepoužité, maximálně 24 měsíců staré od data výroby. Pryžové části nesmí být starší 12 měsíců. Termín se počítá ke dni předání ND (poskytnutí služby). V případě použití repasovaného dílu musí být toto objednatel předem schváleno a zhotovitel poskytne záruku v délce 12 měsíců.
3. Poskytovatel přejímá závazek záruky za jakost poskytnutého dílčího plnění od data převzetí dílčího plnění přejímajícím po dobu 6 měsíců na poskytnuté služby a 12 měsíců na nové náhradní díly poskytnuté v rámci dílčího plnění, není-li výrobcem stanoveno jinak. Záruční doba je přerušena na dobu, po kterou nelze poskytnuté dílčí plnění užívat pro jeho vady.
4. V souladu s ustanoveními § 2113 až § 2117 OZ poskytovatel přejímá závazek záruky za jakost dodaného zboží objednaného na základě samostatné objednávky od data převzetí zboží přejímajícím po dobu minimálně 12 měsíců, není-li výrobcem stanoveno jinak.
5. Reklamací se rozumí doručení reklamačního protokolu poskytovateli na vady dílčího plnění. Reklamační protokol uplatňuje zástupce objednatele u poskytovatele bezodkladně po zjištění vady poskytnutého dílčího plnění faxem, e-mailem nebo doporučenou poštou.
6. Poskytovatel se vyjádří k reklamaci do 5-ti pracovních dnů, po obdržení reklamačního protokolu faxem, e-mailem nebo doporučenou poštou. Pokud tak neučiní, má se za to, že reklamaci uznal v plném rozsahu.
7. Poskytovatel je povinen zahájit odstraňování vad na dílčím plnění nejpozději do 3 dnů po uznání reklamační. Vady na dílčím plnění budou odstraněny poskytovatelem nejpozději do 30-ti dnů od obdržení reklamačního protokolu. O odstranění vady bude sepsán a podepsán zástupci objednatele a poskytovatele „Protokol o odstranění vady a předání dílčího plnění“.
8. Veškeré náklady spojené s odstraněním vad uznané reklamační jdou na vrub poskytovatele.

Článek XII.

Smluvní pokuty a úroky z prodlení

1. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení se splněním jakéhokoli peněžitého závazku vzniklého na základě této dohody, bude objednatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,5% z nezaplacené částky bez DPH za každý započatý den prodlení.
2. Při nedodržení termínu předání jednotlivé zakázky se zavazuje poskytovatel zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5% z ceny dílčího plnění bez DPH za každý započatý den prodlení až do doby nového předání. Termínem předání jednotlivé zakázky se rozumí termín ve smyslu čl. VIII. odst. 3. této dohody.

3. Při nedodržení termínu odstranění reklamované vady zjištěné v záruční době se zavazuje poskytovatel zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý započatý den prodlení až do doby podpisu protokolu o odstranění vady.
4. Smluvní strany se dohodli, že v případě prodlení se zaplacením smluvní pokuty ze strany poskytovatele je poskytovatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky bez DPH za každý započatý den z prodlení. Objednatel bude poskytovateli dále účtovat správní poplatek související s vymáháním smluvní pokuty a úroku z prodlení v minimální výši 1.200,- Kč.
5. Smluvní pokuty a úroky z prodlení jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení vyúčtování. Okamžik práva fakturace vzniká prvním dnem prodlení.
6. Z hlediska zásady sociálně odpovědného zadávání nesmí poskytovatel u potencionálních subdodavatelů vyžadovat přísnější sankce, než hrozí jemu z porušení smlouvy s objednatelem.
7. Těmito ujednáními není dotčen nárok objednatele a poskytovatele požadovat náhradu škody způsobené v důsledku prodlení.

Článek XIII. Zvláštní ujednání

1. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí právním řádem České republiky.
2. V dohodě výslovně neupravených otázkách se tento závazkový vztah řídí ustanoveními OZ.
3. Není-li v dohodě uvedeno jinak, rozumí se odesláním písemných zpráv a listin předpokládaných touto dohodou jejich zaslání poštou, faxem nebo e-mailem. Za den doručení zásilky faxem nebo e-mailem platí druhý den po odeslání této zásilky odesílatelem.
4. Poskytovatel prohlašuje, že poskytovaná služba a dodávané zboží není zatíženo žádnými právy třetích osob. Poskytovatel odpovídá za případné porušení práv z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví třetích osob při poskytování služby a dodání zboží.
5. Smluvní strany se dohodly, že si bezodkladně sdělí skutečnosti, které se týkají změn některého ze základních identifikačních údajů, včetně právního nástupnictví.
6. Jednacím jazykem při jakémkoliv ústním jednání či písemném styku, souvisejícím s plněním této dohody, je český jazyk.
7. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním obsahu dohody s výjimkou informací týkajících se obchodního tajemství.
8. Objednatel se zavazuje k používání pouze schválených chemických přípravků a spotřebního materiálu, který je definován v návodech na obsluhu jednotlivých strojů.

Článek XIV. Zánik smluvního vztahu

1. Smluvní strany se dohodly, že smluvní vztah zaniká v těchto případech:
 - a. řádným uplynutím délky smluvního vztahu při splnění všech závazků řádně a včas;
 - b. dohodou obou smluvních stran při vzájemném vyrovnání účelně vynaložených nákladů;

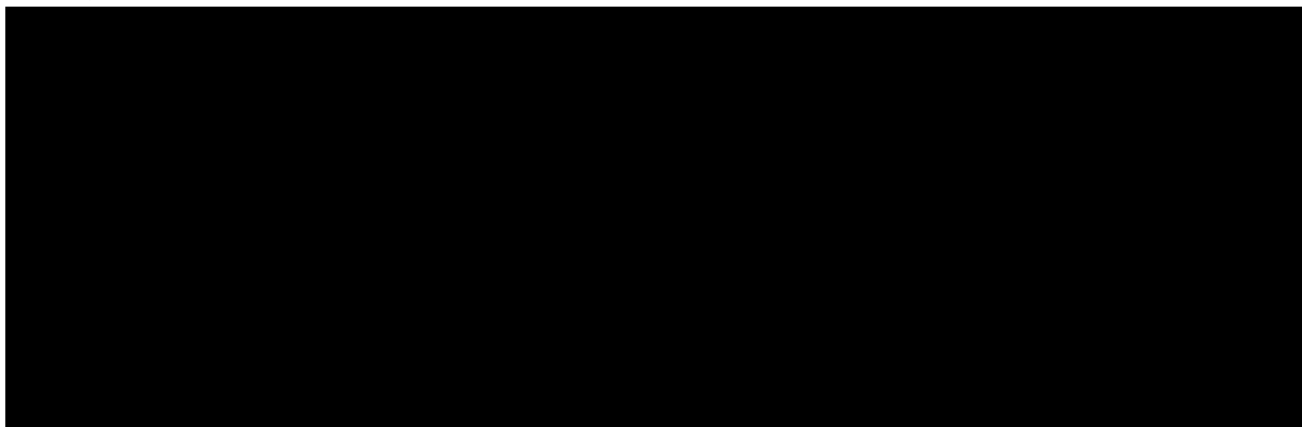
- c. okamžikem, kdy celkové finanční plnění dohoda dosáhne částky 300.000,- Kč bez DPH;
 - d. v případě ztráty technické způsobilosti servisního střediska k poskytování služby;
 - e. výpovědí ze strany poskytovatele s udáním důvodu s výpovědní lhůtou v délce 3 měsíců, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi objednateli;
 - f. výpovědí ze strany objednatele bez udání důvodu s výpovědní lhůtou v délce 1 měsíc, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi poskytovateli;
 - g. jednostranným odstoupením od dohody objednatelem pro její podstatné porušení poskytovatelem.
2. Smluvní strany se dohodly, že podstatným porušením ze strany poskytovatele ve smyslu § 2002 OZ, se rozumí:
- a. nedodržení termínu dílčího plnění o více jak 10 dní;
 - b. nedodržení sjednaného rozsahu, jakosti nebo druhu dílčího plnění;
 - c. nedodržení ujednání o záruce za jakost;
 - d. neodstranění vad ve sjednané době.

Článek XV. Závěrečná ujednání

- 1. Dohoda je vyhotovena v elektronické podobě o 9 stranách a o 1 straně přílohy č. 1.
- 2. Dohoda může být měněna či doplňována vzájemně odsouhlasenými a podepsanými písemnými a vzestupně očíslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí.
- 3. Smluvní strany prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by uzavření dohody vylučovaly a berou na vědomí, že v plném rozsahu nesou veškeré právní důsledky plynoucí z vědomě jimi udaných nepravdivých údajů. Na důkaz svého souhlasu s obsahem dohody připojují pod ní své podpisy.
- 4. Dohoda nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem zveřejnění dohody v registru smluv. O této skutečnosti objednatel informuje poskytovatele e-mailem.
- 5. Nedílnou součástí dohody jsou přílohy:
 - a. Příloha č.1 – Cenová kalkulace výkonů o 1 straně

V Dobrušce

V Praze



Servisní služby Heidelberg Praha spol. s r.o.

s platností od 1.2.2022

Pracovní doba

Po – Pá: 7.30 - 16.00 - Servis v běžné pracovní době (tzv. **pásmo 1**)

Po – Pá: 16.00 - 22.00 - Servis mimo běžnou pracovní dobu (tzv. **pásmo 2**)

So, Ne, svátky: 7.30 - 22.00 - Servis o víkendech a svátcích (tzv. **pásmo 3**)

Servisní dispečink (hlášení závad, příjem objednávek, koordinace oprav, dálková diagnostika strojů atp.)

Servisní dispečink v běžné pracovní době – pásmo 1

Náhradní díly

Objednávky náhradních dílů v běžné pracovní době – pásmo 1

Ostatní kontakty

Ceník servisních služeb (hodinové sazby práce servisního technika, ceny uvedeny bez DPH)

Platí pro všechny oblasti (Prepress, Press, Postpress, Prinect/SW atd.) a specializace (mechanik, elektronik, instruktor atd.)

pásmo 1: Po – Pá: 7.30 - 16.00	2 190 Kč
pásmo 2: Po – Pá: 16.00 - 22.00	2 750 Kč
pásmo 3: So, Ne, svátky: 7.30 - 22.00	3 290 Kč
paušální poplatek v pásmu 2+3	při výjezdu technika mimo běžnou prac. dobu (pásmo 2+3) je účtován paušální poplatek 3 800 Kč
cestovné*	kilometrovné a čas technika na cestě jsou účtovány částkou 13 Kč/km + 1 550 Kč/hod.
RemoteService	paušální poplatek 9 000 Kč / každý zásah**

* Cestovné je počítáno dle vykázané skutečnosti, pokud není dohodnuto jinak. Odhad cestovného může být na vyžádání sdělen před výjezdem technika.

** sazba za službu RemoteService se netýká strojů v záruce a strojů pod servisními smlouvami (např. systemservice24/36/48plus, Maintenance smlouva, Lifecycle smlouva atd.)

Ostatní

Pokud to povaha servisního zásahu a dojezdová vzdálenost vyžaduje, hradí objednavatel pro technika ubytování odpovídající kategorie (kategorie ***). Zákazník buď zajistí ubytování na své náklady, nebo bude ubytování technika zákazníkovi přefakturováno.

Hlášení závad, objednávání záručních i pozáručních oprav a objednávání záručních i pozáručních náhradních dílů je přijímáno zásadně písemnou formou, nebo zadáním přes zákaznický portál Heidelberg Assistant, a to i po předchozí telefonické konzultaci.

V rámci služby na telefonu mimo běžnou pracovní dobu, o víkendech a svátcích není možné objednat náhradní díly. O případném servisním zásahu může rozhodnout sloužící technik na základě předchozí dohody s kompetentním pracovníkem tiskárny, ale vždy je dodatečně vyžadována písemná objednávka zásahu.

Pro poskytování záručního i pozáručního servisu a poskytování náhradních dílů platí Všeobecné obchodní a záruční podmínky Heidelberg Praha spol. s r.o. a Servisní podmínky Heidelberg Praha spol. s r.o. v platném znění (k dispozici na www.heidelberg.cz).