

## Příloha č.1 : Administrativní procedury a seznam kontaktních údajů

### Hlášení poruch

Uživatel je povinen ve vlastním zájmu neprodleně oznámit na níže uvedené adresy poruchy bránící řádnému užívání prostředí ŽTM SŽDC. Uživatelé ŽTM hlásí ztrátu funkce nebo chybnou funkci zařízení nebo systémů ŽTM jako zákaznický problém na Centrální ohlašovnu poruch. Organizace udržující zjistí konkrétní příčinu zákaznického problému a v případě poruchy ŽTM zahájí činnosti vedoucí k jejímu odstranění.

**Centrální ohlašovna poruch (HelpDesk) - zákaznické centrum - nepřetržitá pracovní doba:**

**Telefon : 972 110 000**  
**E-mail : helpdesk@cdtel.cz**  
**Web : http://helpdesk.cdtel.cz**

### Reklamacce a stížnosti

Reklamacce nebo stížnosti na předmět plnění ze strany SŽDC nebo na činnosti zajišťované servisní organizací v rámci této smlouvy je účastník oprávněn uplatnit u vlastníka ŽTM písemně na adrese uvedené níže. Za reklamaci je v tomto případě považováno i pozdní plnění opravy servisní organizací.

Žádost a důvod reklamacce nebo stížnosti musí být uplatněna u pověřených osob písemně, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne, kdy došlo ke skutečnostem toto právo zakládajícím.

**Adresa pro uplatnění reklamací a stížností:**

**SŽDC - TúDC**  
**Správa ŽTM**  
**Malletova 10**  
**190 00 Praha 9**

Kontaktní osoby	ČD CARGO	SŽDC
<b>Technický zástupce:</b>		<b>Hlášení škod, vyjádření k ŽTM</b>
<b>jméno a příjmení:</b>		
<b>telefon:</b>		
<b>fax:</b>		
<b>e-mail:</b>		

Smluvní záležitosti:		Pověřená osoba jednající ve smluvních záležitostech
<b>jméno a příjmení:</b>		
<b>pozice:</b>		
<b>telefon:</b>		
<b>fax:</b>		
<b>e-mail:</b>		
	<b>Statutární zástupce</b>	<b>Statutární zástupce</b>
<b>jméno a příjmení:</b>		
<b>pozice:</b>		
<b>telefon:</b>		
<b>fax:</b>		
<b>e-mail:</b>		

**Ověřovací doložka změny datového formátu dokumentu podle § 69a zákona č. 499/2004 Sb.**

**Doložka číslo:** 4373994

**Původní datový formát:** application/pdf

**UUID původní komponenty:** 403d9b7a-b2b1-40c9-aa20-522833b7b518

**Jméno a příjmení osoby, která změnu formátu dokumentu provedla:**

System ERMS (zpracovatel dokumentu Lucie ŠVECOVÁ)

**Subjekt, který změnu formátu provedl:** Správa železnic, státní organizace

**Datum vyhotovení ověřovací doložky:** 09.02.2024 15:44:00



688d52e8-df1a-44f3-a672-53bf531c0c70