

SERVISNÍ PODMÍNKY

pro POS terminály a související zařízení poskytované Československou obchodní bankou, a.s.
na základě

Smlouvy o přijímání platebních karet a poskytování dalších služeb / Smlouvy o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu

čl. I

Servisní organizace

- Servis POS terminálů jejich příslušenství a souvisejících zařízení (dále jen "POS terminál") je zajišťován servisními partnery Československé obchodní banky, a.s. (dále jen ČSOB).
- Servis je poskytován obchodníkům a dodavateli služeb, kteří mají s ČSOB uzavřenou Smlouvu o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu (dále jen "obchodník").

čl. II

Rozsah servisní péče

- Předmětem servisní péče jsou následující servisní služby:
 - servis v místě instalace platebního terminálu,
 - preventivní údržba (profylaxe),
 - upgrade dodaných SW aplikací,
 - poradenská a technická podpora obsluhy platebního terminálu.
- Servisní zásah probíhá v místě instalace platebního terminálu uvedeném v instalačním protokolu, který je přílohou Smlouvy o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu. Servisním zásahem se odstraňuje porucha způsobující znemožnění přijímání plateb prostřednictvím terminálu. Odstranění poruchy je servisní firmou zajištěno po jejím nahlášení: v pracovní dny do 4 hodin v Praze a do 8 hodin mimo Prahu; o víkendech a státních svátcích do 8 hodin v Praze i mimo Prahu. V případě nahlášení po 17h se počítá čas nahlášení následující pracovní den v 8:00, není-li sjednáno jinak v pracovní dny. Odstranění poruchy se řeší opravou terminálu na místě, nebo jeho výměnou za funkční tak, aby akceptace karet na obchodním místě mohla být co nejdříve obnovena. Výměna terminálu v tomto případě obsahuje rovněž jeho inicializaci a obnovu parametrů. Každý servisní zásah je zdokumentován vyplněním pracovního listu, ve kterém je uvedeno: Datum zásahu, doba trvání zásahu, popis provedených činností, výrobní číslo terminálu, popis závady a v případě, že závada byla způsobena nedbalostí obsluhy i podrobný popis této skutečnosti. Obchodník nebo pověřený zástupce přítomný na obchodním místě tento pracovní list potvrdí podpisem a potvrdí. Veškerá dokumentace instalace a servisu POS může být pouze v elektronické podobě.
- Preventivní údržba (profylaxe) spočívá v kontrole správné funkčnosti terminálu, upevnění propojovacích kabelů, povrchové očistění terminálu a jeho příslušenství, vyčištění čtecího zařízení karet. O provedení údržby je učiněn písemný záznam s popisem stavu terminálu a vykonaných činností.
- Při změně dodaného SW servisní firma zajistí jeho nainstalování (upgrade) v platebním terminálu.
- Na telefonním čísle **495 800 116** má obsluha platebního terminálu obchodníka k dispozici poradenskou službu (HOT-LINE), která je poskytována non-stop.

čl. III

Termín a způsob plnění

- Vlastní servis a preventivní údržba platebních terminálů bude prováděn pověřenými pracovníky servisní firmy. Servisní firma bude rovněž zajišťovat dodávky náhradních dílů, upgrade dodaného SW a HOT-LINE.
- Poruchy budou hlášeny na pracoviště dispečinku servisní firmy telefonicky na číslo **495 800 116**. Porucha bude odstraněna po jejím nahlášení: v pracovní dny do 4 hodin v Praze a do 8 hodin mimo Prahu; o víkendech a státních svátcích do 8 hodin v Praze i mimo Prahu. V případě nahlášení po 17h se počítá čas nahlášení následující pracovní den v 8:00, není-li sjednáno jinak v pracovní dny. Pracovní doba servisních techniků je dle dohodnutého typu paušálu.

Telefonát je u servisní firmy zaznamenáván. Při hlášení poruchy je obchodník povinen specifikovat povahu závady. V případě dohody obchodníka se servisní firmou je možné servisní opravy provádět i mimo pracovní dobu.

- Obchodník je povinen umožnit přístup k předmětnému zařízení. Pokud tak neučiní, budou mu účtovány vzniklé náklady podle platného ceníku servisní firmy.

čl. IV

Další ustanovení

- Opravy budou prováděny v maximální možné míře na pracovištích obchodního místa. V případě nutnosti dílenské opravy bude provedena výměna terminálu, bude-li odpovídající typ k dispozici.
- Servisní firma a jí pověřenými pracovníky k provádění servisních úkonů se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dověděli v souvislosti s prováděním servisních prací na základě této smlouvy.
- Servisní firma poskytuje garanci na provedený servisní výkon 14 dnů ode dne plnění.

čl. V

Ceník servisní péče

- Cena servisních prací je stanovena níže uvedeným ceníkem servisních firem, který je platný do vydání nových servisních podmínek.
- Ceny jsou platné pro obchodní místo se standardním připojením POS terminálu, tedy nezahrnují případné HW nebo SW úpravy na straně obchodníka (např. obchodní řetězce, terminál propojený s registrační pokladnou, speciální řešení komunikace, atd.).
- Ceny jsou uvedeny bez DPH, platné jen pro obchodníky v České Republice.

| Úkon | Cena |
|--|--------------------------------|
| Servisní zásah v místě instalace platebního terminálu | |
| Dopravní náklady | 14,90 Kč /km |
| Ztrátový čas technika (na cestě) | 269 Kč /30 minut |
| Práce technika (min. 30 minut) | 413 Kč /30 minut |
| Náhradní díly a spotřební materiál | Dle ceníku |
| Preventivní prohlídka POS (na vyžádání) | |
| cena za každý POS | 662 Kč |
| k ceně se připočítávají dopravní náklady + ztrátový čas technika | 14,90 Kč /km, 269 Kč /30 minut |

- Ceny dílenských oprav jsou stanoveny na základě normativní nákladů spojených s opravou jednotlivých typů závad EFT-POS a v závislosti na typu závady činí.

| Typ závady | Cena |
|--|---------|
| Jednoduchá závada (zejména poškozený plast, vady tisku, chyba HW komunikace v oblasti Ethernet nebo modemu na POS atd.) | 1040 Kč |
| Střední závada (zejména porucha čtení karet, POS tempered, nefunkční port COM2, chyba čtení magnetických nebo čipových karet, chyba displeje atd.) | 2153 Kč |
| Komplikovaná závada (zejména nefunkční klávesnice, nefunkční port COM1, nefunkční spojení bluetooth, nefunkční spojení GPRS/GSM atd.) | 3938 Kč |