

SERVISNÍ PODMÍNKY

pro mPOS terminály a související zařízení poskytované firmou 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

1. Servis mPOS terminálů jejich příslušenství a souvisejících zařízení (dále jen "mPOS terminál") je zajišťován servisními partnery Československé obchodní banky (dále jen "servisní firma")
2. Servis je poskytován obchodníkům a dodavatelům služeb, kteří mají s ČSOB uzavřenou Smlouvu o akceptaci platebních karet a poskytnutí platebního terminálu (dále jen "obchodník").
3. HOT-LINE **+420 495 800 116**, poradenská služba na mPOS terminál je poskytována servisní společností non-stop.

čl. II

Rozsah servisní péče

1. Předmětem servisní péče jsou následující servisní služby:
 - 1.1. upgrade dodaných SW aplikací,
 - 1.2. poradenská a technická podpora obsluhy mPOS terminálu,
 - 1.3. HW servis mPOS terminálu
2. Poruchy mPOS terminálu budou hlášeny na pracoviště dispečinku servisní firmy telefonicky, na čísle **+420 495 800 116** (HOT-LINE), která je poskytována servisní organizací non-stop. Obchodník na uvedené telefonní lince nahlásí závadu mPOS terminálu, pracovníci infolinky vyhodnotí stav mPOS terminálu. Pokud lze odstranit poruchu vzdáleně dojde k odstranění poruchy ihned anebo nejpozději do 24 hodin od nahlášení poruchy. Pokud bude k odstranění poruchy zapotřebí zásah servisního technika, předá obchodník nefunkční mPOS terminál těmito způsoby:
 - zasláním na adresu: BELLPRO, s.r.o., (Ingenico Support), Kloknerova 9, 148 00 Praha 4nebo
 - osobním odevzdáním na servisním středisku Ingenico tamtéž (BELLPRO, s.r.o., Kloknerova 9, 148 00 Praha 4)funkční mPOS terminál bude odeslán ze servisního střediska zpět maximálně do 7-mi pracovních dnů. Při osobním předání je po telefonické domluvě možné provést opravu/výměnu na počkání (cca 1,5 hod.)
3. Při změně dodaného SW servisní firma zajistí jeho nainstalování (upgrade) v mPOS terminálu vzdáleně a pokud to povaha změny SW nedovoluje, pak bude obchodníkovi SW v mPOS terminálu přehrán lokálně s tím, že předání terminálu k servisu proběhne stejným způsobem jako při poruše terminálu, tzn.
 - zasláním na adresu: BELLPRO, s.r.o., (Ingenico Support), Kloknerova 9, 148 00 Praha 4 nebo
 - osobním doručením na servisní středisko Ingenico tamtéž (BELLPRO, s.r.o., Kloknerova 9, 148 00 Praha 4)

čl. III

Termín a způsob plnění

1. Vlastní servis a preventivní údržba platebních terminálů bude prováděna na servisním středisku BELLPRO, s.r.o., (Ingenico Support), Kloknerova 9, 148 00 Praha 4
2. Servisní firma zajišťuje upgrade dodaného SW, non-stop telefonickou HOT-LINE službu a HW servis mPOS terminálu. Telefonát je u servisní firmy zaznamenáván. Při hlášení poruchy je obchodník povinen specifikovat povahu závady.

čl. IV

Další ustanovení

1. Servisní firma a jí pověření pracovníci 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.
2. Servisní firma poskytuje garanci na provedený servisní výkon 14 dnů ode dne plnění.

čl. V

Ceník servisní péče

1. Cena servisních prací je stanovena níže uvedeným ceníkem servisní firmy, který je platný do vydání nového.
2. Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Ukon	Cena
Preventivní prohlídka mPOS (na vyžádání obchodníka) cena za prohlídku mPOS terminálu v servisním středisku	300,- Kč
Podpora při spárování mPOS s mobilním telefonem/tabletem v servisním středisku (započítává se každá započatá půlhodina)	318,- Kč/ 30 min.

3. Ceny dílenských oprav jsou stanoveny na základě normativních nákladů spojených s opravou závady mPOS terminálu.

Typ závady	Cena
Nefunkční mPOS (poškození mPOS terminálu způsobné obchodníkem)	1040,- Kč
Zničení, ztráta mPOS terminálu obchodníkem – bude fakturována účetní zůstatková cena mPOS terminálu	-