

Rámcová smlouva o dodávce a provozu POS terminálů

Č. 107464/2024/S

Dnešního dne uzavřely smluvní strany:

Dodavatel

Obchodní název společnosti: **SONET, společnost s.r.o.**

Sídlo: Lužická 2093/9, Žabovřesky, 616 00 Brno

IČO: 15527107

DIČ: CZ15527107

Zapsána: v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, spisová značka C 540

Zastoupení společnosti: Roman Šimík, na základě plné moci

Kontaktní e-mail:

Kontaktní telefon:

Objednatel

Obchodní název společnosti: **BOSPOR spol. s r.o.**

Sídlo: Koperníkova 1174, Nový Bohumín, 735 81 Bohumín

IČO: 26815982

DIČ: CZ26815982

Zapsána: v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, spisová značka C 27537

Zastoupení společnosti: Ing. Jan Resler - jednatel

Kontaktní e-mail:

Kontaktní telefon:

v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) tuto:

Rámcovou smlouvu o dodávce a provozu POS terminálů

1 Předmět a účel smlouvy

- 1.1 Předmětem této smlouvy je stanovení podmínek, za nichž budou mezi Objednatelem a Dodavatelem uzavírány prováděcí smlouvy (dále jen „**Prováděcí smlouva**“), jejichž předmětem bude:
 - 1.1.1 dodávka obslužných či bezobslužných platebních terminálů (dále jen „**POS**“), jejichž specifikace je uvedena na webových stránkách www.paytenpos.cz/specifikace-pos, a případně souvisejícího plnění, a/nebo
 - 1.1.2 poskytování služeb POSMan Suite ve vztahu k POS (dále jen „**POSMan Suite**“), jehož specifikace je uvedena v obchodních podmínkách dodávky POS terminálů a poskytování souvisejících služeb (dále jen „**OP**“), a/nebo
 - 1.1.3 poskytování servisních služeb ve vztahu k POS (dále jen „**Služby**“), jejichž specifikace je uvedena v OP.
- 1.2 Nedílnou součástí této smlouvy tvoří OP, jejichž aktuální znění tvoří přílohu č. 1 této smlouvy. Dodavatel je oprávněn OP kdykoli jednostranně změnit postupem dle OP. Objednatel prohlašuje, že se s OP seznámil, a výslovně bere na vědomí, že součástí OP jsou mimo jiné ustanovení o omezení odpovědnosti Dodavatele za škodu a za vady POS a o volbě práva a soudiště.
- 1.3 Tato smlouva se vztahuje na všechny Prováděcí smlouvy uzavřené mezi smluvními stranami za doby trvání závazků z této smlouvy, ledaže smluvní strany aplikací této smlouvy v Prováděcí smlouvě písemně výslovně vyloučí.

2 Uzavírání a plnění prováděcích smluv

- 2.1 Prováděcí smlouvy budou uzavírány způsobem a za podmínek stanovených v OP. Obsah jednotlivých Prováděcích smluv bude tvořen touto smlouvou (včetně příloh) a případně dalšími dokumenty uvedenými v OP.
- 2.2 Ceny Služeb budou stanoveny na základě závazného ceníku Dodavatele, který je součástí OP.

3 Trvání a ukončení závazků ze smlouvy

- 3.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 3.2 Tuto smlouvu lze vypovědět písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně. V takovém případě závazky z této smlouvy zaniknou ke konci třetího kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Ke stejnému dni pak zanikají všechny Prováděcí smlouvy, pokud nebude smluvními stranami v konkrétním případě dohodnuto jinak.
- 3.3 Objednatel bere na vědomí a souhlasí, že pokud nebude smluvními stranami v konkrétním případě písemně dohodnuto jinak (např. dodání POS, aniž by účelem jeho dodání byla realizace bezhotovostních plateb), podmínkou plnění služeb Dodavatelem dle této smlouvy, a tedy řádného fungování POS, je mimo jiné platná a účinná smlouva o akceptaci platebních karet uzavřená mezi Koncovým uživatelem POS, jak je definován v OP, a Bankou, případně Vydavatelem nebankovních karet (fleet karty, elektronické stravenky a další), jak jsou definováni v OP. Podmínky využití nebankovních karet pak upravuje v případě objednání této služby příloha příslušné Prováděcí smlouvy. Pokud dojde k zániku závazků z uvedené smlouvy uzavřené s Bankou či Vydavatelem nebankovních karet, je vyloučena jakákoliv odpovědnost Dodavatele za škody způsobené Objednateli nebo třetím osobám v souvislosti s nefunkčností POS a/nebo nedostupností služeb sjednaných touto smlouvou.

4 Kontaktní osoby

- 4.1 Není-li v této smlouvě nebo v OP výslovně uvedeno jinak, bude veškerá komunikace smluvních stran související s touto smlouvou probíhat mezi kontaktními osobami uvedenými v poslední uzavřené Prováděcí smlouvě.
- 4.2 Každá ze smluvních stran je oprávněna své kontaktní osoby kdykoli změnit písemným oznámením druhé smluvní straně.
- 4.3 Smluvní strany sjednávají, že pokud není výslovně dohodnuto jinak, splňuje požadavek na písemnou formu též forma e-mailové zprávy doručené kontaktní osobě druhé smluvní strany.

5 Závěrečná ustanovení

- 5.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
- 5.2 V záležitostech touto smlouvou neupravených se právní vztah mezi smluvními stranami řídí obecně závaznými předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem.
- 5.3 Pro rozhodování sporů o právech a povinnostech vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní jsou příslušné výlučně české státní soudy místně příslušné dle sídla Dodavatele.
- 5.4 Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných dodatků opatřených datem a podpisy obou smluvních stran.
- 5.5 Pokud by se kterékoliv ustanovení této smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným, nebo se jím stalo po uzavření této smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoliv strany takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
- 5.6 Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu, její přílohy a dodatky lze podepsat elektronicky (zejména prostřednictvím DocuSign nebo jiného nástroje pro elektronický podpis). Pokud by nebylo využito elektronického podpisu, bude tato smlouva vyhotovena ve 2 stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží 1 stejnopis.
- 5.7 Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1	Obchodní podmínky dodávky POS terminálů a poskytování souvisejících služeb (aktuální znění)
Příloha č. 2	Plná moc

NA DŮKAZ TOHO, že smluvní strany s obsahem této smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle.

Objednatel:

V Ostravě dne


**Ing. Jan
Resler** Digitálně podepsal
Ing. Jan Resler
Datum: 2024.10.01
12:50:04 +02'00'

BOSPOR spol. s r.o.

Ing. Jan Resler - jednatel

Dodavatel:

V Brně dne 01.10.2024

DocuSigned by:

ECD391B0E11B49E...

SONET, společnost s.r.o.

Roman Šimík

Obchodní podmínky dodávky POS terminálů a poskytování souvisejících služeb společnosti SONET, společnost s.r.o.

verze platná ke dni 18. 1. 2024

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Ustanovení těchto obchodních podmínek (dále jen „OP“) se vztahují:
- 1.1.1 na všechny prováděcí smlouvy uzavírané mezi společností SONET, společnost s.r.o., jako Dodavatelem, a Objednatelem na základě Rámcové smlouvy o dodávce a provozu POS, ve které se smluví strany na použití OP dohody; a
- 1.1.2 na všechny smlouvy a návrhy na uzavření smlouvy, k nimž byly přiloženy, nebo které na ně odkazují.
- 1.2 OP a smlouva, na kterou se vztahují, tvoří nedílný celek. Pokud se hovoří o smlouvě, rozumí se tím zároveň tyto OP, ledaže ze souvislosti vyplývá, že se má na mysli pouze smlouva.
- 1.3 Ustanovení smlouvy mají přednost před OP.

2 Vymezení pojmů

2.1 Pojmy použité v těchto OP započaté velkým písmenem mají následující význam:

Aktivní účet v POSMan Suite	Aktivní účet Objednatele v POSMan Suite. Účet Objednatele v POSMan Suite je aktivní od prvního přihlášení do POSMan Suite dle odst. 8.2.1 těchto OP do zániku oprávnění Objednatele (licence) k užití POSMan Suite.
Banka („acquirer“)	Subjekt umožňující akceptovat prostřednictvím platebního terminálu bezhotovostní platby prostřednictvím platebních karet jako úhradu za zboží a služby, s nímž Dodavatel navázal spolupráci. Bližší informace poskytnou na vyžádání kontaktní osoby Dodavatele.
Vydavatel nebankovních karet	Může se jednat o vydavatele fleetových karet (jako například CCS, UTA, DKV, DFC, Eurowag apod.), elektronických stravenek (např. Sodexo a další) nebo ostatní vydavatele nebankovních karet (může se jednat o další proprietární řešení jako jsou městské karty a další), se kterými má Dodavatel podepsanou smlouvu. Bližší informace poskytnou na vyžádání kontaktní osoby Dodavatele.
Ceník	Ceník Dodavatele stanoví ceny všech plnění, které mohou být poskytovány dle Prováděcích smluv. Ceník tvoří jako Příloha č. 1 nedílnou součást těchto OP.
Dodavatel	SONET, společnost s.r.o., se sídlem Lužická 2093/9, Žabovřesky, 616 00 Brno, IČ: 15527107
Integrátor	Dodavatel pokladního systému Objednatele.
Koncový uživatel POS	Objednatel nebo smluvní partner Objednatele, kterému je Objednatelem dodán POS pořízený od Dodavatele na základě smlouvy a těchto OP a spolu s ním umožněno užívat Software v souladu s podmínkami smlouvy a těchto OP. POS je instalován v provozovně Koncového uživatele POS za účelem provádění bezhotovostních plateb za zboží a služby, pokud není v konkrétním případě dodán za jiným než výše uvedeným účelem. Pokud je Objednatel současně jediným Koncovým uživatelem POS, ustanovení smlouvy a těchto OP upravující povinnosti Objednatele vůči Koncovému uživateli POS se neuplatní. Všechny povinnosti vztážené na Koncového uživatele POS je v takovém případě povinen plnit Objednatel.

POSMan Suite	<p>SONET softwarové řešení umožňující zejména sbírat data z provedených transakcí a obchodů zaznamenaných na POS a využívat další nadstandardní služby ve vztahu k POS. POSMan Suite umožňuje rovněž doručování zpráv a dokumentů Objednateli. Užívání POSMan Suite je umožněno prostřednictvím sítě internet formou software jako služba (tzv. SaaS), tj. prostřednictvím vzdáleného přístupu k POSMan Suite. Přístup do jednotlivých systémů je distribuován na kontaktní e-mail Objednatele.</p> <p>Dodavatel je oprávněn provádět změny ve specifikaci POSMan Suite, a to včetně změn stávajících funkcionalit, přidání nových funkcionalit a odebrání stávajících funkcionalit. Dodavatel se bude vždy snažit vyhnout změnám, které by mohly omezit Objednatelem využívané funkcionality, zejména odebrání takových funkcionalit bez náhrady.</p>
Objednatel	Objednatel (příp. kupující) dle smlouvy, na kterou se tyto OP vztahují.
OP	Tyto obchodní podmínky dodávky POS terminálů a poskytování souvisejících služeb.
POS	Obslužný či bezobslužný platební terminál, jehož podrobná specifikace je uvedena na webových stránkách https://www.paytenpos.cz/specifikace-pos , případně v nabídce Dodavatele.
POS s aktivní službou POSMan Suite	Má význam uvedený v odst. 8.2.2 těchto OP.
Prováděcí smlouva	<p>Dílčí prováděcí smlouva uzavíraná na základě Rámcové smlouvy, jejímž předmětem je (i) dodávka POS (a případně souvisejícího plnění) Objednateli a/nebo (ii) poskytování služeb POSMan Suite ve vztahu k POS a/nebo (iii) poskytování Služeb ve vztahu k POS Objednateli.</p> <p>Pokud smlouva není uzavírána na základě Rámcové smlouvy, rozumí se Prováděcí smlouvou samotná smlouva.</p>
Software	Programové vybavení POS zajišťující jeho funkčnost. Software komunikuje na autorizační systém Banky prostřednictvím mezinárodního protokolu a podporuje všechny mandatorní požadavky karetních společností (VISA, MasterCard, případně další).
Služby	Servisní a další služby poskytované ve vztahu k POS, jejichž specifikace je uvedena ve Specifikaci Služeb. Servisní Služby jsou popsány dále v čl. 7 těchto OP.
Specifikace Služeb	Dokument stanovící specifikaci Služeb. Specifikace Služeb tvoří jako Příloha č. 2 nedílnou součást těchto OP.
Rámcová smlouva	Rámcová smlouva o dodávce a provozu POS uzavřená mezi Objednatelem a Dodavatelem
Smluvní strany	Objednatel a Dodavatel

- 2.2 V případě, že se pojmy definované ve smlouvě, na kterou se tyto OP vztahují, odchyľují od pojmů definovaných v těchto OP, mají přednost pojmy definované ve smlouvě.

3 Uzavírání prováděcích smluv

- 3.1 Prováděcí smlouvy budou uzavírány následujícím způsobem:

3.1.1 Elektronické uzavírání:

- (a) Kontaktní osoba Objednatele uvedená v poslední Prováděcí smlouvě odešle Dodavateli poptávku formou e-mailové zprávy na e-mailovou adresu kontaktní osoby Dodavatele uvedenou tamtéž. Pokud mezi Smluvními stranami nebyla dosud uzavřena Prováděcí smlouva, odešle Objednatel poptávku na obecnou e-mailovou adresu Dodavatele poptavky@sonet.cz, případně na jinou e-mailovou adresu, prostřednictvím které s Objednatelem běžně komunikuje. Součástí poptávky musí být alespoň identifikace objednávaných POS včetně místa jejich dodání v České republice a/nebo objednávaných služeb POSMan Suite a/nebo objednávaných Služeb a jejich požadované množství/rozsah, případně požadavky na provedení instalace POS a zaškolení obsluhy v rámci dodání POS.

- (b) Na základě obdržení poptávky od Objednatele Dodavatel

- bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 dní, zašle Objednateli nabídku POS (a případně doplňkových zařízení) a/nebo služeb POSMan Suite a/nebo Služeb, a to včetně cenové nabídky (pokud není v konkrétním případě s ohledem na probíhající spolupráci a obchodní praxi smluvních stran odkázáno na předchozí cenovou nabídku jako aktuálně platnou), nebo
- ve výše uvedené lhůtě poptávku Objednatele odmítne, přičemž nabídka/oznámení odmítnutí poptávky bude zasláno emailovou zprávou na e-mailovou adresu, z níž byla Dodavateli poptávka odeslána. Pro vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že Dodavatel je oprávněn poptávku odmítnout z jakýchkoli důvodů, i bez uvedení důvodu. Pokud Dodavatel výše uvedené lhůtě nezašle Objednateli nabídku, ani poptávku neodmítne, platí, že poptávku odmítl, pokud se Smluvní strany bez zbytečného odkladu nedohodnou jinak.

3.1.2 Fyzické uzavírání:

- (a) Kontaktní osoba Objednatele uvedená v Prováděcí smlouvě předá kontaktní osobě Dodavatele uvedené v Prováděcí smlouvě fyzicky poptávku. Pokud mezi Smluvními stranami nebyla uzavřena Prováděcí smlouva, bude poptávka předána mezi standardními kontaktními osobami Smluvních stran. Obsah poptávky se řídí pravidly sjednanými v odst. 3.1.1(a) těchto OP.
 - (b) Pro další postup se analogicky použije ustanovení odst. 3.1.1(b) těchto OP s tím, že nabídka/oznámení odmítnutí poptávky bude Dodavatelem zasláno buď na emailovou adresu Objednatele uvedenou v poptávce nebo fyzicky předáno kontaktní osobě Objednatele.
- 3.1.3 Pokud Objednatel souhlasí s nabídkou Dodavatele, zašle nebo prostřednictvím své kontaktní osoby předá Dodavateli závaznou objednávku, jejíž akceptací (tj. doručením akceptace objednávky Objednateli) ze strany Dodavatele bude mezi Smluvními stranami uzavřena Prováděcí smlouva, kterou se Dodavatel zavazuje poskytnout Objednateli objednané plnění a Objednatel se zavazuje zaplatit za toto plnění sjednanou cenu. Obsah Prováděcí smlouvy je určen akceptovanou objednávkou, OP a Rámcovou smlouvou.
- 3.1.4 Nedojde-li k uzavření Prováděcí smlouvy výše uvedeným způsobem a Dodavatel přesto nabídne Objednateli plnění, platí, že přijetím plnění Objednatelem je uzavřena Prováděcí smlouva, jejíž obsah je určen objednávkou, OP a Rámcovou smlouvou.
- 3.2 Objednatel prohlašuje, že pokud má být předmětem Prováděcí smlouvy dodávka obslužných POS, byl před jejím uzavřením Dodavatelem jasným a srozumitelným způsobem informován o potřebném technickém a programovém vybavení a síťovém připojení pro fungování obslužných POS v souladu s Prováděcí smlouvou a těmito OP.
- 3.3 Závazky z Prováděcí smlouvy zanikají řádným a včasným splněním nebo z důvodů uvedených v těchto OP či právních předpisech. Zánik závazků z dílčí Prováděcí smlouvy nemá vliv na platnost závazků z ostatních Prováděcích smluv nebo z Rámcové smlouvy.
- 3.4 Pro řádné plnění povinností Dodavatele v souladu se smlouvou a těmito OP je nezbytná součinnost Objednatele v níže uvedeném rozsahu:
- a) Objednatel se zavazuje poskytovat informace o Koncovém uživateli POS v rozsahu: obchodní firma, kontaktní osoba, e-mail, telefon, počet terminálů, typ terminálů, IČ a dále o konkrétních podmínkách daného projektu (např. požadované napojení na Banku/Vydavatele nebankovních karet apod.), přičemž údaje o obchodní firmě, adrese sídla a identifikačním čísle je povinen zaslat Dodavateli v rámci poptávky;
 - b) Pokud nebude v konkrétním případě smluvními stranami dohodnuto jinak, zavazuje se Objednatel, který je současně Koncovým uživatelem POS, uzavřít před instalací POS smlouvu s Bankou případně Vydavatelem nebankovních karet (fleet karty, elektronické stravenky a další) umožňující akceptovat prostřednictvím POS bezhotovostní platby jako úhradu za zboží a služby prostřednictvím platebních karet. V případě, kdy Objednatel není současně Koncovým uživatelem POS, zavazuje se zajistit, aby měl výše uvedenou smlouvu před instalací POS uzavřenou Koncový uživatel POS. Objednatel je povinen Dodavateli splnění povinností dle tohoto odstavce na vyžádání prokázat.
 - c) Objednatel, který není současně Koncovým uživatelem POS, se zavazuje svým jménem a na svůj účet uzavřít s Koncovým uživatelem POS nejpozději ke dni termínu instalace POS smlouvu o podmínkách užívání Software tak, že bude Koncovému uživateli POS ohledně užívání Software udělovat maximálně ta oprávnění a ukládat nejméně ty povinnosti, které jsou uvedeny ve vzorovém dokumentu Podmínky užívání Software, který tvoří přílohu č. 3 těchto OP, a zavazuje se zajistit dodržování těchto podmínek ze strany Koncového uživatele POS. Objednatel je současně povinen ve smlouvě o podmínkách užívání Software Koncového uživatele POS poučit o omezení odpovědnosti Dodavatele v rozsahu dle přílohy č. 4 těchto OP. Splnění těchto povinností je Dodavatel povinen prokázat Objednateli na vyžádání zasláním skenu uzavřené smlouvy o podmínkách užívání Software.

- 3.5 Nesplnění povinností uvedených v čl. 3.4 ze strany Objednatele je překážkou v plnění smluvních povinností v souladu se smlouvou a těmito OP Dodavatelem. Pro vyloučení pochybností se výslovně sjednává, že v tomto případě je Dodavatel oprávněn odepřít poskytnutí plnění dle smlouvy a je vyloučena jakákoliv odpovědnost Dodavatele za škody způsobené Objednateli, Koncovému

uživatelí POS a/nebo třetím osobám v souvislosti s odepřením plnění, nefunkčností POS a/nebo nedostupností služeb sjednaných smlouvou a těmito OP.

4 Dodání POS

- 4.1 Pokud je součástí předmětu Prováděcí smlouvy dodávka POS, dodá Dodavatel Objednateli všechny POS do místa dodání sjednaného v Prováděcí smlouvě, případně do jiného místa dohodnutého Smluvními stranami po uzavření Prováděcí smlouvy v nejkratším možném termínu, nejpozději do 5 pracovních dní od splnění veškerých specifik konkrétní dodávky Objednatelem a po uhrazení celé kupní ceny všech těchto POS Dodavatel, pokud není smluvními stranami dohodnuto jinak. Dopravu do místa dodání (v České republice) zabezpečuje Dodavatel. Cena dopravy POS je zahrnuta v ceně přípravy POS.
- 4.2 Pokud to bylo v rámci objednávky obslužných POS v konkrétním případě sjednáno v Prováděcí smlouvě, Dodavatel v rámci dodání obslužných POS zajistí jejich instalaci v místě dodání a/nebo zaškolení osoby, které budou tyto POS obsluhovat, aby byly schopny jejich samostatné obsluhy. Objednatel bere na vědomí, že obslužné POS smí obsluhovat jen osoby zaškolené Dodavatelem k jejich obsluze. Na žádost Objednatele zajistí Dodavatel následné zaškolení dalších osob, které mají obslužné POS obsluhovat. Objednatel je povinen poskytnout Dodavatelovi veškerou součinnost nezbytnou k instalaci obslužných POS a k zaškolení jejich obsluhy, zejména řádně připravit konkrétní místa instalace POS, vč. nezbytných síťových připojení. Provedení instalace POS a zaškolení obsluhy však nejsou podmínkami pro převzetí POS.
- 4.3 O předání a převzetí obslužných POS (s výjimkou tzv. „samoinstalací“) a o provedení jejich instalace a/nebo zaškolení obsluhy bude zástupci Smluvních stran sepsán písemný předávací protokol. Podpis předávacího protokolu však není podmínkou převzetí POS.
- 4.4 Objednatel je povinen zajistit převzetí řádně dodaných POS v místě dodání. Pro účely přepravy je Objednatel povinen informovat Dodavatele o kontaktní osobě pověřené převzetím, včetně jejího emailu a čísla mobilního telefonu. Dodavatel (resp. přepravce Dodavatele) však není povinen zjišťovat, zda konkrétní osoba jednající v místě plnění za Objednatele měla dostatečná oprávnění pro převzetí POS.
- 4.5 Vlastnické právo k POS nabývá Objednatel převzetím POS. Nebezpečí škody na POS přechází na Objednatele převzetím POS, nebo okamžikem, kdy se Objednatel dostane do prodlení s převzetím POS.

5 Odpovědnost za vady POS

- 5.1 Vady POS, které brání použití POS pro jeho obvyklý účel, budou Dodavatelem odstraňovány za podmínek sjednaných v článku 7 těchto OP.
- 5.2 Postup podle předchozího ustanovení se v žádném případě nevztahuje na spotřební materiál.
- 5.3 Objednatel výslovně souhlasí s tím, že Dodavatel odpovídá pouze za to, že je Software při jeho instalaci do POS bez vad a že Dodavatel bude poskytovat pouze aktualizace Software, které jsou poskytovány v rámci Servisních služeb. Pro vyloučení veškerých pochybností smluvní strany vyloučí použití ustanovení § 2389c odst. 1 a 2389d odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.4 Objednatel je povinen zajistit, aby technické a programové vybavení a síťové připojení místa instalace POS odpovídalo příslušným specifikacím a požadavkům, které mu Dodavatel poskytl před uzavřením Prováděcí smlouvy.
- 5.5 Vylučuje se odpovědnost Dodavatele:
 - 5.5.1 za vady způsobené nesprávným použitím POS (včetně použití obsluhou nezaškolenou v souladu s odst. 4.2 těchto OP) nebo skladováním, provozováním nebo údržbou POS v rozporu s Přílohou č. 2, dalšími instrukcemi Dodavatele nebo instrukcemi výrobce POS uvedenými v návodu na použití;
 - 5.5.2 za vady způsobené úmyslně (včetně vandalismu) nebo užíváním POS jiným než obvyklým způsobem;
 - 5.5.3 za vhodnost POS k účelu užití zamýšlenému Objednatelem či Koncovým uživatelem POS a za dosažení Objednatelem či Koncovým uživatelem POS zamýšlených výsledků;
 - 5.5.4 za kompatibilitu POS s jakýmkoli software, systémem či službou, pokud Dodavatel či výrobce POS výslovně nestanoví jinak (zejména v návodu na použití);
 - 5.5.5 za nefunkčnost POS způsobenou poruchami datového připojení POS, síťových připojení apod;
 - 5.5.6 za nefunkčnost POS způsobenou okolnostmi na straně Banky či Vydavatele nebankovních karet;
 - 5.5.7 za nefunkčnost POS způsobenou změnou Banky či Vydavatele nebankovních karet, nebude-li dohodnuto jinak;

- 5.5.8 za nefunkčnost POS způsobenou neprovedením změny a/nebo vadným provedením změny pokladního systému dle odst. 6.4 těchto OP a za nefunkčnost POS způsobenou provedením změny pokladního systému Objednatelům či Koncovým uživatelem POS, která není Dodavatelem odsouhlasena;
- 5.5.9 za řádnou funkčnost POS před jejich instalací Dodavatelem a zprovozněním Software;
- 5.5.10 za nefunkčnost POS způsobenou tím, že dodavatel pokladního/řídícího systému (Integrátor) neimplementuje případné aktualizace Software poskytnuté Dodavatelem v rámci Servisních služeb v přiměřené lhůtě od oznámení jejich dostupnosti Objednateli ze strany Dodavatele a/nebo je neimplementuje řádně a/nebo je neimplementuje vůbec;
- 5.5.11 za nefunkčnost POS způsobenou okolnostmi vyšší moci.
- 5.6 Objednatel je povinen oznámit Dodavatelovi veškeré vady POS bez zbytečného odkladu poté, co je zjistil.
- 5.7 Pokud se v průběhu trvání smluvního vztahu vyskytne vada Software nainstalovaného v POS, poskytne Objednatel Dodavatelovi nezbytnou součinnost v míře, kterou lze rozumně požadovat, k ověření, zda vada Software nebyla způsobena nevhodným technickým nebo programovým vybavením Objednatelů či Koncového uživatele POS nebo jeho síťovým připojením. Objednatel bere na vědomí, že pokud odmítne poskytnout Dodavatelovi součinnost dle předchozí věty, přechází důkazní břemeno ohledně výskytu vady Software v POS na Objednatel.
- 5.8 Vady POS je Objednatel oprávněn oznamovat Dodavatelovi výlučně formou vznesení servisního požadavku dle odst. 7.4 těchto OP.
- 5.9 Vadu POS odstraní Dodavatel ve lhůtách dle Přílohy 2 těchto OP. Způsob odstranění vady zvolí Dodavatel dle svého uvážení a může zahrnovat i výměnu POS za jiný kus. Pokud Dodavatel až v rámci servisního zásahu zjistí, že se jedná o vadu, za kterou Dodavatel neodpovídá, a Objednatel přesto požaduje její odstranění, budou náklady na odstranění takové vady v plné výši hrazeny Objednatelům na základě faktury Dodavatele vystavené po odstranění vady. Pokud Dodavatel na základě dohody smluvních stran nezaručuje výše uvedené rychlejší odstranění vady v rámci poskytování Služeb, bude vada odstraněna do 30 dnů od jejího řádného oznámení Objednatel.
- 5.10 Ustanovení tohoto čl. 5 těchto OP mají přednost před ustanoveními relevantních právních předpisů upravujících odpovědnost za vady.

6 Užívání software

- 6.1 Vykonavatelem majetkových autorských práv k Software, včetně (nikoli však výlučně) použitých technologií, grafiky, log, ochranných známek, know-how apod., je Dodavatel, případně třetí osoby, které Dodavatelovi udělily odpovídající oprávnění. Vyjma práva používat Software v souladu s těmito OP nemá Objednatel žádná práva nebo nároky ve vztahu k Software. Žádné z ustanovení těchto OP zejména nepředstavuje převod či postoupení jakýchkoli z uvedených práv duševního vlastnictví Objednateli či třetí osobě.
- 6.2 V rámci dodávky a instalace POS poskytne Dodavatel Objednateli Software v nejnovější verzi ke dni uzavření Prováděcí smlouvy a zajistí instalaci Software do POS a jeho aktivaci, pokud nebude v Prováděcí smlouvě ujednáno jinak.
- 6.3 Objednatel bere na vědomí, že Software byl Dodavatelem vyvinut primárně pro území České republiky, Slovenské republiky, Maďarska a Rakouska. Objednatel je však oprávněn používat Software včetně jeho aktualizací dodaných Dodavatelem v rámci plnění Prováděcí smlouvy také na území ostatních členských států Evropské unie a za následujících podmínek:
- 6.3.1 Objednatel je oprávněn užívat Software v souladu s jeho funkcemi, pouze k jeho obvyklému účelu (tj. k provozu POS), doporučeným způsobem a výhradně pro spolupráci s některou z Bank či Vydavatelů nebankovních karet, se kterou má Dodavatel uzavřenou smlouvu. Objednatel není oprávněn užívat Software způsobem překračujícím omezení uvedená v těchto OP nebo způsobem v rozporu s platnými právními předpisy.
- 6.3.2 Objednatel není oprávněn užití Software umožnit jiným osobám než svým zákazníkům pro účely provedení platební operace.
- 6.3.3 Objednatel není oprávněn Software jakkoli měnit či upravovat, či do něho jiným způsobem zasahovat. Objednatel není oprávněn jakýmkoli způsobem získávat zdrojový kód či jeho část (například reverse engineering). Objednatel není oprávněn ve vztahu k Software vykonávat činnosti uvedené v § 66 odst. 1 písm. b) zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů. Rozsah užití Software může být omezen technickými prostředky určenými k ochraně práv Dodavatele. Objednatel nesmí obejít, odstranit nebo omezit tyto prostředky určené k ochraně práv Dodavatele. Objednatel je povinen zdržet se využití informací o fungování Software za účelem vývoje obdobného Software, ať již přímo nebo prostřednictvím třetí osoby.
- 6.3.4 Objednatel bere na vědomí, že správné užití Software může vyžadovat současné užívání dalších počítačových programů, které se řídí samostatnými smlouvami s držiteli autorských práv k nim.
- 6.3.5 Software je vázán na POS, na kterém byl Dodavatelem prvotně nainstalován a aktivován. Použití Software na jakémkoli jiném POS je vyloučeno (tzn. Software není přenositelný mezi POS). Tím není dotčena možnost nainstalovat do POS jiný software (i

software třetí strany), pokud to POS technicky umožňuje a pokud k tomu má Objednatel potřebná oprávnění. Dodavatel však nezaručuje kompatibilitu Software s jiným software nainstalovaným do POS (pokud výslovně nestanoví jinak) a neodpovídá za jakékoli poruchy funkčnosti Software či POS způsobené jiným software nainstalovaným do POS.

- 6.3.6 Objednatel, který není Koncovým uživatelem POS, je oprávněn umožnit užití Software třetím osobám, a to výlučně Koncovým uživatelům POS a pouze za předpokladu splnění povinností dle odst. 3.4 a postupem dle odst. 3.4 písm. c) těchto OP ze strany Objednatele. V opačném případě se jedná o porušení smluvních povinností ze strany Objednatele s důsledky dle odst. 6.6 těchto OP. Uzavřením smlouvy o podmínkách užívání Software postupem dle odst. 3.4 písm. c) těchto OP vzniká smluvní vztah přímo mezi Objednatelem a Koncovým uživatelem POS, práva a povinnosti Objednatele ohledně užívání Software dle těchto OP nejsou uzavřením smlouvy o podmínkách užívání Software dotčena. Koncový uživatel POS není oprávněn Software užívat bez uzavření smlouvy o podmínkách užívání Software postupem dle odst. 3.4 písm. c) těchto OP. V případě porušení ustanovení dle předchozí věty nahradí Objednatel Dodavateli veškerou újmu vzniklou v souvislosti s tímto porušením. Jestliže dojde ze strany Koncových uživatelů POS k porušení Podmínek užívání Software upravených v Příloze č. 4 těchto OP, nese Objednatel vůči Dodavateli za takové porušení odpovědnost, jako by se ho dopustil sám (včetně veškerých důsledků vyplývajících ze smlouvy a těchto OP). Pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak, právo používat Software nepřechází na právní nástupce Objednatele (nestanoví-li platné právní předpisy jinak).
- 6.4 Dodavatel zaručuje, že Software odpovídá požadavkům Banky, Vydavatele nebankovních karet a je ve shodě s požadavky karetních asociací VISA, Mastercard, případně AMEX, DINERS, CUP, JCV. Dodavatel neposkytuje žádné jiné záruky ve vztahu k Software než odpovědnost dle odst. 5.3 těchto OP. Odst. 5.5 těchto OP platí ve vztahu k Software obdobně. Dodavatel však bude usilovat o odstranění zjištěných chyb Software v přiměřené době. Objednatel bere na vědomí, že v případě změn požadavků Banky a/nebo karetních asociací, může být pro plnou funkčnost POS nezbytná jeho součinnost podle pokynů Dodavatele.
- 6.5 Jakékoli úpravy či modifikace Software na přání Objednatele mohou být provedeny výhradně na základě zvláštní dohody Smluvních stran, v níž bude mimo jiné sjednána cena provedení úprav či modifikací Software. Právo užívat Software dle těchto OP se vztahuje i na takto upravený či modifikovaný Software, pokud nebude výslovně dohodnuto jinak.
- 6.6 Pokud Objednatel poruší podmínky užití Software uvedené v tomto čl. 6 těchto OP, zejména pokud jakkoli upraví Software nebo do něj jinak zasáhne, pokud Software poškodí nebo pokud neoprávněně umožní jeho užití třetí osobě či Koncovému uživateli POS (včetně případů, kdy nesplní povinnosti dle odst. 3.4 těchto OP), a dále pokud Objednatel nezajistí dodržování podmínek užití Software Koncovým uživatelem POS, resp. dojde k porušení podmínek užití Software upravených v Příloze č. 4 těchto OP ze strany Koncového uživatele POS, je Objednatel povinen zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ a POS, při jehož provozu k porušení podmínek užití Software došlo. Zaplacením smluvní pokuty není nijak dotčeno právo Dodavatele požadovat náhradu případné škody, a to v její plné výši.
- 6.7 Objednatel je oprávněn právo užívání Software písemně vypovědět v následujících případech:
- 6.7.1 kdykoli, i bez uvedení důvodu, s výpovědní dobou tří (3) měsíců, která začne plynout počínaje prvním (1) dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Dodavateli;
- 6.7.2 bez výpovědní doby v případě, že Software neodpovídá požadavkům uvedeným v odst. 6.4 těchto OP a Dodavatel nezajistí nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou Objednatel Dodavateli poskytne v písemné výzvě k zajištění nápravy a která nebude kratší než 15 dní.
- 6.8 Dodavatel je oprávněn právo užívání Software písemně vypovědět v následujících případech:
- 6.8.1 bez výpovědní doby, pokud Objednatel poruší podmínky užití Software uvedené v tomto čl. 6 těchto OP;
- 6.8.2 bez výpovědní doby, pokud je Objednatel v prodlení se zaplacením servisního paušálu dle odst. 9.5 těchto OP (či jakékoli jeho části) po dobu delší než 30 dnů.
- 6.9 Na základě výpovědi práva užívat Software zaniká i příslušná Prováděcí smlouva, a sice doručením písemné výpovědi druhé Smluvní straně, resp. uplynutím sjednané výpovědní doby. Objednateli je při zániku Prováděcí smlouvy zachován pouze přístup k archivovaným platebním transakcím za uplynulých 24 měsíců, kdy o export těchto dat z POSMan Suite je možné v průběhu uvedené lhůty písemně požádat. Okamžitě po zániku práva užívat Software je Objednatel a/nebo Koncový uživatel POS povinen přestat Software využívat. Za tímto účelem je Dodavatel oprávněn prostřednictvím dálkového přístupu technicky znemožnit Objednateli a/nebo Koncovému uživateli POS další užívání Software (a tedy i další užívání POS). Objednatel bere na vědomí, že před použitím jakéhokoli jiného software s POS je nezbytné odinstalovat stávající Software a uvést POS do továrního nastavení, resp. POS překlíčovat.

7 Servisní služby

- 7.1 Objednatel bere na vědomí a souhlasí, že Servisní služby Dodavatele musí být poskytovány pro každý POS a jejich poskytování je podmínkou užívání Software dle čl. 6 této Smlouvy a provozu POS (pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě jinak). Servisní služby poskytované Dodavatelem spočívají v průběžné podpoře včetně průběžné podpory poskytované ve vztahu k Software a poskytování vybraných servisních úkonů, to vše za paušální servisní poplatek – servisní paušál dle odst. 9.5 těchto OP. Poskytování Servisních služeb je zahájeno okamžikem dodání POS, nebo okamžikem instalace POS, je-li instalace součástí dodávky POS. Pokud k instalaci POS nedojde do 3 měsíců od dodání POS ze strany Dodavatele z důvodů na straně Objednatele nebo Koncového uživatele POS, je poskytování Servisních služeb zahájeno od prvního dne následujícího po uplynutí výše uvedené lhůty.
- 7.2 Specifikace Servisních služeb (jednotlivých servisních úkonů) a způsob jejich poskytování jsou uvedeny ve Specifikaci Služeb. Servisní služby jsou ve Specifikaci Služeb rozlišeny dle typu POS, ve vztahu, k němuž jsou poskytovány. V rámci Specifikace Služeb je dále uvedeno, které Servisní Služby jsou zahrnuty v servisním paušálu.
- 7.3 Dodavatel se zavazuje poskytovat Servisní služby ve lhůtách stanovených ve Specifikaci Služeb a nejsou-li v tomto dokumentu stanoveny, pak v přiměřených lhůtách. Servisní služby poskytované z titulu odpovědnosti Dodavatele za vady budou poskytovány ve lhůtách dle odst. 5.9 těchto OP.
- 7.4 Není-li ve Specifikaci služeb uvedeno jinak, žádost o poskytnutí Servisních služeb je Objednatel oprávněn učinit výlučně formou servisního požadavku, a sice:

Bezobslužné POS:

a) telefonicky:

b) nebo e-mailem:

Obslužné POS:

a) telefonicky na t.č.:

- 7.5 Dodavatel se zavazuje řádně vznesený servisní požadavek řešit způsobem uvedeným ve Specifikaci Služeb.
- 7.6 Objednatel je povinen poskytnout veškerou součinnost nezbytnou pro poskytnutí Servisních služeb, především se zavazuje zabezpečit:
- 7.6.1 fyzický přístup k POS;
- 7.6.2 přístup k přívodu elektrické energie do POS tak, aby mohl být tento přívod v případě potřeby odpojen;
- 7.6.3 dostupnost elektrické sítě a datového připojení pro připojení zařízení Dodavatele (notebook apod.);
- 7.6.4 dostupnost odpovědného pracovníka za účelem zjištění specifik požadovaných servisních úkonů, potvrzení servisního listu apod.
- 7.7 Místem plnění Servisních služeb jsou místa instalací POS.
- 7.8 Poskytnutí Servisních služeb (provedení servisních úkonů) bude zástupci Smluvních stran potvrzeno v písemném servisním listu. Podpis servisního listu však není podmínkou řádného poskytnutí Servisních služeb.
- 7.9 Objednatel je oprávněn poskytování Servisních služeb vypovědět kdykoli, i bez uvedení důvodu, s výpovědní dobou tří (3) měsíců, která začne plynout počínaje prvním (1) dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Dodavateli. Dodavatel je oprávněn poskytování Servisních služeb písemně vypovědět bez výpovědní doby, pokud je Objednatel v prodlení se zaplacením servisního paušálu dle odst. 9.5 těchto OP (či jakékoli jeho části) po dobu delší než 21 dnů. Na základě výpovědi poskytování Servisních služeb zaniká i příslušná Prováděcí smlouva, a sice doručením písemné výpovědi druhé Smluvní straně, resp. uplynutím sjednané výpovědní doby.

8 POSMan Suite, SIM karta

- 8.1 Dodavatel umožní Objednateli využívání POSMan Suite coby součásti Software po instalaci POS na základě uzavření první Prováděcí smlouvy, jejíž součástí je poskytování služeb POSMan Suite. Nezbytným předpokladem pro aktivaci přístupu do POSMan Suite (vygenerování a zaslání přihlašovacích údajů) je sdělení oprávněné osoby na straně Objednatele a její emailové adresy, na kterou mají být přihlašovací údaje zaslány. Pokud není ve vztahu k POSMan Suite upraveno jinak v čl. 8 těchto OP, platí pro jeho využívání ustanovení o užívání Software upravená čl. 6 těchto OP.
- 8.2 Objednateli je doporučeno bez zbytečného odkladu po obdržení přihlašovacích údajů:

- 8.2.1 Provést první přihlášení do POSMan Suite s pomocí poskytnutých přihlašovacích údajů, a po prvním přihlášení si změnit Dodavatelem vygenerované přihlašovací heslo.
- 8.2.2 Informovat bezodkladně Dodavatele v případě změn počtu platebních terminálů, ve vztahu, k nimž bude POSMan Suite aktivní (dále jen „POS s aktivní službou POSMan Suite“). Objednatel bere na vědomí, že definování POS s aktivní službou POSMan Suite provádí Dodavatel prostřednictvím POSMan Suite a takto lze seznam POS s aktivní službou POSMan Suite kdykoliv změnit. POSMan Suite však může být aktivní pouze ve vztahu k takovým platebním terminálům, které jsou s ním kompatibilní.
- 8.3 Objednatel se zavazuje neposkytovat svoje přihlašovací údaje do POSMan Suite třetím osobám a vhodným způsobem zajistit jejich bezpečnost. Objednatel odpovídá za veškerou správu udělených přístupů do POSMan Suite a jakékoli užití jeho přihlašovacích údajů, včetně jejich užití třetími osobami. Objednatel odpovídá za veškerá data, která vkládá či zpracovává prostřednictvím POSMan Suite. Dodavatel nebude tato data jakkoli prověřovat a nese za ně žádnou odpovědnost.
- 8.4 Sdělení zaslaná Objednavateli Dodavatelem prostřednictvím POSMan Suite jsou doručena okamžikem, kdy se Objednavatel přihlásí do POSMan Suite, v němž je sdělení zveřejněno. Objednateli je tak doporučeno přihlašovat se do POSMan Suite pravidelně.
- 8.5 Služby POSMan Suite budou ve vztahu k POS s aktivní službou POSMan Suite poskytovány v rozsahu sjednaném v Prováděcí smlouvě (specifikace jednotlivých zpřístupněných služeb). Změnu rozsahu zpřístupněných služeb POSMan Suite lze provést písemnou dohodou Smluvních stran, případně, pokud to Dodavatel umožní, přímo prostřednictvím POSMan Suite.
- 8.6 Vykonavatelem majetkových autorských práv k POSMan Suite, včetně (nikoli však výlučně) použitých technologií, grafiky, log, ochranných známek, know-how apod., je Dodavatel, případně třetí osoby, které Dodavateli udělily odpovídající oprávnění. Vyjma práva používat POSMan Suite v souladu s těmito OP nemá Objednatel žádná práva nebo nároky ve vztahu k POSMan Suite. Žádné z ustanovení těchto OP zejména nepředstavuje převod či postoupení jakýchkoli z uvedených práv duševního vlastnictví Objednateli či třetí osobě.
- 8.7 Dodavatel poskytuje Objednateli dle § 2358 a násl. občanského zákoníku nevýhradní oprávnění k užívání POSMan Suite (licenci), a to za následujících podmínek:
- 8.7.1 Objednatel je oprávněn užívat POSMan Suite v souladu s jeho funkcemi, pouze k jeho obvyklému účelu a doporučeným způsobem, a to prostřednictvím webového rozhraní a podporovaného technického zařízení (počítač, smartphone, tablet). Objednatel není oprávněn užívat POSMan Suite způsobem překračujícím omezení uvedená v těchto OP nebo způsobem v rozporu s platnými právními předpisy.
- 8.7.2 Objednatel je oprávněn umožnit užívání POSMan Suite za podmínek stanovených tímto čl. těchto OP svým zaměstnancům. Za takové užití Objednatel odpovídá, jako by je činil sám.
- 8.7.3 Licence se poskytuje na dobu neurčitou, a to počínaje dnem prvního přihlášení do POSMan Suite dle odst. 8.2.1 těchto OP.
- 8.7.4 Objednatel není oprávněn POSMan Suite jakkoli měnit či upravovat, či do něho jiným způsobem zasahovat. Objednatel není oprávněn jakýmkoli způsobem získávat zdrojový kód či jeho část (například *reverse engineering*). Objednatel není oprávněn ve vztahu k POSMan Suite vykonávat činnosti uvedené v § 66 odst. 1 písm. b) zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů. Rozsah užití POSMan Suite může být omezen technickými prostředky určenými k ochraně práv Dodavatele. Objednatel nesmí obejít, odstranit nebo omezit tyto prostředky určené k ochraně práv Dodavatele. Objednatel je povinen zdržet se využití informací o fungování POSMan Suite za účelem vývoje obdobného software, ať již přímo nebo prostřednictvím třetí osoby.
- 8.7.5 Objednatel bere na vědomí, že správné užití POSMan Suite může vyžadovat současné užívání dalších počítačových programů, které se řídí samostatnými smlouvami s držiteli autorských práv k nim.
- 8.7.6 Pro postoupení licence či jejího převedení na třetí osobu – Koncového uživatele POS, případně poskytnutí podlicence Koncovému uživateli POS se analogicky použije ustanovení čl. 6.3.6 těchto OP (včetně důsledků porušení povinností ze strany Objednatele). Pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak, licence nepřechází na právní nástupce Objednatele (nestanoví-li platné právní předpisy jinak).
- 8.7.7 Objednatel není oprávněn odstranit z POSMan Suite označení či loga Dodavatele.
- 8.7.8 Licence se vztahuje též na užívání jakýchkoli aktualizací POSMan Suite případně poskytnutých Objednateli Dodavatelem, které nahradí nebo doplní původní verzi POSMan Suite, pokud taková aktualizace nebude spojena se samostatnou licencí, kdy by měly přednost podmínky samostatné licence.
- 8.8 Pro porušení podmínek užití POSMan Suite (včetně porušení povinností souvisejících se správou přístupu do této aplikace dle odst. 8.3 těchto OP) se analogicky použije ustanovení odst. 6.6 těchto OP.
- 8.9 U obslužných POS jsou doplňkové služby POSMan Suite rovněž poskytovány v souladu s čl. 8 těchto OP.
- 8.10 Dodavatel je oprávněn poskytování služeb POSMan Suite písemně vypovědět v následujících případech:

- 8.10.1 bez výpovědní doby, pokud Objednatel poruší podmínky užití POSMan Suite uvedené v tomto čl. 8 těchto OP;
- 8.11 Kromě případů uvedených v čl. 8.9 a 8.10 těchto OP licence k užití POSMan Suite zaniká spolu s právem užívat Software dle čl. 6 těchto OP. Okamžitě po zániku licence k užití POSMan Suite bude Objednateli a/nebo Koncovým uživatelům POS znemožněn přístup do POSMan Suite. Pro přístup k archivovaným platebním transakcím za uplynulých 24 měsíců se analogicky použije ustanovení odst. 6.9 těchto OP.
- 8.12 Pokud to bylo sjednáno v Prováděcí smlouvě, Dodavatel v rámci dodání a instalace POS zajistí instalaci speciální SIM karty, která je parametrizovaná pro GPRS, 3G nebo 4G (5G) přenosy. Využití ostatních komerčních služeb nebo využívání SIM karty do jiných zařízení, než platebních terminálů je zakázáno.
- 8.13 Dodavatel není osobou vykonávající komunikační činnost (neposkytuje služby elektronických komunikací jako takové) ve smyslu § 7 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, neboť služby elektronických komunikací sám neposkytuje, ale pouze Objednateli za úplaty přenechává k dalšímu využití služby, k jejichž využívání je oprávněn na základě dříve uzavřené smlouvy s osobou vykonávající komunikační činnost.
- 8.14 V případě, že dojde ze strany obsluhy platebního terminálu Objednatele k jakékoliv nepovolené manipulaci se speciální SIM kartou, nese Dodavatel odpovědnost za její zneužití a bude Objednateli účtovat poplatek za služby spojené s provozem SIM karty v plné výši. SIM karta bude zablokována do doby úhrady tohoto poplatku v plné výši.
- 8.15 V případě, že nebude Objednatelem uhrazena faktura dle čl. 9.4 do data splatnosti, a k úhradě nedojde ani do 21 dnů ode dne zaslání písemného upozornění Dodavatele, kdy za písemnou formu je považováno i zaslání emailové zprávy, je Dodavatel oprávněn bez dalšího SIM kartu blokovat. Pokud nedojde k úhradě ani do 21 dnů ode dne blokace SIM karty, může Dodavatel službu poskytnutí SIM karty písemně vypovědět bez výpovědní doby.

9 Cena a platební podmínky

- 9.1 Jednotkové ceny všech plnění poskytovaných dle Prováděcích smluv jsou uvedeny v Ceníku, jehož aktuální verze je přílohou těchto OP. Pokud není výslovně uvedeno jinak, jsou ceny v Ceníku uvedeny bez DPH. Dodavatel je oprávněn Ceník jednostranně změnit formou změny OP dle čl. 16 těchto OP.
- 9.2 Smluvní strany sjednávají, že jednotkové ceny uvedené v Ceníku mohou být každoročně zvyšovány o procento odpovídající kladnému procentu průměrné roční míry inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok, a to automaticky s účinností od prvního měsíce následujícího po měsíci, v němž Český statistický úřad vyšší průměrné roční míry inflace oficiálně vyhlásí. Pokud by průměrná roční míra inflace vyhlášená Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok přesáhla 20%, indexace dle předchozí věty bude v rámci následujícího roku provedena dvakrát o pololetní míru inflace, pokud by přesáhla 50%, indexace dle předchozí věty bude provedena každé tři měsíce podle čtvrtletní míry inflace. V případě zvýšení jednotkových cen v Ceníku dle předchozí věty se nejedná o jednostrannou změnu Ceníku a postup dle čl. 16.1 a 16.2 OP se neuplatní.
- 9.3 Kupní cena POS, cena instalace POS a souvisejících plnění se stanoví dle Ceníku účinného ke dni uzavření Prováděcí smlouvy. Tyto ceny budou účtovány najednou (tj. za všechny POS, instalace a související plnění dodávané na základě příslušné Prováděcí smlouvy), fakturou – daňovým dokladem, kterou je Dodavatel oprávněn vystavit po uzavření příslušné Prováděcí smlouvy.
- 9.4 Za poskytnutí SIM karty dle čl. 8 těchto OP je Objednatel povinen platit Dodavateli pravidelný poplatek, a to za každé fakturační období a POS, do něžž byla instalována SIM karta distribuovaná Dodavatelem, přičemž platí následující:
- Fakturačním obdobím je kalendářní rok, pokud se Smluvní strany nedohodnou na jiném fakturačním období.
 - Výše poplatku za SIM kartu se stanoví dle Ceníku účinného k prvnímu dni fakturačního období, za které je poplatek placen.
 - Poplatek za SIM kartu je splatný předem, na základě faktury – daňového dokladu, který je Dodavatel oprávněn vystavit nejdříve 14 dnů před začátkem příslušného fakturačního období;
- 9.5 Za poskytování Služeb dle čl. 7 těchto OP je Objednatel povinen platit pravidelný servisní paušál, a to za každé fakturační období a POS, v jehož průběhu je Objednateli umožněno využívání Služeb (byť z části) ve vztahu k tomuto POS, přičemž platí následující:
- Fakturačním obdobím je kalendářní měsíc, pokud se Smluvní strany nedohodnou na jiném fakturačním období.
 - Výše servisního paušálu se stanoví dle Ceníku účinného k prvnímu dni fakturačního období, za které je servisní paušál placen.
 - Servisní paušál je splatný:

- (i) v případě, že fakturačním obdobím je kalendářní měsíc, zpětně, na základě faktury – daňového dokladu, který je Dodavatel oprávněn vystavit po skončení příslušného fakturačního období;
 - (ii) v případě, že fakturační období je delší než kalendářní měsíc, předem, na základě faktury – daňového dokladu, který je Dodavatel oprávněn vystavit nejdříve 14 dnů před začátkem příslušného fakturačního období.
- (d) Servisní paušál je sjednán jako paušální cena Služeb a náleží Dodavateli v plné výši bez ohledu na skutečný rozsah využívání Služeb Objednatelem.
- (e) Servisní paušál zahrnuje pouze cenu Služeb, u nichž je ve Specifikaci Služeb výslovně uvedeno, že jsou zahrnuty v servisním paušálu (zejména servisní práce). Za poskytnutí jiných Služeb je Objednatel povinen zaplatit Dodavateli jejich cenu dle Ceníku Dodavatele účinného ke dni poskytnutí Služby.
- 9.6 Služba POSMan Suite (včetně licence k jeho užívání) dle čl. 8 těchto OP je Dodavatelem poskytována v ceně Služeb.
- 9.7 Ceny případných dalších plnění dle Prováděcí smlouvy budou Dodavatelem fakturovány po jejich provedení dle Ceníku účinného ke dni jejich provedení.
- 9.8 Faktury budou Objednateli doručovány na fakturační e-mail uvedený v poslední Prováděcí smlouvě.
- 9.9 Splatnost částek fakturovaných dle těchto OP je 14 dnů ode dne doručení faktury Objednateli.
- 9.10 Fakturovaná částka se považuje za uhrazenou dnem, kdy byla odpovídající částka připsána na účet Dodavatele.
- 9.11 V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny či jakéhokoli poplatku dle těchto OP má Dodavatel nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

10 Důvěrnost informací

- 10.1 Důvěrnými informacemi dle této Smlouvy se rozumí veškeré následující informace získané Objednatelem od Dodavatele, jeho zástupců, zaměstnanců, členů statutárních orgánů nebo jiných orgánů, společníků, smluvních partnerů, poradců či jiných osob, nebo získané Objednatelem jiným způsobem (dále jen „**Důvěrné informace**“):
- 10.1.1 veškeré informace týkající se Dodavatele, jeho zaměstnanců, členů statutárních orgánů a jiných orgánů, partnerů, dodavatelů, klientů nebo společníků, zejména
- (a) informace týkající se obchodních případů, projektů nebo zákazníků či partnerů Dodavatele (včetně minulých a potenciálních),
 - (b) informace o obchodní činnosti a strategii Dodavatele,
 - (c) know-how a obchodní tajemství Dodavatele, zejména technologické postupy, plány, kódy počítačových programů, autorská díla, díla chráněná průmyslovými právy a další know-how a obchodní tajemství Dodavatele,
 - (d) osobní údaje, zejména identifikační údaje zaměstnanců, členů statutárních orgánů nebo jiných orgánů, partnerů, dodavatelů, klientů nebo společníků Dodavatele;
- 10.1.2 veškeré další informace Dodavatelem výslovně označené jako důvěrné.
- 10.2 Na charakter informace jako Důvěrné informace nemá vliv, jakou formou a v jaké podobě byla daná informace Objednatelem získána.
- 10.3 Objednatel se ve vztahu k Důvěrným informacím zavazuje:
- 10.3.1 nepoužít je v rozporu s účelem, ke kterému mu byly poskytnuty, zejména je nevyužít pro své obchodní účely;
 - 10.3.2 nesdělovat je ani je jinak nezpřístupňovat žádné třetí osobě, není-li dále uvedeno jinak;
 - 10.3.3 přijmout přiměřená opatření k jejich ochraně a zachování jejich důvěrnosti a tajnosti;
 - 10.3.4 dodržovat právní předpisy vztahující se k poskytnutým Důvěrným informacím;
 - 10.3.5 neprodleně informovat Dodavatele o skutečnosti, že Důvěrnou informaci získala neoprávněná osoba;
 - 10.3.6 na vyžádání Dodavatele vrátit nebo zničit Důvěrné informace a veškeré pořízené kopie Důvěrných informací.
- 10.4 Porušením povinností Objednatele není, pokud sdělí Důvěrné informace v některém z následujících případů:
- 10.4.1 sdělí Důvěrné informace zaměstnancům, statutárním orgánům nebo jejich členům, poradcům a spolupracujícím osobám Objednatele, kteří jsou vázáni zákonnou nebo smluvní povinností mlčenlivosti alespoň v takovém rozsahu, jaký stanoví tyto OP. Objednatel není oprávněn zprostit tyto osoby povinnosti mlčenlivosti bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.

- Odstavce 10.4.2 až 10.4.4 těchto OP se aplikují přiměřeně na oprávnění těchto osob sdělovat Důvěrné informace třetím osobám;
- 10.4.2 sdělí třetí osobě Důvěrné informace, které v době jejich sdělení jsou veřejně přístupné nebo byly získány Objednatelům zákonnou cestou, aniž by se na ně vztahovala povinnost mlčenlivosti;
 - 10.4.3 sdělí Důvěrné informace orgánům veřejné správy a institucím, které jsou oprávněny požadovat Důvěrné informace na základě obecně závazných právních předpisů, vznikne-li Objednateli z takového právního předpisu povinnost těmto subjektům Důvěrné informace poskytnout. O vzniku takové povinnosti je Objednatel povinen v dostatečném předstihu písemně informovat Dodavatele. Pokud by takové informování právní předpisy zakazovaly, informuje Objednatel Dodavatele neprodleně po sdělení Důvěrných informací;
 - 10.4.4 sdělí třetí osobě Důvěrné informace, které byly Dodavatelem výslovně písemně označeny jako nedůvěrné nebo pokud Dodavatel poskytne Objednateli výslovný písemný souhlas s jejich sdělením třetí osobě v daném konkrétním případě.
- 10.5 V případě porušení kterékoli z povinností uvedených v odst. 10.3 těchto OP se Objednatel zavazuje zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 300.000 Kč (slovy: tři sta tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení. Dojde-li jedním jednáním či opomenutím k porušení vícero z uvedených povinností, platí se smluvní pokuta pouze jedenkrát, jako by došlo k porušení jen jedné z uvedených povinností. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na případnou povinnost Objednatel k náhradě škody ani na trvání jeho povinností dle této Smlouvy. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 21 dnů ode dne, kdy bude Objednateli doručena výzva Dodavatele k jejímu zaplacení.
- 10.6 Povinnosti dle tohoto čl. 10 těchto OP zůstávají v platnosti i po zániku závazků z Prováděcích smluv a z Rámcové smlouvy, a to:
- 10.6.1 až do uplynutí 10 let od zániku závazků z poslední Prováděcí smlouvy a z Rámcové smlouvy;
 - 10.6.2 ve vztahu k Důvěrným informacím, jejichž zveřejnění nebo využití by mohlo způsobit újmu Dodavateli, až do uplynutí doby trvání rizika vzniku takové újmy Dodavateli, nejméně však do uplynutí doby uvedené v odst. 10.6.1 těchto OP.
 - 10.6.3 Dodržování výše uvedeného standardu ochrany Důvěrných informací je Objednatel povinen zajistit i ze strany Koncových uživatelů POS. Jestliže dojde ze strany Koncových uživatelů POS k porušení povinnosti mlčenlivosti, nese Objednatel vůči Dodavateli za takové porušení odpovědnost, jako by se ho dopustil sám (včetně veškerých důsledků vyplývajících ze smlouvy a těchto OP).

11 Ochrana osobních údajů

- 11.1 Dodavatel může zpracovávat osobní údaje Objednatel (v případě, že jde o fyzickou osobu), a případně osobní údaje třetích osob, například osob jednajících za Objednatel. Dodavatel bude tyto osobní údaje zpracovávat zejména za účelem plnění Prováděcích smluv (případně Rámcové smlouvy). Podrobné informace o tom, jak bude Dodavatel zpracovávat tyto osobní údaje, jsou uvedeny v informačním memorandu dostupném na webových stránkách Dodavatele www.paytenpos.cz. Dodavatel je oprávněn informační memorandum kdykoli změnit formou uveřejnění jeho nové verze pod výše uvedeným odkazem.
- 11.2 Pokud Objednatel předává Dodavateli osobní údaje třetích osob, je povinen zajistit, aby byly předávány v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů (Nařízení (EU) 2016/679), a aby příslušné osoby byly informovány o tom, že jejich osobní údaje jsou poskytovány Dodavateli a pro jaký účel.

12 Trvání a ukončení závazků z prováděcí smlouvy

- 12.1 Smluvní strany jsou oprávněny od Prováděcí smlouvy odstoupit písemným oznámením druhé Smluvní straně:
 - 12.1.1 pro podstatné porušení povinností druhou Smluvní stranou, a to s výjimkou povinností vyplývajících z čl. 6, 7 a 8 těchto OP, které obsahují zvláštní úpravu. Podstatným porušením smluvních povinností Objednatel je zejména prodloužení se zaplacením jakékoli platby dle Prováděcí smlouvy či jakékoli její části po dobu delší než 21 dnů;
 - 12.1.2 pro nepodstatné porušení povinností druhou Smluvní stranou, a to s výjimkou povinností vyplývajících z čl. 6, 7 a 8 těchto OP, které obsahují zvláštní úpravu, za předpokladu, že toto nebylo napraveno ani v poskytnuté přiměřené dodatečné lhůtě k nápravě; přitom ve většině myslitelných případů bude za přiměřenou lhůtu považována lhůta 14 dnů;
 - 12.1.3 v případě pravomocného rozhodnutí o úpadku nebo zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku druhé Smluvní strany;
 - 12.1.4 v dalších případech stanovených v těchto OP.
- 12.2 Ukončení závazků z poskytování služeb POSMan Suite (tj. pouze těchto konkrétních částí předmětu Prováděcí smlouvy) se řídí zvláštními ustanoveními obsaženými v čl. 8 těchto OP.

- 12.3 V případě ukončení Prováděcí smlouvy Objednatel z důvodu porušení smluvních povinností ze strany Dodavatele má Objednatel nárok na vrácení poměrné části jím zaplacených plateb, a to v případě, kdy bylo sjednáno fakturační období delší než kalendářní měsíc.
- 12.4 V případě zániku závazků z Prováděcí smlouvy (zejména v případě odstoupení od Prováděcí smlouvy) zajistí Dodavatel odinstalaci POS, kterou provede servisní technik Dodavatele dle pravidel Dodavatele (nejedná se jen o odpojení POS od komunikační linky ale i o nezbytné SW úpravy). Objednatel je povinen tento zásah strpět a poskytnout Dodavateli veškerou součinnost.

13 Změna banky

- 13.1 Pokud není v konkrétním případě smluvními stranami v Prováděcí smlouvě sjednáno jinak (např. pokud POS není dodáván za účelem provádění bezhotovostních plateb za zboží a služby), je Objednatel povinen předem písemně oznámit Dodavateli změnu Banky či Vydavatele nebankovních karet Objednatele a/nebo Koncového uživatele POS, se kterou má uzavřenou smlouvu umožňující akceptovat prostřednictvím platebního terminálu pořízeného od Dodavatele na základě smlouvy a těchto OP bezhotovostní platby jako úhradu za zboží a služby prostřednictvím platebních karet. V takovém případě Smluvní strany sjednají podmínky další spolupráce. Objednatel přitom bere na vědomí, že změna Banky či Vydavatele nebankovních karet může vyžadovat změnu nebo úpravu Software, ke které je oprávněn výlučně Dodavatel. Nedohodnou-li se Smluvní strany v přiměřené době na podmínkách další spolupráce, je Dodavatel oprávněn odstoupit od všech Prováděcích smluv v rozsahu, v jakém nebyly ke dni odstoupení zcela splněny.
- 13.2 Pokud dojde k zániku závazků z uvedené smlouvy mezi Objednatel a/nebo Koncovým uživatelem POS a Bankou či Vydavatelem nebankovních karet, je Objednatel povinen bezodkladně, nejpozději do 2 pracovních dnů, kdy se o zániku závazků ze smlouvy dozví, o této skutečnosti písemně informovat Dodavatele. Nedohodnou-li se Smluvní strany v přiměřené době na podmínkách další spolupráce, je Dodavatel oprávněn odstoupit od všech Prováděcích smluv v rozsahu, v jakém nebyly ke dni odstoupení zcela splněny.
- 13.3 V případě porušení povinností Objednatele informovat bezodkladně Dodavatele o změně Banky nebo Vydavatele nebankovních karet, případně o zániku závazků ze smlouvy s Bankou či Vydavatelem nebankovních karet stanovené v odst. 13.1 a 13.2 těchto OP a/nebo v odst. 3.4 Rámcové smlouvy, je vyloučena jakákoliv odpovědnost Dodavatele za škody způsobené Objednateli a/nebo Koncovému uživateli POS a/nebo třetím osobám v souvislosti s nefunkčností POS a/nebo nedostupností služeb sjednaných smlouvou a těmito OP. Dodavatel je dále oprávněn požadovat po Objednateli úhradu smluvní pokuty ve výši 20.000 Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení uvedených povinností a POS. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na případnou povinnost Objednatele k náhradě škody vzniklé z tohoto porušení. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 21 dnů ode dne, kdy bude Objednateli doručena výzva Dodavatele k jejímu zaplacení.
- 13.4 V případě porušení některé z oznamovacích povinností dle odst. 13.1 nebo 13.2 těchto OP, nebo porušení povinností Objednatele informovat bezodkladně Dodavatele o zániku závazků ze smlouvy s Bankou či Vydavatelem nebankovních karet stanovené v Rámcové smlouvě, je Dodavatel oprávněn odstoupit od všech Prováděcích smluv v rozsahu, ve kterém nebyly ke dni odstoupení zcela splněny.
- 13.5 Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že Dodavatel neodpovídá za žádnou škodu, která Objednateli případně vznikne v souvislosti se zánikem závazků ze smlouvy s Bankou, případně s navazujícím odstoupením od Prováděcích smluv.

14 Odpovědnost

- 14.1 POS nejsou určeny k použití v rizikových provozech, ve kterých by mohlo dojít k závažným újmám vlivem selhání či nemožnosti použití POS. Objednatel se současně zavazuje plnit požadavky na správný provoz POS stanovené ve Specifikaci Služeb.
- 14.2 V maximálním rozsahu připuštěném závaznými právními předpisy se vylučuje odpovědnost Dodavatele za jakoukoli nepřímou, zvláštní, nahodilou či následnou újmu (včetně, ale nikoli výhradně, jakéhokoli ušlého zisku), jež vznikne Objednateli či třetím osobám v souvislosti s plněním dle Prováděcích smluv.
- 14.3 Dodavatel odpovídá výhradně za přímou újmu způsobenou prodlením s plněním jeho povinností vyplývajících z Prováděcí smlouvy, pokud není prodlení způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost Dodavatele. Okolnostmi vylučujícími odpovědnost Dodavatele se rozumí zejména (nikoli však výlučně), pokud byla újma způsobena:
- 14.3.1 nesprávným použitím POS (včetně použití obsluhou nezaškolenou v souladu s odst. 4.2 těchto OP) nebo skladováním, provozováním nebo údržbou POS či Software v rozporu s instrukcemi Dodavatele nebo instrukcemi výrobce POS v návodu na použití;
- 14.3.2 úmyslně (včetně vandalismu) nebo užíváním POS či Software jiným než obvyklým způsobem;

- 14.3.3 okolnostmi na straně Banky nebo Vydavatele nebankovních karet;
- 14.3.4 změnou Banky nebo Vydavatele nebankovních karet, nebude-li dohodnuto jinak;
- 14.3.5 vyšší mocí ve smyslu čl. 15 těchto OP.
- 14.4 O jakékoli vzniklé újmě je Objednatel povinen informovat Dodavatele bezodkladně po jejím vzniku.
- 14.5 Celková odpovědnost Dodavatele za újmu vzniklou Objednateli nebo jakékoli třetí osobě v žádném případě nepřekročí částku odpovídající ceně Servisních služeb dle Prováděcí smlouvy, v souvislosti, s níž újma vznikla, zaplacené Objednatelům Dodavatelem za posledních 12 měsíců před vznikem újmy.
- 14.6 Využívá-li Objednatel pro vydávání platebních dokladů službu Dodavatele Doklad online dostupnou na internetové adrese www.dokladonline.eu, je povinen nakonfigurovat své označení v systému služby Doklad online tak, aby neporušovalo dobré mravy ani zásady hospodářské soutěže. V opačném případě se jedná o porušení smluvních povinností ze strany Objednatele s důsledky dle odst. 6.6 těchto OP. Plnění výše uvedené povinnosti se Objednatel zavazuje zajistit i u Koncového uživatele POS. Jestliže dojde ze strany Koncových uživatelů POS k porušení výše uvedené povinnosti, nese Objednatel vůči Dodavateli za takové porušení odpovědnost, jako by se ho dopustil sám (včetně veškerých důsledků vyplývajících ze smlouvy a těchto OP). Má-li Dodavatel za to, že označení Objednatele a/nebo Koncového uživatele POS dobré mravy porušuje, vyzve Objednatele k nápravě ve lhůtě 1 pracovní den od doručení výzvy. Pokud Objednatel výzvě ve stanovené lhůtě nevyhoví, je Dodavatel oprávněn změnit označení Objednatele a/nebo Koncového uživatele POS tak, že jako označení uvede obchodní název Objednatele a/nebo /Koncového uživatele POS dle obchodního rejstříku a adresu místa umístění POS, k němuž se služba Doklad online váže. Za veškeré újmy způsobené třetími osobami označením Objednatele a/nebo Koncového uživatele POS uvedeným v systému služby Doklad online v rozporu s dobrými mravy nebo zásadami hospodářské soutěže odpovídá Objednatel a je povinen Dodavatele takových nároků třetích osob zprostit. Tím nejsou dotčeny ostatní nároky Dodavatele ze smlouvy a těchto OP.

15 Vyšší moc

- 15.1 V případě, kdy nastane jakákoliv událost vyšší mocí (např. živelní pohroma, válka, epidemie/pandemie), která brání některé ze Smluvních stran v plnění závazků z Prováděcí smlouvy, Smluvní strana dotčená touto událostí bez zbytečného odkladu informuje druhou Smluvní stranu o nemožnosti plnění závazků, a to s podrobným popisem podstaty této události (společně s takovými důkazy, které může odůvodněně podat) a s uvedením období, po které lze odůvodněně očekávat trvání této události. V takovém případě není dotčená Smluvní strana v prodlení s plněním závazků z Prováděcí smlouvy, ani neodpovídá za škodu, která druhé Smluvní straně vznikne v přímé souvislosti s neplněním závazků z Prováděcí smlouvy. Pokud bude v takovém případě událost vyšší mocí trvat déle než 3 měsíce, Smluvní strany budou jednat o uzavření dodatku k Prováděcí smlouvě upravujícího vzniklou situaci tak, aby byly zohledněny spravedlivé zájmy obou Smluvních stran. Nedojde-li v přiměřené době k dohodě, bude kterákoli Smluvní strana oprávněna od Prováděcí smlouvy odstoupit.

16 Změna OP, specifikace služeb a ceníku

- 16.1 Dodavatel si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu OP, Specifikace Služeb a Ceníku. Objednateli bude taková změna oznámena alespoň 30 dnů před Dodavatelem stanoveným datem účinnosti změny písemně v souladu s těmito OP.
- 16.2 Změna OP, Specifikace Služeb nebo Ceníku se vztahuje na všechny Prováděcí smlouvy uzavřené před nabytím účinnosti této změny, a to vždy na odpovídající části předmětu Prováděcí smlouvy dotčené změnou. Pro vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že veškeré další Prováděcí smlouvy uzavírané v režimu Rámcové smlouvy po účinnosti změny OP, Specifikace Služeb nebo Ceníku pak budou automaticky uzavírány za těchto nových podmínek. V případě nesouhlasu Objednatele se změnou je Objednatel oprávněn z tohoto důvodu poskytování Služeb vč. služeb POSMan Suite (všechny Prováděcí smlouvy dotčené změnou), písemně vypovědět do 30 dnů ode dne oznámení změny s výpovědní dobou v délce 14 dnů, po dobu které platí původní podmínky před ohlášením změny ze strany Dodavatele.
- 16.3 Aktuální verze OP, Specifikace Služeb a Ceníku budou Objednateli na vyžádání poskytnuty.

17 Závěrečná ustanovení

- 17.1 Právní vztahy mezi Smluvními stranami vzniklé na základě Prováděcích smluv (případně Rámcové smlouvy) nebo v souvislosti s nimi se řídí obecně závaznými předpisy České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.

- 17.2 Pro rozhodování sporů o právech a povinnostech vzniklých na základě Prováděcích smluv (případně Rámcové smlouvy) nebo v souvislosti s nimi jsou příslušné výlučně české státní soudy místně příslušné dle sídla Dodavatele.
- 17.3 Pokud není výslovně dohodnuto jinak, splňuje požadavek na písemnou formu též forma e-mailové zprávy doručené kontaktní osobě druhé Smluvní strany uvedené v Rámcové smlouvě, resp. e-mailovou adresu, prostřednictvím které Smluvní strany běžně komunikují, pokud nebyla Rámcová smlouva uzavřena, a dále forma zprávy doručené Objednateli Dodavatelem do aplikace POSMan Suite, pokud má Objednatel Aktivní účet v POSMan Suite.
- 17.4 Objednatel není oprávněn postoupit žádná práva či povinnosti z Prováděcí smlouvy (či Rámcové smlouvy) na třetí osobu (s výjimkou Koncového uživatele POS) bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
- 17.5 Pokud by se kterékoliv ustanovení těchto OP ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným, nebo se jím později stalo, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení OP, nevyplývá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoliv Smluvní strany takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením.

Přílohy:

Příloha č. 1 – Ceník

Příloha č. 2 – Specifikace služeb

Příloha č. 3 – Podmínky užívání Software

Příloha č. 1

Ceník služeb

Varianta měsíčních poplatků pro bezobslužné POS		Varianta ročních poplatků pro bezobslužné POS	
Servisní paušál		Servisní paušál	
PARKUJ RYCHLE		PARKUJ RYCHLE	
DOKLAD ONLINE		DOKLAD ONLINE	
Rozšířený DOKLAD ONLINE (e-items)		Rozšířený DOKLAD ONLINE (e-items)	

Objednatel si volí mezi měsíční nebo roční fakturací. U měsíční fakturace je faktura v souladu s OP vystavována zpětně za fakturační období. U roční fakturace je na první rok vystavena faktura v poměrně výši od účinnosti Prováděcí smlouvy do konce příslušného kalendářního roku a od následujícího kalendářního roku je fakturována celá částka v souladu s OP předem na fakturační období. Roční fakturace je finančně zvýhodněna a je tedy i doporučovanou variantou.

Jednorázové náklady pro bezobslužné POS			
Instalace a příprava bezobslužného POS	Instalace a příprava obsahuje i dopravní náklady technika Dodavatele na místo instalace platebního terminálu		
Příprava bezobslužného POS	Příprava a zaslání platebního terminálu pro samo-instalaci		
Výjezd servisního technika	Výjezd technika Dodavatele na základě objednávky Objednatele		
Marný výjezd servisního technika	Fakturuje se v případě, že technik Dodavatele dorazí na provozovnu, která není technicky připravena, nebo byl nahlášen neoprávněný servisní výjezd anebo jde o poruchu POS způsobenou vlivem 3. strany		
Vzdálená aktualizace SW platebního terminálu	aktualizace SW v důsledku požadavků Objednatele		
Znovu zprovoznění terminálu (Commisioning) s výjezdem technika	V případě bezpečnostní blokace terminálu vlivem narušení třetí strany či narušení jiným způsobem je nutné znovu zprovoznit terminál technikem Dodavatele (týká se pouze POS Ingenico iUP250 a iUP250 LE)		
Odinstalace a tovární vyčištění zařízení	Odinstalace a tovární vyčištění zařízení, které si Objednatele chce přenést od jiného poskytovatele k Dodavateli		
SW integrace platebního terminálu	Softwarová integrace je proces propojení řídicího systému s platebním terminálem / SW integrace končí akceptačními testy	Individuální nabídka	Individuální nabídka
Kilometrovné	Za 1 km		

Jednorázovými náklady jsou myšleny ty úkony, které nejsou zahrnuty do servisních služeb v rámci pravidelného poplatku.

Varianta měsíčních poplatků pro datovou SIM

Datová SIM karta

Varianta ročních poplatků pro datovou SIM

Datová SIM karta

Objednatel si volí mezi měsíční nebo roční fakturací. U měsíční fakturace je faktura v souladu s OP vystavována zpětně za fakturační období. U roční fakturace je na první rok vystavena faktura v poměrné výši od účinnosti Prováděcí smlouvy do konce příslušného kalendářního roku a od následujícího kalendářního roku je fakturována celá částka v souladu s OP předem na fakturační období. Roční fakturace je finančně zvýhodněna a je tedy i doporučovanou variantou.

Jednorázové náklady pro datovou SIM

Aktivace SIM karty	Příprava a instalace SIM karty do platebního terminálu		
Mimořádná blokáce SIM karty a zajištění nové	Účtováno pro případ aplikace čl. 8.16 nebo 8.17 OP		

Jednorázové náklady pro akceptaci fleetových karet

Typ Služby	Host	0 ks - 15 ks		16 ks a více	
		Za 1 POS (jednoráz.)	Za 1 POS (jednoráz.) €	(jednoráz.)	(jednoráz.) €
CCS	CCS/ACU				
UTA					
DFC	DFC				
DKV	ACU				
E100					
IQ CARD					
EUROWAG					
ONE1					
TFC					

Všechny uvedené ceny jsou bez DPH.

Varianta měsíčních poplatků pro obslužné POS

Servisní paušál

Varianta ročních poplatků pro obslužné POS

Servisní paušál

Objednatel si volí mezi měsíční nebo roční fakturací. U měsíční fakturace je faktura v souladu s OP vystavována zpětně za fakturační období. U roční fakturace je na první rok vystavena faktura v poměrné výši od účinnosti Prováděcí smlouvy do konce příslušného kalendářního roku a od následujícího kalendářního roku je fakturována celá částka v souladu s OP předem na fakturační období. Roční fakturace je finančně zvýhodněna a je tedy i doporučovanou variantou.

Jednorázové náklady pro obslužné POS			
Samo instalace a příprava platebního terminálu	Příprava platebního terminálu společností SONET (nahrání klíčů, aplikace), zajištění přepravní společnosti vč. dopravy POS na místo samo instalace – provozovna zákazníka, případná technická pomoc přes Call centrum		
Instalace a příprava obslužného POS	Instalace a příprava obsahuje i dopravní náklady technika Dodavatele na místo instalace platebního terminálu (včetně úvodního zaškolení obsluhy)		
Výjezd servisního technika	Výjezd technika Dodavatele na základě objednávky Objednatele		
Marný výjezd servisního technika	Fakturuje se v případě, že technik Dodavatele dorazí na provozovnu, která není technicky připravena, nebo byl nahlášen neoprávněný servisní výjezd anebo jde o poruchu POS způsobenou vlivem 3. strany		
Vzdálená aktualizace SW platebního terminálu	aktualizace SW v důsledku požadavků Objednatele		
Odinstalace a tovární vyčištění zařízení	Odinstalace a tovární vyčištění zařízení, které si Objednatele chce přenést od jiného poskytovatele k Dodavateli		
SW integrace platebního terminálu	Softwarová integrace je proces propojení řídicího systému s platebním terminálem / SW integrace končí akceptačními testy	Individuální nabídka	Individuální nabídka
Kilometrovné	Za 1 km		

Jednorázovými náklady jsou myšleny ty úkony, které nejsou zahrnuty do servisních služeb v rámci pravidelného poplatku.

Příloha č. 2

Specifikace služeb

1 Požadavky na správný provoz POS

1.1 Dodavatel poskytuje servis pro zařízení, která splňují:

- a) Bezpečnostní požadavky Banky případně Vydavatele nebankovních karet, pokud byly stanoveny (Smlouva o akceptaci karet)
- b) Požadavky Dodavatele na ochranu POS dle bodu 1.3.

1.2 Integrace POS do systému 3.stran

Pro bezproblémový provoz POS je třeba dodržet pokyny o zásadách použití, které jsou definovány v dokumentu „Integrační manuál platebního terminálu“ (dále jen „Integrační manuál“). Tento dokument obdrží každý, kdo integruje platební terminál od Dodavatele.

1.3 Pro správné fungování POS je Objednatel povinen zajistit následující technické a programové vybavení a síťové připojení:

Technické vybavení platebního místa:

- Dostupná síťová zásuvka (230 V) pro napájení terminálu. Délka nabíjecího kabelu: 1,5 m.
- Dostupná IP síť v místě provozu terminálu s připojením na internet. Délka připojovacího kabelu: 2,5 m.

Vlastnosti sítě:

Pro bezproblémovou funkčnost platebního terminálu je potřeba v dané síti neblokovat odchozí komunikaci pro následující IP adresy:

- 194.228.123.36
- 194.228.123.45
- 195.146.142.82
- 195.146.142.98

Terminál podporuje statické i dynamické (DHCP) přidělování IP adres.

V případě statické IP adresy je potřeba zajistit nastavení sítě (IP adresu pro terminál, gateway a subnet mask).

Na poskytovateli internetového připojení nezáleží.

1.4 Objednatel je povinen provozovat POS tak, aby se předešlo níže uvedeným nežádoucím jevům:

Zatečení terminálu

- K tomuto jevu dochází zpravidla tehdy, pokud není POS dostatečně utěsněn v instalovaném výřezu (nedodržení pokynů z Integračního manuálu), nebo je POS vystaven přímému dešti (POS musí být chráněn alespoň stříškou před přímým deštěm/sněhem). Pokud není POS ze strany Objednatele dostatečně zajištěn proti působení vnějších vlivů, je v souladu s čl. 5.5.1 OP vyloučena odpovědnost Dodavatele.
- Pro některé provozovny (jako jsou např. auto myčky) je nutné k POS instalovat i kryt z průhledného plexiskla, aby nedošlo k přímému styku s vodou pod tlakem. Příslušný kryt si je pro rizikové provozovny Objednatel povinen objednat u Dodavatele spolu s POS. Pokud nebude Objednatelem takový kryt použit, je v souladu s čl. 5.5.1 OP vyloučena odpovědnost Dodavatele. O nutnosti opatřit POS ochranným krytem bude s ohledem na konkrétní místo instalace POS Objednatel ze strany Dodavatele informován při uzavření dílčí Prováděcí smlouvy.

Kondenzace terminálu

- Pokud byl POS vystaven extrémním rozdílům teplot a vlhkosti, než na jaký je vyroben, může dojít k „orosení“ krytu displeje zevnitř. Pro bezchybnou funkci by mělo být zařízení provozováno v rozsahu teplot: -20°C až +65°C
- Současně výrobce udává nejvyšší hranici vlhkosti v závislosti na teplotě: 85 % HR při +55°C
- Pokud by byl POS vystaven teplotám mimo uvedený rozsah, je v souladu s čl. 5.5.1 OP vyloučena odpovědnost Dodavatele.

Poškození svrchní folie terminálu

- Poškození folie má za následek zpravidla působení chemikálií v mycích zařízeních, kde POS přichází do kontaktu s chemikáliemi.
- Je třeba pamatovat na to, že POS má ochranu IP65 (proti stříkající vodě), nikoliv však proti působení chemických rozpouštědel. V takovém případě je nutné přiojednat POS u Dodavatele kryt. Pokud nebude Objednatel takový kryt použít, je v souladu s čl. 5.5.1 OP vyloučena odpovědnost Dodavatele.

Vysvícené/vybledlé krystalky displeje

- K uvedenému jevu dochází, když je POS vystaven přímému slunečnímu svitu. Na vyblednutí/vysvícení krystalků displeje se nevztahuje záruka Dodavatele.
- Doporučujeme, aby POS nebyl vystaven přímému slunečnímu svitu.

Použití neoriginálních komponent (zpravidla kabeláže)

- Užití neoriginálního příslušenství může mít za následek nesprávnou funkci POS. V případě použití neoriginálního příslušenství je vyloučena odpovědnost Dodavatele v souladu s čl. 5.5.1 OP.

Povolení „Temper bodů“

- Starší typy platebních POS, jednotky iUP250 a iUR250 obsahují bezpečnostní tlakové body, tzv. „temper body“. Tyto body detekují, že byl POS demontován z místa instalace. Takový POS se zablokuje a stane nefunkčním. Pro obnovení činnosti zařízení je nutný příjezd servisního technika Dodavatele (úkon je zpoplatněný dle aktuálního ceníku Dodavatele).

2 Servisní služby poskytované Dodavatelem v rámci servisního paušálu

2.1 Servisní služby poskytované na základě úhrady servisního paušálu dle OP:

- Průběžná podpora ve vztahu k Software
- Servisní úkony POS

2.2 Podpora Software

- V rámci průběžné podpory ve vztahu k Software Dodavatel zejména zajišťuje jeho údržbu, aby byly splněny požadavky na Software dle OP (Software odpovídá požadavkům Banky, Vydavatele nebankovních karet a je ve shodě s požadavky karetních asociací VISA, Mastercard, případně AMEX, CUP, JCV).
- Dodavatel současně usiluje o odstranění zjištěných chyb Software v přiměřené době.
- Dodavatel rovněž pro POS zabezpečuje certifikovanou infrastrukturu (šifrování komunikace mezi POS a Bankou/Vydavatelem nebankovních karet).

2.3 Servis POS

V rámci servisního paušálu jsou Objednateli poskytovány tyto výhody a služby:

- **Neomezená záruka na POS:** servisní požadavek je vyřešen bezplatnou výměnou POS za jiný kus. Pokud Dodavatel až v rámci servisního zásahu zjistí, že se jedná o vadu, za kterou Dodavatel neodpovídá v souladu s čl. 5.5 OP, a Objednatel přesto požaduje její odstranění, Objednatel uhradí Dodavateli veškeré náklady na opravu POS v souladu s OP. V rámci servisního paušálu budou uvedené servisní služby Dodavatelem poskytovány po dobu, kdy bude výrobcem POS poskytována podpora (náhradní díly) pro daný typ platebního terminálu.
- **Odstranění závady D+24 hodin:** Pokud je servisní požadavek postupem dle bodu 4.1 nahlášen v pracovní dny do 16:00 hodin, je dnem přijetí objednávky (D) tento pracovní den. Při nahlášení servisního požadavku v pracovní dny po 16. hodině, nebo o víkendu a svátcích, je dnem přijetí objednávky (D) následující pracovní den. Servisní technik se dostaví k provedení servisního úkonu po domluvě s Objednatelům následující pracovní den po dni D.
- **Helpdesk podpora:** pracovní dny 8:00-17:00

Specifika POS propojeného skrze MDB protokol:

Bezobslužný POS komunikuje po MDB protokolu prostřednictvím MDB konvertoru. Jde o HW, který zajišťuje konverzi nativního SONET ECR2 protokolu na obecný MDB protokol užívaný v řadě řídicích systémů (prodejní automaty, parkovací automaty, auto myčky apod.)

V případě poruchy je třeba kontaktovat Servisní centrum Dodavatele postupem dle bodu 4.1, které za pomoci Objednatele identifikuje příčinu problému.

V případě prodejních automatů jsou Objednateli v rámci servisního paušálu poskytovány tyto výhody a služby:

- **Odstranění závady MDB konvertoru D + 3:** Pokud je servisní požadavek v případě poruchy MDB konvertoru postupem dle bodu 4.1 nahlášen v pracovní dny do 16:00 hodin, je dnem přijetí objednávky (D) tento pracovní den. Při nahlášení servisního požadavku v pracovní dny po 16. hodině, nebo o víkendu a svátcích, je dnem přijetí objednávky (D) následující pracovní den. Servisní technik se dostaví k provedení servisního úkonu po domluvě s Objednatelem do tří pracovních dnů po dni D.
- **Odstranění závady D+24 hodin:** Pokud je servisní požadavek postupem dle bodu 4.1 nahlášen v pracovní dny do 16:00 hodin, je dnem přijetí objednávky (D) tento pracovní den. Při nahlášení servisního požadavku v pracovní dny po 16. hodině, nebo o víkendu a svátcích, je dnem přijetí objednávky (D) následující pracovní den. Servisní technik se dostaví k provedení servisního úkonu po domluvě s Objednatelem následující pracovní den po dni D.

Objednatel bere na vědomí a souhlasí, že v případě komplexního SW problému je třeba, aby zajistil součinnost dodavatele řídicího systému/automatu při řešení vzniklého problému spolu s Dodavatelem. Nezajištění potřebné součinnosti Objednatelem pak zbavuje Dodavatele povinnosti poskytnout servisní služby ve výše uvedených lhůtách.

3 Servisní úkony hrazené Objednatelem

3.1 Instalace POS

Zahrnuje úkony spojené s uvedením POS do provozu.

Úkony ze strany Dodavatele:

- Příprava POS – nahrání bezpečnostních klíčů určených pro bezpečnou komunikaci na autorizační centrum Banky případně vydavatelů nebankovních karet.
- Nahrání platební aplikace včetně napojení na Terminal Management System (TMS), ve kterém jsou uloženy informace o nastavení POS dle pokynů Banky nebo Vydavatele nebankovních karet.

Probíhá na servisním oddělení Dodavatele na adrese Olomoucká 7, 618 00 Brno. Takto připravený POS je doručen servisnímu technikovi Dodavatele (obslužné platební terminály), případně napřímo k dodavateli samoobslužné technologie (bezobslužné platební terminály).

Datum a čas Instalace POS v místě instalace bude dohodnuto s Objednatelem (Zpravidla i za přítomnosti dodavatele řídicí technologie). Instalace POS je zpoplatněna dle aktuálního ceníku Dodavatele.

3.2 Odinstalace POS

Odinstalace POS je prováděna na základě:

- a) výslovné objednávky Odinstalace Objednatelem nebo vypovězením smlouvy – tedy pokud už Objednatel nehodlá dále spolupracovat s Dodavatelem nebo Bankou případně Vydavatelem nebankovních karet, nebo
- b) objednávky ze strany Banky případně Vydavatele nebankovních karet – na základě vypovězení smlouvy o akceptaci karet s Bankou nebo smlouvy o akceptaci nebankovních karet s jejich vydavatelem.

Na základě výše uvedeného může dojít k odinstalaci POS, kterou provádí servisní pracovník Dodavatele vymazáním SW aplikačního vybavení POS včetně bezpečnostních klíčů. Odinstalace POS je zpoplatněna dle aktuálního ceníku Dodavatele.

3.3 Tovární vyčištění

Je prováděno na základě výslovné objednávky Objednatele.

Tovární vyčištění POS znamená jeho znovuvedení do továrního nastavení. Poté je tedy možné POS použít u jakékoliv banky nebo jiného poskytovatele.

Typicky se jedná o tyto případy:

- Objednatel přichází od jiné banky a jejího poskytovatele k Dodavateli, nebo
- Objednatel přechází od Dodavatele k jiné bance a poskytovateli.

Tovární vyčištění provádí výrobní závod daného POS. Tovární vyčištění je zpoplatněno dle aktuálního ceníku Dodavatele.

3.4 Aktualizace Software platebního terminálu dle požadavku Objednatele

Jedná se o upgrade (tedy povýšení) funkčnosti POS na základě změnového požadavku Objednatele. Může se jednat o:

- Funkčnost na přání Objednatele, kterou již Dodavatel poskytuje v rámci svého portfolia.

- Upgrade na software umožňující akceptaci palivových (fleet) karet, akceptaci elektronických stravenek apod. Taková aktualizace je hrazena samostatně dle aktuálního ceníku Dodavatele.
- Funkčnost, na přání Objednatele, která bude muset být v případě akceptace požadavku Objednatele Dodavatelem nově vyvinuta. V tomto případě je ad-hoc naceněn samostatný vývoj funkčnosti. Samotná aktualizace software v místě instalace POS je hrazena dle aktuálního ceníku Dodavatele.

3.5 Znovu zprovoznění terminálu po bezpečnostním narušení (commissioning)

V provozu nebo při testování mohou nastat případy neoprávněné manipulace s POS. POS na tuto neodbornou manipulaci reaguje blokadou, která zabrání další neodborné manipulaci. V takovém případě, je nutný výjezd servisního technika Dodavatele, který pomocí bezpečnostních karet zajistí znovuvvedení POS do provozu. Tento úkon je zpoplatněn dle aktuálního ceníku Dodavatele.

3.6 Renewal

Jde o situaci, kdy Objednatel změní své údaje (Název společnosti, IČO). V takovém případě je nutné, aby Objednatel kontaktoval Banku případně Vydavatele nebankovních karet a nahlásil tyto změny. Banka/Vydavatel nebankovních karet změnu systémově zaregistruje a přepošle objednávku na změnu údajů Dodavateli. Následně Dodavatel změní údaje ve svých systémech a v případě bezobslužných POS nebo přímého odkupu HW dohodne s Objednatelem dodatek/podpis nové Rámcové smlouvy a příslušných Prováděcích smluv.

4 Průběh servisního zásahu

4.1 Nahlášení servisního požadavku

Pokud bude zjištěna vada POS, Objednatel ověří nutnost servisního zásahu restartem (fyzické vypnutí a zapnutí) POS a v případě, že vada stále přetrvává, Objednatel nahlásí vadu na Servisní centrum Dodavatele níže uvedeným způsobem.

Dostupnost telefonní linky Dodavatele je v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin.

Bezobslužné POS:

- a) telefonicky: +
- b) nebo e-mailem:

Obslužné POS:

- a) telefonicky:

4.2 Začátek servisního zásahu

Servisní centrum Dodavatele potvrdí nahlášení servisního požadavku e-mailem nebo telefonicky (podle toho, jak byl servisní požadavek přijat).

Servisní centrum Dodavatele stanoví způsob řešení servisního požadavku a současně telefonicky nebo e-mailem (v závislosti na způsobu přijetí servisního požadavku) informuje Objednatele o jeho potřebné součinnosti (sdělí Objednateli předpokládanou dobu příjezdu servisního technika Dodavatele, specifické požadavky na vykonání servisního zásahu apod.).

Následně se s Objednatelem spojí přímo servisní technik Dodavatele a domluví se s ním na podrobnostech servisního zásahu.

4.3 Průběh servisního zásahu

V případě servisního zásahu musí být připravena provozovna Objednatele (místo instalace POS) pro návštěvu servisního technika Dodavatele. Musí být zajištěn přístup k pokladnímu systému a platebnímu terminálu a přístup ke zdroji elektrické energie. V případě, že by nebyla zajištěna potřebná součinnost pro servisního technika Dodavatele a nebylo tak možné servisní zásah vykonat, bude účtován marný výjezd servisního technika dle aktuálně platného ceníku Dodavatele. Při servisním zásahu na místě servisní technik Dodavatele provede základní diagnostiku a určí typ vady a v případě nutnosti provede výměnu POS.

Servisní centrum Dodavatele informuje Objednatele o případném marném servisním zásahu, který bude fakturován nad rámec servisního paušálu, anebo o předpokládaném čase potřebném na odstranění vady, resp. vyřešení požadavku – telefonicky komunikuje přímo servisní technik Dodavatele.

Servisní centrum Dodavatele emailem nebo telefonicky informuje Objednatele o vyřešení servisního zásahu.

4.4 Ukončení servisního zásahu

Je prokazatelné ukončení servisního zásahu Dodavatelem. Ukončení servisního zásahu bude stvrzeno podpisem servisního listu (protokolu) ze strany Dodavatele. Při servisním zásahu na místě je servisní protokol povinen potvrdit i Objednatel.

5 Přejchod k jiné bance

5.1 Přejchod k partnerské bance Dodavatele specifikované v OP

- V takovém případě Dodavatel na základě obdržení informace o změně zajistí Aktualizaci SW POS tak, aby byl použitelný pro budoucí banku. Ceny těchto služeb Vám předložíme na vyžádání.
- Současně je nutné začít řešit výpověď smlouvy na akceptaci platebních karet ve stávající bance a uzavřít novou v některé z partnerských bank Dodavatele.

5.2 Přejchod Objednatele ke konkurenční bance

- V takovém případě je třeba včas informovat kontaktní osobu Dodavatele. Ten může zajistit Tovární vyčištění POS dle bodu 3.3. Ceny těchto služeb naleznete v aktuálně platném ceníku Dodavatele, případně poptejte u pracovníků Dodavatele.
- Dále je nutno vyřešit výpověď smlouvy na akceptaci platebních karet ve stávající bance.

5.3 Vydavatelé nebankovních karet

V případě smlouvy s vydavatelem nebankovních karet zaniká odinstalací POS akceptace nebankovních karet.

6 Doplnkové služby

6.1 POSMan Suite

Jedná se o portálové řešení, díky kterému má Objednatel možnost pracovat jak s transakcemi proběhlými na POS, tak s fakturací Dodavatele. Při založení účtu do portálu POSMan Suite přijde Objednateli emailem uvítací dopis s přihlašovacími údaji. Po prvním přihlášení je nutné změnit heslo z důvodu bezpečnosti. Pro administraci Portálu POSMan Suite si můžete vytvořit další osoby s oprávněním pracovat s informacemi v portálu.

Modul faktury: Díky modulu faktury Objednatel nalezne v portále POSMan Suite historii celé fakturace. Dále je zde možnost nastavit kontaktní fakturační údaje. Modul faktury je poskytován v rámci Servisních služeb Dodavatele na všech POS.

Modul e-účtenka: Tento modul ukládá kompletní informace o transakcích a ukládá transakční účtenku Objednatele v elektronické podobě do databáze. Služba e-účtenka sbírá data o transakcích a dokáže s nimi velice efektivně pracovat. Kromě přehledu transakcí, které ve formě tzv. e-účtenek ukládáme, můžete jednotlivá data filtrovat a vše zobrazit formou grafů a statistik.

Odkaz na službu: www.posmansuite.com

Modul e-účtenka je pro bezobslužné POS poskytován v rámci Servisních služeb Dodavatele.

6.2 DOKLAD ONLINE

Služba pro tisk účtenek přes webové rozhraní pro provozovny, ve kterých není možné vydat účtenku po transakci. Typicky se jedná například o bezobslužná parkoviště, kde je vjezd a výjezd zajištěn platební kartou, nebo dobíjecí stanice elektromobilů. Řešení DOKLAD ONLINE umožňuje platícím vyzvednout daňový doklad ad-hoc po provedené transakci přes internetový prohlížeč.

Objednateli bude před spuštěním služby zaslán kompletní návod, jak službu DOKLAD ONLINE nastavit. Zpravidla si zde Objednatel musí nastavit údaje, které jejich zákazníci na portále DOKLAD ONLINE uvidí: (název provozovny, ceníky pro jednotlivé služby, popis obchodního místa, logo společnosti)

Odkaz na službu: www.dokladonline.eu

Služba je určena pouze pro odvětví bezobslužných POS. Služba je zpoplatněna dle aktuálního ceníku Dodavatele.

6.3 PARKUJ RYCHLE

Unikátní systém, který umožňuje vjezd na parkoviště i výjezd z parkoviště pomocí platební karty nebo jakéhokoliv zařízení, podporujícího platební technologie pomocí NFC. Technologie je vždy navázaná na řídicí systém parkoviště, který je osazen čtečkami na vjezdu i výjezdu.

Odkaz na službu: www.parkujrychle.cz

Služba je zpoplatněna dle aktuálního ceníku Dodavatele.

6.4 Propojení POS s pokladnou

Námi nabízené obslužné a bezobslužné POS umíme propojit se stovkami různých pokladních systémů renomovaných značek. Tato propojení zajišťujeme pomocí komunikačního protokolu (SONET ECR2).

Díky koncepci přímé komunikace mezi POS a pokladním systémem je protokol nezávislý na platformě (Windows, Linux, Android, atd.). Pro přímou komunikaci jsou našimi POS podporovány protokoly RS232 a TCP/IP.

Pokud máte o propojení zájem, kontaktujte pracovníka Dodavatele.

6.5 Speciální SIM karta

Jedná se o datovou SIM kartu, která umožňuje datové přenosy. Služba je určena těm, kteří využívají technologie GPRS, 3G, 4G nebo 5G.

SIM karta je speciálně parametrizovaná tak, aby z ní bylo možné provádět pouze datové odběry, a nikoliv hlasové hovory nebo například SMS nebo MMS zprávy.

Kartu můžete objednat u kontaktní osoby Dodavatele.

6.6 Kotoučky

Dodavatel nabízí v rámci doplňkového sortimentu termokotoučky do platebních terminálů.

Možnosti objednání:

1. ONLINE na webu www.paytenpos.cz
2. Přes poptávkový formulář na www.paytenpos.cz/objednat-termokotoucky
3. Telefonicky na čísle
4. E-mailem na emailovou adresu: obchod@sonet.cz
5. Přes obslužný POS (ne všechny obslužné POS však tuto funkčnost podporují).

Pokud je na Vašem POS služba podporována, v menu zvolte:

Oblíbené > objednávka > kotoučky > počet kotoučků > tel. číslo pro kurýrní službu

V objednávce uveďte: název společnosti, IČ, bankovní spojení, typ platebního terminálu, počet kotoučků, dodací adresu, kontaktní telefon a e-mail.

Všechny ceny jsou uvedené v Kč bez DPH.

Balné a přepravné službou DPD je účtováno z:

H, přičemž v této částce není zahrnut sezónní příplatek dopravce.

7 Konfigurace POS terminálu 3. stranou

Vstup do servisního MENU platebního terminálu je podmíněn zadáním servisního PIN kódu. Právo pro vstup a orientaci v MENU platebního terminálu mají pouze pověření zaměstnanci Dodavatele, případně jiné osoby pověřené Dodavatelem .

Důvodem pro vstup do platebního terminálu je především konfigurace parametrů pro IP připojení s ECR nebo autorizací, případně provedení uzávěrky apod.

Níže uvádíme jednotlivé úrovně MENU terminálu, kam mají možnost přístupu výhradně pověřené osoby a kde mohou provádět změny v konfiguraci:

- Initialization
- Forced Init.
- Communication
- a) Ethernet
 - DHCP
 - Terminal IP
 - Network Mask
 - Network Gate
 - DNS Address
- b) GPRS
 - Enable
 - APN
 - Login

- Password
- SIM PIN
- Status
- IMSI
- Journal
- a) Delete Batch
 - Delete EET Batch
 - Delete All Batches
 - Delete Reversal0
 - Delete e-Receipts
- KeyManagement
- Settlement
- a) Settle
 - Review
 - Handshake
- Unattended As Attended

Pohyb nepověřenou osobou ve výše uvedených úrovních MENU je zásadním porušením smluvních povinností opravňujícím Dodavatele okamžitě odstoupit od smlouvy.

Příloha č. 3

Podmínky užívání Software

1. Tyto Podmínky upravují užívání programového vybavení platebních terminálů POS (dále jen „POS“) pro akceptaci platebních karet splňujícího podmínky karetních asociací a host systému banky (dále jen „Software“ nebo „SW“), které je poskytováno spolu s platebními terminály POS společnosti SONET, společnost s.r.o., se sídlem Lužická 2093/9, Žabovřesky, 616 00 Brno, IČO: 15527107, vedenou u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. C 540 (dále jen „Společnost“).
2. Software distribuuje dodavatel POS, který je k distribuci Software včetně udělení oprávnění k užití Software oprávněn na základě smlouvy se Společností (dále jen „Dodavatel“).
3. Subjekt, kterému byly POS se Software dodány (dále jen „Uživatel“), je oprávněn Software užívat za podmínek stanovených těmito podmínkami (dále jen „Podmínky“).
4. Vykonavatelem majetkových autorských práv k Software, včetně (nikoli však výlučně) použitých technologií, grafiky, log, ochranných známek, know-how apod., je Společnost, případně třetí osoby, které Společnosti udělily odpovídající oprávnění. Vyjma práva používat Software v souladu s těmito Podmínkami nemá uživatel žádná práva nebo nároky ve vztahu k Software. Žádné z ustanovení těchto Podmínek zejména nepředstavuje převod či postoupení jakýchkoli z uvedených práv duševního vlastnictví Uživateli či třetí osobě.
5. Spolu s dodávkou POS Dodavatel Uživateli poskytuje nevýhradní oprávnění používat Software včetně jeho aktualizací, jsou-li poskytovány, a to pouze v rámci plnění smlouvy uzavřené s Dodavatelem, výlučně na území členských států Evropské unie za následujících podmínek:
 - 5.1 Uživatel je oprávněn užívat Software v souladu s jeho funkcemi, pouze k jeho obvyklému účelu (tj. k provozu POS), doporučeným způsobem a výhradně pro spolupráci s některou z bank či vydavatelů nebankovních karet, se kterou má Společnost uzavřenou smlouvu. Uživatel není oprávněn užívat Software způsobem překračujícím omezení uvedená v těchto Podmínkách nebo způsobem v rozporu s platnými právními předpisy.
 - 5.2 Uživatel není oprávněn užití Software umožnit jiným osobám než svým zákazníkům pro účely provedení platební operace.
 - 5.3 Uživatel není oprávněn Software jakkoli měnit či upravovat, či do něho jiným způsobem zasahovat. Uživatel není oprávněn jakýmkoli způsobem získávat zdrojový kód či jeho část (například reverse engineering). Uživatel není oprávněn ve vztahu k Software vykonávat činnosti uvedené v § 66 odst. 1 písm. b) zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů. Rozsah užití Software může být omezen technickými prostředky určenými k ochraně práv Společnosti. Uživatel nesmí obejít, odstranit nebo omezit tyto prostředky určené k ochraně práv Společnosti. Uživatel je povinen zdržet se využití informací o fungování Software za účelem vývoje obdobného Software, ať již přímo nebo prostřednictvím třetí osoby.
 - 5.4 Uživatel bere na vědomí, že správné užití Software může vyžadovat současné užívání dalších počítačových programů, které se řídí samostatnými smlouvami s držiteli autorských práv k nim.
 - 5.5 Software je vázán na POS, na kterém byl Společností či Dodavatelem prvotně nainstalován a aktivován. Použití Software na jakémkoli jiném POS je vyloučeno (tzn. Software není přenositelný mezi POS). Tím není dotčena možnost nainstalovat do POS jiný software (i software třetí strany), pokud to POS technicky umožňuje a pokud k tomu má uživatel potřebná oprávnění. Dodavatel však nezaručuje kompatibilitu Software s jiným software nainstalovaným do POS (pokud výslovně nestanoví jinak) a neodpovídá za jakékoli poruchy funkčnosti Software či POS způsobené jiným software nainstalovaným do POS.
 - 5.6 S výjimkou užití Software v souladu s bodem 3.2 není uživatel oprávněn umožnit užití Software třetí osobě (úplatně či bezúplatně). Pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak, právo používat Software nepřechází na právní nástupce uživatele (nestanoví-li platné právní předpisy jinak).
6. Dodavatel zaručuje, že Software odpovídá požadavkům karetních asociací VISA, Mastercard, případně AMEX, DINERS, CUP, JCV, dále požadavkům bank a vydavatelů nebankovních karet (zejména fleetové karty a elektronické stravenky), se kterými Společnost spolupracuje a jejichž identitu Dodavatel sdělí Uživateli na požádání. Dodavatel neposkytuje žádné jiné záruky ve vztahu k Software, zejména nezaručuje, že Software je bez chyb. Jakákoli další odpovědnost Dodavatele za vady SW a za újmu případně vzniklou v souvislosti s užíváním SW se v maximálním rozsahu přípuštěném závaznými právními předpisy vylučuje. Zejména se vylučuje odpovědnost Dodavatele:
 - 6.1 za vady způsobené nesprávným použitím, provozováním nebo údržbou SW v rozporu s instrukcemi Dodavatele nebo Společnosti,
 - 6.2 za vady způsobené úmyslně nebo užíváním SW v rozporu s těmito Podmínkami,

- 6.3 za vhodnost SW k účelu užití zamýšlenému Uživatелеm a za dosažení Uživatелеm zamýšlených výsledků,
6.4 za kompatibilitu SW s jakýmkoli software, systémem či službou, pokud Společnost výslovně nestanoví jinak.
6.5 za nefunkčnost SW způsobenou tím, že uživatel neimplementuje případné aktualizace SW v přiměřené lhůtě od oznámení jejich dostupnosti, neimplementuje je řádně nebo je neimplementuje vůbec.
7. Vzhledem k tomu, že poskytovatelem oprávnění k užívání Software je Dodavatel, musí Uživatel veškeré nároky související se Software vznášet přímo vůči Dodavateli. Společnost neposkytuje Uživatelům žádné garance ohledně Software, ani neodpovídá Uživatelům za žádnou újmu případně vzniklou v souvislosti s užíváním Software.
8. Uživatel bere na vědomí, že v případě změn požadavků spolupracující banky a/nebo karetních asociací, může být pro plnou funkčnost POS nezbytná součinnost Dodavatele, který musí zajistit provedení příslušné změny pokladního systému.
9. Pokud Uživatel poruší podmínky užití Software uvedené v těchto Podmínkách, zejména pokud jakkoli upraví Software nebo do něj jinak zasáhne, pokud Software poškodí nebo pokud neoprávněně umožní jeho užití třetí osobě, je Uživatel povinen zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ. Zaplacením smluvní pokuty není nijak dotčeno právo Dodavatele a/nebo Společnosti požadovat náhradu případné škody, a to v její plné výši.
10. Dodavatel si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu Podmínek, změní-li se podmínky užívání Software stanovené Společností. Uživateli bude taková změna oznámena písemně (zpravidla formou e-mailu) prostřednictvím Dodavatele alespoň 30 dnů před Společností stanoveným datem účinnosti změny. V případě nesouhlasu Uživatele se změnou Podmínek je Uživatel oprávněn z tohoto důvodu vypovědět právo užívat SW v souladu s těmito podmínkami, a to nejpozději do 14 dnů ode dne oznámení změny s výpovědní dobou v délce 2 měsíců. Okamžitě po zániku práva užívat Software je uživatel povinen přestat Software využívat. Za tímto účelem je Společnost oprávněna prostřednictvím dálkového přístupu technicky znemožnit uživateli další užívání Software (a tedy i další užívání POS). Uživatel bere na vědomí, že před použitím jakéhokoli jiného software s POS je nezbytné odinstalovat stávající Software a uvést POS do továrního nastavení, resp. POS překlíčovat.

Tyto Podmínky jsou účinné od 18. 1. 2024

