

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB č. SS01/2025

kterou ve smyslu § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen jako „**občanský zákoník**“) uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku a za následujících podmínek tyto smluvní strany

Školní jídelna Litovel, příspěvková organizace, IČ: 75026333

DIČ: CZ 75026333, společnost je plátcem DPH

Sídlem: Studentů 91, Litovel 784 01

V obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě zapsaná v oddílu Pr, vložka 194

Zastoupená Bc. Irenou Halířovou, ředitelkou

E-mail: studentu91@iol.cz

na straně jedné a dále v textu také jen jako „zákazník“

a

GASTRO MACH, s.r.o., IČ: 27818861

DIČ: CZ27818861, společnost je plátcem DPH

Sídlem: Za Podjezdem 449/9, Bukovice, 790 01 Jeseník

V obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě zapsaná v oddílu C, vložka 30563

Zastoupená Janem Machem, jednatelem

E-mail: j.mach@gastromach.cz

na straně druhé a dále v textu také jen jako „poskytovatel“

I.

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat zákazníkovi servisní služby spočívající v servisu a/nebo dodávkách náhradních dílů a/nebo kontrolách gastro zařízení, která jsou specifikována v **Příloze č. 1** této smlouvy.
2. Gastro zařízení jsou specifikována v **Příloze č. 1** pomocí výčtu (seznamu) zařízení s uvedením názvu zařízení, jeho výrobního čísla a umístění (určení provozovny zákazníka) a/nebo obecným označením výrobce zařízení, kdy v takovém případě se servisní služby dle této smlouvy vztahují na všechna zařízení ve vlastnictví zákazníka vyrobené označeným výrobcem, která jsou současně umístěna v provozovnách zákazníka specifikovaných v **Příloze č. 1**.
3. Zákazník se touto smlouvou zavazuje poskytovat poskytovateli součinnost nezbytnou pro splnění závazků poskytovatele z této smlouvy a dále se zavazuje zaplatit poskytovateli dohodnutou odměnu (cenu za služby).
4. Rozsah služeb poskytovaných na základě této smlouvy může být dohodou stran dodatečně rozšířen. Poskytovatel takovou změnu této smlouvy neodmítne, je-li to v jeho provozních možnostech. Rozšířit rozsah služeb dle této smlouvy lze jen podpisem dodatku této smlouvy oběma smluvními stranami.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
6. Zákazník prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

II.

Místo poskytování služeb, parametry služeb a termíny jejich poskytnutí

1. Místem poskytování služeb dle této smlouvy jsou jednotlivé provozovny zákazníka dle požadavku zákazníka.
2. V případě, že poskytovatel bude nucen zařízení odvést z provozovny zákazníka, je povinen zařízení vrátit na příslušnou provozovnu zákazníka neprodleně po realizaci opravy. K případnému odvozu a vrácení zařízení na provozovnu zákazníka budou smluvními stranami sepsané odpovídající a jednoznačné předávací protokoly.
3. Seznam servisních služeb, jejich parametry, způsob a termíny pro poskytnutí jsou stanoveny v **Příloze č. 2**, této smlouvy.

III.

Cena za poskytování služeb a platební podmínky

1. Cena za poskytování služeb se stanoví jako cena smluvní a je blíže určena v **Příloze č. 3** této smlouvy.
2. Ceny náhradních dílů, které bude případně třeba použít při opravě vad(y), zákazník tímto akceptuje nebo bude sdělena poskytovatelem na jeho vyžádání. Pokud dojde k vyžádání ceny náhradních dílů zákazníkem, je zákazník oprávněn odmítnout (nesouhlasit) s cenou náhradního dílu, v takovém případě však zákazník bere na vědomí a souhlasí, že poskytovatel nebude schopen provést opravu vad(y) a tedy se ani nedostane do prodlení. V případě dle předchozí věty bere zákazník na vědomí a souhlasí, že je povinen uhradit poskytovateli všechny doposud vynaložené náklady (cenu) za servisní služby související s opravou vad(y).
3. Není-li v **Příloze č. 3** výslovně uvedeno jinak, je cena za poskytování služeb uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude k ceně připočítána v zákonem stanovené výši.
4. Zákazník se zavazuje cenu za poskytování služeb uhradit poskytovateli na základě faktur vystavených poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu vždy po vykonání servisních služeb na základě jednotlivého požadavku zákazníka založeného v HD přes CRM systém poskytovatele (jak je specifikováno v **Příloze č. 2**) a ke každé takto vystavené faktuře přiložit vyúčtování služeb.
5. Faktury je poskytovatel povinen odeslat na emailovou adresu příslušné provozovny zákazníka, kterou byla služba zákazníkem objednána – jak tato vyplývá z každého jednotlivého požadavku založeného v HD přes CRM systém poskytovatele (jak je specifikováno v Příloze č. 2) této smlouvy a/nebo na následující e-mailovou adresu určenou pro zasílání faktur: studentu91@iol.cz.
6. Faktury vystavené poskytovatelem budou splatné ve lhůtě uvedené ve faktuře, která bude vždy alespoň třicet (30) kalendářních dnů ode dne vystavení faktury. Faktura se považuje za doručenou třetím (3.) pracovním dnem po jejím odeslání na e-mail dle předchozího odstavce tohoto článku.
7. Faktura musí obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejm. § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené potřebné údaje, je zákazník oprávněn vrátit ji poskytovateli ve lhůtě jednadvaceti (21) dnů od jejího doručení zákazníkovi s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se staví běh původní lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury bez vad zákazníkovi. V případě, že zákazník fakturu vrátí, přestože faktura byla vystavena řádně a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta se nestaví a pokud zákazník fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení s placením.
8. Dnem úhrady částky, na kterou poskytovatel vystavil fakturu, je den připsání fakturované částky na účet poskytovatele uvedený ve faktuře.
9. V případě, že je zákazník v prodlení se zaplacením peněžitě částky vyfakturované poskytovatelem v souladu s touto smlouvou, je poskytovatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok žádné ze smluvních stran na náhradu vzniklé škody.

IV.

Záruka za jakost plnění

1. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že služby poskytované dle této smlouvy budou poskytovány ve sjednané kvalitě s náležitou odbornou péčí a prostřednictvím osob, které mají potřebnou odbornou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů.
2. Poskytovatel poskytuje záruku na použité náhradní díly a materiál po dobu šesti (6) měsíců a na provedené práce po dobu tří (3) měsíců. Záruční doba počíná běžet protokolárním předáním a převzetím opraveného či zkontrolovaného zařízení mezi zákazníkem a poskytovatelem.
3. Zhotovitel může plněním předmětu této smlouvy pověřit také třetí osoby, k tomu objednavatel tímto výslovně dává souhlas. V takovém případě, ale poskytovatel zodpovídá za kvalitu plnění ve stejném rozsahu jako by plnění prováděl sám.

V.

Oprávněné osoby

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu či oprávněné osoby pro zastupování dané smluvní strany v záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy.

Strana zákazníka	Strana poskytovatele:
Bc. Irena Halířová (ředitelka Šj)	1) Ve věcech obchodních – Jan Mach ,  2) Ve věcech servisu – Jiří Pospíšil , 

2. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit takto určené oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé smluvní straně oznámit. Účinnost změny oprávněné osoby nastává dnem doručení oznámení o změně oprávněné osoby druhé smluvní straně, a to na e-mail uvedený v záhlaví této smlouvy.

VI.

Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen mít pojištění za škody způsobené třetí osobě s limitem pojistného plnění alespoň 10 milionů Kč.
3. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
4. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, pokynu či požadavku, který obdržel od zákazníka. Poskytovatel není dále odpovědný za škodu vzniklou nesplněním závazku poskytovatele v důsledku prodlení nebo neposkytnutí součinnosti na straně zákazníka a/nebo v důsledku okolností způsobených vyšší mocí (tedy mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele).
5. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu do tří (3) pracovních dnů na skutečnost, že vznikla okolnost způsobená vyšší mocí, bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.
6. Výzva k náhradě škody musí být provedena písemně a musí obsahovat přesný a nezaměnitelný popis konkrétního jednání strany, která měla škodu způsobit a jimž mělo ke vzniku škody dojít, prokázání příčinné souvislosti mezi jednáním strany, která měla škodu způsobit a vznikem škody u poškozené strany, dále všechny doklady prokazující vznik škody, příčinnou souvislost mezi

protiprávním jednáním a vznikem škody a prokazující skutečnou výši způsobené škody. Teprve po splnění této podmínky a předložení všech nezbytných dokladů prokazujících skutečnou výši škody a důvody jejího vzniku, se strana, vůči níž je náhrada škody uplatňována, písemně vyjádří k uplatněnému nároku, a to do patnácti (15) pracovních dnů ode dne předložení všech dokladů.

7. Případná náhrada škody bude zaplacená v české měně, přičemž pro přepočítání na českou měnu je rozhodný kurs platný ke dni vzniku škody, stanovený Českou národní bankou nebo jiným orgánem k tomu v budoucnu určeným obecně závaznými právními předpisy.

VII.

Ochrana informací

1. Za důvěrné informace (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této smlouvy považují veškeré informace, které nebyly oběma stranami označeny jako veřejné.
2. Za důvěrné informace zákazníka a poskytovatele se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, informace získané na základě postupu prokazatelně nezávislého na druhé smluvní straně a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
3. Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích druhé smluvní strany, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy, a bez písemného souhlasu příslušné smluvní strany je nebudou sdělovat žádným třetím osobám, vyjma osob, které na poskytování služeb dle této smlouvy spolupracují. Za porušení závazku důvěrnosti informací podle této smlouvy nebude rovněž považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí.
4. Smluvní strany se zavazují nevyužít důvěrné informace získané v souvislosti s touto smlouvou jinak než pro účely této smlouvy, v neprospěch druhé smluvní strany či k poškození jejího dobrého jména nebo pověsti.
5. Povinnosti uvedené v tomto článku smlouvy platí i po ukončení této smlouvy.
6. V případě, že jakákoliv ze smluvních stran poruší jakoukoli ze svých povinností týkajících se ochrany informací dle této smlouvy, může si druhá smluvní strana nárokovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé takové porušení avšak maximálně do výše 250.000,- Kč za celou dobu trvání smlouvy.

VIII.

Doba trvání této smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31.12.2025.
2. Obě smluvní strany jsou oprávněny smlouvu nebo její část vypovědět kdykoli, a to bez udání důvodu. Výpovědní lhůta se pak sjednává na tři (3) měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

IX.

Závěrečná ujednání

1. Otázky touto smlouvou výslovně neupravené se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a ostatními souvisejícími právními předpisy. Spory z této smlouvy budou rozhodovány českými soudy, přičemž smluvní strany ujednávají, že místně příslušným soudem prvního stupně bude obecný soud prodávajícího.
2. Jakékoli změny této smlouvy mohou být realizovány pouze dohodou smluvních stran formou písemných číslovaných a datovaných dodatků.
3. Žádná smluvní strana neprozradí žádné osobě, ani nepoužije nebo nevyužije pro jakýkoli účel žádné informace, jež získá nebo již získala při realizaci této smlouvy o druhé straně, pokud by tímto druhá smluvní straně měla nebo mohla vzniknout jakákoliv újma na majetku nebo dobrém jméně. Obě

strany této smlouvy jsou povinny zachovávat mlčenlivost také o všech skutečnostech, jejichž vyjádření třetí osobě bez předchozího souhlasu druhé smluvní strany by mohlo druhé smluvní straně, popřípadě třetí osobě s touto stranou jednající ve shodě, nebo jejich zaměstnancům, přivodit újmu.

4. Nevynutitelnost a/nebo neplatnost a/nebo neúčinnost kteréhokoli ujednání smlouvy neovlivní vynutitelnost a/nebo platnost a/nebo účinnost jejích ostatních ujednání. V případě, že by jakékoli ujednání této smlouvy mělo pozbyt platnosti a/nebo účinnosti, zavazují se tímto smluvní strany zahájit jednání a v co možná nejkratším termínu se dohodnout na přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v takovém ujednání této smlouvy, jež platnosti a/nebo účinnosti a/nebo vynutitelnosti pozbylo.
5. Smluvní strany tímto na sebe přebírají nebezpečí změny okolností a svými níže připojenými podpisy na této smlouvě převzetí nebezpečí změny okolností stvrzují a potvrzují.
6. Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že v souvislosti s uzavřením této smlouvy mimo ta ujednání, která jsou výslovně uvedena v textu této smlouvy výše, mezi sebou neujednali ústně ani jinou formou jakékoli výhrady či podmínky připouštějící změnu nebo zánik práv a povinností z této smlouvy ani jakákoli jiná vedlejší ujednání (např. ujednání o další smluvní pokutě). Smluvní strany v dané souvislosti dále ujednávají, že jakákoli vedlejší ujednání při této smlouvě mezi nimi musí být učiněna písemně, jinak nejsou ani platná ani účinná.
7. Smlouva byla vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, přičemž objednatel obdrží dvě (2) a zhotovitel dvě (2) vyhotovení.
8. Smluvní strany tímto prohlašují, že se s obsahem smlouvy řádně seznámily, že smlouva je projevem jejich skutečné, vážné, svobodné a určité vůle prosté omylu, není uzavřena v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož připojují své níže uvedené podpisy.
9. Tato smlouva nabývá účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

Přílohy:

č. 1 – Specifikace gastro zařízení

č. 2 – Seznam servisních služeb, jejich parametry a termíny pro poskytnutí

č. 3 – Stanovení ceny za poskytování služeb

V _____, dne: _____

V _____, dne: _____

zákazník:

poskytovatel:

**Bc. Irena
Halířová**

Digitálně podepsal
Bc. Irena Halířová
Datum: 2025.01.09
12:23:33 +01'00'

GASTRO MACH, s.r.o.
Jan Mach, jednatel

Příloha č. 1 – Specifikace gastro zařízení

VÝROBNÍ ČÍSLO	NÁZEV ZAŘÍZENÍ
WD196549	Myčka granulová WEXIÖDISK WD-90 DUO
WD2321922	Myčka průchozí Wexiodisk WD-7 DUPLUS
WD2321926	Myčka předmycí WEXIÖDISK WD- PRM7

Příloha č. 2 – Seznam servisních služeb, jejich parametry a termíny pro poskytnutí

1. Help desk/hotline (dále také jen jako „HD“)

Cílem této služby poskytované poskytovatelem je poskytnout zákazníkovi efektivní komunikační rozhraní se servisním týmem poskytovatele, evidovat stav jeho požadavků a plnění podmínek smlouvy o poskytování servisních služeb.

HD je přístupný ode dne uzavření smlouvy o poskytování servisních služeb na webovém rozhraní poskytovatele na internetové adrese: <https://gmhelpdesk.azurewebsites.net/#/login?redirect=/>

Po uzavření smlouvy zašle poskytovatel zákazníkovi na e-mail uvedený v záhlaví smlouvy o poskytování servisních služeb a/nebo na jiný sdělený e-mail přihlašovací jméno a heslo.

HD je oficiálním komunikačním kanálem mezi poskytovatelem a zákazníkem. Slouží pro evidenci a řešení chybových hlášení, dotazů, připomínek a požadavků vzniklých v rámci smlouvy o poskytování servisních služeb. HD slouží také k evidenci všech zásahů provedených v souvislosti se smlouvou o poskytování servisních služeb i bez zadání požadavků přímo zákazníkem v HD.

1.1. Obsah služby

Služba obsahuje (umožňuje zákazníkovi):

- založení požadavku na základě přímého zadání zákazníkem v HD přes webové rozhraní poskytovatele,
- řízení stavu požadavku zákazníkem a kontrola dodržování podmínek smlouvy o poskytování servisních služeb (sledování reakčních dob poskytovatele a dob vyřešení).

1.2. Parametr služby:

Služba je zákazníkovi k dispozici NON-STOP, a to prostřednictvím HD nebo e-mailu servis24@gastromach.cz, použití telefonu **608 713 265** je krajní možností, což zákazník bere na vědomí a souhlasí.

Služba je NEPLACENÁ.

1.3. Postup hlášení jakékoliv vady (poruchy)

- nahlášení případu zákazníkem přes HD poskytovatele s tím, že součástí (obsahem) požadavku (nahlášení vady/nutnosti opravy) **musí být:** identifikace zařízení, výrobní číslo zařízení, inventurní číslo, umístění zařízení (určení provozovny zákazníka) a popis vady,
- příjezd technika poskytovatele dle priority vad (viz níže 2.2. Parametr služby).

2. Servisní zásah/dodávka náhradních dílů

Cílem služby je eliminovat a/nebo vyřešit poruchy technologických zařízení umístěných v provozovnách zákazníka (dle Přílohy č. 1) a/nebo vyřešit nějakou jejich nedostatečnost týkající se kvality produkce provozu, výrobní kapacity, spotřeby vody a elektrické energie atd.

Servisní zásah poskytovatel realizuje na základě požadavku založeného v HD osobou oprávněnou jednat za zákazníka dle smlouvy o poskytování servisních služeb. Obsahem požadavku zákazníka založeného v HD musí být také určení priority vad (k tomu viz níže 2.2. *Parametr služby*).

Servisní zásah poskytovatel realizuje též na základě schválení servisního zásahu vycházejícího z realizované preventivní prohlídky (kontroly).

2.1. Obsah služby

Služba obsahuje (poskytovatel poskytuje zákazníkovi):

- poradenství po telefonu,
- výjezd servisního technika a jeho dojezd na příslušnou provozovnu dle požadavku nejpozději do reakční doby dle priority vady, jak bylo určeno v požadavku zákazníka založeného v HD,
- identifikace závady, návrh řešení, odhad doby řešení a odhad ceny řešení,
- spolupráce na návrhu řešení v případě, že cena řešení přesahuje kompetenci osoby řešící vadu za zákazníka v provozovně zákazníka,
- vyřešení požadavku zákazníka.

2.2. Parametr služby:

Reakční doby pro příjezd technika jsou počítány od momentu založení požadavku zákazníkem v HD (priority vad):

- A. **prio A – havárie (do 24 hodin)** – v případě, že je celé zařízení nefunkční,
- B. **prio B – běžný (do 72 hodin)** – v případě, že některé části zařízení nefungují správně, ale celkově zařízení slouží svému účelu,

s tím, že požadavek založený zákazníkem musí splňovat všechny podmínky (náležitosti) týkající se jeho obsahu dle odst. 1.3. *Postup hlášení jakékoliv vady (poruchy)* této přílohy. Lhůty dle tohoto odstavce počínají běžet až od okamžiku úplného a správného naplnění obsahu na založení požadavku zákazníkem v HD dle odst. 1.3. *Postup hlášení jakékoliv vady (poruchy)* této přílohy.

Služba je PLACENÁ dle podmínek smlouvy o poskytování servisních služeb.

Příloha č. 3 – Stanovení ceny za poskytování služeb

	Typ servisního HD požadavku		Cena (Kč/hod)
Servisní zásah	pracovní dny od 06:00 do 16:00 hod.	prio A, B	1.100,-
	víkendy, svátky, dny pracovního klidu a práce v nočních hodinách od 16:00 do 06:00 hod.	prio A, B	1.700,-
Cestovné	20,- Kč/km		

V _____, dne: _____

V _____, dne: _____

zákazník:

poskytovatel:

**Bc. Irena
Halířová**

Digitálně podepsal
Bc. Irena Halířová
Datum: 2025.01.09
12:23:55 +01'00'

GASTRO MACH, s.r.o.
Jan Mach, jednatel