

PRÍLOHA "B" ZMLUVY „COMPLETE“ O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB ELEKTRONICKÉHO MONITORINGU - prenájom HW č. 1030/2022 (ďalej len „Príloha B“)

Predmet prílohy:

SERVISNÉ A TECHNICKÉ PODMIENKY, CENNÍK SERVISNÝCH ZÁSAHOV

I.

Podmienky pre riadne poskytovanie služby

Nahlasovanie a odstraňovanie závad pri poskytovaní služby a servisné zásahy prenajímateľa

1. Zákaznícka linka

Pre nájomcu – spoločnosť **agrokomplex NÁRODNÉ VÝSTAVISKO, štátny podnik** je pridelená zákaznícka linka č. +421 918 918 888, +421 55 33 33 330, hotline@commander.sk. Tento komunikačný kanál je zriadený výhradne pre nájomcu a má prevádzkovú dobu 24 hodín denne. Všetky vzniknuté technické závady a nedostatky nájomca oznamuje (nahlasuje) na túto linku. Zamestnanci prenajímateľa postupujú žiadosť príslušnému oddeleniu, ktoré je zodpovedné za spätný kontakt a vyriešenie daného problému.

2. Pridelenie Key Account Managera (KAM)

Pre nájomcu – spoločnosť **agrokomplex NÁRODNÉ VÝSTAVISKO, štátny podnik** je pridelený zamestnanec Key Account Manager (ďalej len „KAM“), ktorý zodpovedá za všetky ďalšie činnosti súvisiace s poskytnutou službou od prenajímateľa. „KAM“ je zodpovedný za všetku komunikáciu a ďalšie splnenie požiadaviek, ktoré budú na strane nájomcu. Pridelený KAM je :
Bc. Martin Lisý, Email: martin.lisy@commander.sk, t č. : + 421 905 237 234
Ďalšie komunikačné kanály KAM dohodne s nájomcom tak, aby spĺňali požiadavky a očakávania jasnej a efektívnej komunikácie.

3. Odstránenie nahlásených technických závad (nedostatkov)

3.1 *Závada na riadiacej jednotke, systému, máp (HW)(TCH) – bez výjazdu technika – „servis na diaľku cez GPRS“.* Od nahlásenia (oznámenia) technickej závady zo strany nájomcu prenajímateľovi na zákaznícku hotline linku prenajímateľa, uvedenú v ustanovení Článku I., bodu 1, prvá veta prílohy B, prenajímateľ garantuje nájomcovi odstránenie zistenej technickej závady maximálne do 3 hodín od uvedeného nahlásenia (oznámenia) a zistenia technickej závady, a to bezodplatne v cene mesačného poplatku kdekoľvek na území Slovenskej republiky.

3.2. *Závada na riadiacej jednotke, systému a GPRS spojenie (HW)(TCH) – potrebný (nevyhnutný) výjazd technika – „servis na mieste“.*

Od nahlásenia (oznámenia) technickej vady zo strany nájomcu prenajímateľovi na zákaznícku hotline linku prenajímateľa, uvedenú v ustanovení Článku I., bodu 1, prvá veta prílohy B, prenajímateľ garantuje nájomcovi odstránenie zistenej technickej vady technikom prenajímateľa priamo na danom vozidle maximálne do 48 hodín od zistenia technickej vady a jej pridelenia na oddelenie logistiky za účelom dohodnutie servisného výjazdu, nie však dlhšie ako 5 pracovných dní od uvedeného nahlásenia (oznámenia) technickej vady zo strany nájomcu na oddelenie Hotline, a to bezodplatne v cene mesačného poplatku kdekoľvek na území Slovenskej republiky počas pracovnej doby, t. j. od 07.00 do 17.00 hod.

Mimo pracovného času, prípadne počas dní pracovného pokoja je výjazd technika spoplatnený sumou 18,- eur bez DPH, a to na každý objekt monitoringu jednotlivo.

3.3. Nájomca služby je povinný v prípade zistenia vady na objekte monitoringu, ktorá by mohla byť spôsobená nesprávnou inštaláciou GPS, prípadne GPS samotným, bezodkladne kontaktovať Zákaznícku linku prenajímateľa služby a ďalej postupovať v súlade s reklamačným poriadkom spoločnosti Commander Services s.r.o., VOP a zákonnými ustanovenia Obchodného zákonníka.

4. Definícia pojmov

4.1. Pod pojmom „odstránenie technickej závady „na diaľku cez GPRS“ “ sa na účely prílohy B rozumie najmä:

Editácia údajov o motorovom vozidle a jeho prevádzke, vyčítanie jednotlivých reportov, dostupnosť HW na GPRS, firmware v HW a pod..

4.2. Pod pojmom „odstránenie technickej závady „na mieste“ “ sa na účely prílohy B rozumie najmä:

Uvoľnenie antény GPS a GPRS, uvoľnenie kabeláže vplyvom prevádzky vozidla, sabotáž, vybitá autobatéria, spôsobenie nefunkčnosti HW neoprávnenou osobou, poškodenie HW vplyvom najmä živeľnej pohromy, autohavária a pod.; prerušenie komunikácie GPRS, závady na (TCH) SIM, jednotky a pod.

5. Servisné zásahy

5.1. Demontáž (remontáž) jednotky – HW (technológie)

V prípade, že prenajímateľ jednotku (technológiu) demontuje z dôvodu jej nefunkčnosti, nie je za tento vykonaný úkon účtovaný zo strany prenajímateľa nájomcovi poplatok, s výnimkou sabotáže, vybitie autobaterie motorového vozidla, spôsobenia nefunkčnosti HW neoprávnenou osobou, poškodenia HW vplyvom živeľnej pohromy, autohavária a pod.. V týchto prípadoch je zo strany prenajímateľa nájomcovi účtovaný poplatok vo výške 57,-€, ktorý je nájomca povinný zaplatiť prenajímateľovi.

Za reínštaláciu z objektu na objekt prenajímateľ tiež účtuje nájomcovi poplatok vo výške 57,- € ktorý je nájomca povinný zaplatiť prenajímateľovi.

Ak ide o ukončenie poskytnutej služby, jednotku (technológiu + hardvér) prenajímateľ demontuje a motorové vozidlo uvedie do pôvodného stavu za poplatok vo výške 35,- €, ktorý je nájomca povinný zaplatiť prenajímateľovi.

Pokiaľ nájomca nemá záujem odborne demontovať jednotku, resp. iné zariadenie slúžiace na riadne poskytnutie služby monitoringu (technológiu), zo strany prenajímateľa, prenajímateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za vykonanie takejto demontáže. Nájomca je povinný doručiť prenajímateľovi písomné potvrdenie o demontovaní jednotky (HW), resp. inej technológie nájomcom.

II.

Povinnosti prenajímateľa

1. Prenajímateľ je povinný riadne a včas plniť všetky povinnosti v zmysle ustanovení Článku I. prílohy B proti nájomcovi a zabezpečiť všetky požiadavky nájomcu spojené s riadnou a včasnou prevádzkou služby elektronického sledovania motorových vozidiel (monitoringu), poskytovanej zo strany prenajímateľa nájomcovi.
2. Pokiaľ prenajímateľ opakovane nesplní termíny pre opravu alebo obnovenie elektronického monitorovacieho systému sledovania motorových vozidiel tak, aby bola riadne a včas poskytnutá služba nájomcovi, poskytne nájomcovi 100 % zľavu na mesačnom paušále (cena služby) pre príslušné vozidlo v príslušnom mesiaci.
3. Zľavou v zmysle Článku II. bodu 2 prílohy B sa na účely Zmluvy (prílohy „B“) rozumie odpustenie celého mesačného paušálu (cena služby) pre jednotku HW (technológiu) motorového vozidla, ktorá nebola zo strany prenajímateľa včas opravená alebo opakovane nefungoval elektronický monitorovací systém sledovania motorových vozidiel z dôvodov na strane prenajímateľa, a to v mesiaci, v ktorom nebola zo strany prenajímateľa včas opravená jednotka HW (technológia), resp. v mesiaci, v ktorom opakovane nefungoval elektronický monitorovací systém sledovania motorových vozidiel z dôvodov na strane prenajímateľa.

III.

Povinnosti nájomcu

1. Nájomca je povinný bezodkladne nahlasovať (oznamovať) všetky technické závady (nedostatky) na jednotke HW (technológii), ako aj prípadné technické problémy s online systémom, a to na zákaznícku hotline linku prenajímateľa, uvedenú v ustanovení Článku I., bodu 1, prvá veta prílohy B.
2. Nájomca je povinný zaobchádzať s jednotkou HW (technológiou) primeraným spôsobom a s obvyklou starostlivosťou, nesmie ho využívať na iný účel ako je elektronické sledovanie motorových vozidiel (monitoring), resp. ďalšie zmluvne (medzi prenajímateľom a nájomcom) písomne dohodnuté nadštandardné služby, ktoré prenajímateľ poskytuje nájomcovi.
3. Nájomca služby je povinný všetky servisné úkony (t.j. montáže, remontáže, demontáže, servisy atď. . .) objednávať u prenajímateľa služby a musia byť výhradne vykonané prenajímateľom služby, či ním poverenou osobou. Akýkoľvek samovoľný zásah do technológie, či hardwaru zo strany nájomcu služby alebo inou treťou osobou bez vedomia prenajímateľa služby sa považuje za podstatné porušenie zmluvy a umožňuje prenajímateľovi okamžité odstúpenia od zmluvy. Okrem toho má prenajímateľ voči nájomcovi nárok na náhradu všetkých účelne vynaložených nákladov, ktoré vznikli prenajímateľovi služby v súvislosti so servisom, uprade systémom a nastavením ako dôsledok nedovoleného konania zo strany nájomcu služby.
4. Nájomca je povinný po nahlásení (oznámení) technickej závady (nedostatku) prenajímateľovi, pokiaľ je to potrebné, zabezpečiť prístup prenajímateľa k objektu monitoringu tak, aby mohol prenajímateľ včas splniť všetky svoje povinnosti proti nájomcovi, vyplývajúce mu zo Zmluvy, vrátane prílohy B a mohol byť zo strany prenajímateľa vykonaný servis priamo v objekte monitoringu a to kdekoľvek na území Slovenskej republiky. Pokiaľ nájomca bráni svojou nečinnosťou vykonaniu servisu (opravy, odstránenia zistenej technickej závady-

nedostatku) zo strany prenajímateľa, nenesie prenajímateľ zodpovednosť nájomcovi za funkčnosť monitorovania objektu (monitoringu).

5. Pokiaľ nájomca svojou nečinnosťou, resp. konaním opakovane bráni prenajímateľovi k vykonaniu servisu (opravy, odstránenia zistenej technickej závady-nedostatku) v objekte monitorovania (monitoringu), má prenajímateľ právo odstúpiť od zmluvy.

IV.

Cena servisných a ostatných úkonov

1. Všetky servisné úkony prenajímateľa sú zahrnuté v cene mesačného poplatku na celom území Slovenskej republiky, vrátane dopravy technika na určené miesto, okrem poplatkov za doplnkové služby uverejnené na webovom sídle prenajímateľa a ďalej:

Výjazd k objektu monitorovania na dohodnuté miesto a zistená nefunkčnosť jednotky HW (technológie) neoprávnenou osobou (ľudský zásah) – prenajímateľ (vy)účtuje nájomcovi cenu 57,- € + 0,33 €/km; v tomto prípade dokumentácia aj písomné vyjadrenie technického oddelenia prenajímateľa je neoddeliteľnou súčasťou faktúry (daňového dokladu).

Výjazd k objektu monitoringu po uplynutí záručnej doby HW (ďalej aj ako „pozáručný servis“) na dohodnuté miesto iné akým je pobočka/y prenajímateľa služby – prenajímateľ (vy)účtuje nájomcovi cenu 57,- € bez DPH/ výjazd, teda bez ohľadu na objem pozáručných servisov, pre ktoré bol výjazd stranou nájomcu objednaný. V prípade ak sa pozáručný servis realizuje na niektorej z pobočiek prenajímateľa služby, za tento servisný úkon/y sa nájomcovi neúčtujú žiadne poplatky.

Pokiaľ je to možné, pri servisných úkonoch prenajímateľa, týkajúcich sa objektu monitoringu, je prítomný oprávnený zástupca nájomcu, resp. osoba, konajúca v mene nájomcu. V opačnom prípade, prenajímateľ bezodkladne informuje nájomcu o vykonaných servisných úkonoch.

Výjazd do zahraničia – prenajímateľ (vy)účtuje nájomcovi cenu 0,33€/km a súčasne vzniknuté náklady prenajímateľa na stravovacie a ubytovacie služby, na technické zabezpečenie a pod..

Servisné a ostatné úkony prenajímateľa, ktoré sa majú vykonať mimo územia Slovenskej republiky sú poskytované (poskytnuté), resp. vykonávané (vykonané) výlučne na základe písomnej žiadosti nájomcu.

2. Ostatné úkony sú nájomcovi spoplatnené podľa aktuálneho cenníku uverejneného na webovom sídle prenajímateľa.

V Bratislave,

V , dňa:

.....
Prenajímateľ
Ing. Martin Lukáč, prokurista

.....
Nájomca
Ing. Jozef Pavle, riaditeľ

.....
Ing. Miroslav Bielčík, prokurista