

TAT/VR/00/2019
ZMLUVA O SERVISNÝCH SLUŽBÁCH

**uzatvorená podľa ustanovenia § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb.
v platnom znení medzi zmluvnými stranami**

Poskytovateľ:	SONET Slovakia, s.r.o.
sídlo spoločnosti:	Pluhová 2, 831 03 Bratislava
IČO:	36 354 767
DIČ:	2022180116
IČ DPH:	SK2022180116
zapísaný:	Obchodný register Okresného súdu Bratislava I oddiel Sro, vložka č. 54069/B
v zastúpení:	Lenka Pokorná Bukalová – konateľ spoločnosti
peňažný ústav:	VÚB, a.s.
číslo účtu:	2141835457/0200

a

Objednávateľ:	Letisko Poprad – Tatry, a.s.
sídlo spoločnosti:	Na letisko 100
IČO :	35 912 651
DIČ:	2021915621
IČ DPH:	SK2021915621
zapísaný:	OR OS Prešov, odd. Sa, vložka č. 10300/P
zastúpená:	Ing. Ivana Herkeľová – predseda predstavenstva PhDr. Marián Soják, PhD. – člen predstavenstva
peňažný ústav:	VÚB, a.s.
číslo účtu:	SK79 0200 0000 0019 3823 8751

v tomto dohodnutom znení:

**Článok 1
Výklad pojmov**

Bezobslužný platobný terminál POS (Point Of Sale) je platobný terminál v kombinácii – čítačka magstripových kariet a čipových kariet, aj s čítačkou bezkontaktných kariet a NFC technológiou s PCI 3.0 štandardom. POS môže byť tiež len ako čistě bezkontaktná čítačka.

Platobná aplikácia POS je softwarová aplikácia, ktorá definuje parametre spracovania kartových transakcií zodpovedajúcej medzinárodnej kartovej spoločnosti a Autorizačného centra.

Autorizačné centrum (AC) je tretia osoba (zmluvný partner objednávateľa) zabezpečujúca overenie platobných transakcií realizovaných na platobných termináloch pre zúčtovaciu banku alebo vydavateľa karty.

Aplikačné programové vybavenie POS terminálov tvoria obslužné masky, grafické a textové obrazovky a konfiguračný súbor riadiaci logický chod postupnosti týchto masiek a obrazoviek jednotlivých typov transakcií.

Bežné používanie zariadenia je postup používania zariadenia v súlade s dokumentáciou k zariadeniu, prípadne v súlade s inštrukciami servisného technika, odovzdávanými osobne alebo prostredníctvom telefónu (e-mailu).

Dokumentácia sú manuály, príručky, servisné katalógy ako aj ďalšie materiály, ktoré sú príslušenstvom k zariadeniu.

Doba vyriešenia je doba odstránenia vady, ktorú sa zaväzuje poskytovateľ dodržať a ktorá je stanovená v objednávke a riadi sa prílohou č. 1 k tejto zmluve.

Nahlásenie vady“ je preukázateľný okamih nahlásenia vady objednávateľom, teda dátum a čas odoslania nahlásenia vady v súlade s postupom nahlásenia vady, uvedeným v prílohe č. 3 k tejto zmluve.

Neoprávnený servisný zásah je servisný zásah na mieste, kde je zariadenie inštalované, ktorý bol požadovaný v rámci paušálnych služieb, pri ktorom technik poskytovateľa dospel k záveru, že sa naň podmienky paušálnych služieb (podľa prílohy č. 1 k tejto zmluve) nevzťahujú a objednávateľ alebo obchodník nepristúpi na objednávku servisného zásahu. Za neoprávnený servisný zásah sa tiež považuje servisný zásah na mieste, pri ktorom sa zistí, že vada má príčinu mimo zariadenia, príčinu na strane objednávateľa alebo na strane obchodníka alebo ak sa vada pri servisnom zásahu na mieste neprejaví ani diagnostika zariadenia žiadnu vadu neobjaví, alebo ak objednávateľ neposkytne súčinnosť po dobu presahujúcu 4 (slovom: štyri) hodiny.

Obchodník je zmluvný partner objednávateľa, u ktorého je inštalované zariadenie. Je obchodný partner objednávateľa pre ktorého je požadovaná dodávka a inštalácia POS terminálu, resp. u ktorého je už nainštalovaný POS terminál podľa podmienok tejto zmluvy.

Popis služieb je písomný dokument, popisujúci spôsob a podmienky, za akých sú služby poskytované, ktorý je obsiahnutý v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

Servisné centrum je oddelenie poskytovateľa, ktoré zabezpečuje nahlásenie, vyriešenie, evidenciu servisných zásahov a komunikáciu k poskytovaniu služby.

Servisný zásah znamená jeden konkrétny prípad poskytnutia služieb za účelom odstránenia konkrétnej vady resp. vyriešenia požiadavky objednávateľa.

Služby sú servisné práce, servisné zásahy a ďalšie činnosti, vykonávané poskytovateľom za účelom riadneho fungovania zariadenia objednávateľa.

Software znamená počítačový program, ktorý je špeciálne vytvorený poskytovateľom pre objednávateľa na základe tejto zmluvy.

Ukončenie servisného zásahu je preukázateľné ukončenie servisného zásahu poskytovateľom, a to formou potvrdenia servisného listu, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 5 k tejto zmluve. Pri servisnom zásahu na mieste musí byť servisný list potvrdený objednávateľom.

Začiatok servisného zásahu je pre servisný zásah na mieste okamih, kedy sa poskytovateľ dostaví na miesto odstránenia vady, u objednávateľa alebo u obchodníka.

Zariadenie znamená hardware, software, príslušenstvo a ďalšie materiály, na ktoré sa vzťahuje poskytovanie služby podľa prílohy č. 1 k tejto zmluve.

Vada (porucha, havária) je rozpor medzi skutočnými vlastnosťami zariadenia alebo jeho časti a vlastnosťami, ktoré sú stanovené v dokumentácii, funkčnej špecifikácii alebo v inom dokumente, poprípade iná chyba zariadenia, ktorá je takto označená objednávateľom.

Zistenie vady znamená zistenie vady na zariadení objednávateľom alebo obchodníkom.

Doplňkové služby znamenajú služby nad rámec tejto zmluvy a týkajú sa najmä realizácií nadštandardných inštalácií alebo zmeny Aplikačného programového vybavenia. Doplnkové služby budú predmetom samostatnej objednávky doplnkových služieb, vystavenej objednávateľom a schválenej poskytovateľom.

Medzinárodné kartové spoločnosti sú zahraničné právnické osoby, ktoré sú operátormi medzinárodného platobného styku realizovaného prostredníctvom platobných kariet.

Článok 2 Predmet zmluvy

- 2.1 Poskytovateľ je autorizovaný distribútor **bezobslužných platobných terminálov** a poskytuje servisné, súvisiace a doplnkové služby.
- 2.2 Predmetom tejto zmluvy je zabezpečenie servisnej podpory a súvisiacich služieb pre zariadenia **POS terminálov** (ďalej len ako „zariadenia“), ktoré Objednávateľ nadobudol do svojho vlastníctva na základe osobitnej zmluvy uzavretej s poskytovateľom alebo na základe objednávky od Poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok stanovených v tejto zmluve poskytovať objednávatelovi služby špecifikované v tejto zmluve a jej prílohe č. 1 na zariadeniach objednávatela. Objednávateľ sa zaväzuje za takéto plnenie poskytovateľom a služby poskytovateľa zaplatiť poskytovateľovi dohodnutú cenu a poskytnúť poskytovateľovi súčinnosť podľa tejto zmluvy.
- 2.3 Rozsah služieb poskytovaných poskytovateľom môže byť určený a rozšírený len po vzájomnom dohovore a súhlase oboch zmluvných strán, a to formou vzostupne číslovaného a datovaného dodatku k tejto zmluve.

Článok 3 Práva a povinnosti zmluvných strán

- 3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby osoby, ktoré vykonávajú na strane Poskytovateľa v súvislosti s touto zmluvou akúkoľvek činnosť v priestoroch Objednávatela alebo obchodníka alebo sa iným spôsobom zúčastňujú na poskytovaní služieb, budú rešpektovať všetky pravidlá a nariadenia, týkajúce sa správania sa v priestoroch Objednávatela a obchodníka, s ktorými bude poskytovateľ oboznámený. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby podľa tejto zmluvy v lehotách, stanovených v prílohe č. 1 k tejto zmluve. Poskytovateľ sa zaväzuje každé prijaté nahlásenie vady potvrdiť objednávatelovi e-mailom na e-mailovú adresu, z ktorej bolo hlásenie doručené alebo na adresu oznámenú objednávatelom podľa článku 8 ods. 8.4 tejto zmluvy a ďalej ho riešiť v súlade s postupom spracovania servisnej požiadavky, uvedeným v prílohe č. 3 k tejto zmluve.
- 3.2 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi riadne a včas cenu služieb a zabezpečiť súčinnosť pre vykonanie servisného zásahu v mieste inštalácie podľa tejto zmluvy, predovšetkým sa zaväzuje zabezpečiť:
- a) možnosť parkovania vozidla v blízkosti umiestnenia zariadenia – terminálu (max. vo vzdialenosti 100 m od terminálu),
 - b) fyzický prístup k terminálom a kľúčom od nich,
 - c) prístup k prívodu elektrickej energie do terminálov tak, aby mohol byť tento prívod v prípade potreby odpojený,
 - d) dostupnosť elektrickej siete pre pripojenie zariadení poskytovateľa (notebook apod.),
 - e) v prípade inštalácie exteriérového zariadenia vykurovaný vnútorný priestor s potrebným osvetlením (min. 300 luxov) a prívodom elektrickej energie (230 V / min. 2000 W), kde by bolo možné v prípade potreby premiestniť zariadenie za účelom vykonania servisu; priestor by mal umožňovať aj prípadné hlučnejšie zásahy (vrtanie, brúsenie, nitovanie a pod.),
 - f) dostupnosť zodpovedného pracovníka objednávatela alebo obchodníka za účelom dohodnutia spôsobu a postupu opravy, schválenie prípadného neoprávneného servisného zásahu, potvrdenie servisného listu a pod.
- 3.3 Miestom plnenia služieb sú miesta inštalácií zariadenia podľa prílohy č. 4 k tejto zmluve.

Článok 4

Cena služieb a platobné podmienky

- 4.1 Cena služieb je uvedená v prílohe č. 2 k tejto zmluve **Cenník služieb poskytovateľa**, pričom vždy platí cena podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa, platného v deň potvrdenia objednávky. Na základe výslovnej dohody zmluvných strán je poskytovateľ oprávnený svoj cenník tovarov a služieb priebežne aktualizovať a o zmenách je povinný informovať objednávateľa bez zbytočného odkladu (elektronická pošta príp. osobne), pričom podkladom pre fakturáciu ceny za tovar je cenník platný ku dňu potvrdenia objednávky poskytovateľom, s čím objednávateľ vyjadruje svoj výslovný súhlas podpisom tejto zmluvy. Cenu je možné meniť len v prípadoch a spôsobom dohodnutým v tejto zmluve. Zmluvné strany berú na vedomie, že ceny v cenníku sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty (DPH) a poskytovateľ je oprávnený fakturovať objednávateľovi k týmto cenám DPH v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Ku dňu uzavretia tejto zmluvy je sadzba DPH vo výške 20 %. Na základe výslovnej dohody zmluvných strán je poskytovateľ oprávnený zvýšiť cenu služieb jednostranne, t. j. bez výslovného súhlasu objednávateľa, a to každoročne o ročnú mieru inflácie v Slovenskej republike za predchádzajúci kalendárny rok (prvýkrát s účinnosťou od 01.01.2020 o ročnú mieru inflácie v SR za rok 2019).
- 4.2 Cena služieb je splatná na základe daňového dokladu (faktúry), vystaveného poskytovateľom. Za poskytovanie paušálnych služieb bude vystavená jedna faktúra jedenkrát mesačne a to najneskôr posledný deň príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom boli paušálne služby poskytované. Neoprávnené servisné zásahy a čakanie na súčinnosť objednávateľa budú fakturované samostatne podľa prílohy č. 2 k tejto zmluve. Daňové doklady musia obsahovať náležitosti podľa ustanovení príslušných všeobecne záväzných predpisov, platných na území Slovenskej republiky. Ak nebude daňový doklad vrátane príloh obsahovať touto zmluvou dohodnuté náležitosti, má objednávateľ právo daňový doklad, prípadne jeho kópiu vrátiť v lehote splatnosti faktúry podľa tejto zmluvy za účelom opravy a doplnenia faktúry. V takomto prípade sa daňový doklad považuje za nedoručený objednávateľovi. Odo dňa doručenia opraveného daňového dokladu objednávateľovi začína plynúť nová lehota splatnosti. Poskytovateľ priloží k vystaveným daňovým dokladom kópie príslušných servisných listov, podpísaných objednávateľom. Splatosť vystavených daňových dokladov je dohodnutá na 21 (slovom: dvadsaťjeden) dní odo dňa ich vystavenia.
- 4.3 Jednotlivé platby sa objednávateľ zaväzuje uhradiť bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa, uvedený na príslušnom daňovom doklade. Platba sa považuje za zrealizovanú dňom, kedy bola príslušná čiastka pripísaná na účet poskytovateľa. Adresa pre fakturáciu je zhodná s adresou objednávateľa, uvedenou v záhlaví tejto zmluvy.
- 4.4 Na základe výslovnej dohody zmluvných strán v prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry, alebo jej časti, sa objednávateľ zaväzuje uhradiť poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý začatý kalendárny deň omeškania.
- 4.5 Na základe výslovnej dohody zmluvných strán v prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry, alebo jej časti, o viac ako 60 (slovom: šesťdesiat) kalendárnych dní, je poskytovateľ oprávnený písomne odstúpiť od tejto zmluvy. Pre odstúpenie od zmluvy platí ustanovenie článku 10 ods. 10.4 tejto zmluvy.

Článok 5

Vyššia moc

- 5.1. Pokiaľ vzniknú okolnosti, ktoré majú povahu vyššej moci a znemožnia plnenie zmluvných povinností poskytovateľa, má poskytovateľ na základe výslovnej dohody zmluvných strán právo primerane predĺžiť lehotu na vykonanie servisného zásahu a poskytnutie služieb podľa tejto zmluvy. Vyššou mocou sa rozumejú mimoriadne okolnosti zabraňujúce plneniu povinností, vyplývajúcich zo zmluvy a vzniknutých až po uzatvorení zmluvy, ktoré nemohli byť príslušnými zmluvnými stranami predvídané ani odvrátené a tiež akákoľvek prekážka,

ktorá nastala nezávisle od vôle poskytovateľa ako povinnej osoby a bráni mu v splnení jeho povinností voči objednávateľovi, ak nemožno rozumne predpokladať, že by poskytovateľ túto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonali, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídal (napr. vojnový stav, občianske nepokoje, požiar, záplavy, epidémie, karanténne opatrenia, vážna dopravná situácia). Objednávateľovi v prípadoch podľa tohto článku zmluvy nevzniká nijaký nárok voči poskytovateľovi. V prípade, že prekážky vyššej moci nastanú, sa povinná zmluvná strana zaväzuje bez odkladu informovať druhú zmluvnú stranu o povahe, začiatku a konci udalosti vyššej moci, ktorá bráni splneniu povinností podľa tejto zmluvy. Termín plnenia sa v tomto prípade predlžuje o dobu trvania vyššej moci.

Článok 6

Zodpovednosť za škodu

- 6.1 Každá zo zmluvných strán zodpovedá za škodu preukázateľne spôsobenú druhej zmluvnej strane porušením alebo opomenutím niektorej povinnosti podľa tejto zmluvy a zaväzuje sa nahradiť druhej zmluvnej strane v plnej výške preukázateľne spôsobenú škodu, pričom sa nahradza skutočná škoda aj ušlý zisk, na základe výslovnej dohody zmluvných strán maximálne do sumy 50.000 EUR (slovom: päťdesiat tisíc EUR). Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na predchádzanie škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.
- 6.2 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré riadne obdržala od druhej zmluvnej strany v prípade, že na nesprávnosť takéhoto zadania druhú stranu písomne upozornila pred vznikom ním spôsobenej škody. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za meškanie spôsobené omeškaním s plnením záväzkov druhej zmluvnej strany alebo s neposkytnutím súčinnosti druhou zmluvnou stranou.

Článok 7

Obchodné tajomstvo a povinnosť mlčanlivosti

- 7.1 Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s informáciami získanými počas plnenia tejto zmluvy ako s dôvernými a sú povinné zabezpečiť ich ochranu pred vyzradením tretím osobám, ide najmä o dôverné informácie o druhej zmluvnej strane, informácie získané od tretích strán, voči ktorým je druhá zmluvná strana povinná zachovávať mlčanlivosť a ktoré v jej záujme nemožno oznamovať iným osobám, tiež o obchodné tajomstvo druhej zmluvnej strany – t. j. všetky skutočnosti obchodnej, výrobné alebo technickej povahy súvisiace s jej podnikom, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potencionálnu materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu, nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné, majú byť podľa jej vôle utajené a druhá zmluvná strana zodpovedajúcim spôsobom ich utajenie zabezpečuje. Zmluvné strany nesmú bez výslovného písomného súhlasu druhej zmluvnej strany sprístupniť tieto informácie žiadnej tretej osobe, ani ich nevyužiť inak ako pre účely a potreby druhej zmluvnej strany a pre účely plnenia podľa tejto zmluvy. Povinnosť mlčanlivosti oboch zmluvných strán trvá neobmedzene aj v prípade skončenia tohto zmluvného vzťahu v následnom období, bez ohľadu na spôsob a dôvod jeho skončenia a nevzťahuje sa iba na informácie, ktoré sa stali všeobecne známymi.
- 7.2 Zmluvné strany sa zaväzujú pri plnení tejto zmluvy voči druhej zmluvnej strane zodpovedajúcim spôsobom utajiť a chrániť práva patriace do jej obchodného tajomstva. Zmluvné strany vyhlasujú, že každá z nich má výlučné právo s týmto obchodným tajomstvom nakladať, najmä udeliť dovoľenie na jeho využitie a určiť podmienky takého využitia.
- 7.3 Zmluvné strany berú na vedomie, že v prípade porušenia alebo ohrozenia obchodného tajomstva niektorou zo zmluvných strán, poškodená zmluvná strana sa môže proti rušiteľovi domáhať právnej ochrany ako pri nekalom súťažení, aby sa tento uvedeného konania zdržal a odstránil závadný stav. Ďalej môže poškodená zmluvná strana požadovať primerané

zadosťučinenie v peniazoch, náhradu škody a vydanie bezdôvodného obohatenia. V prípade porušenia alebo ohrozenia obchodného tajomstva alebo vyzradenia inej dôvernej skutočnosti je zmluvná strana, ktorá poruší alebo ohrozí obchodné tajomstvo alebo vyzradí inú dôvernú skutočnosť, povinná zaplatiť druhej zmluvnej strane zmluvnú pokutu v sume =5.000,- EUR (slovom: päťtisíc EUR) za každé jednotlivé porušenie povinnosti podľa tohto článku zmluvy.

- 7.4 Povinnosť mlčanlivosti zostáva v platnosti aj po ukončení platnosti zmluvy, bez ohľadu na spôsob a dôvody skončenia spolupráce zmluvných strán.

Článok 8

Objednávky, súčinnosť, doručovanie písomností, vzájomná komunikácia a ostatné dojednania

- 8.1 Objednávateľ bude vystavovať písomné objednávky servisného zásahu, ktoré poskytuje poskytovateľ na základe tejto zmluvy. Objednávka sa považuje za prijatú potvrdením zo strany poskytovateľa.
- 8.2 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie, potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov. Zmluvné strany sú povinné sa vzájomne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie tejto zmluvy.
- 8.3 Zmluvné strany sú povinné plniť si svoje záväzky, vyplývajúce z tejto zmluvy, tak, aby nedochádzalo k meškaniu s plnením jednotlivých termínov a k omeškaniu splatnosti jednotlivých peňažných záväzkov.
- 8.4 Akákoľvek komunikácia medzi zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom oprávnených osôb alebo štatutárnych orgánov zmluvných strán. Zmluvné strany poverujú nasledovné kontaktné osoby vo vzťahu k tejto zmluve:

Za poskytovateľa:

Servisná sieť: Milan Brodský (brodsky@sonet.cz)

Michal Stratilík (stratilik@sonet.cz)

Obchod a zmluvné vzťahy: Lenka Pokorná Bukalová (bukalova@sonet.cz)

Za objednávateľa:

Servisná sieť: Ing. Ivan Hečko (uop@airport-poprad.sk)

Obchod a zmluvné vzťahy: Ing. Jana Tomesová (ekonomika@airport-poprad.sk)

Adresa pre zasielanie pravidelných faktúr: ekonomika@airport-poprad.sk
faktury@airport-poprad.sk

- 8.5 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky oznámenia a písomnosti, ktoré má podľa tejto zmluvy doručiť niektorá zo zmluvných strán budú doručované adresátovi poštou na adresu sídla adresáta uvedenú v obchodnom registri faxom, elektronickou poštou alebo osobným doručením. Na písomnosti týkajúce sa ukončenia zmluvy alebo na akékoľvek výzvy sa vyžaduje doporučená zásielka s doručenkou. V prípade, ak adresát zásielku doručovanú poštou alebo osobne doručovanú zásielku odmietne prevziať alebo zásielku doručovanú poštou pošta vráti odosielateľovi ako nevyžiadanú v odbernej lehote, alebo ako nedoručiteľnú z akéhokoľvek dôvodu (adresát neznámy a pod.), považuje sa zásielka za doručení v deň jej odoslania, resp. v deň jej doručovania (v prípade odopretia prevzatia zásielky adresátom). Písomnosť doručovaná faxom sa považuje za doručení prijatím potvrdenia o doručení faxovej správy, písomnosť doručovaná elektronickou poštou sa považuje za doručení prijatím potvrdenia o doručení resp. prečítaní elektronickej pošty.
- 8.6 Ak táto zmluva ukladá povinnosť doručiť niektorý dokument v písomnej podobe, môže byť doručený buď v papierovej forme alebo v elektronickej (digitálnej) forme ako dokument textového procesoru MS Word verzie 7.0 alebo vyššej na dohodnutom médiu.

- 8.7 Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade zmeny svojej adresy alebo identifikačných údajov (zmena sídla, zmena štatutárneho zástupcu) budú o tejto zmene druhú zmluvnú stranu bezodkladne písomne informovať.
- 8.8 Žiadne práva z tejto zmluvy nemôžu byť postúpené jednou zmluvnou stranou bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany, s výnimkou prípadu prechodu práv a povinností z tejto zmluvy na právneho nástupcu niektorej zo zmluvných strán.

Článok 9

Záruka za opravu

- 9.1 Poskytovateľ poskytuje záruku na opravu príslušnej časti zariadenia po dobu 6 (slovom: šesť) mesiacov od ukončenia servisného zásahu. Záruka môže byť uznaná len v prípade, že na opravenom zariadení alebo jeho časti, nebudú vykonané žiadne dodatočné úpravy alebo opravy zo strany objednávateľa, obchodníka alebo tretích strán. Opravami alebo úpravami sa rozumejú zásahy, ktoré nespádajú do kategórie bežného používania zariadenia.
- 9.2 Na vady opravy zariadení sa vzťahujú ustanovenia § 561 Obchodného zákonníka, avšak poskytovateľ je povinný prevzaté náhradné diely a spotrebný materiál prezrieť a upozorniť na jeho vady, ktoré je možné pri vynaložení odbornej starostlivosti zistiť, objednávateľa upozorniť.

Článok 10

Trvanie a ukončenie zmluvy

- 10.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 10.2 Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže túto zmluvu vypovedať, a to aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 6 (slovom: šesť) mesiacov. Výpoveď musí byť vždy písomná, výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhou zmluvnou stranou. Poskytovateľ je v prípade zániku zmluvy na základe výpovede zmluvy ktoroukoľvek zo zmluvných strán oprávnený fakturovať objednávateľovi cenu už poskytnutých služieb, realizovaných do dňa doručenia výpovede a v prípade poskytnutia služieb v priebehu plynutia výpovednej doby aj služieb realizovaných až do zániku zmluvy (uplynutie výpovednej doby), ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 10.3 Platnosť tejto zmluvy možno skončiť písomnou dohodou zmluvných strán k dohodnutému dňu.
- 10.4 Poskytovateľ je oprávnený písomne odstúpiť od tejto zmluvy z dôvodov uvedených v iných článkoch tejto zmluvy a tiež vtedy, ak sa poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy stane nemožným z dôvodov na strane objednávateľa alebo obchodníka alebo ak dôjde k podstatnému porušeniu zmluvnej povinnosti zo strany objednávateľa, najmä ak sa objednávateľ dostane do omeškania s úhradou akejkoľvek platby podľa tejto zmluvy alebo do omeškania s poskytnutím súčinnosti poskytovateľovi a márne uplynie dodatočná lehota /nie kratšia ako 5 (slovom: päť) kalendárnych dní/, ktorú poskytovateľ poskytol objednávateľovi na základe písomnej výzvy. Odstúpenie od zmluvy musí byť v písomnej forme preukázateľne doručené druhej zmluvnej strane, na doručenie výzvy sa vzťahuje ustanovenie článku 8 ods. 8.5 tejto zmluvy. Odstúpenie je účinné dňom nasledujúcim po obdržaní písomného odstúpenia od zmluvy a týmto dňom zmluva zaniká. Nárok poskytovateľa na náhradu škody voči objednávateľovi týmto nie je dotknutý.
- 10.5 Zmluva zaniká aj zánikom poskytovateľa alebo objednávateľa ako právnickej osoby bez právneho zástupcu.

Článok 11 Spoločné a záverečné ustanovenia

- 11.1 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami. Ak nie je zmluva podpísaná v jeden deň, nadobúda platnosť dňom, v ktorom ju podpísala zmluvná strana ako druhá v poradí.
- 11.2 Prílohy tvoria súčasť tejto zmluvy, v prípade rozporu medzi ustanoveniami vlastného textu tejto zmluvy a ktoroukoľvek z príloh k tejto zmluve majú prednosť ustanovenia vlastného textu tejto zmluvy.
- 11.3 Všetky doterajšie dohody, ústne aj písomné, týkajúce sa rokovaní o tejto zmluve medzi zmluvnými stranami strácajú dňom účinnosti tejto zmluvy platnosť a sú plne touto zmluvou nahradené.
- 11.4 Ak sa akékoľvek ustanovenie tejto zmluvy stane neplatným, neúčinným alebo neuskutočniteľným, nebude tým dotknutý zvyšok zmluvy a všetky ostatné ustanovenia zmluvy ostávajú platné, účinné a vykonateľné v rozsahu stanovenom zákonom. Zmluvné strany sa zaväzujú nahradiť neplatné, neúčinné alebo neuskutočniteľné ustanovenia novými ustanoveniami, ktoré budú svojim zmyslom a významom čo najviac podobné ustanoveniam, ktoré sa stali neplatnými, neúčinnými alebo neuskutočniteľnými.
- 11.5 Zmluvu je možné meniť iba dohodou zmluvných strán, ktorá musí mať písomnú formu vzostupne číslovaných a datovaných dodatkov k tejto zmluve, inak všetky tzv. zmeny sú absolútne neplatné.
- 11.6 Zmluvné strany sa zaväzujú riadne a včas si oznámiť zmeny všetkých údajov relevantných pre tento zmluvný vzťah.
- 11.7 Táto zmluva sa spravuje výlučne hmotným právom platným v Slovenskej republike, najmä ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v platnom znení. Zmluvné strany sa navzájom dohodli, že v prípade akýchkoľvek sporov, vzniknutých z tejto zmluvy sa zaväzujú tieto spory prednostne riešiť vzájomným rokovaním. Ak sa spory, ktoré vzniknú z tejto zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou zmluvných strán, tieto spory budú prejednané a rozhodnuté všeobecnými súdmi Slovenskej republiky podľa Občianskeho súdneho poriadku č. 99/1963 Zb. v platnom znení.
- 11.8 Táto zmluva sa vyhotovuje v štyroch vyhotoveniach s platnosťou originálu, pričom poskytovateľ aj objednávateľ obdržia každý po dvoch vyhotoveniach zmluvy.
- 11.9 Zmluvné strany zhodne vyhlasujú, že si zmluvu pozorne prečítali a že im je text zmluvy plne zrozumiteľný, jeho význam zrejмый a jasný a že zmluva je prejavom ich slobodnej a vážnej vôle a nebola uzavretá pod nátlakom, ani v tiesni a ani za akýchkoľvek nevýhodných podmienok, čo potvrdzujú svojimi vlastnoručnými podpismi.

V Bratislave, dňa 29. 8. 2019

Poskytovateľ:

SONET Slovakia, s.r.o.
zast.: Lenka Pokorná Bukalová – konateľ

V Poprade, dňa 18. 07. 2019

Objednávateľ:

Ing. Ivana Herkeľová
predseda predstavenstva

PhDr. Marián Soják, PhD.
člen predstavenstva

Prílohami k tejto zmluve sú:

Príloha č. 1: Popis služieb

Príloha č. 2: Cenník služieb

Príloha č. 3: Postup spracovania nahlásenia vady

Príloha č. 4: Servisný list (vzor)

Prílohy k zmluve:

Príloha č. 1: Popis služieb

Činnosti poskytované v rámci služieb

V cene servisných služieb sú zahrnuté:

- ✓ SW licencie a SW maintenance - udržiavanie SW aplikácie v súlade s kartovými asociáciami a hosť systémom banky.
- ✓ Servisný výjazd do D+1 od nahlásenia servisného zásahu, pričom do tejto lehoty sa nezapočítajú štátne sviatky (CZ + SK), sobota, nedeľa, prípadne iné dni pracovného pokoja.
- ✓ Kľúčovanie platobných terminálov – na šifrovanie komunikácie medzi terminálom a hosť systémom banky
- ✓ Držanie servisné zásoby terminálov, aby v prípade poruchy HW mohol byť tento vymenený kus za kus.
- ✓ Dopravné náklady

Servisné služby, ktoré nie sú zahrnuté v paušálnom poplatku a ktorých cenu uhradí *Objednávateľ* Poskytovateľovi podľa cenníku Poskytovateľa, platného v čase vystavení objednávky:

- ✓ *Upgrade systému, nadstavba a iné služby na základe špeciálnej objednávky Objednávateľa*
- ✓ *Neoprávnený servisný zásah*

Neoprávnený servisný zásah

Neoprávnený servisný zásah je vymedzený v zmluve. V tomto prípade budú účtované nasledujúce položky podľa cenníka služieb:

- ✓ práce servisných technikov na diagnostike zariadenia,
- ✓ cesta z miesta lokalizácie technika na miesto inštalácie zariadenia a naspäť.

Príloha č. 2:**Cenník služieb poskytovateľa**

Položka	Cena	Popis
Jednorázové náklady		
Inštalácia bezobslužného platobného terminálu (vrátanie prípravy POS terminálu + km)		
1 - 2 ks	€ 92	za ks
viac ako 2 ks na jednom mieste	€ 68	za ks
SW licence	€ 90	za ks
Inštalácia platobného terminálu zahŕňa: komunikáciu s bankou, nahranie aplikácie, bezpečných kľúčov (podľa vybranej banky zákazníkom), inštaláciu POS terminálu na mieste u zákazníka, alebo podľa dohody. Poplatok ďalej zahŕňa účasť technika SONET na mieste vo výške 2 hodiny. Pokiaľ dôjde k oneskoreniu spôsobené nepripravenosťou inštaláčného miesta, je klientovi účtovaná sadzba 20 EUR / hodina.		
Aktualizácia SW platobného terminálu (aktualizácia SW v dôsledkoch požiadaviek zákazníka) = výjazd servisného technika	€ 110	nahranie + nakľúčovanie nového POS terminálu a výmena na mieste
Pravidelné náklady		
Servis POS terminálov	€ 10	POS / mesiac
Mimoriadne náklady		
Márny výjazd servisného technika - fakturuje sa v prípade, že technik dorazí na pôsobisko, ktorá nie je technicky pripravená, alebo bol nahlásený neoprávnený servisný výjazd alebo poruchou spôsobenou vplyvom 3. strany	€ 92	výjazd technika
Commissioning – opätovné uvedenie terminálu do prevádzky	€ 10	POS
kilometrovné	€ 0,5	za 1 km

Príloha č. 3:
Postup spracovania nahlásenia vady

1. Nahlásenie vady

- 1.1** Objednávateľ preverí nutnosť servisného zásahu reštartom (fyzické vypnutie a zapnutie) zariadenia
- 1.2** Objednávateľ nahlási vadu na servisné centrum poskytovateľa telefonicky a následne e-mailom

2. Začiatok Servisného zásahu

- 2.1** Servisné centrum poskytovateľa potvrdí nahlásenie vady e-mailom
- 2.2** Servisné centrum poskytovateľa stanoví spôsob riešenia požiadavku a požiadavky na poskytnutie súčinnosti (predpokladaná doba príjazdu technika, špecifické požiadavky apod.) a oboznámi objednávateľa e-mailom.

3. Priebeh Servisného zásahu

- 3.1** Technik na mieste vykoná základnú diagnostiku a určí typ vady a v prípade nutnosti vymení zariadenie ks za ks
- 3.2** Servisné centrum poskytovateľa e-mailom oboznámi objednávateľa o prípadnom neoprávnenom servisnom zásahu alebo servisnom
- 3.3** Servisné centrum poskytovateľa e-mailom oboznámi objednávateľa o vyriešení servisného zásahu

4. Ukončenie Servisného zásahu

Servisné centrum poskytovateľa e-mailom zašle „Servisný list“ objednávateľovi, obvykle v nasledujúci pracovný deň po servisnom zásahu

Príloha č. 4:
Servisný list

Protokol o servisnom zásahu

POSMan

Objednávka č.



Protokol č.



Adresa prevádzky

Servisná organizácia

SoNet Slovakia spol. s r.o.

Pluhova 2

83248 Bratislava

IČ 36354767

Telefón

Kontaktná osoba:

Telefón:

Technické informácie

Zariadenie (nové / staré)	#S/N	Profil ID	Typ zásahu
Nové			
Staré			
	Stav zariadenia	Umiestnenie	
Nové			
Staré			
	Stav zariadenia	Umiestnenie	
Nové			
Staré			
	Stav zariadenia	Umiestnenie	

Príslušenstvo

☐ Papierové kotúčiky

☐ Učtenky a sumáre

☐ Pokyny na prijímanie platobných kariet

☐ Samolepky prijímajúcich asociácií

☐ Manuál k terminálu

Skušobná transakcia

☐ Visa

☐ EC/MC

☐ Maestro

☐ AmEx

☐ Visa Electron

☐ MC Electronic

☐ JCB

☐ Diners Club

☐ Uzávierka

Protokol o servisnom zásahu

POSMan

Objednávka č.



Popis vykonanej práce

Spôsob vykonania

☐ Výjaz

☐ Telefon

☐ Evidencia

V

Od

Do

Dňa

Najazdené km

Za obchodníka

Za servisnú org

Podpis

Podpis