

# PRÍLOHA "B" ZMLUVY „COMPLETE“ O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB ELEKTRONICKÉHO MONITORINGU č. 899/2023 (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 poskytovateľa**

### 1. Zákaznícka linka

Pre užívateľa – spoločnosť **Centrum sociálnych služieb v Poprade**

je pridelená zákaznícka linka č. +421 55 33 33 330, hotline@commander.sk.

Tento komunikačný kanál je zriadený výhradne pre užívateľa a má prevádzkovú dobu 24 hodín denne. Všetky vzniknuté technické závady a nedostatky užívateľ oznamuje (nahlasuje) na túto linku. Zamestnanci poskytovateľa postupujú žiadosť príslušnému oddeleniu, ktoré je zodpovedné za spätný kontakt a vyriešenie daného problému.

### 2. Pridelenie Key Account Managera (KAM)

Pre užívateľa – spoločnosť **Centrum sociálnych služieb v Poprade**

Je pridelený zamestnanec Key Account Manager (ďalej len „KAM“), ktorý zodpovedá za všetky ďalšie činnosti súvisiace s poskytnutou službou od poskytovateľa. „KAM“ je zodpovedný za všetku komunikáciu a ďalšie splnenie požiadaviek, ktoré budú na strane užívateľa. Pridelený KAM je :

Igor Novák, Email: igor.novak@commander.sk, t.č. : + 421 905 270 701

Ďalšie komunikačné kanály KAM dohodne s užívateľom tak, aby spĺňali požiadavky a očakávania jasnej a efektívnej komunikácie.

### 3. Odstránenie nahlásených technických závad (nedostatkov)

3.1 *Závada na riadiacej jednotke, systéme, máp (HW)(TCH) – bez výjazdu technika – „servis na diaľku cez GPRS“.* Od nahlásenia (oznámenia) technickej závady zo strany užívateľa poskytovateľovi na zákaznícku hotline linku poskytovateľa, uvedenú v ustanovení Článku I., bodu 1, prvá veta prílohy B, poskytovateľ garantuje užívateľovi 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, systéme a GPRS spojenie (HW)(TCH) – potrebný (nevyhnutný) výjazd technika – „servis na mieste“.*

Od nahlásenia (oznámenia) technickej vady zo strany užívateľa poskytovateľovi na zákaznícku hotline linku poskytovateľa, uvedenú v ustanovení Článku I., bodu 1, prvá veta prílohy B, poskytovateľ garantuje užívateľovi odstránenie zistenej technickej vady technikom poskytovateľa 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 užívateľa 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. Užívateľ 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 poskytovateľa 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, autohavárie a pod.; prerušenie komunikácie GPRS, závady na (TCH) SIM, jednotky a pod.

## 5. Servisné zásahy

### 5.1. Demontáž (remontáž) jednotky – HW (technológia)

V prípade, že poskytovateľ jednotku (technológiu) demontuje z dôvodu jej nefunkčnosti, nie je za tento vykonaný úkon účtovaný zo strany poskytovateľa užívateľovi poplatok, s výnimkou sabotáže, vybitej autobatérie motorového vozidla, spôsobenia nefunkčnosti HW neoprávnenou osobou, poškodenia HW vplyvom živeľnej pohromy, autohavárie a pod.. V týchto prípadoch je zo strany poskytovateľa užívateľovi účtovaný poplatok vo výške 57,-€, ktorý je užívateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi.

Za reinstaláciu z objektu na objekt poskytovateľ tiež účtuje užívateľovi poplatok vo výške 57,- € ktorý je užívateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi.

Ak ide o ukončenie poskytnutej služby, jednotku (technológiu) poskytovateľ demontuje a motorové vozidlo uvedie do pôvodného stavu za poplatok vo výške 57,- €, ktorý je užívateľ povinný zaplatiť poskytovateľovi.

Pokiaľ užívateľ nemá záujem odborne demontovať jednotku, resp. iné zariadenie slúžiace na riadne poskytnutie služby monitoringu (technológiu), zo strany poskytovateľa, poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za vykonanie takejto demontáže. Užívateľ je povinný doručiť poskytovateľovi písomné potvrdenie o demontovaní jednotky (HW), resp. inej technológie užívateľom.

## II.

### Povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný riadne a včas plniť všetky povinnosti v zmysle ustanovení Článku I. prílohy B proti užívateľovi a zabezpečiť všetky požiadavky užívateľa spojené s riadnou a včasnou prevádzkou služby elektronického sledovania motorových vozidiel (monitoringu), poskytovanej zo strany poskytovateľa užívateľovi.
2. Pokiaľ poskytovateľ opakovane nesplní termíny pre opravu alebo obnovenie elektronického monitorovacieho systému sledovania motorových vozidiel tak, aby bola riadne a včas poskytnutá služba užívateľovi, poskytne užívateľovi 100 % zľavu na mesačnom paušále (cene 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 (ceny služby) pre jednotku HW (technológiu) motorového vozidla, ktorá nebola zo strany poskytovateľa včas opravená alebo opakovane nefungoval elektronický monitorovací systém sledovania motorových vozidiel z dôvodov na strane poskytovateľa, a to v mesiaci, v ktorom nebola zo strany poskytovateľa včas opravená jednotka HW (technológia), resp. v mesiaci, v ktorom opakovane nefungoval elektronický monitorovací systém sledovania motorových vozidiel z dôvodov na strane poskytovateľa.

## III.

### Povinnosti užívateľa

1. Užívateľ je povinný bezodkladne nahlasovať (oznamovať) všetky technické závady (nedostatky) na jednotke HW (technológii), ako aj prípadné technické problémy s online systémom, a to na zákaznickú hotline linku poskytovateľa, uvedenú v ustanovení Článku I., bodu 1, prvá veta prílohy B.
2. Užívateľ 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 poskytovateľom a užívateľom) písomne dohodnuté nadštandardné služby, ktoré poskytovateľ poskytuje užívateľovi.
3. Užívateľ služby je povinný všetky servisné úkony ( t.j. montáže, remontáže, demontáže, servisy atď. . . ) objednávať u poskytovateľa služby a musia byť výhradne vykonané poskytovateľom služby, či ním poverenou osobou. Akýkoľvek samovoľný zásah do technológie, či hardwaru zo strany užívateľa služby alebo inou treťou osobou bez vedomia poskytovateľa služby sa považuje za podstatné porušenie zmluvy a umožňuje poskytovateľovi okamžité odstúpenia od zmluvy. Okrem toho má poskytovateľ voči užívateľovi nárok na náhradu všetkých účelne vynaložených nákladov, ktoré vznikli poskytovateľovi služby v súvislosti so servisom, upgrade systémom a nastavením ako dôsledok nedovoleného konania zo strany užívateľa služby.
4. Užívateľ je povinný po nahlásení (oznámení) technickej závady (nedostatku) poskytovateľovi, pokiaľ je to potrebné, zabezpečiť prístup poskytovateľa k objektu monitoringu tak, aby mohol poskytovateľ včas splniť všetky svoje povinnosti proti užívateľovi, vyplývajúce mu zo Zmluvy, vrátane prílohy B a mohol byť zo strany poskytovateľa vykonaný servis priamo v objekte monitoringu a to kdekoľvek na území Slovenskej republiky. Pokiaľ užívateľ bráni svojou nečinnosťou vykonaniu servisu (opravy, odstránenia zistenej technickej závady- nedostatku) zo strany poskytovateľa, nenesie poskytovateľ zodpovednosť užívateľovi za funkčnosť monitorovania objektu (monitoringu).

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

#### IV.

#### Cena servisných a ostatných úkonov

1. Všetky servisné úkony poskytovateľa 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 poskytovateľa a ďalej:

Výjazd k objektu monitorovania na dohodnuté miesto a zistená nefunkčnosť jednotky HW (technológie) neoprávnenou osobou (ľudský zásah) – poskytovateľ (vy)účtuje užívateľovi cenu 57,- € + 0,33 €/km; v tomto prípade dokumentácia aj písomné vyjadrenie technického oddelenia poskytovateľa 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 poskytovateľa služby – poskytovateľ (vy)účtuje užívateľovi cenu 57,- € bez DPH/ výjazd, teda bez ohľadu na objem pozáručných servisov, pre ktoré bol výjazd stranou užívateľa objednaný. V prípade ak sa pozáručný servis realizuje na niektorej z pobočiek poskytovateľa služby, za tento servisný úkon/y sa užívateľovi neúčtujú žiadne poplatky.

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

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

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

2. Ostatné úkony sú užívateľovi spoplatnené podľa aktuálneho cenníku uverejneného na webovom sídle poskytovateľa.

V Bratislave, dňa

V Poprade, dňa

.....  
Poskytovateľ  
Ing. Miroslav Bielčík, generálny riaditeľ  
na základe plnomocenstva k 30.11.2022

.....  
Užívateľ  
Mgr. Jana Jonasová, riaditeľka

.....  
Ing. Daniel Purgel, finančný riaditeľ  
na základe plnomocenstva k 30.11.2022