

Zmluva o poskytovaní služieb a dodávke tovaru

a

Licenčná zmluva č. <Z022-23>

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
a § 65 zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov

(ďalej len „Zmluva“)

medzi týmito zmluvnými stranami

Mesto Lučenec

so sídlom: Ulica novohradská č.1, 984 01 Lučenec

zastúpená: **PhDr. Alexandra Pivková, primátorka mesta Lučenec**

IČO: 00316181

DIČ: 2021237152

bankové spojenie: Prima banka Slovensko, a.s.

číslo účtu (IBAN): SK41 5600 0000 0060 0700 4001

(ďalej len „Objednávateľ“)

- na strane jednej -

a

MIM, s.r.o.

so sídlom: Slnecná 211/1, 010 03 Žilina

zapísaná v Obchodnom registri Okr. súdu Žilina, v oddiele: Sro; vo vložke č.:12610/L

zastúpená: **Ján Staník, konateľ**

IČO: 36 395 820

IČ DPH: SK2020105450

bankové spojenie: Tatra Banka, a.s., pobočka Žilina

číslo účtu (IBAN): SK84 1100 0000 0026 2015 1546

(ďalej len „Poskytovateľ“)

- na strane druhej -

Článok 1. Definícia pojmov

- 1.1. **Systém ESONA:** Počítačový program (softvér), ktorý je autorským dielom v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“). Pozostáva z aplikácií, ktoré sú Poskytovateľom poskytované Objednávateľovi na využívanie prostredníctvom internetu (ďalej „webová aplikácia“) alebo sú Objednávateľovi sprístupnené pre inštaláciu na mobilné zariadenie (ďalej „mobilná aplikácia“).
- 1.2. **Paušálne služby:** Služby, ktoré poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi pribežne.
- 1.3. **Implementačné služby:** Služby, ktoré poskytne Poskytovateľ Objednávateľovi jednorazovo.
- 1.4. **Zariadenia a príslušenstvo:** Tovar, ktorý bude Poskytovateľom dodaný v cene, množstve a termínoch podľa tejto Zmluvy.

Článok 2. Vyhlásenie

- 2.1. Poskytovateľ týmto výslovne vyhlasuje, že je výlučným vlastníkom Systému ESONA a vykonáva k nemu všetky majetkové práva autora k nemu.
- 2.2. Objednávateľ týmto výslovne vyhlasuje, že je zoznámený s aplikáciami Systému ESONA ponúkanými Poskytovateľom na základe tejto Zmluvy a súčasne vyhlasuje, že tieto aplikácie svojou funkcionalitou vyhovujú jeho potrebám.

Článok 3. Predmet Zmluvy

- 3.1. Základná časť: Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa
 - a) poskytovať Objednávateľovi Paušálne služby, ktoré sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 3 Zmluvy,
 - b) poskytnúť Objednávateľovi Implementačné služby, ktoré sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 2 Zmluvy,
 - c) dodať Objednávateľovi Zariadenia a príslušenstvo, ktoré je bližšie špecifikované v Prílohe č. 2 Zmluvy

a záväzok Objednávateľa zaplatiť za podmienok uvedených v tejto Zmluve za poskytnuté Paušálne služby, Implementačné služby a dodané Zariadenia a príslušenstvo cenu podľa Prílohy č. 2 Zmluvy a Prílohy č. 3 Zmluvy.

Článok 4. Licenčné podmienky

- 4.1. Touto zmluvou Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi nevýhradnú licenciu na používanie Systému ESONA, a to za podmienok a v rozsahu aplikácií a modulov uvedených v Prílohe č. 3 Zmluvy. Táto licencia sa udeľuje na celú dobu trvania Zmluvy.
- 4.2. Objednávateľ je oprávnený používať Systém ESONA spôsobom, na ktorý je určený a ako sa obvykle používa a spôsobom nevyhnutným na dosiahnutie účelu tohto softvéru. Objednávateľ je oprávnený používať Systém ESONA výlučne na území Slovenskej republiky.
- 4.3. Objednávateľ nie je oprávnený používať, reprodukovat' alebo sťahovať Systém ESONA alebo dáta zo Systému ESONA iné než svoje vlastné, ani sprístupňovať alebo poskytovať k dispozícii Systém ESONA tretím stranám na použitie za úhradu alebo bezplatne. Objednávateľ predovšetkým nie je oprávnený meniť programový kód systému ESONA alebo jeho častí, vykonávať reverzné inžinierstvo, dekompilovať, rozoberať alebo akýmkoľvek iným spôsobom určovať zdrojový kód alebo pripravovať z neho odvodené diela. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ nie je oprávnený bez súhlasu Poskytovateľa sám vykonať opravu jeho prípadných chýb, čím zmluvné strany vylučujú použitie príslušnej časti ustanovení § 89, ods. 2, písm. a) Autorského zákona pre tento zmluvný vzťah. Ostatné ustanovenia § 89 ods. 2 a 6 Autorského zákona tým zostávajú nedotknuté.
- 4.4. Systém ESONA môže obsahovať Open Source softvér a softvér tretích strán, ktorý je licencovaný bez licenčných poplatkov.

Článok 5. Miesto plnenia predmetu Zmluvy

- 5.1. Miestom plnenia predmetu Zmluvy je sídlo Objednávateľa. Ak s ohľadom na povahu poskytovaného plnenia je potrebné plnenie realizovať v sídle Poskytovateľa, je miestom plnenia sídlo Poskytovateľa. Programové prostriedky a údaje Objednávateľa potrebné na používanie mobilnej aplikácie Systému ESONA sú umiestnené na serveri Poskytovateľa zabezpečeného prostredníctvom tretej osoby.

Článok 6. Termíny plnenia predmetu Zmluvy

- 6.1. Zmluvné strany sa dohodli na plnení predmetu Zmluvy v termínoch uvedených v:
- a) odseku č. 2.6 Prílohy č. 2 Zmluvy pre Zariadenia a príslušenstvo,
 - b) odseku č. 2.8 Prílohy č. 2 Zmluvy pre Implementačné služby,
 - c) odseku č. 3.4 Prílohy č. 3 Zmluvy pre Paušálne služby.

Článok 7. Vykonávanie plnenia predmetu Zmluvy

- 7.1. Realizáciu plnenia predmetu Zmluvy v zmysle Prílohy č. 2 Zmluvy, Prílohy č. 3 Zmluvy a Prílohy č. 4 Zmluvy bude riadiť poverený zamestnanec Objednávateľa a poverený zamestnanec Poskytovateľa tak, aby boli splnené požiadavky stanovené Zmluvou.
- 7.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť plnenie predmetu Zmluvy Objednávateľovi včas, riadne a za podmienok stanovených Zmluvou.
- 7.3. Zmluvné strany budú vo veci plnenia predmetu Zmluvy komunikovať prostredníctvom poverených zamestnancov uvedených v odseku č. 1.1 a č. 1.2 Prílohy č. 1 Zmluvy.

Článok 8. Odovzdanie a prevzatie predmetu Zmluvy

- 8.1. O odovzdaní a prevzatí predmetu Zmluvy sa spíše:
- a) odovzdávací protokol pre Zariadenia a príslušenstvo a pre sprístupnenie Systému ESONA (umožnenie používať systém ESONA),
 - b) akceptačný protokol pre Implementačné služby.
- 8.2. Odovzdávací protokol alebo akceptačný protokol sa vyhotovia minimálne v dvoch rovnopisoch po jednom pre Poskytovateľa a Objednávateľa.
- 8.3. Predmet zmluvy sa považuje za prebratý podpisom Preberacieho protokolu alebo akceptačného protokolu oboma zmluvnými stranami, pokiaľ nie je v tejto Zmluve uvedené inak.

Článok 9. Cena za plnenie predmetu Zmluvy a platobné podmienky

- 9.1. Za plnenie predmetu Zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu:
- a) uvedenú v odseku č. 2.1 Prílohy č. 2 Zmluvy za poskytnuté Implementačné služby a dodané Zariadenia a príslušenstvo,
 - b) uvedenú v odseku č. 3.3 Prílohy č. 3 Zmluvy za poskytované Paušálne služby.
- 9.2. Ceny podľa odseku č. 9.1 Zmluvy budú fakturované:
- a) podľa odseku č. 2.7 Prílohy č. 2 Zmluvy za dodané Zariadenia a príslušenstvo,
 - b) podľa odseku č. 2.9 Prílohy č. 2 Zmluvy za poskytnuté Implementačné služby,
 - c) podľa odseku č. 3.3 Prílohy č. 3 Zmluvy za poskytnuté Paušálne služby.
- 9.3. Všetky ceny uvedené v odseku č. 9.1 Zmluvy sú uvedené bez DPH. Výška DPH bude stanovená a fakturovaná v súlade s daňovými predpismi, platnými v Slovenskej republike.
- 9.4. Všetky faktúry podľa tejto Zmluvy sú splatné do 30 dní od doručenia, pričom úhrada sa bude vykonávať na bankový účet Poskytovateľa. Faktúry budú obsahovať okrem daňových náležitostí aj číslo tejto Zmluvy. Za zaplatenie faktúry sa považuje pripísanie fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.

- 9.5. V prípade, ak Objednávateľ čo i len čiastočne nesplní svoju povinnosť zaplatiť cenu za predmet plnenia Zmluvy, Poskytovateľ vyzve Objednávateľa na jej úhradu, pričom mu stanoví dodatočnú lehotu na plnenie nie kratšiu ako 10 dní. Ak Objednávateľovi uplynie dodatočná lehota na úplné uhradenie ceny za plnenie predmetu Zmluvy, Poskytovateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť. Právo Poskytovateľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.

Článok 10. Zodpovednosť Poskytovateľa

- 10.1. Poskytovateľ zodpovedá za bezchybné plnenie predmetu Zmluvy, ako aj za to, že tento predmet Zmluvy bude v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, platnými v čase odovzdania predmetu Zmluvy.
- 10.2. Poskytovateľ žiadnym spôsobom nezodpovedá za obsah, správnosť ani úplnosť údajov manuálne uložených, zhromaždených alebo generovaných Objednávateľom prostredníctvom Systému ESONA.
- 10.3. Poskytovateľ nezodpovedá za použitie údajov Objednávateľom. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné škody spôsobené Objednávateľovi nedovoleným alebo nesprávnym užívaním Systému ESONA Objednávateľom.
- 10.4. Poskytovateľ zodpovedá za to, že vlastnosti Paušálnych služieb, Implementačných služieb, Zariadení a príslušenstva, ktoré sú súčasťou predmetu Zmluvy, zodpovedajú špecifikáciám uvedeným v Prílohe č. 2 Zmluvy, Prílohe č. 3 Zmluvy a Prílohe č. 4 Zmluvy.
- 10.5. Objednávateľ má nárok na odstránenie zistených nedostatkov nasledujúcim spôsobom a v nasledovnom rozsahu:
- a) V prípade Paušálnych služieb Objednávateľ hlási chyby Systému ESONA postupom a za podmienok uvedených v odseku č. 3.13 Prílohy č. 3 Zmluvy až odseku č. 3.20 Prílohy č. 3 Zmluvy.
 - b) V prípade Implementačných služieb Objednávateľ uplatní svoje výhrady najneskôr pri preberaní (akceptácii) výstupov Implementačných služieb.
 - c) V prípade Zariadení a príslušenstva Poskytovateľ poskytuje záruku v dĺžke a rozsahu definovanom v Prílohe č. 4 Zmluvy, pričom Poskytovateľ a Objednávateľ postupujú pri reklamácií Zariadení a príslušenstva podľa Reklamačných podmienok uvedených v Prílohe č. 4 Zmluvy.

Článok 11. Ochrana osobných údajov a dát, utajenie a bezpečnosť

- 11.1. Predmety, dokumenty, návrhy, testovacie programy, atď. patriace Poskytovateľovi, ktoré sú Objednávateľovi prístupné za účelom plnenia tejto Zmluvy pred, pri alebo po jej uzatvorení, sú považované za duševné vlastníctvo ako aj obchodné tajomstvo Poskytovateľa a musia byť Objednávateľom uchovávané v tajnosti. Dokumenty, informácie vo všeobecnosti, atď. patriace Objednávateľovi, ktoré boli Poskytovateľovi sprístupnené za účelom plnenia tejto Zmluvy pred, pri alebo po jej uzatvorení, sú považované za obchodné tajomstvo Objednávateľa a musia byť Poskytovateľom uchovávané v tajnosti.
- 11.2. Objednávateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi všetky závažné skutočnosti idúce nad rámec právnych predpisov, ktorých znalosť je pre Poskytovateľa nutná z dôvodu ochrany dát a utajovania, pričom táto povinnosť platí aj opačne pre Poskytovateľa voči Objednávateľovi. Poskytovateľ sa zaväzuje spracúvať údaje Objednávateľa, potrebné pre realizáciu zmluvného vzťahu v súlade s príslušnými právnymi predpismi v zmysle § 271 Obchodného zákonníka.
- 11.3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že po dobu trvania tejto Zmluvy a taktiež aj po skončení jej platnosti po dobu 10 rokov zachovávajú mlčanlivosť o obchodnom tajomstve, know-how a akýchkoľvek dôverných

informáciách, testovacích programoch, návrhoch, dokumentoch, dátach, ktoré získali počas trvania tejto Zmluvy alebo v súvislosti s plnením povinnosti podľa tejto Zmluvy.

- 11.4. Povinnosť mlčanlivosti podľa odseku č. 11.3 Zmluvy sa nevzťahuje na také informácie, programy, dokumenty, dáta, ktoré sa stali všeobecne známymi alebo verejne prístupnými, ak sa tak nestalo porušením povinnosti niektorej zo zmluvných strán, ani na informácie získané jednou zo zmluvných strán nezávisle na tejto Zmluve.
- 11.5. Zmluvné strany neporušia povinnosti vyplývajúce z tohto článku, ak povinnosť oznámiť niektoré z utajovaných informácií vyplýva z platných právnych predpisov alebo právoplatného rozhodnutia súdu alebo iného orgánu štátnej správy či samosprávy, alebo ak k tomu dala druhá zmluvná strana predchádzajúci písomný súhlas.

Článok 12. Vyššia moc

- 12.1. Objednávateľ a Poskytovateľ nebudú zodpovední za nesplnenie alebo omeškanie s plnením svojich záväzkov podľa tejto Zmluvy, ak také neplnenie je celkom alebo čiastočne dôsledkom okolností, vymykajúcich sa primeranej kontrole Objednávateľa a/alebo Poskytovateľa, a to aj keď tieto skutočnosti nastali po tom, čo Objednávateľ a/alebo Poskytovateľ bol v omeškaní. Také okolnosti zahŕňajú, okrem iného, živelné pohromy, výpadky alebo nedostatky elektrického prúdu, povodne, zasiahnutia bleskom, požiare, krádeže, štrajky, ktorým sa nemožno primerane vyhnúť, zásahy alebo opomenutia vlády, miestnych alebo iných úradov a správnych orgánov, verejných telekomunikačných operátorov a iných súvisiacich úradov, epidémie, pandémie, vojny alebo nepokoje. Ustanovenie tohto odseku sa uplatní len za predpokladu, že Objednávateľ a/alebo Poskytovateľ bol o týchto okolnostiach a predpokladanej dobe ich trvania písomne oboznámení postihnutou zmluvnou stranou bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o nich táto zmluvná strana dozvedela, najneskôr však do 3 pracovných dní ako tieto okolnosti vznikli. Za vyššiu moc sa nepokladajú prekážky, ktoré vznikli následkom hospodárskych pomerov povinnej zmluvnej strany.
- 12.2. Zmluvná strana, ktorá sa odvoláva na vyššiu moc, je povinná bezodkladne doložiť svoje tvrdenie, že nastala skutočnosť, ktorá spadá pod definíciu vyššej moci, potvrdením príslušného úradu alebo iným vhodným dôkazom. Vyššiu moc nie je potrebné preukazovať, ak je daný prípad vyššej moci všeobecne známy.
- 12.3. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto okolnosti spojené. Za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť sa nepovažuje neudelenie povolenia, o ktoré mala príslušná, za účelom zabezpečenia splnenia alebo prijatia svojej povinnosti vyplývajúcej jej z tejto Zmluvy, zmluvná strana požiadať.

Článok 13. Súčinnosť zmluvných strán

- 13.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a súčinnosti potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov, vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
- 13.2. Zmluvné strany sa dohodli, že ak jedna zo zmluvných strán bude mať vedomosť o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla mať priamo alebo nepriamo vplyv na plnenie predmetu Zmluvy, je táto zmluvná strana povinná bez zbytočného odkladu o tejto skutočnosti alebo okolnosti informovať druhú zmluvnú stranu.
- 13.3. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť nevyhnutne potrebnú na plnenie predmetu Zmluvy a umožniť Poskytovateľovi primeraný prístup do priestorov v sídle Objednávateľa.
- 13.4. Objednávateľ je za účelom plnenia predmetu Zmluvy povinný poskytnúť Poskytovateľovi zdarma, na základe jeho požiadavky, nevyhnutné pracovné priestory, technickú a komunikačnú infraštruktúru, ubytovanie. Objednávateľ nie je povinný poskytnúť.

- 13.5. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebné údaje a zabezpečiť súčinnosť svojich dodávateľov, ktorá je nevyhnutná najmä pri realizácii Implementačných služieb.
- 13.6. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby on a ním poverené osoby dodržiavali v prevádzkach a objektoch Objednávateľa pri plnení predmetu tejto Zmluvy pokyny Objednávateľa (resp. ním poverenej osoby) týkajúce sa monitorovania a obmedzenia pohybu osôb, spôsobu organizácie práce, vedenia evidencií a zabezpečenia bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a majetku Objednávateľa.
- 13.7. Poskytovateľ nie je v omeškaní s plnením predmetu Zmluvy, ak jeho záväzok plniť predmet tejto Zmluvy nemohol byť riadne a včas splnený preto, že Objednávateľ mu riadne a včas neposkytol súčinnosť, na ktorú sa podľa tejto Zmluvy zaviazal alebo ktorú si zmluvné strany určili v ďalších obojstranne akceptovaných podmienkach.
- 13.8. Lehoty na dodanie predmetu Zmluvy sa predlžia o dobu trvania omeškania s poskytnutím súčinnosti zo strany Objednávateľa za predpokladu, že Poskytovateľ Objednávateľa na neposkytnutú súčinnosť upozornil formou e-mailu, listu alebo zápisu z rokovania.

Článok 14. Vzájomná komunikácia a splnomocnení

- 14.1. Ak sa touto Zmluvou vyžaduje písomná forma pre vykonanie úkonu, písomná forma je splnená aj v prípade, ak je úkon vykonaný emailom, na emailové adresy osôb uvedených v záhlaví tejto Zmluvy alebo na emailové adresy menovaných splnomocnencov, alebo poverených osôb, menovaných touto Zmluvou nasledovne.
- a) Zmluvné strany sa dohodli, že v zmluvných a obchodných záležitostiach, súvisiacich s touto Zmluvou budú komunikovať prostredníctvom splnomocnencov, menovaných touto Zmluvou v Prílohe č. 1 Zmluvy.
 - b) Zmluvné strany sa dohodli, že vo veciach technickej realizácie plnenia predmetu Zmluvy, koordinovania súčinnosti svojich zamestnancov na prácach pri plnení predmetu Zmluvy, budú komunikovať prostredníctvom poverených osôb, menovaných touto Zmluvou v Prílohe č. 1 Zmluvy.
- 14.2. Zmluvné strany sa zaväzujú oznámiť si bezodkladne zmeny akýchkoľvek údajov, uvedených v záhlaví tejto Zmluvy a zmenu osôb, určených ako Splnomocnení alebo Poverené osoby.

Článok 15. Ukončenie zmluvy

- 15.1. Zmluvu je možné ukončiť odstúpením od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy v zmysle Zmluvy alebo v zmysle § 345 Obchodného zákonníka. Oprávnená strana môže od Zmluvy odstúpiť, pokiaľ to oznámi písomne druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu, najneskôr do 15 dní po tom, ako sa o porušení dozvedela. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstúpenia od Zmluvy si zmluvné strany nebudú vzájomne vracat' plnenia poskytnuté do doby odstúpenia od Zmluvy a ani požadovať ďalšie finančné plnenie. Ak Poskytovateľovi vznikne nárok na úhradu plnenia poskytnutého do odstúpenia od Zmluvy, Objednávateľ je povinný ho uhradiť. Zmluvné strany označujú za podstatné porušenie Zmluvy nasledovné situácie:
- a) Ak v rámci reklamačného konania podľa odseku č. 4.33 Prílohy č. 4 Zmluvy uzná Poskytovateľ vadu Zariadení a príslušenstva, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Zariadenie a príslušenstvo mohlo riadne užívať, a zároveň Poskytovateľ nevie zabezpečiť výmenu Zariadení a príslušenstva za nové s rovnakými vlastnosťami alebo podobnými vlastnosťami.
 - b) Ak ani po uplynutí dodatočnej lehoty podľa odseku č. 9.5 Zmluvy Objednávateľ neuhradí úplnú cenu za plnenie predmetu Zmluvy.

Článok 16. Závěrečné ustanovenia

- 16.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú v trvaní 12 kalendárnych mesiacov.
- 16.2. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami, a účinnosť deň nasledujúci po jej zverejnení v zmysle ust. § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v spojení so zákonom NR SR č. 211/200 Zb. o slobodnom prístupe k informáciám (nakoľko sa jedná o povinne zverejňovanú zmluvu). Zverejnenie Zmluvy zabezpečí Objednávateľ.
- 16.3. Ak by bolo, alebo sa stalo niektoré ustanovenie tejto Zmluvy neplatným, nedotkne sa to platnosti ostatných jej ustanovení. Zmluvné strany sa zaväzujú, že namiesto neplatného ustanovenia sa dohodnú na takom, ktoré je v rámci právnych možností najbližšie tomu, čo chceli dosiahnuť zmluvné strany formulovaním obsahu a účelu neplatného ustanovenia.
- 16.4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade sporov o obsah a plnenie tejto Zmluvy vynaložia všetko úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať k tomu, aby tieto spory boli vyriešené cestou zmieru, najmä, aby boli odstránené okolnosti, vedúce k vzniku práva od Zmluvy odstúpiť, alebo okolností spôsobujúcich jej neplatnosť.
- 16.5. Táto Zmluva, ako aj práva a povinnosti, vzniknuté na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, sa riadia slovenským právnym poriadkom, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v platnom znení.
- 16.6. Táto Zmluva sa vyhotovuje v štyroch (4) rovnopisoch, každá zo zmluvných strán obdrží po podpise Zmluvy obidvomi zmluvnými stranami dve (2) vyhotovenia.
- 16.7. Táto Zmluva vrátane jej príloh predstavuje úplnú dohodu medzi zmluvnými stranami vo vzťahu k predmetu Zmluvy a nahrádzajú všetky predchádzajúce dohovory, dohody a záväzky, či už ústne alebo písomné. V prípade rozporu ustanovení medzi touto Zmluvou a prílohami k tejto Zmluve majú prednosť ustanovenia tejto Zmluvy.
- 16.8. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu, vrátane jej príloh, pred jej podpisom prečítali, porozumeli jej obsahu v celom rozsahu, že bola uzatvorená po vzájomnom prerokovaní podľa ich pravej a slobodnej vôle, že nebola uzavretá v tiesni, alebo za nápadne nevýhodných podmienok, čo potvrdzujú svojimi podpismi.
- 16.9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy, a to:
- Príloha č. 1 Zmluvy – Kontaktné adresy a údaje,
 - Príloha č. 2 Zmluvy – Zariadenia a príslušenstvo, Implementačné služby,
 - Príloha č. 3 Zmluvy – Paušálne služby,
 - Príloha č. 4 Zmluvy – Reklamačný poriadok.

Za Objednávateľa:

V Lučenci,

30.6.2023

Mesto Lučenec
PhDr. Alexandra Pivková
primátorka mesta

Za Poskytovateľa:

V Žiline,

30.6.2023

MIM, s.r.o.
Ján Staník
konateľ

Príloha č. 1 Zmluvy

1. Kontaktné adresy a údaje

1.1. Kontaktné adresy a zoznam kontaktných osôb za stranu Poskytovateľa je uvedený v nasledujúcej tabuľke.

Za stranu Poskytovateľa	Meno a priezvisko	E-mailová adresa
Spinomocnenec v zmluvných a obchodných záležitostiach	Igor Korniet	prednosta@lucenec.sk
Poverená osoba pre technickú realizáciu plnenia predmetu Zmluvy	Richard Vaculčiak	richard.vaculciak@lucenec.sk

1.2. Kontaktné adresy a zoznam kontaktných osôb za stranu Objednávateľa je uvedený v nasledujúcej tabuľke.

Za stranu Objednávateľa	Meno a priezvisko	E-mailová adresa
Spinomocnenec v zmluvných a obchodných záležitostiach	Monika Kocáková	monika.kocakova@mim.sk
Poverená osoba pre technickú realizáciu plnenia predmetu Zmluvy	Zuzana Huljaková	zuzana.huljakova@mim.sk

1.3. Obe zmluvné strany môžu dodatočne oznámiť druhej zmluvnej strane zmenu kontaktných adries a osôb uvedených v odseku č. 1.1 a v odseku č. 1.2 tejto Prílohy č. 1 Zmluvy.

2. Zariadenia a príslušenstvo, Implementačné služby

- 2.1. Poskytovateľ v zmysle odseku č. 3.1 Zmluvy Objednávateľovi poskytne nasledujúce Implementačné služby a dodá nasledujúce Zariadenia a príslušenstvo a Objednávateľ Poskytovateľovi za to zaplatí nasledovnú cenu:

Zariadenia a príslušenstvo (ZP), implementačné služby (IS)	typ	m.j.	Cena za m.j. [EUR]	Počet m.j.	Cena [EUR bez DPH]
Ručná UHF čítačka pre kontrolu RFID štítkov	ZP	ks	350	2	700
RFID štítky pre plastové i kovové nádoby so zaliatou potlačou (nitovacie, 116 x 28 x 12 mm)	ZP	ks	1,60	3 600	5 760
Školenie používateľov systému ESONA a štartovací balíček pre inštaláciu RFID štítkov	IS	školenie	240	1	240
Spolu jednorazové (t.j. obstarávacie) náklady					6 700

- 2.2. Položky označené v stĺpci „typ“ skratkou „IS“ sa poskytujú formou služby. Položky označené v stĺpci „typ“ skratkou „ZP“ sa dodávajú formou predaja tovaru.
- 2.3. Pri dodaní Zariadení a príslušenstva sa Objednávateľ zaväzuje uhradiť aj náklady potrebné na doručenie Zariadení a príslušenstva do sídla Objednávateľa prostredníctvom poštových, kuriérskych alebo špedičných služieb vrátane poistenia predmetnej zásielky.
- 2.4. Ceny jednorazových Implementačných prác nezahŕňajú zvýšené náklady z dôvodu dodatočných zmien požadovaných Objednávateľom nad rámec funkčnosti systému ESONA špecifikovaného v odseku č. 3.5 Prílohy č. 3 Zmluvy.
- 2.5. V prípade RFID štítkov je potrebné, aby Objednávateľ špecifikoval:
- typ nádoby (Plechová / Plastová)
 - objem nádoby (napr. 1100L)
 - typ odpadu (napr. Zmesový komunálny odpad - ZKO)
 - požadovaný počet štítkov (v kusoch)

- 2.6. Termín dodania Zariadenia a príslušenstva je nasledovný:

Zariadenia a príslušenstvo	Termín dodania
Ručná UHF RFID čítačka pre kontrolu štítkov	Do 40 pracovných dní od účinnosti Zmluvy
RFID štítky pre plastové i kovové nádoby so zaliatou potlačou (nitovacie, 116 x 28 x 12 mm)	Do 40 pracovných dní odo dňa obdržania Požiadavky Objednávateľa na dodanie čipov so špecifikáciou štítkov podľa odseku 2.5.

- 2.7. Spôsob a termín fakturácie dodania Zariadení a príslušenstva je nasledovný:

Spôsob fakturácie	Jednorazovo osobitnou faktúrou
Termín fakturácie	Právo fakturovať vznikne dňom podpisu odovzdávacieho protokolu a prílohou faktúry musí byť kópia odovzdávacieho protokolu

- 2.8. Termín poskytnutia Implementačných služieb je nasledovný:

Implementačné služby	Termín dodania
Školenie používateľov systému ESONA a štartovací balíček pre inštaláciu RFID štítkov	Do 40 pracovných dní od účinnosti Zmluvy

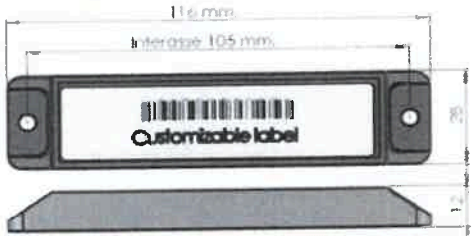
- 2.9. Spôsob a termín fakturácie poskytnutia Implementačných služieb je nasledovný:

Spôsob fakturácie	Jednorazovo osobitnou faktúrou.
-------------------	---------------------------------

Termín fakturácie	Právo fakturovať vznikne dňom podpisu akceptačného protokolu a prílohou faktúry musí byť kópia akceptačného protokolu.
-------------------	--

Špecifikácia Zariadení a príslušenstva

2.10. Špecifikácia Zariadení a príslušenstva je uvedená v nasledujúcej tabuľke:

Názov	Popis a funkčnosť
Ručná UHF čítačka pre kontrolu RFID štítkov	Ručná prenosná UHF čítačka RFID štítkov. Čítačka je napájaná a ovládaná priamo cez rozhranie USB a umožňuje čítanie RFID štítkov EPC triedy 1 Gen2 UHF. Čítačka sa pripojí k mobilnému zariadeniu alebo počítaču pomocou USB OTG kábla. Parametre čítačky: - Čítacia vzdialenosť: do 30 cm - Komunikačné rozhranie: USB 2.0 - Prevádzková teplota: od -20°C do +55°C. - 
RFID štítky pre plastové i kovové nádoby so zaliatou potlačou (nitovacie, 116 x 28 x 12 mm)	RFID čip a anténa sú umiestnené v tzv. štítku z odolného pevného plastu, ktorý je potrebné ku nádobe prichytiť nerezovými nitmi. Každý štítok má nálepku s potlačou, na ktorej je uvedený typ odpadu a objem nádoby. RFID štítok má rozmery 116 mm x 28 mm a hrúbku 12 mm. Každý štítok môže mať potlač s typom odpadu a objemom nádoby (viď ilustračný obrázok nižšie), ktorá je pokrytá špeciálnou čírou živcou. Prevádzková teplota je od -30° / +80°C. 

Špecifikácia Implementačných služieb

2.11. Špecifikácia Implementačných služieb je uvedená v nasledujúcej tabuľke:

Názov	Popis a funkčnosť
Školenie používateľov systému ESONA a štartovací balíček pre inštaláciu RFID štítkov	Školenie pre prácu so Systémom ESONA v rozsahu sprístupnených modulov a aplikácií. Poverení účastníci školenia Objednávateľa sa oboznámia s funkcionalitou Systému ESONA a spôsob označovania nádob. V cene školenia je zahrnutý aj štartovací balíček pre inštaláciu RFID štítkov obsahujúci najmä šablónu pre označenie nádob RFID štítkami.

3. Paušálne služby

3.1. Poskytovateľ v zmysle odseku č. 3.1 Zmluvy bude poskytovať Objednávateľovi nasledujúce Paušálne služby:

a) zabezpečenie údajov o výsypoch spôsobom, ktorý je označený v nasledujúcej tabuľke písmenom "x":

Spôsob zabezpečenia údajov o výsypoch	
Bez zabezpečenia údajov o výsypoch - nie je zabezpečený prenos dát o výsypoch zo systému vývozcu a priradenie anonymných údajov o výsypoch k jednotlivým poplatníkom	☐
Spracovanie údajov o výsypoch zo systému a zaradení vývozcu - prenos dát o výsypoch zo systému vývozcu a priradenie anonymných údajov o výsypoch k jednotlivým poplatníkom	☒
Automatická evidencia výsypov pomocou vlastných IoT zariadení - zber, prenos a spracovanie dát o výsypoch z vlastných IoT zariadení	☐
Manuálna evidencia výsypov náramkovými čítačkami snímaním RFID štítkov - zber, spracovanie a prenos dát o výsypoch z náramkových čítačiek	☐
Manuálna evidencia výsypov mobilnou aplikáciou ESONA snímaním nálepiek s QR kódmi - zber, spracovanie a prenos dát o výsypoch mobilnou aplikáciou ESONA	☐

b) používanie Systému ESONA v rozsahu aplikácií a modulov označených v nasledujúcej tabuľke písmenom "x", ktorých špecifikácia a funkčnosť je podrobne uvedená v odseku č. 3.5 Prílohy č. 3 Zmluvy:

Aplikácie a moduly systému ESONA	
Portál pre správcu nádob - internetová aplikácia	
- Evidovanie údajov o nádobách	☒
- Evidovanie údajov o subjektoch / poplatníkoch, nehnuteľnostiach, rozhodnutiach (platobných výmeroch) a ich vzájomných väzbách	☒
Mobilná aplikácia pre správcu nádob	☒
Klientsky portál pre poplatníkov - internetová aplikácia	☐
Portál pre vývozcu - internetová aplikácia	☐

- c) založenie profilu Objednávateľa, vytvorenie VPN profilu, vytvorenie používateľov a nastavenie oprávnení prístupu k Systému ESONA,
- d) garantovanie dostupnosti Systému ESONA podľa odseku č. 3.7 Prílohy č. 3 Zmluvy,
- e) zabezpečenie potrebného diskového priestoru v cloude pre uloženie údajov Objednávateľa vytvorených v Systéme ESONA,
- f) podporu používateľov prostredníctvom Hotline služby podľa odseku č. 3.8 až odseku č. 3.12 Prílohy č. 3 Zmluvy,
- g) garantovanie odstránenia chýb Systému ESONA podľa odseku č. 3.13 až odseku č. 3.20 Prílohy č. 3 Zmluvy,
- h) používateľskú dokumentáciu a návody na používanie Systému ESONA.

3.2. Paušálne služby nezahŕňajú:

- a) pripojenie Objednávateľa k internetu,
- b) údržbu sieťového pripojenia Objednávateľa k internetu, ako aj akýchkoľvek iných sieťových pripojení Objednávateľa.

3.3. Objednávateľ v zmysle odseku č. 3.1 Zmluvy bude platiť Poskytovateľovi za Paušálne služby uvedené v odseku č. 3.1 Prílohy č. 3 Zmluvy nasledovnú cenu:

Paušálne služby (PS)		m.j.	Cena za m.j. [EUR]	Počet m.j.	Cena / mes. [EUR]
Používanie systému ESONA pre správcu nádob					
▪ Portál pre správcu nádob ▪ Mobilná aplikácia pre správcu nádob	PS	mesiac	0,00	12	0,00
Spolu paušálny poplatok					0,00

3.4. Termín sprístupnenia Systému ESONA a spôsob a termín fakturácie Paušálnych služieb je nasledovný:

Termín poskytnutia	Sprístupnenie Systému ESONA (umožnenie používať systém ESONA) do 15 pracovných dní odo dňa poskytnutia zoznamu používateľov. Systém ESONA v tomto termíne nebude mať žiadne importované údaje o subjektoch.
Spôsob fakturácie	Nefakturuje sa
Termín fakturácie	Nefakturuje sa

Špecifikácia aplikácií a modulov Systému ESONA

3.5. Špecifikácia a popis funkčnosti aplikácií a modulov systému ESONA je uvedená v nasledujúcej tabuľke:

Názov	Popis a funkčnosť
Portál pre správcu nádob	▪ Prístup prostredníctvom tenkého klienta – cez internetový prehliadač Mozilla Firefox, Google Chrome alebo Microsoft Edge. ▪ Manuálna aktualizácia informácií o subjektoch / poplatníkoch, nehnuteľnostiach, odpadových nádobách, rozhodnutiach (platobných výmeroch) a ich vzájomných väzbách priamo na Portáli pre správcu nádob ESONA. (Platí len v prípade, ak nie je implementovaná integrácia na IS Objednávateľa. ▪ Obojsmerná integrácia na IS Objednávateľa formou volania webovej služby (Platí len v prípade, ak je implementovaná online integrácia na IS Objednávateľa). ▪ Evidencia odpadových nádob na báze elektronických štítkov vrátane informácií o polohe nádoby: - Evidované odpadové nádoby rôznych objemov a druhov. - Evidované odpadové nádoby priradené k jednotlivým subjektom. - Zmena stavu štítku. - Vyhľadávanie subjektu. - Vyhľadávanie odpadovej nádoby (na základe názvu subjektu, adresy, identifikátora štítku). - Zobrazenie údajov o vývozoč odpadových nádob v tabuľkovej a mapovej forme. - Export údajov o realizovaných vývozoč s filtrom na dátum. ▪ Portál pre správcu nádob je obojstranne funkčne integrovaný na systém CG ISS (CORA GEO)
Mobilná aplikácia pre správcu nádob	▪ Prístup do Mobilnej aplikácie ESONA na platforme Android. Pre inštaláciu mobilnej aplikácie je potrebné mať zriadený Google účet na prístup do služby Google Play, ktorá slúži ako oficiálny obchodný portál aplikácií pre operačný systém Android a umožňuje používateľom prehliadať a sťahovať aplikácie. ▪ Registrácia RFID štítku na odpadovú nádobu na nehnuteľnosť a poplatníka vrátane polohy stojiska nádoby priamo v teréne.

	▪ Overenie funkčnosti RFID štítku odpadovej nádoby v teréne, kontrola identifikátora odpadovej nádoby (číslo štítku) a ďalších údajov, evidovaných ku odpadovej nádobe (subjekt, adresa stojiska nádoby). ▪ Možnosť aktualizácie/zmeny údajov o odpadovej nádobe (adresa stojiska, poloha nádoby, poznámka). ▪ Obojsmerná komunikácia Mobilnej aplikácie so systémom ESONA.
--	---

Garantovanie dostupnosti Systému ESONA

- 3.6. Poskytovateľ zabezpečí dostupnosť Systému ESONA tak, aby Systém ESONA vykonával dohodnuté funkcie podľa zadaných požiadaviek. Dostupnosť sa počíta percentuálne. Výpočet je závislý od nižšie uvedeného prevádzkového času a od času jeho výpadku (nedostupnosti). Čas výpadku znamená čas, kedy systém ESONA nie je dostupný počas dohodnutého prevádzkového času služby, pričom do času výpadku sa nepočíta čas výpadkov spôsobený:
- a) výpadkom elektrickej energie u Objednávateľa,
 - b) výpadkom internetového pripojenia u Objednávateľa,
 - c) cudzím neoprávneným zásahom do Systému ESONA,
 - d) zavíreným alebo inak poškodeným systémom na pracovných staniciach Objednávateľa,
 - e) zásahmi vyššej moci.
- 3.7. Poskytovateľ garantuje podľa odseku č. 3.6 Prílohy č. 3 Zmluvy nasledovnú dostupnosť (počítanú na rok):

	Garantovaná dostupnosť	
	Pracovný čas Pondelok - piatok Od 8:00 do 16:00	Mimopracovný čas
Aplikácie Systému ESONA	95%	90%

Hotline služba

- 3.8. Prostredníctvom Hotline služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi podporu pre nahlasovanie požiadaviek a z toho vyplývajúcu správu požiadaviek Objednávateľa.
- 3.9. Zákaznícky servis je dostupný prostredníctvom zaslania požiadavky na adresu: podpora@esona.sk.
- 3.10. Služba je dostupná v pracovných dňoch v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod. Požiadavka doručená Objednávateľom po 15:00 hodine príslušného pracovného dňa bude považovaná za doručení v prvý pracovný deň bezprostredne nasledujúci po dni odoslania požiadavky o 8:00.
- 3.11. Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi príjem požiadaviek Objednávateľa na:
- a) opravu chyby Systému ESONA,
 - b) zmenu používateľov a/alebo nastavenia ich oprávnení (pokiaľ to nie je Používateľovi umožnené zrealizovať samostatne v Systéme ESONA),
 - c) reklamáciu Zariadení a príslušenstva podľa Prílohy č. 4 Zmluvy,
 - d) pozáručný a mimozáručný servis Zariadení a príslušenstva.
- 3.12. Objednávateľ je povinný v svojej požiadavke uviesť o akú požiadavku podľa odseku č. 3.11 Prílohy č. 3 Zmluvy sa jedná.

Garantovanie odstránenia chýb Systému ESONA

- 3.13. Prostredníctvom služby garancie odstránenia chýb Systému ESONA zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi proces riadenia a riešenia Objednávateľom označených chýb, ktoré majú resp. môžu mať vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky poskytovaného Systému ESONA (ďalej len „Chyby Systému ESONA“).
- 3.14. V prípade požiadavky na opravu Chyby Systému ESONA Poskytovateľ uvedie všetky informácie potrebné na rozpoznanie Chyby Systému ESONA: kontext používania Systému, aplikáciu systému, kedy ku chybe došlo, (napr. kópia obrazovky, identifikátory spracovávaných objektov a pod.).
- 3.15. Hlásenie o Chybe Systému ESONA bude Poskytovateľom zaevidované a klasifikované podľa jeho závažnosti:
- a) Chyba Systému ESONA so závažnosťou „Kritická“ znamená, že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chýbnú funkčnosť kritických funkcionality Systému ESONA nevyhnutných na jeho používanie dohodnutým spôsobom popísaným v dodanej používateľskej dokumentácii, pričom chýbná alebo

nedostupná funkcionálna má negatívne dopady na činnosť Objednávateľa (vyplývajúcu zo zákona) s majoritným dopadom na užívateľov Objednávateľa. Funkčnosť Systému ESONA nie je Objednávateľ schopný sám zabezpečiť náhradným spôsobom.

- b) Chyba Systému ESONA so závažnosťou „Stredná“ znamená že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť Systému ESONA popísanú v dodanej používateľskej dokumentácii, pričom sa funkcionálna dá zabezpečiť použitím iných technologických a metodických postupov. Používanie Systému ESONA je degradované s dopadom na dostupnosť a kvalitu s dopadom na činnosť Objednávateľa a užívateľov Objednávateľa, ale udalosť nebráni výkonu činnosti Objednávateľa.
 - c) Chyba Systému ESONA so závažnosťou „Nízka“ znamená, že funkčnosť Systému je degradovaná. Dostupnosť Systému ESONA je obmedzená, alebo menej spoľahlivá bez predpokladaných dopadov na činnosť Objednávateľa, zistená udalosť nebráni výkonu činnosti Objednávateľa. Používanie Systému ESONA vzhľadom na definovanú udalosť je komplikované, alebo nie je možné plne funkčne používať, ale je ju možné zabezpečiť náhradným spôsobom.
- 3.16. V prípade Chyby Systému ESONA sa Poskytovateľ zaväzuje potvrdiť Objednávateľovi zaevidovanie hlásenia o Chybe Systému ESONA a kroky, ktoré boli, resp. ešte len budú zrealizované (Doba prvej odozvy) podľa závažnosti Chyby Systému ESONA nasledovne:
- a) Chyba Systému ESONA s prioritou „Kritická“ do 6 hodín od ohlásenia Chyby Systému ESONA,
 - b) Chyba Systému ESONA s prioritou „Stredná“ do konca najbližšieho pracovného dňa od dňa ohlásenia Chyby Systému ESONA,
 - c) Chyba Systému ESONA s prioritou „Nízka“ do 3 pracovných dní od dňa ohlásenia Chyby Systému ESONA.
- 3.17. V prípade Chyby Systému ESONA sa Poskytovateľ zaväzuje zjednať nápravu Chyby Systému ESONA (Doba konečného vyriešenia) podľa jej závažnosti nasledovne:
- a) Chyba Systému ESONA so závažnosťou „Kritická“ do 3 pracovných dní od ohlásenia Chyby Systému ESONA
 - b) Chyba Systému ESONA so závažnosťou „Stredná“ do 5 pracovných dní od ohlásenia Chyby Systému ESONA
 - c) Chyba Systému ESONA so závažnosťou „Nízka“ do 30 pracovných dní od ohlásenia Chyby Systému ESONA
- 3.18. Ak nie je možné odstrániť Chybu Systému ESONA vo vyššie uvedených lehotách, dohodnú si zmluvné strany primeranú lehotu na jej odstránenie.
- 3.19. Používateľ Objednávateľa je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť pri odstránení Chyby Systému ESONA. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie potrebné na odstránenie chyby a prijať ďalšie opatrenia uľahčujúce odhalenie a odstránenie chyby a jej príčin.
- 3.20. Objednávateľ bude notifikovaný o zaevidovaní hlásenia a postupe pri odstraňovaní Chyby Systému ESONA až po jej odstránenie.

4. Reklamačný poriadok

- 4.1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup Poskytovateľa v prípade uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady Zariadení a príslušenstva ako aj Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie (ďalej len „Tovar“) zo strany Objednávateľa (ďalej len „Reklamačný poriadok“).
- 4.2. Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi zmluvnú záruku za akosť Tvaru (ďalej len „Záruka“) na základe zákona č. 513/1991 Zb., obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) spôsobom, v rozsahu, so záručnou dobou, obsahom a za podmienok vyplývajúcich pre zodpovedajúcu záruku z tohto Reklamačného poriadku.
- 4.3. Objednávajúci potvrdzuje, že sa zoznámil s Reklamačným poriadkom Poskytovateľa. Objednávateľ prevzatím Tvaru od Poskytovateľa súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom.
- 4.4. Ako doklad o záruke slúži nákupný doklad (faktúra), odovzdávací protokol, alebo samostatný záručný list, ak ho na daný Tovar Poskytovateľ Objednávateľovi vystavil.
- 4.5. Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady Tvaru podľa bodu c) odseku č. 10.5 Zmluvy.
- 4.6. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady týkajúce sa dodaného Tvaru, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné podmienky.

Dĺžka záruky (záručná doba)

- 4.7. Pokiaľ v konkrétnom prípade nestanovuje Záručný list dotknutého Tvaru inak, dĺžka záručnej doby (záruka za akosť tovaru) je 12 mesiacov od kúpy Tvaru Objednávateľom - podnikateľom.
- 4.8. Záručná doba začína plynúť dňom odovzdania Tvaru, t. j. odo dňa podpísania preberacieho protokolu Kupujúcim V prípade, že Tovar nie je prevzatý osobne, rozumie sa prevzatím Tvaru okamih jeho odovzdania prvému prepravcovi.
- 4.9. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej Objednávateľ nemohol používať Tovar z dôvodu záručnej opravy Tvaru. V prípade odôvodneného zamietnutia reklamácie Tvaru podľa odseku č. 4.34 Prílohy č. 6 Zmluvy sa záručná doba nepredlžuje.
- 4.10. Ak bola reklamácia vybavená výmenou Tvaru, začne od prevzatia nového Tvaru plynúť nová záručná doba.

Záručné podmienky

- 4.11. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie veci (alebo ich častí) spôsobené používaním.
- 4.12. Záruka sa nevzťahuje na poškodenie vzniknuté prirodzeným alebo nadmerným mechanickým opotrebením, znečistením Tvaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby, používaním Tvaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojej teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, v ktorom sa Tovar bežne používa. Záruka sa nevzťahuje tiež na škody vzniknuté v dôsledku živeľnej udalosti, násilného poškodenia, poveternostných podmienok alebo prevádzkou v extrémnych a neobvyklých podmienkach. Záruka sa tiež nevzťahuje na Tovar, ktorý javí známky násilného odstránenia ochranného krytu.
- 4.13. Záruka sa nevzťahuje na úbytok kapacity batérie, ani na jej úplnú stratu spôsobenú bežným opotrebením a dobou používania. Výrobnou vlastnosťou predávanej batérie je schopnosť zachovať si rovnakú akosť ako v čase predaja len po dobu šiestich mesiacov odo dňa začatia jej užívania, pričom po tejto lehote sú akékoľvek prejavy vo vlastnostiach batérie v podobe úbytku jej výkonnosti už len prejavom jej prirodzeného opotrebenia, čo nie je považované za vadu batérie. Na tento účel sa považuje dátum predaja zariadenia, ktorého súčasťou je aj batéria, za začiatok užívania batérie.
- 4.14. Záruka sa uplatňuje pokiaľ bol Tovar inštalovaný a používaný v zhode s návodom na použitie a spôsobom, ktorý zodpovedá normálnemu používaniu výrobku.
- 4.15. Pokryté zárukou sú vady materiálu ako napríklad deštrukcia elektronických súčiastok a chyby spracovania ako napríklad poškodenie spôsobené nesprávnym zaskrutkovaním skrutiek, chyby spôsobené studenými spojmi, alebo nesprávne načítanie firmvéru.
- 4.16. Záruka sa nevzťahuje na nepatrné odchýlky požadovanej akosti Tvaru, ktoré sú pre hodnotu a úžitkové vlastnosti Tvaru nepodstatné, ako ani na Tovar, ktorý je čiastočne alebo úplne rozobratý, ak to jeho povaha a účel použitia neumožňuje.
- 4.17. Záruka sa nevzťahuje na poškodenia tovaru vzniknuté:

- a) opotrebovaním Tovarů spôsobené jeho obvyklým používaním ako sú napríklad bežné opotrebenie krytu, tlačidiel, nabíjacieho zariadenia a drobné povrchové poškodenia.
 - b) mechanickým poškodením Tovarů ako sú napríklad poškodený, rozbitý alebo prasknutý displej alebo kryt,
 - c) kontamináciou a prienikom kvapaliny spôsobenej použitím zariadenia nekompatibilným s uvedenou ochranou IP,
 - d) používaním Tovarů v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostrediu, pre ktoré je Tovar Poskytovateľom určený,
 - e) použitím nesprávneho alebo chybného montážneho zariadenia, resp. náradia, neodbornou montážou alebo inštaláciou, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté,
 - f) zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním a obsluhou, ktoré sú v rozpore s účelom použitia Tovarů.
 - g) pokusmi o opravu alebo úpravu vykonané neoprávneným personálom, prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov zákazníkom,
 - h) nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v návode alebo všeobecnými zásadami,
 - i) elektrickým prepätím (viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje),
 - j) prírodnou katastrofou alebo vyššou mocou.
- 4.18. Záruka sa nevzťahuje na príslušenstvo a doplnky Tovarů, ako napr. batérie, káble, remienok či nabíjacie adaptéry, nity.
- 4.19. Záruku nie je možné uplatniť na Tovar s porušenými ochrannými pečatami, informatívnymi nálepkami alebo sériovými číslami.
- 4.20. V Záručnom liste pre daný Tovar môžu byť záručné podmienky rozšírené alebo detailnejšie vymedzené.
- 4.21. Poskytovateľ negarantuje plnú kompatibilitu predaných Tovarů s inými Tovarimi, ktoré neboli explicitne uvedené v Zmluve alebo inej dokumentácii, neboli schválené pracovníkmi Poskytovateľa, alebo ktorých funkčnosť nebola Objednávateľom výslovne požadovaná pri zadávaní Objednávky.

Spôsob uplatnenia reklamácie

- 4.22. Objednávateľ si uplatňuje právo na reklamáciu Tovarů prostredníctvom elektronickej pošty: podpora@esona.sk, alebo písomným oznámením zaslaným poštou na adresu sídla Poskytovateľa. V oznámení reklamácie podľa tohto odseku Objednávateľ uvedie:
- a) fotokópiu Záručného listu, ak bol dodaný Poskytovateľom
 - b) číslo daňového dokladu/faktúry (zaslať aj fotokópiu),
 - c) presný názov výrobku a jeho špecifikáciu,
 - d) výrobné číslo, ktoré môže byť uvedené v záručnom liste, na krabici či na samotnom Tovare,
 - e) záznam s podrobným popisom závady a podrobným popisom podmienok, pri ktorých sa závada prejavuje,
 - f) prípadnú fotodokumentáciu.
- 4.23. Po takomto zaslaní reklamácie, Objednávateľ vyčká na pokyny Poskytovateľa o ďalšom postupe.
- 4.24. Poskytovateľ najneskôr do 5 pracovných dní posúdi, či je potrebné, aby Objednávateľ predložil Tovar Poskytovateľovi, alebo pracovníci Poskytovateľa posúdia Tovar priamo na mieste (napr. na vozidle, na nádobe).
- 4.25. Ak Poskytovateľ vyzve Objednávateľa na predloženie Tovarů na reklamáciu, Objednávateľ môže reklamovaný Tovar zaslať Poskytovateľovi poštou alebo kuriérskou službou na adresu sídla Poskytovateľa, ak sa nedohodne Poskytovateľ s Objednávateľom inak. Reklamovaný Tovar zaslaný na dobierku Poskytovateľovi, Poskytovateľ nepreberá. Náklady na dopravu reklamovaného Tovarů späť Objednávateľovi po vybavení reklamácie budú v prípade uznania reklamácie uhradené Poskytovateľom. Objednávateľ je povinný Tovar zasielaný na reklamáciu zabaliť do vhodného a dostatočne pevného obalu, aby nedošlo k jeho poškodeniu počas prepravy. Reklamačné konanie v tomto prípade začína dňom prijatia Tovarů servisným oddelením Poskytovateľa, nie dátumom odoslania reklamovaného Tovarů na prepravu.
- 4.26. Ak Poskytovateľ vyhodnotí potrebu posúdenia Tovarů pracovníkmi Poskytovateľa priamo na mieste, je Objednávateľ povinný poskytnúť súčinnosť a sprístupniť reklamovaný Tovar pracovníkom Poskytovateľa v predom dohodnutom termíne. Reklamačné konanie v tomto prípade začína dňom posúdenia Tovarů pracovníkmi Poskytovateľa na mieste.

- 4.27. Objednávateľ je povinný v prípade zistenia poruchy Tovar reklamáciu bezodkladne uplatniť u Poskytovateľa.
- 4.28. Objednávateľ je povinný sprístupniť dodaný Tovar Poskytovateľovi alebo jeho zmluvnému partnerovi na nevyhnutný čas posúdenia, opravy a výmeny Tovar.

Spôsob vybavenia reklamácie

- 4.29. Poskytovateľ zabezpečí posúdenie poruchy a informuje Objednávateľa o spôsobe vybavenia reklamácie najneskôr do 10 pracovných dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Tovar, najneskôr do 90 dní odo dňa začatia reklamačného konania.
- 4.30. Poskytovateľ ukončí reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- a) odovzdaním opraveného Tovar,
 - b) vyplatením primeranej zľavy z ceny Tovar formou vystavenia dobropisu, kedy Poskytovateľ vystaví Odberateľovi dobropis na dohodnutú cenu,
 - c) odovzdaním nového Tovar vymeneného za reklamovaný Tovar,
 - d) odôvodneným zamietnutím reklamácie Tovar.
- 4.31. Odovzdanie opraveného Tovar: Ak ide o vadu Tovar, ktorú je možné odstrániť, Poskytovateľ vadu odstráni. Odstrániteľnou vadou je vada Tovar, ktorej odstránením neutrpí vzhľad, funkcia a akosť Tovar.
- 4.32. Vyplatenie primeranej zľavy z ceny Tovar formou vystavenia dobropisu: Pokiaľ nie je možné vadu Tovar odstrániť a povaha vady nebráni obvyklému užívaniu Tovar, môže sa Poskytovateľ s Objednávateľom dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade poskytnutia zľavy nie je možné neskôr Túto vadu opätovne reklamovať.
- 4.33. Odovzdanie nového Tovar vymeneného za vadný Tovar: Ak ide o vadu Tovar, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať, má Objednávateľ právo na výmenu Tovar za Tovar s rovnakými vlastnosťami alebo podobnými vlastnosťami. Ak ide o vadu Tovar, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať, a zároveň Poskytovateľ nevie zabezpečiť výmenu Tovar za Tovar s rovnakými vlastnosťami alebo podobnými vlastnosťami, môže Objednávateľ odstúpiť od Zmluvy bez uhradenia Zmluvnej pokuty podľa bodu b) odseku č. 15.1. Zmluvy.
- 4.34. Odôvodnené zamietnutie reklamácie Tovar: Ak sa pri vybavovaní reklamácie zistí, že príčinou problémov nie je reklamovaný Tovar, ale nedodržanie záručných podmienok alebo uplynula záručná doba Tovar, bude reklamácia zamietnutá. Poskytovateľ má taktiež právo zamietnuť Tovar na reklamáciu v prípadoch, kedy reklamovaný Tovar alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nesplňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné prevzatie Tovar do reklamačného procesu alebo keď Tovar nebol v primeranej lehote Objednávateľom opakovane sprístupnený na posúdenie pracovníkom Poskytovateľa. Poskytovateľ zamietne reklamáciu, keď Objednávateľ pri uplatnení reklamácie neodovzdá všetky požadované doklady, prípadne tieto doklady nie sú čitateľné alebo odovzdávaný Tovar nie je kompletný.
- 4.35. V prípade, že Objednávateľ súhlasí s platenou opravou, bude táto oprava Tovar zo strany Poskytovateľa zabezpečená, za podmienok, že Poskytovateľ je schopný takúto opravu zabezpečiť.
- 4.36. Doručenie opraveného alebo nového Tovar späť k zákazníkovi po uznaní reklamácie, zabezpečuje Poskytovateľ na svoje náklady.
- 4.37. Tovar predložený k reklamácií bude testovaný iba na vadu uvedenú Objednávateľom v reklamačnom oznámení s popisom poruchy. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené Objednávateľom.
- 4.38. V prípade neoprávnenej reklamácie hradí Objednávateľ Poskytovateľovi náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti s prešetrovaním funkčnosti Tovar, so zistením neoprávnenej reklamácie a to vrátane nákladov, ktoré vznikli tretím stranám podieľajúcim sa na prešetrovaní reklamácie.