

Datum účinnosti: 3.6.2022

Smlouva o poskytování služeb společností JIMARK s.r.o.

Jméno zákazníka: Štefan Trojan Název společnosti: Kláštorisko Letnovce s.r.o., IČO: 52443892,
sídlo: Slovenského Raja 55 05313 Letanovce, zapsaný Obchodný register, zastoupen: Štefan Trojan, („Zákazník“)
Okresného soudu Ing. Ján Vronč
Košice I, Oddiel "Sro",
Vložka číslo: 46498/
V

a

JIMARK s.r.o., IČO: 27399575, se sídlem Praha 3, Na Jarově 2425/4, PSČ 13000, zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, sp. zn. C 109766, zastoupena Petrem Jiráskem, jednatelem („JIMARK s.r.o.“ nebo „Poskytovatel“)

- Smluvní strany a účel smlouvy.** JIMARK s.r.o. tímto souhlasí, že Zákazníkovi prodá Jednotku Nayax (podle dále uvedené definice) a poskytne mu síťové služby („Služby Nayax“) nebo poskytne zákazníkovi pouze síťové služby Nayax k jednotce Nayax instalované v zařízení, které bylo dodáno výrobcem ze zahraničí na základě unikátní telemetrické a mobilní komunikační sítě. Služby Nayax budou poskytovány výhradně v kombinaci s prodejním zařízením vybaveným dálkovou jednotkou Nayax (taková jednotka bude dále uváděna jako „Jednotka Nayax“) s možností připojení k Centrálnímu serveru NAYAX. Smlouva o poskytování služeb se vztahuje na prodej Jednotky NAYAX (pokud je to tento případ) a na poskytování Služeb Nayax. Tato Smlouva o poskytování služeb se nevztahuje na clearingové služby pro kreditní karty, které jsou volitelnou součástí a poskytují se podle samostatné smlouvy o clearingových službách a za dodatečný poplatek.
- Jednotka NAYAX.** Jestliže Zákazník zakoupí Jednotku NAYAX u prodejce nebo jiného zástupce společnosti NAYAX, použijí se smluvní podmínky takového nákupu (včetně cen a záruky) a bude se postupovat podle nich. Jestliže Zákazník nakoupí Jednotku NAYAX od společnosti JIMARK s.r.o. podle této smlouvy, použijí se smluvní podmínky této Smlouvy a v souvislosti s Jednotkou NAYAX se bude postupovat podle nich.
- Služby NAYAX.** Společnost JIMARK s.r.o. tímto Zákazníkovi uděluje nevýhradní, osobní a nepřenositelné právo bez oprávnění k poskytnutí sublicence pro přístup a využívání Služeb Nayax výhradně v kombinaci a společně s Jednotkou Nayax. Služby Nayax (prostřednictvím systému Nayax a nástrojů pro webovou správu Nayaxvend) poskytují jako (a) informace a nástroje pro správu, jako jsou stav stroje, správa poruch a skladových zásob, on-line transakce, upozornění, cenové aktualizace, nástroje pro webový marketing, tak (b) podrobné zprávy o prodejích podle prodejní operace nebo podle stroje, informace o celkových tržbách a poruchách za jednotlivá období, podrobné zprávy o transakcích a souhrnné zprávy o transakcích včetně zpráv počítadel DEX/DDCMP (všechny zprávy se vytvářejí pomocí softwaru a protokolu na úrovni stroje).

Služby NAYAX nezahnují:

Poskytovatel nemá žádnou povinnost poskytovat Služby NAYAX týkající se jakýchkoli incidentů vyplývajících z nebo souvisejících s následujícím:

- Cokoliv poskytnuté Zákazníkem nebo třetí stranou, co bylo začleněno do Jednotky NAYAX nebo použito ve spojení s Jednotkou NAYAX
 - Služby podpory nezahnují odpovědnost Poskytovatele za chyby způsobené chybou infrastruktury Zákazníka.
 - Modifikace Jednotky NAYAX provedené Zákazníkem nebo třetí stranou.
 - Jakékoliv užití Jednotky NAYAX jinak než v souladu s příslušnou dokumentací a omezeními nebo (kromě případů, kdy se tak strany dohodnou), se kterými byl Zákazník seznámen,
 - (Kromě případů, kdy se tak strany dohodnou) kombinování, provoz nebo použití Jednotky NAYAX s jakýmkoli programem, hardwarových zařízení, daty, přístroji, metodami nebo postupy, které nejsou doporučeny v dokumentaci výrobce.
 - Jakékoliv dotazy od koncových uživatelů (otázky typu „Jak mám udělat ...“).
 - Jakékoliv služby týkající se školení.
- Poplatky a platby.** Náhradou za zařízení a služby Nayax uhradí Zákazník společnosti JIMARK s.r.o. poplatky stanovené v Ceníku č. 1 podle platebních podmínek definovaných v tomto Ceníku.
 - Dostupnost služeb.** Zákazník potvrzuje, že se společnost JIMARK s.r.o. při poskytování svých služeb spoléhá na poskytovatele v podobě třetích stran, jako jsou, mimo jiné, poskytovatelé služeb pro zpracování dat a poskytovatelé bezdrátových sítí. Mobilní rádiové služby poskytované třetími stranami jsou k dispozici pouze v rámci provozního dosahu mobilních systémů a mobilní služby jsou vystaveny omezením při přenosu a vypnutím nebo přerušením přenosu. Mobilní služby mohou být dočasně odmítnuty, omezeny, přerušeny nebo rozsahově omezeny v důsledku státních nařízení nebo výnosů, atmosferických anebo topografických podmínek a změn, oprav nebo aktualizací mobilního systému. Zákazník dále potvrzuje, že poskytování Služeb Nayax může být závislé na faktorech mimo kontrolu společnosti JIMARK s.r.o., jako jsou, mimo jiné, faktory ovlivňující provozní činnost Veřejných systémů (tzn.: telekomunikační systémy provozované veřejnými telekomunikačními operátory nebo poskytovateli internetových služeb s možným přístupem pomocí GSM dat, ISDN, IP, analogové linky nebo jiných způsobů přenosu) a Bankovních systémů (tzn.: bankovní a finanční instituce nebo jiné podobné instituce). Společnost JIMARK s.r.o. není a nesmí být povinna poskytovat Služby Nayax, jestliže takové faktory jejich poskytování

znemožňují. Zákazník dále souhlasí s tím, aby společnost JIMARK s.r.o. třetí strana jako poskytovatel sítě anebo jiné třetí strany mohly v průběhu času provádět běžnou údržbu nebo nouzovou údržbu, které by mohly v průběhu provádění takové údržby způsobit částečný nebo úplný výpadek v poskytování některých Služeb Nayax. Společnost JIMARK s.r.o. neponese odpovědnost za žádné takové výpadky funkčnosti. Zákazník souhlasí s tím, že společnost JIMARK s.r.o. neponese odpovědnost za žádné ztráty, škody nebo provozní poruchy, které vzniknou v důsledku faktorů mimo kontrolu společnosti JIMARK s.r.o., ani za poruchy způsobené běžnou nebo nouzovou údržbou nebo poskytovateli v podobě třetích stran, jako jsou, mimo jiné, její poskytovatelé bezdrátových sítí a poskytovatelé služeb zpracování dat, a ochrání, odškodní a zbaví společnost JIMARK s.r.o., její přidružené společnosti, ředitele, vedoucí pracovníky, zaměstnance, zástupce a právní nástupce odpovědnosti za takové ztráty, škody nebo provozní poruchy.

6. **Zákaznická podpora.** Na trvalou podporu této Smlouvy ponese Poskytovatel služeb odpovědnost za dále uvedené služby.

6.1 Rozsah služeb. Tato Smlouva se vztahuje na následující Služby:

- Telefonická podpora: +420 608 196267, +420284861065
- Monitorovaná e-mailová podpora: nayax@jimark.cz, info@jimark.cz
- Vzdálená podpora s využitím Vzdálené plochy a Virtuální privátní sítě, jestliže budou tyto nástroje k dispozici
- Plánovaná nebo nouzová pomoc na místě (aplikují se dodatečné náklady)
- Měsíční kontrola stavu systému

6.2 Požadavky na Zákazníka: Povinnosti Zákazníka anebo požadavky na zákazníka na podporu této Smlouvy zahrnují:

- Úhrada všech nákladů na Služby v dohodnutém termínu.
- Dostupnost zástupce (zástupců) zákazníka pro řešení nehod anebo požadavků týkajících se služeb.

6.3 Požadavky na Poskytovatele služeb Povinnosti Poskytovatele služeb anebo požadavky na Poskytovatele služeb na podporu této Smlouvy zahrnují:

- Splnění reakční doby platné pro nehody týkající se služeb.
- Dostatečné upozornění Zákazníka na všechny plánované údržby.

6.4 Předpoklady pro poskytování služeb. Předpoklady týkající se služeb v rámci oboru anebo jejich součástí zahrnují:

- Změny služeb se oznámí na základě jednostranného oznámení Poskytovatele

7. **Řízení podpory služeb.** Efektivní podpora služeb v rámci oboru je výsledkem zachování konzistentních úrovní služeb. V následujících částech jsou uvedeny důležité informace o dostupnosti služeb, monitorování služeb v rámci oboru a souvisejících částí.

7

7.1 Dostupnost služeb. Mezi způsoby podpory týkající se služby (služeb), které se týká tato Smlouva, patří:

- **Telefonická podpora:** Od pondělí do pátku v době od 9:00 do 17:00, (neplatí pro státní svátky a dny předcházející svátkům)
- Hovory uskutečněné mimo pracovní dobu budou přeměrovány na mobilní telefon a vyřízení takového telefonátu se provede s maximálním úsilím, nicméně k dispozici bude záložní telefonická podpora
- **E-mailová podpora:** Monitorovaná podpora od pondělí do pátku v době od 9:00 do 17:00
- E-maily přijaté mimo pracovní dobu budou uloženy, nicméně až do dalšího pracovního dne nelze zaručit žádnou reakci
- **Pomoc na místě** se poskytne během pracovního týdne podle:
 - Stupně závažnosti případu, na který se vztahuje podpora.

POZNÁMKA: tato služba se poskytuje za dodatečné, předem dohodnuté náklady

7.2 Požadavky na služby. Na podporu služeb uvedených v této Smlouvě Poskytovatel služeb vyřídí nehody anebo požadavky týkající se služeb oznámené Zákazníkem v těchto časových lhůtách:

- Do 8 hodin (v pracovní době) u problémů s Vysokou prioritou. (pozn. započítávají se pouze hodiny v pracovní době)
- Do 48 hodin u problémů se Středně vysokou prioritou.
- Do 5 pracovních dnů u problémů s Nízkou prioritou.

POZNÁMKA: Vzdálená podpora se poskytne podle výše uvedených časových lhůt podle priority žádosti o podporu.

Pracovní doba pro účely poskytování služeb je: od pondělí do pátku v době od 9:00 do 17:00, (neplatí pro státní svátky a dny předcházející svátkům).

O zařazení nebo požadavku týkající se služeb oznámených Zákazníkem rozhoduje výlučně Poskytovatel.

Vysoká priorita:

Chyba způsobuje, že účelné využití Služby Nayax

- nemožné nebo
- nepříjemně omezené a způsobuje vážné dopady na podnikání Zákazníka.

Příklady: Nelze uskutečnit platbu debetní/ kreditní kartou, jednotka není aktivní

Středně vysoká priorita:

Chyba způsobuje, že účelné využití Služby Nayax je

- možné pouze se závažnými obtížemi,
- silně omezeno nebo
- narušeno.

Příklady: Jednotka je funkční pro platby, ale vykazuje drobné závady např. nefunkční displej atd., případně byla mechanicky poškozena

Nízká Priorita:

Jiná chyba než uvedená výše.

Příklady: Na žádost zákazníka administrace jednotek v systému, změny nastavení jednotky

- Záruka na Jednotku NAYAX.** Společnost JIMARK s.r.o. poskytuje záruku, že v délce dvanácti (12) měsíců od doručení („Záruční doba“) bude Jednotka NAYAX v zásadní míře odpovídat dokumentaci dodané výrobcem Nayax společně s Jednotkou NAYAX a neobjeví se na ní závady materiálu nebo zpracování. Společnost JIMARK s.r.o. neposkytuje záruku, že použití Jednotky NAYAX bude bez přerušení nebo bez chyb. Výhradní povinností společnosti JIMARK s.r.o. vůči Zákazníkovi a jediný způsob odstranění závady, který může Zákazník uplatnit v případě jakékoliv závady na Jednotce NAYAX, za účelem obnovení provozních vlastností jednotky podle záruky je oprava nebo výměna, dle rozhodnutí společnosti JIMARK, Jednotku NAYAX, která nesplňuje garantovanou funkčnost; předpokladem toho je, že Zákazník v Záruční době písemně informuje společnost JIMARK o závadě, poruše nebo rozporu s garantovanou funkčností. Uvedená záruka se nevztahuje na odpadní materiály ani na opravy, škody, závady nebo poruchy způsobené Jednotkou NAYAX/na Jednotce NAYAX, které se objeví v důsledku uvedených příčin: (i) použití Jednotky NAYAX způsobem, pro který není určena, anebo způsobem, který není v souladu s dokumentací; (ii) závady nebo poruchy způsobené změnami nebo úpravami Jednotky NAYAX bez předchozího písemného souhlasu společnosti JIMARK s.r.o.; (iii) závady anebo poruchy způsobené nesprávným servisem nebo opravou Jednotky NAYAX provedenými jiným subjektem, než je společnost JIMARK s.r.o.; (iv) závady nebo poruchy, které negativně neovlivní schopnost Jednotky NAYAX plnit určenou funkci; (v) zneužití nebo nedbalost Zákazníka; nebo (vi) jakákoliv jiná příčina mimo kontrolu společnosti JIMARK. Záruky uvedené v části 8 jsou výhradní a nahrazují všechny ostatní záruky, ať už vyjádřené nebo implikované, včetně, mimo jiné, všech implikovaných záruk obchodovatelnosti, vhodnosti pro konkrétní použití, vlastnického titulu anebo záruky vyplývající z průběhu transakce nebo obchodních zvyklostí. Tato část nijak neomezuje ani neovlivňuje ustanovení uvedená v části 9.
- Ochrana dat.** Výrobce, společnost NAYAX splňuje požadavky normy PCI (Payment Card Industry) Data Security. Společnost NAYAX může použít data ze služeb NAYAX poskytovaných Zákazníkovi anonymním způsobem a pro interní anebo statistické účely.
- Duševní vlastnictví.** Zákazník potvrzuje, že společnost NAYAX, její přidružené společnosti, poskytovatelé licencí a dodavatelé v podobě třetích stran vlastní duševní vlastnická práva ke službám poskytovaným podle této Smlouvy a k Jednotkám Nayax, bezhotovostní platební platformě NAYAX a k veškerému hardwaru a softwaru použitému nebo spojenému s výše uvedenými službami, výše uvedenou jednotkou a výše uvedenou platformou včetně, mimo jiné, všech ochranných a servisních známek, vynálezů, patentů, autorských práv, práv k průmyslovým vzorům (registrovaným nebo neregistrovaným), práv k databázím a všech dalších duševních vlastnických práv existujících kdekoli na světě. Zákazník nesmí přijmout žádné opatření ani nesmí umožnit přijetí žádného opatření, které bude v rozporu s jakýmkoliv z těchto práv.
- Omezení odpovědnosti.** Společnost JIMARK s.r.o., její přidružené společnosti a její zástupci v žádném případě neponesou odpovědnost za náhrady škod s represivní funkcí, vedlejší odškodnění nebo náhrady následných škod ani za žádné další škody nebo újmy na ziscích, přerušení provozní činnosti, únik informací nebo finanční újmy, v souvislosti s touto Smlouvou i kdyby společnost JIMARK s.r.o., její přidružené společnosti nebo její zástupci byli upozorněni na možnost takových škod. Celková odpovědnost společnosti JIMARK s.r.o. vůči Zákazníkovi v každém kalendářním roce nesmí přesáhnout úhrady Zákazníka společnosti JIMARK s.r.o. podle této Smlouvy za kalendářní rok, kterého se bude taková odpovědnost týkat. Poskytovatel neodpovídá Zákazníkovi za ušlý zisk. Zákazník se vzdává v rozsahu maximálně přípustném podle právních předpisů práva na náhradu škody (újmy) vůči Poskytovateli z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní nad rámec pravidel uvedených v této Smlouvě.
- Odškodnění.** Zákazník ochrání, odškodní a zbaví společnost JIMARK s.r.o., její přidružené společnosti, vedoucí pracovníky, ředitele, zástupce, dodavatele a zaměstnance odpovědnosti za veškeré nároky, požadavky, předměty žaloby, povinnosti, závazky, výdaje (včetně přiměřených nákladů na právního zástupce), škody nebo jakékoliv soudní spory, které se budou týkat nebo vyplynou, ať už zcela nebo jen zčásti, z jakékoliv aktivity nebo zanedbání Zákazníka včetně, mimo jiné, provozu a správy Jednotky Nayax a služeb Nayax.

13. **Platnost a ukončení smlouvy.** Doba platnosti této Smlouvy a doba poskytování služeb Nayax činí 12 měsíců od uzavření této Smlouvy („Počáteční doba platnosti“) a automaticky se prodlouží vždy o dalších dvanáct (12) měsíců („Doba prodloužení platnosti“), dokud některá ze smluvních stran Smlouvu nesdělí druhé smluvní straně, nejpozději však třicet (30) dnů před zahájením každé takové doby prodloužení platnosti, že nemá zájem o Prodloužení doby platnosti. Bez ohledu na výše uvedené a bez omezení jakýchkoliv jiných práv podle této Smlouvy nebo podle zákona může společnost JIMARK s.r.o. ukončit tuto Smlouvu a poskytování Služeb Nayax kdykoliv, aniž by z toho pro ni plynula nějaká odpovědnost, na základě písemné výpovědi s lhůtou 30 dnů, a každá ze smluvních stran může ukončit tuto Smlouvu a poskytování Služeb Nayax písemnou výpovědí nejdříve patnáct (15) dnů od upozornění na podstatné porušení smlouvy, které nebylo napraveno ve lhůtě patnácti (15) dnů. Aniž by to jakkoliv omezovalo výše uvedené, může společnost JIMARK s.r.o. v případě jakéhokoli porušení jakýchkoliv povinností podle této Smlouvy ze strany Zákazníka nebo v případě, že to bude vyžadovat příslušný zákon, nebo v případě jakéhokoli zásahu Vyšší moci nebo v jakémkoliv jiném případě, v jehož důsledku se společnost JIMARK s.r.o. na základě vlastní vůle rozhodne, že je to nezbytné, pozastavit poskytování Služeb Nayax podle této smlouvy na dobu, která bude podle názoru společnosti JIMARK s.r.o. nezbytně nutná. Jestliže společnost JIMARK s.r.o. pozastaví poskytování Služeb Nayax na dobu delší než třicet (30) dnů z jiného důvodu, než je porušení této Smlouvy ze strany Zákazníka nebo jiný jeho prohřešek, může Zákazník ukončit tuto Smlouvu formou písemné výpovědi, a to ke dni doručení výpovědi Poskytovateli.
- Pokud byl předmětem této smlouvy i prodej jednotky/jednotek NAYAX a dojde k ukončení této Smlouvy, pak uvedené nemá vliv na prodej jednotky/tek NAVAX a v této části tato Smlouva nezaniká.
14. **Žádné jiné záruky.** Jestliže nebude výslovně uvedeno v jiné části této Smlouvy jinak, společnost JIMARK s.r.o. v rozsahu, v jakém to připouští zákon, odmítá v souvislosti se službami poskytovanými podle této smlouvy veškeré záruky, podmínky, termíny, závazky nebo námitky jakéhokoli druhu, ať už vyjádřené nebo implikované, podle zákona, obchodní praxe nebo jinak, a společnost JIMARK s.r.o. nemá vůči Zákazníkovi žádné jiné závazky, povinnosti a odpovědnosti na základě smlouvy, občanskoprávní odpovědnosti, zákona nebo jiného důvodu. Aniž by to mělo vliv na všeobecnou povahu uvedeného ustanovení, společnost JIMARK s.r.o. výslovně odmítá implikované záruky obchodovatelnosti, uspokojivé kvality a vhodnosti pro konkrétní použití.
15. **Platnost, volba práva a příslušný soud.** Jestliže některá část této Smlouvy bude, bez ohledu na důvod, prohlášena za neplatnou, bude neplatnou pouze tato prohlášená část, aniž by zrušilo platnost nebo mělo vliv na zbývajících ustanovení Smlouvy. Tato Smlouva se řídí českým právem. Všechny spory podle této smlouvy budou (a) v případě sporu zahájeného Zákazníkem soudně rozhodovány výhradně českými soudy, a to obecným soudem společnosti JIMARK s.r.o., pokud není dle právních předpisů dána příslušnost výlučná.
16. **Oznámení.** Všechna oznámení, která některá ze smluvních stran podle této Smlouvy musí učinit nebo může učinit, musejí mít písemnou podobu a musejí být druhé smluvní straně doručena do sídla společnosti nebo do místa podnikání nebo na jinou adresu, kterou jedna smluvní strana druhé smluvní straně uvede. Aniž by to bylo v rozporu s výše uvedeným, společnost JIMARK s.r.o. může takové oznámení doručit osobě, která podepsala Prohlášení zákazníka, které je přiloženo k této Smlouvě.
17. **Všeobecná ustanovení.** Tato Smlouva představuje úplnou smlouvu a porozumění mezi smluvními stranami ohledně jejího předmětu a nahrazuje všechny jiné projevy, porozumění, vyjádření a dohody. Jestliže nebude v této smlouvě výslovně uvedeno jinak, nic, co je uvedeno v této Smlouvě, neuděluje žádná práva jakýmkoliv třetím stranám. Zákazník není oprávněn k postoupení, novaci, převádění, vložení do zástavy nebo jakémukoliv zasahování do užitků nebo závazků podle této Smlouvy. Společnost JIMARK s.r.o. má oprávnění k postoupení, novaci, doplnění o dodatky, vložení do zástavy nebo jiném nakládání s touto Smlouvou nebo s jakýmkoliv právy anebo povinnostmi podle této Smlouvy, a to kdykoliv a bez souhlasu Zákazníka. Tato smlouva má povahu mezi smluvními stranami sjednaných obchodních podmínek, přičemž se bude vztahovat na poskytování všech Služeb NAYAX a prodej všech Jednotek Nayax Poskytovatelem zákazníkovi, pokud se od ní smluvní strany výslovně v jednotlivých objednávkách neodchylí.
18. **Informace o cenách –** Cena za zařízení a servisní poplatky dle Ceníku č. 1

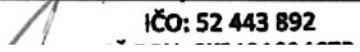
Ceník č. 1

Za 1 jednotku	Cena v EUR	
Telemetrie	-----	-----
Cashless+VPOS	-----	-----
Sim Aktivace (SIM karta)	-----	-----
Měsíční servisní poplatek Cashless za 1ks jednotky	10	

- Zboží a servisní služby budou JIMARK s.r.o. fakturovány v měně CZK vč. DPH 21 % (dle aktuálního kurzu)
- Měsíční servisní poplatek za jeden kus jednotky je 10 EUR
- Č. účtu JIMARK s.r.o. pro platby: 1966960389/0800

- Splatnost 14 dní

V případě, že Zákazník bude v prodlení se zaplacením jakékoliv platby podle této smlouvy, zavazuje se zaplatit JIMARK s.r.o. smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky, za každý den prodlení. Kromě smluvní pokuty má JIMARK s.r.o. právo na zaplacení náhrady škody v plné výši. Ustanovení § 2050 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku se nepoužije.

Zákazník/Společnost Kláštorský Letanovce s.r.o. Slovenského raja 55, 053 13 Letanovce IČO: 52 443 892	Poskytovatel služeb JIMARK s.r.o. Na Jarově 2425/4, 130 00 Praha 3 IČO: 27899575, DIČ: CZ27899575
Podpis 	Podpis 
Jméno tiskacím písmem Štefan Trojan, Ing. Ján Vronč	Jméno tiskacím písmem Petr Jirásek
Pozice Konateľ Konateľ	Pozice jednatel
Adresa SLOVENSKÉHO RAJA 55	Adresa Na Jarově 2425/4
Město, stát, PSČ PSČ LETANOVCE, SLOVENSKO, 05313	Město, stát, PSČ Praha 3, 130 00 Czech Republic
Telefon +421910402401	Telefon +420 284 861 065
Datum 3.6.2022	Datum 3.6.2022
Primární kontaktní osoba Štefan Trojan	Primární kontaktní osoba Petr Jirásek
E-mail klasterisko@letanovce.sk	E-mail info@jimark.cz