

## **Všeobecné servisní a obchodní podmínky**

Všeobecné servisní a obchodní podmínky (dále jen „VSOP“) upravují vztahy mezi objednatel servisu (dále jen „Klient“) a Servisem při provádění záručních i pozáručních oprav DTZ.

VSOP jsou nedílnou součástí smluvních vztahů uzavřených mezi Servisem a Klientem nebo Dodavatelem a Klientem a jejich znění v plném rozsahu upravuje vztahy mezi smluvními stranami, pokud mezi nimi není odlišného smluvního ujednání v jednotlivých smlouvách. Veškeré odchylky od VSOP musí být písemně dohodnuty v příslušné smlouvě. Ustanovení smluv mají přednost před VSOP. Práva a povinnosti smluvních stran neupravená ve smlouvě nebo v VSOP se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Pro účely těchto VSOP se některé termíny definují následovně:

**Dodavatelem** je společnost City Parking Group s.r.o., Londýnská 506/41, 120 00 Praha 2, IČO: 28968506.

**Klientem** je Objednatel, Provozovatel, Kupující nebo jakýkoli jiný partner, s nímž je Dodavatel ve smluvním vztahu, na nějž se vztahují VSOP

**Servisem** je společnost City Parking Group s.r.o., Londýnská 506/41, 120 00 Praha 2, která je oprávněnou servisní organizací pro DTZ dodávaná dodavatelem, nebo její organizační složka City Parking Group s.r.o. organizační složka, Jókaiho 7/14, 945 01 Komárno, Slovenská republika, IČO: 36718815.

**DTZ** jsou parkovací automaty, závorové systémy a ostatní dopravně technická zařízení dodávaná dodavatelem.

**Smlouvou** se rozumí Kupní smlouva, Smlouva o poskytování služeb, Smlouva o dílo nebo jakákoliv jiná smlouva, jejímž předmětem je prodej, dodávka, zápůjčka, pronájem nebo servis DTZ uzavřená mezi Servisem a Klientem nebo Dodavatelem a Klientem včetně všech jejich příloh a dodatků.

**Specifikací DTZ** se rozumí tarifní struktura DTZ, návrh informačních štítků DTZ, návrh parkovacího lístku a výběrového lístku DTZ. Specifikaci DTZ může Klient vytvořit vyplněním příslušných formulářů, které mu Servis na vyžádání poskytne nebo ve spolupráci s pověřeným pracovníkem Servisu.

**Konfigurací DTZ** se rozumí technický popis jednotlivých součástí DTZ a jejich základní požadované funkce. Konfiguraci DTZ může Klient vytvořit vyplněním příslušných formulářů, které mu Servis na vyžádání poskytne, nebo ve spolupráci s pracovníkem Servisu.

**Opravou závady DTZ** se rozumí odstranění závady na DTZ. Opravy DTZ jsou prováděny výměnou příslušného závadného dílu za bezvadný nový, popřípadě repasovaný náhradní díl, pokud se nejedná o opravu provedenou pouze přeprogramováním DTZ. V případě zjevného fyzického poškození závadného dílu (například vandalským napadením, přírodním živlem apod.), který je nadále nepoužitelný, se Oprava závady DTZ provádí instalací nového dílu.

**Servisním zásahem** se rozumí prohlídka na místě závady, oprava závady na DTZ nebo jiná činnost.

**Servisním případem** se rozumí všechny úkony Servisu provedené od přijetí objednávky servisního zásahu na DTZ nebo úpravy DTZ do předání opraveného nebo upraveného DTZ Klientovi. Součástí servisního případu je především reakce na objednávku, servisní zásah, úprava DTZ nebo přeprogramování DTZ, a ukončení opravy DTZ.

**Úpravou DTZ** se rozumí přeprogramování, změna nastavení, změna tarifních štítků DTZ dle požadavků Klienta. Přeprogramování zahrnuje zejména definici paměti EPROM (příprava specifického programového vybavení dle zadání Klienta) programování EPROM (nahrání programu na nosič včetně práva použití), výměnu EPROM.

### **Článek I. - Servisní podmínky**

1.1 Servis provede opravu závady DTZ nebo úpravu DTZ na základě Objednávky SZ. Objednat servisní zásah nebo úpravu DTZ lze jen na základě objednávky provedené vyplněním a odesláním příslušného elektronického formuláře Servisu písemně poštou nebo elektronickou poštou s uvedením následujících údajů:

- (a) umístění DTZ a jeho číslo (evidenční příp. výrobní);
- (b) číslo Smlouvy, dle které mají být servisní zásah nebo úprava DTZ realizovány;
- (c) v případě, že se jedná o servisní zásah v záruční lhůtě, uvést tuto skutečnost;
- (d) v případě, že se jedná o předmět pojistného plnění, uvést tuto skutečnost;
- (e) popis problému resp. závady DTZ vč. kroků provedených ze strany Klienta do objednání SZ;
- (f) kontakt na pověřeného pracovníka Klienta;
- (g) v případě, že DTZ je parkovací automat, uvést obě hodnoty napětí parkovacího automatu;
- (h) kódové číslo chyby, případně chybové hlášení v případě, že je DTZ poskytuje a jde o servisní zásah;
- (i) v případě, že se jedná o úpravu DTZ, dodat úplnou Specifikaci DTZ.

1.2 Kontaktní údaje pro odesílání Objednávek SZ:

www stránky:  
Adresa pro doručení objednávky:

[www.cityparkinggroup.com](http://www.cityparkinggroup.com)  
City Parking Group s.r.o., Londýnská 506/41,  
120 00 Praha 2

Emailová adresa:

[servis@citypg.cz](mailto:servis@citypg.cz)

## **Článek II. - Postup po přijetí Objednávky SZ**

- 2.1 Po doručení Objednávky SZ Servis ve lhůtě do 48 hodin kontaktuje pověřeného pracovníka Klienta a domluví v případě servisního zásahu termín prohlídky závady v místě DTZ (dále jen „prohlídka na místě závady“) a v případě úpravy DTZ lhůtu ke zpracování podkladů.
- 2.2 V případě servisního zásahu Servis sdělí po prohlídce na místě závady předpokládanou dobu pro odstranění závady DTZ a předběžný rozsah a postup opravy a uvedené skutečnosti zanesou do Zakázkového listu, který podepíše Servis a pověřený pracovník Klienta.
- 2.3 V případě, že Klient nesouhlasí s rozsahem a postupem opravy, uvede tuto skutečnost do Zakázkového listu.
- 2.4 V případě úpravy DTZ dohodne Servis s Klientem rozsah a postup před zahájením přípravných prací potřebných pro úpravu DTZ.
- 2.5 Opravu závady DTZ nebo úpravu DTZ provede Servis v dohodnutém termínu za přítomnosti pověřeného pracovníka Klienta.
- 2.6 Po provedení opravy závady DTZ nebo úpravy DTZ se provede jeho přijímací zkouška za účelem prokázání plné funkčnosti DTZ či její úpravy a výsledek této zkoušky se vyznačí v Zakázkovém listu, který podepíše pověřený pracovník Klienta.
- 2.7 Odvolání opravy DTZ nebo úpravy DTZ je možné učinit pouze před tím, než Servis započne s opravou závady DTZ nebo úpravou DTZ. V tomto případě je Klient povinen uhradit Servisu všechny náklady dosud vzniklé v souvislosti se servisním případem. Při pozdním odvolání opravy závady DTZ nebo úpravy DTZ je Klient povinen uhradit Servisu cenu provedené části opravy závady DTZ nebo úpravy DTZ a všechny náklady dosud vzniklé v souvislosti se servisním případem.
- 2.8 O provedení opravy při prohlídce na místě závady, při realizaci jakékoliv opravy či úpravy, kontroly, provedení testu, nastavení apod. na DTZ sepíše Servis Zakázkový list. Zakázkový list podepíše Servis a Klient, resp. Pověřený pracovník Klienta.

## **Článek III. - Lhůty pro provedení servisního zásahu nebo úpravy DTZ**

- 3.1 Servis provede opravu závady DTZ do 5 pracovních dnů ode dne přijetí Objednávky SZ. Doba ukončení servisního zásahu v případě provedení opravy výměnným způsobem se prodlužuje o dobu dodání příslušného náhradního dílu.
- 3.2 V případě telefonického objednání servisního zásahu začínají lhůty pro zahájení a ukončení servisního zásahu běžet až od doručení písemné objednávky Servisu.
- 3.3 Jestliže došlo k závadě na DTZ, které bylo Klientem pojištěno, a tato závada spadá do předmětu pojistného plnění, Servis provede prohlídku na místě závady do 72 hodin v pracovních dnech od doručení Objednávky SZ.
- 3.4 Ustanovení o lhůtách pro zahájení a ukončení servisního zásahu se neuplatní ve výjimečných případech, zejména v případě totální havárie DTZ, v případě značného poškození DTZ v důsledku živelní události nebo vandalismu apod. (havarijní stavy). Servis provede zhodnocení závažnosti závady a stanoví předpokládaný rozsah opravy závady DTZ do 96 hodin v pracovních dnech od nahlášení výjimečného případu havárie. Lhůtu pro odstranění závady ve výjimečných případech stanoví Servis až po prohlídce na místě.
- 3.5 V případě úpravy DTZ domluví Servis s Klientem lhůty pro provedení úpravy DTZ v rámci prací uvedených v bodě 2.4. VSOP.

## **Článek IV. - Dokončení a převzetí servisního zásahu nebo úpravy DTZ**

- 4.1 Za řádné dokončení servisního zásahu nebo úpravy DTZ se považuje i oprava nebo úprava s drobnými vadami a nedodělkami, které nebrání bezpečnému provozu DTZ.
- 4.2 Klient a Servis podepíší Zakázkový list potvrzující předání a převzetí opraveného či upraveného DTZ, v němž uvedou případné vady a nedodělkami nebránící bezpečnému provozu DTZ a lhůtu k jejich odstranění.
- 4.3 Neodůvodněné odmítnutí převzetí dokončeného servisního zásahu nebo úpravy DTZ nezbavuje Klienta povinnosti uhradit cenu za provedený servisní případ.
- 4.4 Klient není oprávněn provozovat DTZ před řádným dokončením opravy nebo úpravy DTZ. Pokud tak Klient učiní bez písemného souhlasu Servisu, považuje se oprava nebo úprava DTZ za řádně dokončenou a Servis je zbaven povinnosti provést přijímací zkoušku.

## **Článek V. - Práva a povinnosti smluvních stran**

- 5.1 Servis je povinen provést servisní případ v souladu s právními předpisy účinnými v době provedení servisního případu.
- 5.2 Servis je povinen zejména:
  - (a) informovat Klienta o stavu vykonaných prací a o potřebě dalších oprav DTZ;

- (b) uchovat doklady o provedených pracích pro potřeby Klienta a kopie dokladů o provedených opravách či úpravách přikládat k příslušným daňovým dokladům;
  - (c) udržovat pořádek po provedených opravách či úpravách v prostorách Klienta a prostoru DTZ;
  - (d) dbát na zásady bezpečnosti práce a požární ochrany.
- 5.3 Klient je zejména povinen zajistit splnění následujících podmínek:
- (a) pracovníci Servisu musí mít možnost zahájit práce u Klienta v souladu s dohodnutým časovým plánem;
  - (b) před zahájením prací musí Klient písemně informovat Servis o všech svých bezpečnostních a jiných předpisech, které jsou pracovníci Servisu povinni dodržovat při provádění opravy nebo úpravy;
  - (c) zajistit přítomnost a spolupráci pověřeného pracovníka Klienta po dobu nezbytnou při opravě závady DTZ, úpravě DTZ či prohlídce na místě DTZ a přítomnost odpovědného pracovníka pro podpis Zakázkového listu při převzetí opraveného nebo upraveného DTZ;
  - (d) zajistit přístup k a do předmětného DTZ, případně jeho prokazatelné trvalé odpojení ze sítě a předání k opravě nebo úpravě pověřeným pracovníkem Klienta na dobu opravy nebo úpravy DTZ;
  - (e) zajistit účast a součinnost dalších třetích stran – zejména partnerů Klienta, kteří poskytují služby související s používáním DTZ.
- 5.4 Servis je po předchozím písemném oznámení Klientovi oprávněn pozastavit provádění opravy nebo úpravy DTZ po dobu prodlení Klienta s plněním podmínek dle odstavce 5.3. těchto VSOP, nebo, pokud to bude vhodné, odstranit závadný stav vlastními silami na náklady Klienta. V takovém případě se lhůta pro odstranění závady DTZ či úpravy DTZ se prodlužuje o dobu prodlení Klienta.
- 5.5 Servis a Klient se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Servis a Klient jsou povinni se vzájemně informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění servisní smlouvy.

#### **Článek VI. - Cena za provedení servisního případu**

- 6.1 Celková cena za provedení servisního případu se skládá z:
- (a) paušální ceny za servisní zásah při opravě DTZ, případně násobek součtu paušálních cen za servisní zásah stanovené Platným ceníkem Servisu pro příslušné období;
  - (b) ceny opravy příslušného dílu výměnným způsobem, případně nového dílu stanovené Platným ceníkem Servisu pro příslušné období;
  - (c) ceny za úpravy DTZ stanovené Platným ceníkem Servisu pro příslušné období;
  - (d) cestovného na místo realizace servisního případu a zpět ve výši stanovené Platným ceníkem Servisu pro příslušné období.
- 6.2 Ceny servisních výkonů, náhradních dílů včetně repasovaných náhradních dílů a ceny oprav náhradních dílů nebo úprav DTZ se řídí ceníkem Servisu. V ceníku jsou uvedeny také ostatní náklady Servisu na cestovné, případně další, účelně vynaložené náklady Servisu.
- 6.3 Servisní zásahy v rámci záruční doby provádí Servis bezúplatně. V případě neoprávněně požadovaného záručního servisního zásahu (závada vyloučena ze záruky, závada neprokázaná, domnělá apod.) je Klient povinen uhradit náklady vynaložené v této souvislosti Servisem dle ceníku Servisu.

#### **Článek VII. - Splatnost ceny**

- 7.1 Klient uhradí cenu za provedení servisního případu na základě daňového dokladu vystaveného Servisem po jeho provedení. Splatnost daňového dokladu je do 14 dnů po jeho vystavení, pokud není v příslušném daňovém dokladu nebo ve smlouvě uvedena splatnost delší.
- 7.2 Zaplacením se rozumí připsání celé částky na účet Servisu nebo zaplacení v hotovosti do pokladny Servisu. Není-li ve smlouvě dohodnuto jinak, rozumí se cena bez DPH. DPH bude k ceně připočtena dle právních předpisů účinných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 7.3 V případě prodlení Klienta s uhrazením částky dle příslušného daňového dokladu vystaveného Servisem je Klient povinen uhradit Servisu rovněž smluvní pokutu ve výši 0,5% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

V Praze dne 30.06.2013