

**SERVISNÍ SMLOUVA**  
uzavřená podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník  
č.j. VS-151497-3/ČJ-2016-800050-VERZAK

**Smluvní strany**

**1. ČESKÁ REPUBLIKA**

**Vězeňská služba České republiky**

se sídlem Soudní 1672/1a, 140 67 Praha 4,

za stát právně jedná Ing. Pavel Skříčka, MBA, náměstek GR pro ekonomiku, investice a zotavovny

IČO: 00212423

DIČ: není plátcem DPH

Bankovní spojení: ČNB Praha, č.ú. 916-2901881/07

(dále jen „objednatel“) na straně jedné

**a**

**2. Kapsch BusinessCom s.r.o.**

se sídlem Ke Štvanici 656/3, 186 00 Praha 8 – Karlín

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíle C, vložce 186916,

zastoupená Tomislavem Sokolícem, jednatelem

IČ: 24188409

DIČ: CZ24188409

Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., č.ú.: 5040016675/5500

(dále jen „zhotovitel“) na straně druhé

**uzavřely na základě podkladů uvedených čl. I. tuto servisní smlouvu (dále jen „Smlouva“)**

**I.**

**Úvodní ustanovení**

1. Smluvní strany se dohodly na uzavření této Smlouvy, a to s cílem vymezit základní a obecné podmínky jejich obchodního styku, včetně vymezení jejich základních práv a povinností vyplývajících z tohoto závazkového vztahu.

2. Podklady pro uzavření této Smlouvy:

Výzva k podání nabídky č.j.: VS VS-151497-2/ČJ-2016-800050-VERZAK

Nabídka prodávajícího ze dne : 12. prosince 2016

## II. Předmět Smlouvy

1. Předmětem smlouvy je zabezpečení servisu a oprav pro bezporuchový provoz následující technologie:

- TÚ Kapsch Meridian (Opt51, sw R21PH1) umístěná v objektu VS ČR Brno (VV), Jihlavská 12, Brno-Bohunice - 625 99
- TÚ Kapsch Meridian (Opt11E, sw R21PH1) umístěná v objektu VS ČR Karviná (V), Fryštátská 178, Karviná - 733 01
- TÚ Kapsch Meridian (Opt11C, sw R23.47) umístěná v objektu VS ČR Ostrava (V), Havlíčkovo nábřeží 34a, Ostrava - 701 28
- TÚ Kapsch Meridian (Opt11E, sw R21PH2) umístěná v objektu VS ČR Teplice (V), Daliborova stezka 2233, Teplice - 415 01
- TÚ Kapsch Meridian (Opt11E, sw R21PH2) umístěná v objektu Znojmo (V), Dyjská 4, Znojmo - 669 02
- TÚ Kapsch Meridian (Opt11E, sw R21PH3) umístěná v objektu VS ČR Jiřice (V), Ruská cesta 404, Lysá nad labem - Jiřice - 289 22

za podmínek dále stanovených, v provedení podle specifikace, která tvoří přílohu č. 2 této Smlouvy, jako její nedílná součást.

2. Předmětem Smlouvy je zároveň závazek Objednatele Zhotoviteli za prováděný servis hradit dohodnutou cenu dle čl. III této Smlouvy.

## III. Cena a platební podmínky

1. Výše měsíční úhrady za poskytovaný servis uvedený v čl. IV, v čl. V a v příloze č. 2 v rámci této smlouvy je stanovena nabídkou zhotovitele.

Úhrada za poskytovaný servis v rámci této smlouvy - měsíční cena za pohotovost, opravu, podporu a garantovanou dobu zásahu od vzniku problému definované úrovně činí:

cena za podporu 1 lokality bez DPH 4 150,00 Kč (slovy čtyřtisícestopadesátkorunčeských), 21% DPH 871,50 Kč (slovy osmsetsedmdesátjednakorunčeskýchpadesáthaléřů), cena za podporu 1 lokality vč. DPH 5 021,50 (slovy pětisícdvacetjednakorunčeskýchpadesáthaléřů).

**celková cena v množství lokalit dle čl. II. Smlouvy bez DPH 24 900,00 Kč (slovy dvacetčtyřtisícdevětsetkorunčeských), 21% DPH 5 229,00 Kč (slovy pětisícdvěstě dvacetdevětkorunčeských), celková cena dle čl. II. Smlouvy vč. DPH 30 129,00 Kč (slovy třicettisícstodvacetdevětkorunčeských).**

Tato cena za poskytovaný servis a zařízení je cenou konečnou a neměnnou pro rozsah a dobu plnění dle této smlouvy. Upraví-li před dodáním předmětu Smlouvy obecně závazný předpis výši DPH, bude účtována DPH k příslušným zdanitelným plněním ve výši stanovené novou právní úpravou a cena bude upravena písemným dodatkem k této Smlouvě.

2. Zhotovitel se zavazuje vystavit fakturu k poslednímu dni ve čtvrtletí, ve kterém byly služby dle této smlouvy provedeny, a zaslat ji Objednateli do 15 dne měsíce následujícího.

3. Objednatel uhradí cenu na základě faktury zhotovitele, která musí mít náležitosti daňového dokladu, uvedené v § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a v § 435 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
4. Faktura je splatná do 30 dnů od jejího převzetí objednatelem. Pokud faktura neobsahuje všechny náležitosti a přílohy stanovené v čl. IV. odst. 2. této Smlouvy a požadované právními předpisy nebo je věcně nesprávná, má objednatel právo fakturu vrátit zhotoviteli k opravě a doplnění. Lhůta k proplacení faktury počíná běžet teprve po převzetí řádně opravené a doplněné faktury kupujícím.
5. Dnem úhrady faktury se rozumí den odepsání sjednané ceny z účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele.
6. Objednatel neposkytuje na zaplacení ceny zálohy a ani jedna smluvní strana neposkytne druhé smluvní straně závdavek.
7. Smluvní strany se dohodly, že objednatel může započíst smluvní pokutu oproti pohledávce zhotovitele. Zhotovitel není oprávněn převést jakoukoliv pohledávku vůči kupujícímu na třetí osobu.

#### **IV. Rozsah služeb**

Cena uvedená v bodě III. se vztahuje na níže uvedené činnosti:

- a) Přijmutí ohlášení závady nebo požadavku na servisní činnost – dostupnost nepřetržitě 24 hodin denně
- b) Telefonická podpora – dostupnost min 8 hodin každý pracovní den
- c) Provádění změn pomocí dálkového přístupu
- d) Reakční doby na ohlášený požadavek:
  - Priorita 1 – přísluší závadě, při níž je předmět servisu celkově nefunkční, jeho provozování není možné („stav nouze“) – reakce do 2 hodin
  - Priorita 2 – přísluší závadě, při níž je funkčnost předmětu servisu sice podstatně omezena, avšak omezené provozování je možné („závada systému“) – reakce do 8 hodin
  - Priorita 3 – přísluší závadě, při níž je funkčnost předmětu servisu omezena nepodstatně, je možné běžné provozování („chyba systému“) – reakce NBD (následující pracovní den)
- e) provádění preventivní kontrolní činnosti formou dálkového dohledu 1x měsíčně. Výsledek kontroly je sdělen emailem příslušné kontaktní osobě, která za danou kontrolovanou ústřednu v dané lokalitě zodpovídá.
- f) Provedení zálohy pro případnou obnovu systému minimálně 2x ročně  
Zadavatel požaduje, aby uchazeč měl alespoň 2 vlastní pobočky v České republice a to alespoň jednu pobočku v oblasti Čechy a druhou pobočku v oblasti Morava/Slezsko. (uchazeč skutečnost prokáže čestným prohlášením s uvedeným odkazem na webové stránky uchazeče, kde jsou adresy jeho poboček uvedeny)

## V. Povinnosti Zhotovitele

1. Zhotovitel zabezpečí reakční dobu prostřednictvím modemu po nahlášení poruchy. Podmínkou je funkční modem a tel. linka u objednatele.
2. Zhotovitel přebírá v plném rozsahu odpovědnost za vlastní řízení prací a za dodržování předpisů bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany.
3. Zhotovitel prohlašuje, že je pojištěn proti škodám, které mohou vzniknout jeho činností na majetku Objednatele, a to minimálně v rozsahu, který odpovídá předmětu plnění.
4. Zhotovitel prohlašuje, že je způsobilý provádět činnost, která je předmětem smlouvy je pro tuto činnost náležitě kvalifikován.

## VI. Povinnosti Objednatele

1. Objednatel je povinen prokazatelně - přes helpdesk poskytovatele telefonem a elektronickou poštou nahlásit Zhotoviteli závadu na Zařízení neprodleně. Při nahlášení závady je třeba uvést její bezprostřední projev, průvodní jevy, dobu (kdy - od kdy) se závada vyskytla (vyskytuje), popřípadě popsat okolnosti, při nichž k závadě došlo (dochází).
2. Objednatel je povinen spolupůsobit po dobu údržby, servisu a montáží tak, aby Zhotovitel mohl nepřetržitě poskytovat služby dle této smlouvy sjednané, a aby řádný průběh prací Zhotovitele nebyl narušován zásahy třetích osob. Zajistí taktéž součinnost třetích stran, pokud si to situace vyžádá.
3. Po provedení požadované práce je Objednatel povinen provést potvrzení dokladu o provedené práci předloženého Zhotovitelem

## VII. Smluvní pokuty a úrok z prodlení

1. Za porušení povinnosti mlčenlivosti specifikované v čl. VIII. odst. 1. této Smlouvy je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
2. Úhradou smluvních pokut výše uvedených není dotčeno právo na náhradu újmy způsobené porušením povinnosti, pro kterou jsou smluvní pokuty sjednány.
3. V případě prodlení Objednatele se zaplacením ceny je Zhotovitel oprávněn po něm požadovat úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob.

4. Pro vyúčtování, náležitosti faktury a splatnost úroků z prodlení a smluvních pokut, platí obdobně ustanovení čl. III. této Smlouvy.

### **VIII. Zvláštní ustanovení**

1. Zhotovitel se zavazuje během trvání a i po skončení této smlouvy, zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy, vyjma skutečností veřejně známých.
2. Zhotovitel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, v platném znění, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
3. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 OZ.
4. Objednatel může mj. odstoupit od Smlouvy, jestliže vůči Zhotoviteli bylo zahájeno insolvenční řízení a insolvenční soud nerozhodne o insolvenčním návrhu na prodávajícího do 3 měsíců ode dne zahájení insolvenčního řízení, insolvenční soud vydá rozhodnutí o úpadku Zhotovitele ve smyslu § 136 insolvenčního zákona, insolvenční soud zamítne insolvenční návrh pro nedostatek majetku Zhotovitele, insolvenční soud prohlásí konkurz na majetek Zhotovitele nebo pokud Zhotovitele vstoupil do likvidace.

### **IX. Závěrečná ustanovení**

1. Právní vztahy touto Smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Smluvní strany v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 OZ vylučují použití obchodních zvyklostí na právní vztahy vzniklé z této Smlouvy.
3. Vyskytnou-li se události, které jedné nebo oběma smluvním stranám částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle této Smlouvy, jsou povinni se o tomto bez zbytečného odkladu informovat a společně podniknout kroky k jejich překonání. Nesplnění této povinnosti zakládá právo na náhradu újmy pro stranu, která se porušení Smlouvy v tomto bodě nedopustila.
4. Stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatným či neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují neprodleně dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému hospodářskému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

5. K jednání o věcech spojených s realizací předmětu této Smlouvy jsou oprávněni:

za Objednatele:

a) v rozsahu písemného pověření:

Ing. Pavel Skříčka, MBA

Tel. 244 024 502 email: pskricka@grvs.justice.cz

b) ve věcech průběžné realizace Smlouvy a odsouhlasení předávacích protokolů a správnosti faktur:

Ing. Zdeněk Veiner

tel. 244 024 572, email: zveiner@grvs.justice.cz

Jaroslav Pulda

tel: 244 024 574, email: jpulda@grvs.justice.cz

Brno (VV), Jihlavská 12, Brno-Bohunice - 625 99

kontaktní osoba: Sobotka Michal, tel: 543 515 289, email: msobotka@vez.brno.justice.cz

Karviná (V), Fryštátská 178, Karviná - 733 01

kontaktní osoba: Siwek Evžen, tel: 596 308 380, email: esiwiek@vez.kna.justice.cz

Ostrava (V), Havlíčkovo nábřeží 34a, Ostrava - 701 28

kontaktní osoba: Cieluch Petr, tel: 595 139 399, email: pcieluch@vez.ova.justice.cz

Teplice (V), Daliborova stezka 2233, Teplice - 415 01

kontaktní osoba: Fiala Martin, tel: 417 593 288, email: mfiala@vez.tep.justice.cz

Znojmo (V), Dyjská 4, Znojmo - 669 02

kontaktní osoba: Burian Libor, tel: 515 212 261, email: lburian@vez.zno.justice.cz

Jiřice (V), Ruská cesta 404, Lysá nad Labem - Jiřice - 289 22

kontaktní osoba: Špaček Josef, tel: 325 558 270, email: jspacek@vez.jir.justice.cz

za prodávajícího: Roman Kapoun, tel: +420 221 466 351, fax: +420 221 466 363, email: roman.kapoun@kapsch.net

6. Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou vyhotoveních. Jsou-li ve Smlouvě uvedeny přílohy, tvoří její nedílnou součást.

7. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována jen písemnými dodatky, číslovanými ve vzestupné řadě a podepsanými oběma smluvními stranami, toto se nevztahuje na změnu osob uvedených v odst. 5 tohoto článku. Změna těchto osob je účinná vůči druhé smluvní straně doručením písemného oznámení takové změny.

8. Objednatel je oprávněn uveřejnit na elektronickém profilu veřejného zadavatele (ezak.vscr.cz) celý text Smlouvy.

9. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smluvních stran.

10. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 4 let od podpisu. Smlouvu lze vypovědět s 1 měsíční výpovědní lhůtou, bez uvedení důvodu.

10. Obě smluvní strany výslovně prohlašují, že tato smlouva nebyla uzavřena v tísní, ani za jednostranně nevýhodných podmínek, což strany stvrzují svými vlastnoručními podpisy.


Příloha č. 1 – specifikace minimálních požadavků služby

Příloha č. 2 – specifikace a provozní parametry služby

V Praze dne 12.12.2016

V Praze dne . . . 2016

Za prodávajícího:

  
Tomislav Sokolík

jednatel

Za kupujícího:

22-12-2016  
  
Ing. Pavel Skříčka, MBA

náměstek GŘ pro ekonomiku, investice  
a zotavovny

### Specifikace minimálních požadavků služby pro uzavření servisní smlouvy na podporu komunikačních zařízení (PBX).

#### Požadavky a parametry servisní služby:

1. Přijmutí ohlášení závady nebo požadavku na servisní činnost – dostupnost nepřetržitě 24hodin denně (7 dní v týdnu - nepřetržitá doba 00:00 až 24:00, pondělí až neděle, včetně státních svátků)
2. Telefonická podpora – dostupnost min 8hodin každý pracovní den (8:00 - 16:00)
3. Provádění změn pomocí dálkového přístupu
4. Reakční doby na ohlášený požadavek:
  - **Priorita 1** – přísluší závadě, při níž je předmět servisu celkově nefunkční, jeho provozování není možné („stav nouze“) – **reakce do 2 hodin**
  - **Priorita 2** – přísluší závadě, při níž je funkčnost předmětu servisu sice podstatně omezena, avšak omezené provozování je možné („závada systému“) – **reakce do 8 hodin**
  - **Priorita 3** – přísluší závadě, při níž je funkčnost předmětu servisu omezena nepodstatně, je možné běžné provozování („chyba systému“) – **reakce NBD** (následující pracovní den)
5. provádění preventivní kontrolní činnosti formou dálkového dohledu 1x měsíčně. Výsledek kontroly je sdělen emailem příslušné kontaktní osobě, která za danou kontrolovanou ústřednu v dané lokalitě zodpovídá.
6. Provedení zálohy pro případnou obnovu systému minimálně 2x ročně  
Zadavatel požaduje, aby uchazeč měl alespoň 2 vlastní pobočky v České republice a to alespoň jednu pobočku v oblasti Čechy a druhou pobočku v oblasti Morava/Slezsko. (uchazeč skutečnost prokáže čestným prohlášením s uvedeným odkazem na webové stránky uchazeče, kde jsou adresy jeho poboček uvedeny)
7. Uchazeč musí být certifikovaným partnerem výrobce PBX (je oprávněn zajišťovat servis zařízení v České republice) a jeho pracovníci musí být proškoleni na daný typ PBX. Uvedené požadavky uchazeč doloží kopií certifikátů.
8. Uchazeč má pro uvedené typy ústředen vzhledem ke stáří ústředen a dostupnosti ND tyto díly skladem (seznam dílů viz níže). Uchazeč umožní případnou fyzickou kontrolu těchto dílů ve skladu uchazeče po celou dobu trvání smlouvy

#### Seznam nezbytných ND pro zajištění servisu PBX

Typ	Název – popis	Minimálně kusů skladem
QRF12	zdrojová jednotka 230/48V	1
NT6D41	zdrojová jednotka pro řídicí vanu	1
NTAK04	napájecí modul skříně Opt11 (var. NT6D40, NTDK70, NTDK78)	2
QPC579	procesorová jednotka	1
NTBK45	jednotka CPU Opt11/Rel21	2
NTDK20	jednotka CPU Opt11/Rel23	1
QPC775	Clock controler	1
NTAK20	Clock controler pro Opt11	1
NT5K96	jednotka analogových poboček16x	4
NT8D02	jednotka digitálních poboček 16x	4
X2T	jednotka analogových vnějších linek 8x	4
NTBK50	jednotka ISDN30	2



### Specifikace a provozní parametry

#### **Servisní práce v rámci ceny dle čl. III**

Cena dle čl. III v rámci dodaného hardware a systémového software zahrnuje:

1. Práce spojené s diagnostikovaním a opravou komunikačního systému v případě nahlášené poruchy, a to vždy dálkově, pomocí modemu ze servisního střediska, vše nepřetržitě 7 dnů x 24 hodin (dálkové zalogování do ústředny, použití systémových diagnostických programů, dle výsledku např. SW resetování příslušných částí systému, pokyny technikovi objednatele k odpojení vadných částí zařízení a další úkony v součinnosti s technikem Objednatele, směřující k obnovení funkce).
2. Jedenkrát měsíčně preventivní dálkové otestování, po něm následuje bezodkladné a prokazatelné informování pověřeného technického pracovníka organizační jednotky zodpovědného za provoz PBX, buď o zjištěné závadě/závadách s jednoznačným návrhem na její/jejich odstranění nebo o bezchybném stavu PBX (dálkové zalogování do ústředny, přečtení history file, v případě nalezení chybových hlášení jejich analýza dle manuálů a použití dalších diagnostických programů, dle výsledku odstranění problému, bezodkladné a prokazatelné informování pověřeného technického pracovníka organizační jednotky zodpovědného za provoz PBX jasným návrhem komplexního řešení zjištěné závady).
3. Garanci reakčních dob na zásah po modemu a výjezd technika dle čl. IV (řešení problému mimo závadu vlastní ústředny, např. v síti operátora včetně konzultace s operátorem, diagnostika chyb obsluhy, konzultace pro zřízení nového pracoviště s provázanými funkcemi více aparátů, či jak změnit naprogramování dosavadního pracoviště atd., případné přímé edení technika Objednatele při programování se však započítá do doby dle následujícího článku 5).
4. Poradenskou technickou službu po telefonu (help line) nepřetržitě 7 x 24, vždy v případě potřeby (dálkové zalogování do ústředny a provedení změn v naprogramování, které byly požadovány písemně pověřenou osobou Objednatele, která je nad rámec znalostí či zkušeností technika Objednatele. Ověření správné funkce v součinnosti s technikem Objednatele a uložení/zálohování provedených změn).
5. Provádění změn po modemu v celkovém rozsahu do 3 hodin v kalendářním měsíci pro všechny předmětné PBX a jejich příslušenství. Do tohoto limitu se nezapočítávají zásahy, kdy na dobu nefunkčnosti automatické spojovatelky CIT provede dodavatel dálkové přeprogramování příchozích hovorů na uživatelem určenou náhradní pobočku a po skončení opravy CITem opětné zprovoznění původního stavu.

#### **Práce nad rámec ceny dle čl. III**

1. Cena dle čl. III nezahrnuje náklady spojené s výjezdem technika, ani s prací spojenou s výměnou vadných nebo poškozených modulů systému nebo koncových aparátů ani nezahrnuje ceny náhradních dílů. To neplatí v případě záručních oprav.
2. Cena dle čl. III nezahrnuje rozšiřování systému ani integraci jiných produktů (HW nebo SW) do doby uzavření smlouvy se systémem neprovozovaných. Upgrade operačního systému není předmětem této smlouvy.
3. Cena dle čl. III nezahrnuje odstranění závad způsobených úmyslně a živelnou událostí.
4. Práce nad rámec ceny dle čl. III mohou objednávat pouze osoby uvedené v čl. IX.5.
5. Pro úhradu prací prováděných nad rámec ceny dle čl. III platí následující ceník Zhotovitele:

Hodinová sazba, účtovací segment 0,5 hod.	Čas na cestě	Čas u zákazníka, základní sazba: Instalace, uživatelské změny a běžné opravy ústředn Meridian, BusinessPhone, MD110, Midistar	Čas u zákazníka, speciální sazba: Datová řešení, práce na upgradech ústředn, síťování, instalace patchů. Instalace a změny konfigurace IP telefonie, aplikace pro call centra, IVR, tradingové systémy a aplikace, školení
v normální pracovní době v pracovních dnech 08.00-16.30 hod	800,-Kč	1.500,-Kč	2.100,-Kč 1.900,-Kč*)
přesčas v pracovních dnech 06.00-08.00 a 16.30-22.00 a v sobotu 06.00-22.00	1.200,-Kč	2.250,-Kč	3.150,-Kč 2.850,-Kč*)
přesčas v noci 22.00-06.00, neděle a svátky	1.600,-Kč	3.000,-Kč	4.200,-Kč 3.800,-Kč*)

\*) Tato cena platí pro zákazníky s uzavřenou servisní smlouvou

Dále účtujeme za 1 km jízdy 12,-Kč a další vzniklé náklady dle skutečnosti (spotřebovaný materiál, parkovací poplatek, nocležné při vícedenní cestě, apod.)

Zásah dálkovým přístupem (pokud není obsažen v paušálu servisní smlouvy):

Při zásahu po modemu či VPN účtujeme čas dle sazby „čas u zákazníka“ + paušální poplatek za použití prostředků vzdáleného přístupu 1.000,-Kč + cenu případného dálkového telefonního hovorného.

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

Hlášení poruch:

V pracovní době: PO –PÁ 8:00-16:30 jsme na telefonu 221 466 366

Mimo pracovní dobu (dle servisní smlouvy): Servisní technici jsou vybaveni mobilními telefony. Pro případy urgentního servisu je na telefonním čísle 221 466 366 pro smluvní zákazníky vždy aktuální informace o spojení na mobilní telefon pohotovostního technika v mimopracovní době.

Při opravách výměnným způsobem v případě opravitelných vad účtujeme 70% ceny nového dílu (jednotky, aparátu apod.).

Veškeré požadavky na servisní smlouvy potvrzujte laskavě e-mailem, faxem nebo poštou.