

Obchodné podmienky dodávky POS terminálov a poskytovanie súvisiacich služieb spoločnosti SONET Slovakia, s.r.o. verzia platná ku dňu 1. 3. 2023

1 Úvodné ustanovenia

1.1 Ustanovenia týchto obchodných podmienok (ďalej iba „**OP**“) sa vzťahujú:

1.1.1 na všetky Vykonávacie zmluvy uzatvárané medzi spoločnosťou SONET Slovakia, s.r.o., ako Dodávateľom, a Objednávateľom na základe rámcovej zmluvy o dodávke a prevádzke POS, v ktorej sa zmluvné strany na použitie OP dohodli; a

1.1.2 na všetky zmluvy a návrhy na uzatvorenie zmluvy, ku ktorým boli priložené, alebo ktoré na nej odkazujú.

1.2 OP a zmluva, na ktorú sa vzťahujú, tvoria neoddeliteľný celok. Ak sa hovorí o zmluve, rozumejú sa tým zároveň tieto OP, ledaže zo súvislosti vyplýva, že sa tým myslí iba zmluva.

1.3 Ustanovenia zmluvy majú prednosť pred OP.

2 Vymedzenie pojmov

2.1 Pojmy použité v týchto OP, začínajúce veľkým písmenom majú nasledujúci význam:

Aktívny účet v POSMan Suite	Aktívny účet Objednávateľa v POSMan Suite. Účet Objednávateľa v POSMan Suite je aktívny od prvého prihlásenia do POSMan Suite podľa ods. 8.2.1 týchto OP do zániku oprávnenia Objednávateľa (licencie) na použitie POSMan Suite.
Banka („acquirer“)	Subjekt umožňujúci akceptovať prostredníctvom platobného terminálu bezhotovostné platby prostredníctvom platobných kariet ako úhradu za tovar a služby, s ktorým Dodávateľ nadviazal spoluprácu. Bližšie informácie sú k dispozícii na požiadanie u kontaktných osôb Dodávateľa.
Vydavateľ nebankových kariet	Môže ísť o vydavateľa fleetových kariet, elektronických straveniek alebo ostatní vydavateľa nebankových kariet (môže ísť o ďalšie proprietárne riešenia ako sú mestské karty a ďalšie). Bližšie informácie sú k dispozícii na požiadanie u kontaktných osôb Dodávateľa.
Cenník	Cenník Dodávateľa stanovujúci ceny všetkých plnení, ktoré môžu byť poskytované podľa Vykonávacích zmlúv. Cenník tvorí ako Príloha 1 neoddeliteľnú súčasť týchto OP.
Dodávateľ	SONET Slovakia, s.r.o. , so sídlom Pluhová 3192/2, 831 01 Bratislava, IČ: 36 354 767
Integrátor	Dodávateľ pokladničného systému Objednávateľa.
POSMan Suite	SONET softwarové riešenie umožňujúce najmä zbierať dáta z vykonaných transakcií a obchodov zaznamenaných na POS a využívať ďalšie nadštandardné služby vo vzťahu k POS. POSMan Suite umožňuje tiež doručovanie správ a dokumentov Objednávateľovi. Používanie POSMan Suite je umožnené prostredníctvom internetovej siete formou software ako služba (tzv. SaaS), t. j. prostredníctvom vzdialeného prístupu k POSMan Suite. Prístup do jednotlivých systémov je distribuovaný na kontaktný e-mail Objednávateľa. Dodávateľ je oprávnený vykonávať zmeny v špecifikácii POSMan Suite, a to vrátane zmien existujúcich funkcionalít, pridanie nových funkcionalít a odobranie existujúcich

	funkcionalít. Dodávateľ sa bude vždy snažiť vyhnúť zmenám, ktoré by mohli obmedziť Objednávateľom využívané funkcionality, najmä odobrania takých funkcionalít bez náhrady.
Objednávateľ:	Objednávateľ (príp. kupujúci) podľa zmluvy, na ktorú sa tieto OP vzťahujú.
OP	Tieto obchodné podmienky dodávky POS terminálov a poskytovanie súvisiacich služieb.
POS	Obslužný či bezobslužný platobný terminál, ktorého podrobná špecifikácia je uvedená na webových stránkach https://www.paytenpos.cz/specifikace-pos , prípadne v ponuke Dodávateľa.
POS s aktívnou službou POSMan Suite	Má význam uvedený v ods. 8.2.2 týchto OP.
Vykonávacia zmluva	Čiastková vykonávacia zmluva uzatváraná na základe Rámcovej zmluvy, ktorej predmetom je (i) dodávka POS (a prípadne súvisiace plnenie) Objednávateľovi a/alebo (ii) poskytovanie služieb POSMan Suite vo vzťahu k POS a/alebo (iii) poskytovanie Služieb vo vzťahu k POS Objednávateľovi. Ak zmluva nie je uzatváraná na základe Rámcovej zmluvy, rozumie sa Vykonávacou zmluvou samotná zmluva.
Software	Programové vybavenie POS zaisťujúce jeho funkčnosť. Software komunikuje s autorizačným systémom Banky prostredníctvom medzinárodného protokolu a podporuje všetky povinné požiadavky kartových spoločností (VISA, Mastercard, prípadne ďalšie).
Služby	Servisné a ďalšie služby poskytované vo vzťahu k POS, ktorých špecifikácia je uvedená v Špecifikácii Služieb. Servisné Služby sú opísané ďalej v čl. 7 týchto OP.
Špecifikácia Služieb	Dokument stanovujúci špecifikáciu Služieb. Špecifikácia Služieb tvorí ako Príloha 2 neoddeliteľnú súčasť týchto OP.
Rámcová zmluva	Rámcová zmluva o dodávke a prevádzke POS uzatvorená medzi Objednávateľom a Dodávateľom
Zmluvné strany	Objednávateľ a Dodávateľ

2.2 V prípade, že sa pojmy definované v zmluve, na ktorú sa tieto OP vzťahujú, odchyľujú od pojmov definovaných v týchto OP, majú prednosť pojmy definované v zmluve.

3 Uzatváranie vykonávacích zmlúv

3.1 Vykonávacie zmluvy budú uzatvárané na základe objednávok Objednávateľa akceptovaných Dodávateľom, a to nasledujúcim spôsobom:

3.1.1 Elektronické uzatváranie:

(a) Kontaktná osoba Objednávateľa uvedená v Rámcovej zmluve odošle Dodávateľovi objednávku formou e-mailovej správy na e-mailovú adresu kontaktnej osoby Dodávateľa uvedenej v Rámcovej zmluve. Ak medzi Zmluvnými stranami nebola uzatvorená Rámcová zmluva, odošle Objednávateľ objednávku na všeobecnú e-mailovú adresu Dodávateľa poptavky@sonet.cz, prípadne na inú e-mailovú adresu, prostredníctvom ktorej s Dodávateľom bežne komunikuje. Súčasťou objednávky musí byť aspoň identifikácia objednaných POS, vr. miesta ich dodania v Slovenskej republike, a/alebo objednaných služieb POSMan Suite, a/alebo objednaných Služieb a ich požadované množstvo/rozsah,

prípadne požiadavky na vykonanie inštalácie POS a zaškolenie obsluhy v rámci dodania POS.

(b) Dodávateľ potvrdí alebo odmietne objednávku najneskôr do 5 pracovných dní od jej doručenia e-mailovou správou na e-mailovú adresu, z ktorej mu bola objednávka odoslaná. Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany dojednávajú, že Dodávateľ je oprávnený objednávku odmietnuť z akýchkoľvek dôvodov, aj bez uvedenia dôvodu. Ak Dodávateľ v lehote podľa prvej vety tohto odseku objednávku nepotvrdí ani neodmietne, platí, že objednávku odmietol, ak sa Zmluvné strany bez zbytočného odkladu nedohodnú inak.

3.1.2 Fyzické uzatváranie:

(a) Kontaktná osoba Objednávateľa uvedená v Rámcovej zmluve odovzdá kontaktnej osobe Dodávateľa uvedenej v Rámcovej zmluve fyzicky objednávku. Ak medzi Zmluvnými stranami nebola uzatvorená Rámcová zmluva, bude objednávka odovzdaná medzi štandardnými kontaktnými osobami Zmluvných strán. Obsah objednávky sa riadi pravidlami dohodnutými v ods. 3.1.1(a) týchto OP.

(b) Dodávateľ obratom (najskôr však do 5 pracovných dní) potvrdí alebo odmietne objednávku tak, že ju podpíše a odovzdá ju kontaktnej osobe Objednávateľa. Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany dojednávajú, že Dodávateľ je oprávnený objednávku odmietnuť z akýchkoľvek dôvodov, aj bez uvedenia dôvodu. Ak Dodávateľ v lehote podľa prvej vety tohto odseku objednávku nepotvrdí ani neodmietne, platí, že objednávku odmietol, ak sa Zmluvné strany bez zbytočného odkladu nedohodnú inak.

3.1.3 Potvrdením objednávky Dodávateľom (t. j. dorúčením akceptácie objednávky Objednávateľovi) je uzatvorená Vykonávacia zmluva, ktorou sa Dodávateľ zaväzuje dodať Objednávateľovi objednané POS a/alebo poskytnúť Objednávateľovi objednané Služby a Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť za toto plnenie dohodnutú cenu. Obsah Vykonávacej zmluvy je určený akceptovanou objednávkou, OP a Rámcovou zmluvou. Vzorový objednávkový formulár tvorí ako Príloha 3 neoddeliteľnú súčasť týchto OP.

3.1.4 Ak nedôjde k uzatvoreniu Vykonávacej zmluvy podľa odstavca 3.1.2 OP a Dodávateľ napriek tomu ponúkne Objednávateľovi plnenie, platí, že prijatím plnenia Objednávateľom je uzatvorená Vykonávacia zmluva, ktorej obsah je určený objednávkou, OP a Rámcovou zmluvou.

3.2 Závazky z Vykonávacej zmluvy zanikajú riadnym a včasným splnením alebo z dôvodov uvedených v týchto OP či príslušných právnych predpisoch. Zánik záväzkov z Vykonávacej zmluvy nemá vplyv na platnosť záväzkov z ostatných Vykonávacích zmlúv alebo z Rámcovej zmluvy.

3.3 Podmienkou uzatvorenia Vykonávacej zmluvy je platná a účinná zmluva uzatvorená medzi Objednávateľom a Bankou prípadne Vydavateľom nebankových kariet (fleet karty, elektronické stravenky a ďalšie) umožňujúca akceptovať prostredníctvom platobného terminálu Objednávateľa bezhotovostné platby ako úhradu za tovar a služby prostredníctvom platobných kariet. Objednávateľ je povinný Dodávateľovi na vyžiadanie preukázať uzatvorenie a trvanie tejto zmluvy. V prípade zmeny Banky či zániku záväzkov zo zmluvy s Bankou či Vydavateľom nebankových kariet budú Zmluvné strany postupovať podľa čl. 13 týchto OP.

4 **Dodanie POS**

4.1 Ak je súčasťou predmetu Vykonávacej zmluvy dodávka POS, dodá Dodávateľ Objednávateľovi všetky POS do miesta dodania dohodnutého vo Vykonávacej zmluve, prípadne do iného miesta dohodnutého Zmluvnými stranami po uzatvorení Vykonávacej zmluvy najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa uhradenia celej kúpnej ceny všetkých týchto POS Dodávateľovi. Dopravu do miesta dodania (v Slovenskej republike) zabezpečuje Dodávateľ. Cena dopravy POS je zahrnutá v cene prípravy POS.

- 4.2 Ak to bolo dohodnuté vo Vykonávacej zmluve, Dodávateľ v rámci dodania POS zaistí ich inštaláciu v mieste dodania a/alebo zaškolí osoby, ktoré budú POS obsluhovať, aby boli schopné POS samostatne obsluhovať. Vykonávanie inštalácie a zaškolenie Zmluvnej strany potvrdia v odovzdávacom protokole podľa ods. 4.4 OP, prípadne v samostatnom písomnom protokole. Objednávateľ berie na vedomie, že obslužné POS smú obsluhovať iba osoby zaškolené Dodávateľom na ich obsluhu. Na žiadosť Objednávateľa zaistí Dodávateľ následné zaškolenie ďalších osôb, ktoré majú POS obsluhovať. Objednávateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi všetku súčinnosť nevyhnutnú na inštaláciu POS, najmä riadne pripraviť konkrétne miesta inštalácie POS, vr. nevyhnutných sieťových pripojení, a na zaškolenie obsluhy. Vykonanie inštalácie POS a zaškolenie obsluhy nie sú podmienkami pre prevzatie POS.
- 4.3 Objednávateľ je povinný riadne dodané POS v mieste dodania prevziať. Dodávateľ nie je povinný zisťovať, či konkrétna osoba konajúca v mieste plnenie so zástupcom Objednávateľa mala dostatočné oprávnenie pre prevzatie POS.
- 4.4 O odovzdaní a prevzatí POS bude zástupcami Zmluvných strán spísaný písomný odovzdávací protokol. Podpis odovzdávacieho protokolu však nie je podmienkou prevzatia POS.
- 4.5 Vlastnícke právo k POS nadobúda Objednávateľ prevzatím POS. Nebezpečenstvo škody na POS prechádza na Objednávateľa prevzatím POS alebo okamihom, kedy sa Objednávateľ dostane do omeškania s prevzatím POS.

5 Zodpovednosť za vady POS

- 5.1 Vady POS, ktoré bránia používaniu POS na obvyklý účel, odstráni Dodávateľ za podmienok dohodnutých v článku 7 týchto OP.
- 5.2 Postup podľa predchádzajúceho ustanovenia sa v žiadnom prípade nevzťahuje na spotrebný materiál.
- 5.3 Vylučuje sa zodpovednosť Dodávateľa:
- 5.3.1 za vady spôsobené nesprávnym použitím POS (vrátane použitia obsluhou nezaškolenou v súlade s ods. 4.2 týchto OP) alebo skladovaním, prevádzkovaním alebo údržbou POS v rozpore s Prílohou 2, ďalšími inštrukciami Dodávateľa alebo inštrukciami výrobcu POS uvedenými v návode na použitie;
- 5.3.2 za vady spôsobené úmyselne (vrátane vandalizmu) alebo používaním POS iným než obvyklým spôsobom;
- 5.3.3 za vhodnosť POS na účel použitia zamýšľaného Objednávateľom a za dosiahnutie Objednávateľom zamýšľaných výsledkov;
- 5.3.4 za kompatibilitu POS s akýmkoľvek software, systémom či službou, ak Dodávateľ či výrobca POS výslovne nestanoví inak (najmä v návode na použitie);
- 5.3.5 za nefunkčnosť POS spôsobenú poruchami dátového pripojenia POS, sieťových pripojení a pod;
- 5.3.6 za nefunkčnosť POS spôsobenú okolnosťami na strane Banky či Vydavateľa nebankových kariet;
- 5.3.7 za nefunkčnosť POS spôsobenú zmenou Banky či Vydavateľa nebankových kariet, ak nebude dohodnuté inak;
- 5.3.8 za nefunkčnosť POS spôsobenú nevykonaním zmeny a/alebo chybným vykonaním zmeny pokladničného systému Integrátorom podľa ods. 6.4 týchto OP a za nefunkčnosť POS spôsobenou vykonaním zmeny pokladničného systému Integrátorom, ktorá nie je Dodávateľom odsúhlasená;
- 5.3.9 za riadnu funkčnosť POS pred ich inštaláciou Dodávateľom a sprevádzkovaním Software.
- 5.4 Objednávateľ je povinný oznámiť Dodávateľovi všetky vady POS bez zbytočného odkladu potom, čo ich zistil.
- 5.5 Vady POS je Objednávateľ oprávnený oznamovať Dodávateľovi výlučne formou vznesenia servisnej požiadavky podľa ods. 7.4 týchto OP.

- 5.6 Vady POS odstráni Dodávateľ najneskôr do 30 dní od ich riadneho oznámenia, ak Dodávateľ v rámci poskytovania Služieb nezaručuje rýchlejšie odstránenie vady. Spôsob odstránenia vady zvolí Dodávateľ podľa svojho uváženia a môže zahŕňať aj výmenu POS za iný kus. Ak Dodávateľ až počas servisného zásahu zistí, že ide o vadu, za ktorú Dodávateľ nezodpovedá, a Objednávateľ aj napriek tomu požaduje jej odstránenie, náklady na odstránenie takejto vady uhradí v plnej výške Objednávateľ na základe faktúry Dodávateľa vystavenej po odstránení vady.
- 5.7 Ustanovenia tohto čl. 5 týchto OP majú prednosť pred ustanoveniami príslušných právnych predpisov upravujúcich zodpovednosť za vady.

6 Používanie software

- 6.1 Vykonávateľom majetkových autorských práv k Software, vrátane (nie však výlučne) použitých technológií, grafiky, log, ochranných známk, know-how a pod., je Dodávateľ, prípadne tretie osoby, ktoré Dodávateľovi udelili zodpovedajúce oprávnenie. Okrem práva používať Software v súlade s týmito OP nemá Objednávateľ žiadne práva alebo nároky vo vzťahu k Software. Žiadne z ustanovení týchto OP najmä nepredstavujú prevod či postúpenie akýchkoľvek z uvedených práv duševného vlastníctva na Objednávateľa či tretiu osobu.
- 6.2 V rámci dodávky a inštalácie POS zaistí Dodávateľ inštaláciu Software do POS a jeho aktiváciu.
- 6.3 Objednávateľ je oprávnený používať Software vrátane jeho aktualizácií dodaných Dodávateľom v rámci plnenia Implementačnej zmluvy výlučne na území Slovenskej republiky a za týchto podmienok:
- 6.3.1 Objednávateľ je oprávnený používať Software v súlade s jeho funkciami, iba na jeho obvyklý účel (t. j. na prevádzku POS), odporúčaným spôsobom a výhradne na spoluprácu s niektorou z Bánk či Vydavateľom nebankových kariet, s ktorými má Dodávateľ uzatvorenú zmluvu. Objednávateľ nie je oprávnený používať Software spôsobom prekračujúcim obmedzenia uvedené v týchto OP alebo spôsobom, ktorý je v rozpore s platnými právnymi predpismi.
- 6.3.2 Objednávateľ nie je oprávnený umožniť používanie Software iným osobám ako svojim zákazníkom za účelom vykonania platobnej transakcie.
- 6.3.3 Objednávateľ nie je oprávnený Software akýmkoľvek spôsobom meniť alebo upravovať, ani do neho iným spôsobom zasahovať. Objednávateľ nie je oprávnený získať zdrojový kód alebo jeho časť akýmkoľvek spôsobom (napr. reverse engineering). Objednávateľ nie je oprávnený Software rozmnožovať, prekladať, spracovávať, upravovať alebo inak meniť. Rozsah používania Software môže byť obmedzený technickými prostriedkami určenými na ochranu práv Dodávateľa. Objednávateľ nesmie obchádzať, odstraňovať alebo obmedzovať takéto prostriedky určené na ochranu práv Dodávateľa. Objednávateľ je povinný zdržať sa používania informácií o fungovaní Software na účely vývoja podobného software, a to buď priamo, alebo prostredníctvom tretej strany.
- 6.3.4 Objednávateľ berie na vedomie, že správne použitie Software môže vyžadovať súčasné používanie ďalších počítačových programov, ktoré sa riadia samostatnými zmluvami s držiteľmi autorských práv k nim.
- 6.3.5 Software je viazaný na POS, na ktorom bol Dodávateľom prvotne nainštalovaný a aktivovaný. Použitie Software na akomkoľvek inom POS je vylúčené (tzn. Software nie je prenositeľný medzi POS). Tým nie je dotknutá možnosť nainštalovať do POS iný software (aj software tretej strany), ak to POS technicky umožňuje a ak na to má Objednávateľ potrebné oprávnenia. Dodávateľ však nezaručuje kompatibilitu Software s iným software nainštalovaným do POS (ak výslovne nestanoví inak) a nezodpovedá za akékoľvek poruchy funkčnosti Software či POS spôsobené iným software nainštalovaným do POS.
- 6.3.6 Objednávateľ nie je oprávnený umožniť tretej strane používať Software (či už za poplatok alebo bez neho). Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, právo na používanie Software

neprechádza na právnych nástupcov Objednávateľa (ak platné právne predpisy neustanovujú inak).

- 6.4 Dodávateľ zaručuje, že Software zodpovedá požiadavkám Banky, Vydavateľa nebankových kariet a je v zhode s požiadavkami kartových asociácií VISA, Mastercard, prípadne AMEX, DINERS, CUP, JCV. Dodávateľ neposkytuje žiadne iné záruky vo vzťahu k Software, najmä nezaručuje, že Software je bez chýb. Ods. 5.3 týchto OP platí vo vzťahu k Software obdobne. Dodávateľ však bude usilovať o odstránenie zistených chýb Software v primeranej dobe. Objednávateľ berie na vedomie, že v prípade zmien požiadaviek Banky a/alebo kartovej asociácie, môže byť pre plnú funkčnosť POS nevyhnutná súčinnosť Integrátora, ktorý musí zaistiť vykonanie príslušnej zmeny pokladničného systému.
- 6.5 Akékoľvek úpravy či modifikácie Software na želanie Objednávateľa môžu byť vykonané výhradne na základe zvláštnej dohody Zmluvných strán, v ktorej bude okrem iného dohodnutá cena vykonania úprav či modifikácií Software. Právo používať Software podľa týchto OP sa vzťahuje aj na takto upravený alebo zmenený Software, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak.
- 6.6 Ak Objednávateľ poruší podmienky použitia Software v tomto čl. 6 týchto OP, najmä ak akokoľvek upraví Software alebo doň inak zasiahne, ak Software poškodí alebo ak neoprávnene umožní jeho použitie tretej osobe, je Objednávateľ povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 2 000 EUR za každý jednotlivý prípad. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je nijak dotknuté právo Dodávateľa požadovať náhradu prípadnej škody, a to v jej plnej výške.
- 6.7 Objednávateľ je oprávnený právo na používanie Software písomne vypovedať v nasledujúcich prípadoch:
- 6.7.1 kedykoľvek, aj bez uvedenia dôvodu, s výpovednou dobou, ktorá končí uplynutím nasledujúceho kalendárneho štvrťroku po kalendárnom štvrťroku, v ktorom bola výpoveď doručená Dodávateľovi;
- 6.7.2 bez výpovednej doby v prípade, že Software nezodpovedá požiadavkám uvedeným v ods. 6.4 týchto OP a Dodávateľ nezaistí nápravu ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorú Objednávateľ Dodávateľovi poskytne v písomnej výzve pre zaistenie nápravy a ktorá nebude kratšia než 15 dní.
- 6.8 Dodávateľ je oprávnený právo na používanie Software písomne vypovedať v nasledujúcich prípadoch:
- 6.8.1 bez výpovednej doby, ak Objednávateľ poruší podmienky použitia Software uvedené v tomto čl. 6 týchto OP;
- 6.8.2 bez výpovednej doby, ak je Objednávateľ v omeškaní so zaplatením servisného paušálu podľa ods. 9.4 týchto OP (či akejkolvek jeho časti) po dobu dlhšiu než 30 dní.
- 6.9 Právo používať Software zaniká doručením písomnej výpovede druhej Zmluvnej strane, resp. uplynutím dohodnutej výpovednej doby. Právo užívania Software ďalej zaniká podľa čl. 7.10 tejto Zmluvy ku dňu ukončenia poskytovania Servisných služieb, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú v konkrétnom prípade inak. Okamžite po zániku práva na používanie Software je Objednávateľ povinný prestať Software používať. Na tento účel je Dodávateľ oprávnený prostredníctvom diaľkového prístupu technicky znemožniť Objednávateľovi ďalšie používanie Software (a teda aj ďalšie používanie POS). Objednávateľ berie na vedomie, že pred použitím akéhokoľvek iného software s POS je nevyhnutné odinštalovať súčasný Software a uviesť POS do továrenského nastavenia, resp. POS preklúčovať.

7 Servisné služby

- 7.1 Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, že Servisné služby Dodávateľa musia byť poskytované pre každý POS a ich poskytovanie je podmienkou používania Software podľa čl. 6 tejto Zmluvy a prevádzky POS (pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú v konkrétnom prípade inak). Servisné služby poskytované Dodávateľom spočívajú v priebežnej podpore vrátane

priebežnej podpory poskytovanej vo vzťahu k Software a poskytovaniu vybraných servisných úkonov, to všetko za paušálny servisný poplatok – servisný paušál podľa ods. 9.4 týchto OP.

7.2 Špecifikácia Servisných služieb (jednotlivých servisných úkonov) a spôsob ich poskytovania sú uvedené v Špecifikácii Služieb. Servisné služby sú v Špecifikácii Služieb rozlíšené podľa typu POS, vo vzťahu ku ktorému sú poskytované. V rámci Špecifikácie Služieb je ďalej uvedené, ktoré Servisné Služby sú zahrnuté v servisnom paušále.

7.3 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Servisné služby v lehotách stanovených v Špecifikácii Služieb a ak nie sú v tomto dokumente stanovené, potom v primeraných lehotách. Servisné služby poskytované z titulu poskytnutej záruky či zodpovednosti Dodávateľa za chyby budú poskytované v lehotách podľa ods. 5.6 týchto OP.

7.4 Ak nie je v Špecifikácii Služieb uvedené inak, žiadosť o poskytnutie Servisných služieb je Objednávateľ oprávnený urobiť výlučne formou servisnej požiadavky, a síce:

Bezobslužné POS:

- a) telefonicky na tel. č.: +420 543 423 551
- b) alebo e-mailom: helpdesk.kiosky@sonet.cz

Obslužné POS:

- a) telefonicky na tel. č. +420 543 423 551

7.5 Dodávateľ sa zaväzuje riadne vznesenú servisnú požiadavku riešiť spôsobom uvedeným v Špecifikácii Služieb.

7.6 Objednávateľ je povinný poskytnúť všetku súčinnosť nevyhnutnú pre poskytnutie Servisných služieb, predovšetkým sa zaväzuje zabezpečiť:

7.6.1 fyzický prístup k POS;

7.6.2 prístup k prívodu elektrickej energie do POS tak, aby mohol byť tento prívod v prípade potreby odpojený;

7.6.3 dostupnosť elektrickej siete a dátového pripojenia pre pripojenie zariadenia Dodávateľa (notebook a pod.);

7.6.4 dostupnosť zodpovedného pracovníka Objednávateľa na účel zistenia špecifik požadovaných servisných úkonov, potvrdenia servisného listu a pod.

7.7 Miestom plnenia Servisných služieb sú miesta inštalácií POS.

7.8 Poskytnutie Servisných služieb (uskutočnenie servisných úkonov) bude zástupcovi Zmluvných strán potvrdené v písomnom servisnom liste. Podpis servisného listu však nie je podmienkou riadneho poskytnutia Servisných služieb.

7.9 Objednávateľ je oprávnený poskytovanie Servisných služieb vypovedať kedykoľvek, aj bez uvedenia dôvodu, s výpovednou dobou, ktorá končí uplynutím nasledujúceho kalendárneho štvrtroku po kalendárnom štvrtroku, v ktorom bola výpoveď doručená Dodávateľovi. Dodávateľ je oprávnený poskytovanie Servisných služieb písomne vypovedať bez výpovednej doby, ak je Objednávateľ v omeškaní so zaplatením servisného paušálu podľa ods. 9.4 týchto OP (či akejkol'vek jeho časti) po dobu dlhšiu než 21 dní, a ďalej za podmienok uvedených v týchto OP.

7.10 Pokiaľ sa zmluvné strany v konkrétnom prípade nedohodnú inak, zaniká ku dňu ukončenia poskytovania Servisných služieb aj právo Objednávateľa užívať Software podľa čl. 6 tejto Zmluvy.

8 POSMan Suite

8.1 Dodávateľ umožní Objednávateľovi používanie POSMan Suite bezodkladne po uzatvorení prvej Vykonávacej zmluvy, ktorej súčasťou je poskytovanie služieb POSMan Suite, vygenerovaním prihlasovacích údajov Objednávateľa pre prístup do POSMan Suite a ich odoslaním Objednávateľovi.

8.2 Objednávateľovi je doporučené bez zbytočného odkladu po obdržaní prihlasovacích údajov:

8.2.1 Vykonať prvé prihlásenie do POSMan Suite s pomocou poskytnutých prihlasovacích údajov, a po prvom prihlásení si zmeniť Dodávateľom vygenerované prihlasovacie heslo.

- 8.2.2 Informovať bezodkladne Dodávateľa v prípade zmien počtu platobných terminálov, vo vzťahu ku ktorým bude POSMan Suite aktívny (ďalej iba „**POS s aktívnou službou POSMan Suite**“). Objednávateľ berie na vedomie, že definovanie POS s aktívnou službou POSMan Suite vykonáva Dodávateľ prostredníctvom POSMan Suite a takto je možné zoznam POS s aktívnou službou POSMan Suite kedykoľvek zmeniť. POSMan Suite však môže byť aktívny iba vo vzťahu k takým platobným terminálom, ktoré sú s ním kompatibilné.
- 8.3 Objednávateľ sa zaväzuje neposkytovať svoje prihlasovacie údaje do POSMan Suite tretím osobám a vhodným spôsobom zaistiť ich bezpečnosť. Objednávateľ zodpovedá za akékoľvek použitie jeho prihlasovacích údajov vrátane ich použitia tretími osobami. Objednávateľ zodpovedá za všetky dáta, ktoré vkladá či spracováva prostredníctvom POSMan Suite. Dodávateľ nebude tieto dáta akokoľvek preverovať a nenesie za nej žiadnu zodpovednosť.
- 8.4 Oznámenia zaslané Objednávateľovi Dodávateľom prostredníctvom POSMan Suite sú doručené okamihom, kedy sa Objednávateľ prihlási do POSMan Suite, v ktorom je oznámenie zverejnené. Objednávateľ sa preto odporúča prihlasovať sa do POSMan Suite pravidelne..
- 8.5 Služby POSMan Suite budú vo vzťahu k POS s aktívnou službou POSMan Suite poskytované v rozsahu dohodnutom vo Vykonávacej zmluve (špecifikácia jednotlivých sprístupnených služieb). Zmenu rozsahu sprístupnených služieb POSMan Suite je možné vykonať písomnou dohodou Zmluvných strán, prípadne, ak to Dodávateľ umožní, priamo prostredníctvom POSMan Suite.
- 8.6 Vykonávateľom majetkových autorských práv k POSMan Suite, vrátane (nie však výlučne) použitých technológií, grafiky, log, ochranných známk, know-how a pod., je Dodávateľ, prípadne tretie osoby, ktoré Dodávateľovi udelili zodpovedajúce oprávnenie. Okrem práva používať POSMan Suite v súlade s týmito OP nemá Objednávateľ žiadne práva alebo nároky vo vzťahu k POSMan Suite. Žiadne z ustanovení týchto OP najmä nepredstavujú prevod či postúpenie akýchkoľvek z uvedených práv duševného vlastníctva na Objednávateľa či tretiu osobu.
- 8.7 Dodávateľ poskytuje Objednávateľovi nevýhradné oprávnenie na používanie POSMan Suite (licenciu), a to za nasledujúcich podmienok:
- 8.7.1 Objednávateľ je oprávnený používať POSMan Suite v súlade s jeho funkciami, iba na jeho obvyklý účel a odporúčaným spôsobom, a to prostredníctvom webového rozhrania a podporovaného technického zariadenia (počítač, smartfón, tablet). Objednávateľ nie je oprávnený používať POSMan Suite spôsobom prekračujúcim obmedzenia uvedené v týchto OP alebo spôsobom v rozpore s platnými právnymi predpismi.
- 8.7.2 Objednávateľ je oprávnený umožniť používanie POSMan Suite za podmienok stanovených týmito čl. týchto OP svojim zamestnancom. Za také použitie Objednávateľ zodpovedá, ako by ich robil sám.
- 8.7.3 Licencia sa poskytuje na dobu neurčitú, a to počínajúc dňom prvého prihlásenia do POSMan Suite podľa ods. 8.2.1 týchto OP, a je obmedzená iba na územie Slovenskej republiky.
- 8.7.4 Objednávateľ nie je oprávnený POSMan Suite akokoľvek meniť či upravovať, či do neho iným spôsobom zasahovať. Objednávateľ nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom získavať zdrojový kód či jeho časť (napríklad reverse engineering). Objednávateľ nie je oprávnený vo vzťahu k POSMan Suite najmä rozmnožovať, prekladať, spracovávať, upravovať alebo inak meniť tento počítačový program, vytvárať záložné kópie počítačového programu, skúmať, študovať alebo testovať funkčnosť počítačového programu s cieľom určiť myšlienky a princípy, na ktorých je založený, reprodukovat' jeho kód alebo prekladať jeho formu. Rozsah použitia POSMan Suite môže byť obmedzený technickými prostriedkami určenými na ochranu práv Dodávateľa. Objednávateľ nesmie obísť, odstrániť alebo obmedziť tieto prostriedky určené na ochranu práv Dodávateľa. Objednávateľ je povinný zdržať sa využitia

informácií o fungovaní POSMan Suite na účely vývoja obdobného software, či už priamo, alebo prostredníctvom tretej osoby.

- 8.7.5 Objednávateľ berie na vedomie, že správne použitie POSMan Suite môže vyžadovať súčasné používanie ďalších počítačových programov, ktoré sa riadia samostatnými zmluvami s držiteľmi autorských práv k nim.
- 8.7.6 Objednávateľ nie je oprávnený licenciu postúpiť či previesť na tretiu osobu, ani poskytnúť tretej osobe podlicenciu, ani iným spôsobom umožniť použitie POSMan Suite tretej osobe (odplatne či bezodplatne). Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, licencia neprechádza na právneho nástupcu Objednávateľa (ak nestanovia platné právne predpisy inak).
- 8.7.7 Objednávateľ nie je oprávnený odstrániť z POSMan Suite označenie či logá Dodávateľa.
- 8.7.8 Licencia sa vzťahuje tiež na používanie akýchkoľvek aktualizácií POSMan Suite prípadne poskytnutých Objednávateľovi Dodávateľom, ktoré nahradia alebo doplnia pôvodnú verziu POSMan Suite, ak taká aktualizácia nebude spojená so samostatnou licenciou, v takom prípade by mali prednosť podmienky samostatnej licencie.
- 8.8 Ak Objednávateľ poruší podmienky použitia POSMan Suite v tomto čl. 8 týchto OP, najmä ak akokoľvek upraví POSMan Suite alebo doň inak zasiahne, ak POSMan Suite poškodí alebo ak neoprávnene umožní jeho použitie tretej osobe, je Objednávateľ povinný zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 2 000 EUR za každý jednotlivý prípad. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je nijak dotknuté právo Dodávateľa požadovať náhradu prípadnej škody, a to v jej plnej výške.
- 8.9 U obslužných POS môžu byť doplnkové služby POSMan Suite objednané podľa uváženia Objednávateľa v súlade s čl. 3 týchto OP. Objednávateľ je potom v tomto prípade oprávnený poskytovať služby POSMan Suite, eventuálne poskytovať niektorých z doplnkových služieb POSMan Suite, písomne vypovedať v nasledujúcich prípadoch:
- 8.9.1 kedykoľvek, aj bez uvedenia dôvodu, s výpovednou dobou, ktorá končí uplynutím nasledujúceho kalendárneho štvrťroku po kalendárnom štvrťroku, v ktorom bola výpoveď doručená Dodávateľovi;
- 8.9.2 bez výpovednej doby, v prípade nedostupnosti základných funkcií POSMan Suite trvajúci aspoň 5 dní.
- 8.10 Dodávateľ je oprávnený poskytovať služby POSMan Suite písomne vypovedať v nasledujúcich prípadoch:
- 8.10.1 bez výpovednej doby, ak Objednávateľ poruší podmienky použitia POSMan Suite uvedené v tomto čl. 8 týchto OP;
- 8.11 Okrem prípadov uvedených v čl. 8.9 a 8.10 týchto OP licencia na použitie POSMan Suite zaniká spolu s právom užívať Software podľa čl. 6 týchto OP. Okamžite po zániku licencie na použitie POSMan Suite bude Objednávateľovi znemožnený prístup do POSMan Suite. Dáta Objednávateľa uložené v POSMan Suite budú po zániku licencie uchovávané po dobu tridsiatich (30) dní. Objednávateľ je oprávnený po túto dobu písomne požiadať o export dát z POSMan Suite, pričom mu tento bude poskytnutý do štrnástich (14) dní vo formáte .xls. Následne budú všetky dáta Objednávateľa uložené v POSMan Suite odstránené bez možnosti ich rekonštrukcie.

9 Cena a platobné podmienky

- 9.1 Jednotkové ceny všetkých plnení poskytovaných podľa Vykonávacích zmlúv sú uvedené v Cenníku, ktorého aktuálna verzia je prílohou týchto OP. Ak nie je výslovne uvedené inak, sú ceny v Cenníku uvedené bez DPH. Dodávateľ je oprávnený Cenník jednostranne zmeniť formou zmeny OP podľa čl. 16 týchto OP.
- 9.2 Zmluvné strany dojednávajú, že jednotkové ceny uvedené v Cenníku budú každoročne zvyšované o percento zodpovedajúce kladnému percentu priemernej ročnej miery inflácie vyhlásenej Slovenským štatistickým úradom za predchádzajúci kalendárny rok, a to automaticky s účinnosťou od prvého mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom Slovenský štatistický úrad výšku priemernej ročnej miery inflácie oficiálne vyhlási. V prípade zvýšenia

jednotkových cien v Cenníku podľa predchádzajúcej vety nejde o jednostrannú zmenu Cenníka a postup podľa čl. 16.1 a 16.2 OP sa neuplatní.

- 9.3 Kúpna cena POS, cena inštalácie POS a súvisiace plnenia (najmä cena úvodného zaškolenia obsluhy) sa stanoví podľa Cenníka účinného ku dňu uzatvorenia Vykonávacej zmluvy. Tieto ceny budú účtované naraz (t. j. za všetky POS, inštalácie a súvisiace plnenia dodávané na základe príslušnej Vykonávacej zmluvy), faktúrou – daňovým dokladom, ktorú je Dodávateľ oprávnený vystaviť po uzatvorení príslušnej Vykonávacej zmluvy.
- 9.4 Za poskytovanie Služieb podľa čl. 7 týchto OP je Objednávateľ povinný platiť pravidelný servisný paušál, a to za každé fakturačné obdobie a POS, v ktorého priebehu je Objednávateľovi umožnené využívanie Služieb (aspoň z časti) vo vzťahu k tomuto POS, pričom platí nasledujúce:
- (a) Fakturačným obdobím je kalendárny mesiac, ak sa Zmluvné strany nedohodnú na inom fakturačnom období.
 - (b) Výška servisného paušálu sa stanoví podľa Cenníka účinného k prvému dňu fakturačného obdobia, za ktoré je servisný paušál platený.
 - (c) Servisný paušál je splatný:
 - (i) v prípade, že fakturačným obdobím je kalendárny mesiac, spätne, na základe faktúry – daňového dokladu, ktorý je Dodávateľ oprávnený vystaviť po skončení príslušného fakturačného obdobia;
 - (ii) v prípade, že fakturačné obdobie je dlhšie než kalendárny mesiac, vopred, na základe faktúry – daňového dokladu, ktorý je Dodávateľ oprávnený vystaviť najskôr 14 dní pred začiatkom príslušného fakturačného obdobia.
 - (d) Servisný paušál je dojednaný ako paušálna cena Služieb a náleží Dodávateľovi v plnej výške bez ohľadu na skutočný rozsah využívania Služieb Objednávateľom.
 - (e) Servisný paušál zahrnuje iba cenu Služieb, u ktorých je v Špecifikácii Služieb výslovne uvedené, že sú zahrnuté v servisnom paušále (najmä servisné práce). Za poskytnutie iných Služieb je Objednávateľ povinný zaplatiť Dodávateľovi ich cenu podľa Cenníka Dodávateľa účinného ku dňu poskytnutia Služby.
- 9.5 Služba POSMan Suite (vrátane licencie k jeho užívaniu) podľa čl. 8 týchto OP je Dodávateľom poskytnutá zdarma.
- 9.6 Ceny prípadných ďalších plnení podľa Vykonávacej zmluvy (napríklad dodatočné zaškolenie podľa ods. 4.2 týchto OP) budú Objednávateľovi fakturované po ich vykonaní podľa Cenníka účinného ku dňu ich vykonania.
- 9.7 Faktúry budú Objednávateľovi doručované na fakturačný e-mail uvedený v prílohe 3 OP.
- 9.8 Splatnosť súm fakturovaných podľa týchto OP je 14 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi.
- 9.9 Fakturovaná suma sa považuje za uhradenú dňom, kedy bola zodpovedajúca suma pripísaná na účet Dodávateľa.
- 9.10 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou ceny či akéhokoľvek poplatku podľa týchto OP má Dodávateľ nárok na zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,1 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania.

10 Dôvernosc' informácií

- 10.1 Dôvernými informáciami podľa tejto Zmluvy sa rozumejú všetky nasledujúce informácie získané Objednávateľom od Dodávateľa, jeho zástupcov, zamestnancov, členov štatutárnych orgánov alebo iných orgánov, spoločníkov, zmluvných partnerov, poradcov či iných osôb, alebo získané Objednávateľom iným spôsobom (ďalej iba „Dôverné informácie“):
- 10.1.1 všetky informácie týkajúce sa Dodávateľa, jeho zamestnancov, členov štatutárnych orgánov a iných orgánov, partnerov, dodávateľov, klientov alebo spoločníkov, najmä
- (a) informácie týkajúce sa obchodných prípadov, projektov alebo zákazníkov či partnerov Dodávateľa (vrátane minulých a potenciálnych),
 - (b) informácie o obchodnej činnosti a stratégii Dodávateľa,

- (c) know-how a obchodné tajomstvo Dodávateľa, najmä technologické postupy, plány, kódy počítačových programov, autorské diela, diela chránené priemyselnými právami a ďalšie know-how a obchodné tajomstvá Dodávateľa,
 - (d) osobné údaje, najmä identifikačné údaje zamestnancov, členov štatutárnych orgánov alebo iných orgánov, partnerov, dodávateľov, klientov alebo spoločníkov Dodávateľa;
- 10.1.2 všetky ďalšie informácie Dodávateľom výslovne označené ako dôverné.
- 10.2 Na charakter informácie ako Dôverné informácie nemá vplyv, akou formou a v akej podobe bola daná informácia Objednávateľom získaná.
- 10.3 Objednávateľ sa vo vzťahu k Dôverným informáciám zaväzuje:
- 10.3.1 nepoužiť ich v rozpore s účelom, na ktorý mu boli poskytnuté, najmä ich nevyužiť pre svoje obchodné účely;
 - 10.3.2 neposkytovať ich ani ich inak nesprístupňovať žiadnej tretej osobe, ak nie je ďalej uvedené inak;
 - 10.3.3 prijať primerané opatrenia na ich ochranu a zachovanie ich dôvernosti a tajnosti;
 - 10.3.4 dodržiavať právne predpisy vzťahujúce sa k poskytnutým Dôverným informáciám;
 - 10.3.5 bezodkladne informovať Dodávateľa o skutočnosti, že Dôvernú informáciu získala neoprávnená osoba;
 - 10.3.6 na vyžiadanie Dodávateľa vrátiť alebo zničiť Dôverné informácie a všetky zadovážené kópie Dôverných informácií.
- 10.4 Porušením povinností Objednávateľa nie je, ak poskytne Dôverné informácie v niektorom z nasledujúcich prípadov:
- 10.4.1 poskytne Dôverné informácie zamestnancom, štatutárnym orgánom alebo ich členom, poradcom a spolupracujúcim osobám Objednávateľa, ktorí sú viazaní zákonnou alebo zmluvnou povinnosťou mlčanlivosti aspoň v takom rozsahu, aký stanovia tieto OP. Objednávateľ nie je oprávnený zbaviť osoby povinnosti mlčanlivosti bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa. Odseky 10.4.2 až 10.4.4 týchto OP sa aplikujú primerane na oprávnenie týchto osôb poskytovať Dôverné informácie tretím osobám;
 - 10.4.2 poskytne tretej osobe Dôverné informácie, ktoré v dobe ich poskytnutia sú verejne prístupné alebo boli získané Objednávateľom zákonnou cestou, bez toho, aby sa na ne vzťahovala povinnosť mlčanlivosti;
 - 10.4.3 poskytne Dôverné informácie orgánom verejnej správy a inštitúciám, ktoré sú oprávnené požadovať Dôverné informácie na základe všeobecne záväzných právnych predpisov, ak vznikne Objednávateľovi z takého právneho predpisu povinnosť týmto subjektom Dôverné informácie poskytnúť. O vzniku takej povinnosti je Objednávateľ povinný v dostatočnom predstihu písomne informovať Dodávateľa. Ak by takéto informovanie právne predpisy zakazovali, informuje Objednávateľ Dodávateľa bezodkladne po poskytnutí Dôverných informácií;
 - 10.4.4 poskytne tretej osobe Dôverné informácie, ktoré boli Dodávateľom výslovne písomne označené ako nedôverné alebo ak Dodávateľ poskytne Objednávateľovi výslovný písomný súhlas s ich poskytnutím tretej osobe v danom konkrétnom prípade.
- 10.5 V prípade porušenia ktorejkoľvek z povinností uvedených v ods. 10.3 týchto OP sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 12 000 EUR za každý jednotlivý prípad porušenia. Ak dôjde jedným konaním či opomenutím k porušeniu viacerých z uvedených povinností, platí sa zmluvná pokuta iba jedenkrát, ako by došlo k porušeniu iba jednej z uvedených povinností. Zaplatenie zmluvnej pokuty nemá vplyv na prípadnú povinnosť Objednávateľa k náhrade škody ani na trvanie jeho povinností podľa tejto Zmluvy. Zmluvná pokuta je splatná v lehote 21 dní odo dňa, kedy bude Objednávateľovi doručená výzva Dodávateľa k jej zaplateniu.
- 10.6 Povinnosti podľa tohto čl. 10 týchto OP zostávajú v platnosti aj po zániku záväzkov z Vykonávacích zmlúv a z Rámcovej zmluvy, a to:

- 10.6.1 až do uplynutia 10 rokov od zániku záväzkov z poslednej Vykonávacej zmluvy a z Rámcovej zmluvy;
- 10.6.2 vo vzťahu k Dôverným informáciami, ktorých zverejnenie alebo využitie by mohlo spôsobiť ujmu Dodávateľovi, až do uplynutia doby trvania rizika vzniku takejto ujmy Dodávateľovi, najmä však do uplynutia doby uvedenej v ods. 10.6.1 týchto OP.

11 Ochrana osobných údajov

- 11.1 Dodávateľ môže spracovávať osobné údaje Objednávateľa (v prípade, že ide o fyzickú osobu), a prípadne osobné údaje tretích osôb, napríklad osôb konajúcich za Objednávateľa. Dodávateľ bude tieto osobné údaje spracovávať najmä na účel plnenia Vykonávacích zmlúv (prípadne Rámcovej zmluvy). Podrobné informácie o tom, ako bude Dodávateľ spracovávať tieto osobné údaje, sú uvedené v informačnom memorande dostupnom na webových stránkach Dodávateľa www.paytenpos.cz. Dodávateľ je oprávnený informačné memorandum kedykoľvek zmeniť formou uverejnenia jeho novej verzie pod vyššie uvedeným odkazom.
- 11.2 Ak Objednávateľ poskytne Dodávateľovi osobné údaje tretích osôb, je povinný zaistiť, aby boli poskytované v súlade so všeobecným nariadením o ochrane osobných údajov (Nariadenie (EÚ) 2016/679), a aby príslušné osoby boli informované o tom, že ich osobné údaje sú poskytované Dodávateľovi a na aký účel.

12 Trvanie a ukončenie záväzkov z vykonávacej zmluvy

- 12.1 Zmluvné strany sú oprávnené od Vykonávacej zmluvy odstúpiť písomným oznámením druhej Zmluvnej strane:
- 12.1.1 pre podstatné porušenie povinností druhou Zmluvnou stranou, a to s výnimkou povinností vyplývajúcich z čl. 6 a 8 týchto OP, ktoré obsahujú zvláštnu úpravu. Podstatným porušením zmluvných povinností Objednávateľa je najmä omeškanie s úhradou akejkoľvek platby podľa Vykonávacej zmluvy či akejkoľvek jej časti po dobu dlhšiu než 21 dní;
- 12.1.2 pre nepodstatné porušenie povinností druhou Zmluvnou stranou, a to s výnimkou povinností vyplývajúcich z čl. 6 a 8 týchto OP, ktoré obsahujú zvláštnu úpravu, za predpokladu, že toto nebolo napravené ani v poskytnutej primeranej dodatočnej lehote na nápravu; pritom vo väčšine mysliteľných prípadov bude za primeranú lehotu považovaná lehota 14 dní;
- 12.1.3 v prípade právoplatného rozhodnutia o vyhlásení konkurzu, o povolení reštrukturalizácie alebo zamietnutia návrhu na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku druhej Zmluvnej strany.
- 12.2 V prípade odstúpenia podľa ods. 12.1 týchto OP pre porušenie povinností súvisiacich výhradne s poskytovaním Služieb (najmä povinností vyplývajúcich z čl. 7 týchto OP) zanikajú odstúpením výlučne záväzky z Vykonávacej zmluvy vzťahujúce sa na poskytovanie Služieb (t. j. iba k tejto konkrétnej časti predmetu Vykonávacej zmluvy).
- 12.3 Ukončenie práva používať Software (t. j. iba týchto konkrétnych častí predmetu Vykonávacej zmluvy) sa riadi zvláštnymi ustanoveniami obsiahnutými v čl. 6 týchto OP.
- 12.4 Ukončenie záväzkov z poskytovania služieb POSMan Suite (t. j. iba týchto konkrétnych častí predmetu Vykonávacej zmluvy) sa riadi zvláštnymi ustanoveniami obsiahnutými v čl. 8 týchto OP.
- 12.5 V prípade (i) ukončenia poskytovania Služieb alebo (ii) ukončenia poskytovania služieb POSMan Suite, nemá Objednávateľ nárok na vrátenie žiadnej časti nim za tieto plnenia zaplatených platieb, a to ani platieb zaplatených na fakturačné obdobie, behom ktorého došlo k ukončeniu (bez ohľadu na dôvod, pre ktorý došlo k ukončeniu), ak nebude dohodnuté inak.
- 12.6 V prípade zániku záväzkov z Vykonávacej zmluvy (najmä v prípade odstúpenia od Vykonávacej zmluvy) – s výnimkou zániku iba záväzkov podľa ods. 12.2 alebo 12.3 týchto OP – zaistí Dodávateľ odinštaláciu POS, ktorú vykoná servisný technik Dodávateľa podľa pravidiel Dodávateľa (nejde iba o odpojenie POS od komunikačnej linky, ale aj o nevyhnutné SW úpravy). Objednávateľ je povinný tento zásah strpieť a poskytnúť Dodávateľovi všetku súčinnosť.

13 Zmena banky

- 13.1 Objednávateľ je povinný vopred písomne oznámiť Dodávateľovi zmenu Banky či Vydavateľa nebankových kariet, s ktorou má uzatvorenú zmluvu umožňujúcu akceptovať prostredníctvom platobného terminálu Objednávateľa bezhotovostné platby ako úhradu za tovar a služby prostredníctvom platobných kariet. V takom prípade Zmluvné strany dojednávajú podmienky ďalšej spolupráce. Objednávateľ pritom berie na vedomie, že zmena Banky či Vydavateľa nebankových kariet môže vyžadovať zmenu alebo úpravy Software, ku ktorej je oprávnený výlučne Dodávateľ. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú v primeranej dobe na podmienkach ďalšej spolupráce, je Dodávateľ oprávnený odstúpiť od všetkých Vykonávacích zmlúv v rozsahu, v akom neboli ku dňu odstúpenia úplne splnené.
- 13.2 Ak dôjde k zániku záväzkov z uvedenej zmluvy medzi Objednávateľom a Bankou či Vydavateľom nebankových kariet, je Objednávateľ povinný bezodkladne, najneskôr do 2 pracovných dní, kedy sa o zániku záväzkov zo zmluvy dozvie, o tejto skutočnosti písomne informovať Dodávateľa. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú v primeranej dobe na podmienkach ďalšej spolupráce, je Dodávateľ oprávnený odstúpiť od všetkých Vykonávacích zmlúv v rozsahu, v akom neboli ku dňu odstúpenia úplne splnené.
- 13.3 V prípade porušenia povinností Objednávateľa informovať bezodkladne Dodávateľa o zániku záväzkov zo zmluvy s Bankou či Vydavateľom nebankových kariet stanovené v ods. 13.2 týchto OP a/alebo v ods. 3.4 Rámcovej zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 800 EUR. Zaplatenie zmluvnej pokuty nemá vplyv na prípadnú povinnosť Objednávateľa k náhrade škody vzniknutej z tohto porušenia. Zmluvná pokuta je splatná v lehote 21 dní odo dňa, kedy bude Objednávateľovi doručená výzva Dodávateľa na jej zaplatenie.
- 13.4 V prípade porušenia niektorej z oznamovacích povinností podľa ods. 13.1 alebo 13.2 týchto OP alebo porušenia povinností Objednávateľa informovať bezodkladne Dodávateľa o zániku záväzkov zo zmluvy s Bankou či Vydavateľom nebankových kariet stanovenej v Rámcovej zmluve, je Dodávateľ oprávnený odstúpiť od všetkých Vykonávacích zmlúv v rozsahu, v akom neboli ku dňu odstúpenia úplne splnené.
- 13.5 Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany dojednávajú, že Dodávateľ nezodpovedá za žiadnu škodu, ktorá Objednávateľovi prípadne vznikne v súvislosti so zánikom záväzkov zo zmluvy s Bankou, prípadne s nadväzujúcim odstúpením od Vykonávacích zmlúv.

14 **Zodpovednosť**

- 14.1 POS nie sú určené na použitie v rizikových prevádzkach, v ktorých by mohlo dôjsť k závažným ujмам vplyvom zlyhania či nemožnosti použitia POS.
- 14.2 V maximálnom rozsahu pripustenom záväznými právnymi predpismi sa vylučuje zodpovednosť Dodávateľa za akúkoľvek nepriamu, osobitnú, náhodnú či následnú ujmu (vrátane, ale nie výlučne, akéhokoľvek zmareného zisku), ktorá vznikne Objednávateľovi či tretím osobám v súvislosti s plnením podľa Vykonávacích zmlúv.
- 14.3 Dodávateľ zodpovedá výhradne za priamu ujmu spôsobenú omeškaním s plnením jeho povinností vyplývajúcich z Vykonávacej zmluvy, ak nie je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť Dodávateľa. Okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť Dodávateľa sa rozumie najmä (nie však výlučne), ak bola ujma spôsobená:
- 14.3.1 nesprávnym použitím POS (vrátane použitia obsluhou nezaškolenou v súlade s ods. 4.2 týchto OP) alebo skladovaním, prevádzkovaním alebo údržbou POS či Software v rozpore s inštrukciami Dodávateľa alebo inštrukciami výrobcu POS v návode na použitie;
- 14.3.2 úmyselne (vrátane vandalizmu) alebo používaním POS či Software iným než obvyklým spôsobom;
- 14.3.3 okolnosťami na strane Banky alebo Vydavateľa nebankových kariet;
- 14.3.4 zmenou Banky alebo Vydavateľa nebankových kariet, ak nebude dohodnuté inak;
- 14.3.5 vyššou mocou v zmysle čl. 15 týchto OP.
- 14.4 O akejkoľvek vzniknutej ujme je Objednávateľ povinný informovať Dodávateľa bezodkladne po jej vzniku.

- 14.5 Celková zodpovednosť Dodávateľa za ujmu vzniknutú Objednávateľovi alebo akejkoľvek tretej osobe v žiadnom prípade neprekročí sumu zodpovedajúcu cene za plnenie podľa Vykonávacej zmluvy, v súvislosti s ktorou ujma vznikla, zaplatenej Objednávateľom Dodávateľovi za posledných 12 mesiacov pred vznikom ujmy.
- 14.6 Ak Objednávateľ využíva pre vydávanie platobných dokladov službu Dodávateľa DOKLAD ONLINE dostupnú na internetovej adrese www.dokladonline.sk, je povinný nakonfigurovať svoje označenie v systéme služby DOKLAD ONLINE tak, aby neporušovalo dobré mravy ani dobré mravy hospodárskej súťaže. Ak má Dodávateľ za to, že označenie Objednávateľa dobré mravy porušuje, vyzve Objednávateľa k náprave v lehote 1 pracovného dňa od doručenia výzvy. Ak Objednávateľ výzve v stanovenej lehote nevyhoví, je Dodávateľ oprávnený zmeniť označenie Objednávateľa tak, že ako označenie uvedie obchodný názov Objednávateľa podľa obchodného registra a adresu miesta umiestnenia POS, ku ktorému sa služba DOKLAD ONLINE viaže. Za všetky ujmy spôsobené tretím osobám označením Objednávateľa uvedeným v systéme služby DOKLAD ONLINE v rozpore s dobrými mravmi zodpovedá Objednávateľ a je povinný Dodávateľa takých nárokov tretích osôb zbaviť.

15 Vyššia moc

- 15.1 V prípade, kedy nastane akákoľvek udalosť vyššej moci (napr. živelná pohroma, vojna, epidémia/pandémia), ktorá ktorejkoľvek zo Zmluvných strán bráni v plnení záväzkov z Vykonávacej zmluvy, Zmluvná strana dotknutá touto udalosťou bez zbytočného odkladu informuje druhú Zmluvnú stranu o nemožnosti plniť záväzky, a to s podrobným opisom podstaty tejto udalosti (spolu s takými dôkazmi, ktoré môže odôvodnene poskytnúť) a s uvedením obdobia, po ktoré je možné odôvodnene očakávať trvanie tejto udalosti. V takom prípade nie je dotknutá Zmluvná strana v omeškaní s plnením záväzkov z Vykonávacej zmluvy, ani nezodpovedá za škodu, ktorá druhej Zmluvnej strane vznikne v priamej súvislosti s neplnením záväzkov podľa Vykonávacej zmluvy. Ak bude v takom prípade udalosť vyššej moci trvať dlhšie než 3 mesiace, Zmluvné strany budú jednať o uzatvorení dodatku k Vykonávacej zmluve upravujúceho vzniknutú situáciu tak, aby boli zohľadnené spravodlivé záujmy oboch Zmluvných strán. Ak nedôjde v primeranej dobe k dohode, bude ktorákoľvek Zmluvná strana oprávnená od Vykonávacej zmluvy odstúpiť.

16 Zmena OP, špecifikácie služieb a cenníka

- 16.1 Dodávateľ si vyhradzuje právo na jednostrannú zmenu OP, Špecifikácie Služieb a Cenníka. Objednávateľovi bude taká zmena oznámená aspoň 30 dní pred Dodávateľom stanoveným dátumom účinnosti zmeny písomne v súlade s týmito OP.
- 16.2 Zmena OP, Špecifikácie Služieb alebo Cenníka po uzatvorení Vykonávacej zmluvy sa vzťahuje iba na podmienky používanie Software a/alebo poskytovanie služieb POSMan Suite a/alebo na poskytovanie Služieb podľa tejto Vykonávacej zmluvy (t. j. iba na zodpovedajúce časti predmetu Vykonávacej zmluvy). Ostatné časti predmetu Vykonávacej zmluvy zostávajú zmenou nedotknuté. V prípade nesúhlasu Objednávateľa so zmenou je Objednávateľ oprávnený z tohto dôvodu poskytovanie Služieb vrátane služieb POSMan Suite, písomne vypovedať do 10 dní odo dňa oznámenia zmeny s výpovednou dobou v dĺžke 14 dní, po dobu, ktoré platia pôvodné podmienky pred ohlásením zmeny zo strany Dodávateľa.
- 16.3 Aktuálna verzia OP, Špecifikácia Služieb a Cenníka budú Objednávateľovi na vyžiadanie poskytnuté.

17 Záverečné ustanovenia

- 17.1 Právne vzťahy medzi Zmluvnými stranami vzniknuté na základe Vykonávacích zmlúv (prípadne Rámcovej zmluvy) alebo v súvislosti s nimi sa riadia všeobecne záväznými predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom a účinnom znení.
- 17.2 Pre rozhodovanie sporov o právach a povinnostiach vzniknutých na základe Vykonávacích zmlúv (prípadne Rámcovej zmluvy) alebo v súvislosti s nimi sú príslušné výlučne Slovenské súdy.

- 17.3 Ak nie je výslovne dohodnuté inak, splňuje požiadavku na písomnú formu tiež forma e-mailovej správy doručenej kontaktnej osobe druhej Zmluvnej strany uvedenej v Rámcovej zmluve, resp. na e-mailovú adresu, prostredníctvom ktorej Zmluvné strany bežne komunikujú, ak nebola Rámcová zmluva uzatvorená, a ďalej forma správy doručená Objednávateľovi Dodávateľom do aplikácie POSMan Suite, ak má Objednávateľ Aktívny účet v POSMan Suite.
- 17.4 Objednávateľ nie je oprávnený postúpiť žiadne práva či povinnosti z Vykonávacej zmluvy (či Rámcovej zmluvy) na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa.
- 17.5 Ak by sa ktorékoľvek ustanovenia týchto OP ukázali ako neplatné alebo nevynútiteľné, alebo sa ním stalo neskôr, potom táto skutočnosť nespôsobí neplatnosť ani nevynútiteľnosť ostatných ustanovení OP, ak nevyplýva z donucujúcich ustanovení právnych predpisov inak. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu po výzve ktorejkoľvek Zmluvnej strany takéto neplatné či nevynútiteľné ustanovenie nahradiť platným a vynútiteľným ustanovením.

Prílohy:

Príloha č. 1 – Cenník

Príloha č. 2 – Špecifikácia služieb

Príloha č. 3 – Objednávkový formulár – vzor

Príloha č. 1
Cenník služieb

1. Pravidelné mesačné poplatky

Servisný paušál	420 Kč / POS	17 EUR / POS
PARKUJ RÝCHLO	92 Kč / POS	3,5 EUR / POS
DOKLAD ONLINE	90 Kč / POS	3,5 EUR / POS
Rozšírený DOKLAD ONLINE (e-items)	183 Kč / POS	7 EUR / POS

2. Pravidelné ročné poplatky

Servisný paušál	4 690 Kč / POS	187 EUR / POS
PARKUJ RÝCHLO	1 104 Kč / POS	42 EUR / POS
DOKLAD ONLINE	1 080 Kč / POS	42 EUR / POS
Rozšírený DOKLAD ONLINE (e-items)	2 196 Kč / POS	84 EUR / POS

3. Jednorazové náklady

Inštalácie a príprava obslužného POS	Inštalácia a príprava obsahuje aj dopravné náklady technika Dodávateľa na miesto inštalácie platobného terminálu	2 400 Kč / POS	92 EUR / POS
Príprava bezobslužného POS	Príprava a zaslanie platobného terminálu pre samo-inštaláciu	1 000 Kč / POS	31 EUR / POS
Výjazd servisného technika	Výjazd technika Dodávateľa na základe objednávky Objednávateľa	1 850 Kč / POS	70 EUR / POS
Márny výjazd servisného technika	Fakturuje sa v prípade, že technik Dodávateľa sa dostaví na prevádzku, ktorá nie je technicky pripravená, alebo bol nahlásený neoprávnený servisný výjazd, alebo ide o poruchu POS spôsobenú vplyvom 3. strany	1 850 Kč / POS	70 EUR / POS
Aktualizácia SW platobného terminálu	Dohratie fleetovej aplikácie, aktualizácia SW v dôsledku požiadaviek Objednávateľa – výjazd servisného technika Dodávateľa	3 000 Kč / POS	110 EUR / POS
Opätovné sprevádzkovanie terminálu (Commisioning) s výjazdom technika	V prípade bezpečnostnej blokácie terminálu vplyvom narušenia tretej strany či narušenia iným spôsobom je nutné opätovne sprevádzkovať terminál technikom Dodávateľa	1 250 Kč / POS	48 EUR / POS

Odinštalácia a továrenské vyčistenie zariadenia	Odinštalácia a továrenské vyčistenie zariadenia, ktoré si Objednávateľ chce preniesť od iného poskytovateľa k Dodávateľovi	4 476 Kč / POS	172 EUR / POS
SW integrácia platobného terminálu	Softvérová integrácia je proces prepojenia riadiaceho systému s platobným terminálom. SW integrácia končí akceptačnými testami	21 500 Kč / POS	827 EUR / POS
Kilometrovné	Za 1 km	15 Kč / km	0,6 EUR / km

Všetky uvedené ceny sú bez DPH.

4. Pravidelné poplatky pro obslužné POS

Servisný paušál	Terminal management Kľúčovanie platobných terminálov Network management Servis platobného terminálu v pracovných dňoch na mieste do 48 hodín od objednania Údržba platobnej aplikácie podľa požiadaviek asociácií a vybraného host' systému banky	20 EUR / POS / čtvrtletí
POSMan Suite e-účtenka	Portál s prehľadom platobných transakcií a grafy	0 EUR / POS / mesíc

5. Jednorázové náklady pro obslužné POS

Inštalácie a príprava obslužného POS	Inštalácia a príprava obsahuje aj dopravné náklady technika Dodávateľa na miesto inštalácie platobného terminálu	57 EUR / POS
Márny výjazd servisného technika	Fakturuje sa v prípade, že technik Dodávateľa sa dostaví na prevádzku, ktorá nie je technicky pripravená, alebo bol nahlásený neoprávnený servisný výjazd, alebo ide o poruchu POS spôsobenú vplyvom 3. strany	76 EUR / POS
Aktualizácia SW platobného terminálu	Dohratie fleetovej aplikácie, aktualizácia SW v dôsledku požiadaviek Objednávateľa – výjazd servisného technika Dodávateľa	123 EUR / POS
Prepojenie platobného terminálu s	V prípade záujmu o prepojenie pokladničného	638 EUR / POS

pokladničným systémom	systemu je nutná súčinnosť vývojárov SW tretej strany	
Odiňštalácia / výmena platobného terminálu		62 EUR / POS
Dodatočné zaškolenie obsluhy	Zaškolenie ďalších osôb, na už inštalovanom terminále vid' čl. 4.2. OP	40 EUR / hodina
Kilometrovné	Za 1 km	0,6 EUR / km

6. Náklady na akceptaci fleetových karet

Akceptácia CCS	Priama autorizácia kariet na fleetové centrum CCS	2 EUR / POS
Akceptácia UTA	Priama autorizácia kariet na fleetové centrum CCS	2 EUR / POS
Akceptácia DFC	Priama autorizácia kariet na fleetové centrum DFC	2 EUR / POS

Príloha č. 2

Špecifikácie služieb

- 1 Požiadavky na správnu prevádzku POS
- 1.1 Dodávateľ poskytuje servis pre zariadenia, ktoré spĺňajú:
 - a) Bezpečnostné požiadavky banky alebo nebankového vydavateľa karty, ak existujú (Zmluva o akceptácii karty).
 - b) Požiadavky Dodávateľa na ochranu POS podľa bodu 1.3.
- 1.2 Integrácia POS do systému tretej strany
Pre bezproblémovú prevádzku POS je potrebné dodržiavať pokyny o zásadách používania definované v dokumente "Príručka pre integráciu platobného terminálu" (ďalej len "Príručka pre integráciu"). Tento dokument je poskytnutý každému, kto integruje platobný terminál od Dodávateľa.
- 1.3 Pre správne fungovanie POS je Objednávateľ povinný zabezpečiť nasledujúce technické a softvérové vybavenie a sieťové pripojenie

Technické vybavenie platobného miesta:

- Dostupná sieťová zásuvka (230 V) na napájanie terminálu. Dĺžka nabíjacieho kábla: 1,5 m.
- Dostupná IP sieť v mieste terminálu s pripojením na internet. Dĺžka pripojovacieho kábla: 2,5 m.

Vlastnosti siete:

Aby platobný terminál fungoval bez problémov, je potrebné, aby nebola blokovávaná odchádzajúca komunikácia pre nasledujúce IP adresy v sieti:

- 194.228.123.36
- 194.228.123.45
- 195.146.142.82
- 195.146.142.98

Terminál podporuje statické aj dynamické (DHCP) pridelovanie IP adries.

V prípade statickej IP adresy je potrebné zadať sieťové nastavenie (IP adresu terminálu, gateway a subnet mask).

Na poskytovateľovi internetových služieb nezáleží.

- 1.4 Objednávateľ je povinný prevádzkovať POS takým spôsobom, aby sa vyhol nižšie uvedeným nežiaducim javom:

Upchatie terminálu

- K tomu zvyčajne dochádza, ak POS nie je dostatočne utesnený v nainštalovanom výreze (nedodržanie pokynov v integračnej príručke) alebo je POS vystavený priamemu dažďu (POS musí byť pred priamym dažďom/snehom chránený aspoň strieškou). Ak POS nie je dostatočne chránený pred vonkajšími vplyvmi zo strany Objednávateľa, zodpovednosť Dodávateľa je vylúčená v súlade s článkom 5.3.1 OP.
- V niektorých priestoroch (napr. v autoumyvárňach) je tiež potrebné nainštalovať na POS priehľadný kryt z plexiskla, aby sa zabránilo priamemu kontaktu s tlakovou vodou. Objednávateľ je povinný spolu s POS objednať u Dodávateľa vhodné krytie pre nebezpečné priestory. Ak Objednávateľ takéto krytie nepoužije, zodpovednosť Dodávateľa je vylúčená v súlade s článkom 5.3.1 OP. Dodávateľ pri uzatváraní jednotlivéj Vykonávacej zmluvy informuje Objednávateľa o potrebe zabezpečiť POS ochranným krytom s ohľadom na konkrétne miesto inštalácie POS.

Kondenzácia terminálu

- Ak bol POS vystavený extrémnejším teplotným a vlhkosťným rozdielom, než na aké je vyrobený, môže sa kryt displeja zvnútra "orosiť". Aby zariadenie fungovalo bezchybne, malo by sa prevádzkovať v teplotnom rozsahu od -20 °C do +65 °C.
- Výrobca zároveň udáva najvyšší limit vlhkosti v závislosti od teploty: 85 % HR pri +55 °C.

- Ak je POS vystavený teplotám mimo uvedeného rozsahu, zodpovednosť Dodávateľa je vylúčená v súlade s článkom 5.3.1 OP.

Poškodenie hornej fólie svorky

- Poškodenie fólie je zvyčajne spôsobené pôsobením chemikálií v umývacích zariadeniach, kde POS prichádza do kontaktu s chemikáliami.
- Je potrebné pripomenúť, že POS má ochranu IP65 (proti striekajúcej vode), ale nie proti chemickým rozpúšťadlám. V tomto prípade je potrebné objednať kryt POS od Dodávateľa. Ak takéto krytie Objednávateľ nevyužije, zodpovednosť Dodávateľa je vylúčená v súlade s článkom 5.3.1 OP.

Osvetlené/vyhasnuté kryštály displeja

- K tomuto javu dochádza, keď je POS vystavený priamemu slnečnému žiareniu. Na vyblednutie/rozjasnenie kryštálov displeja sa nevzťahuje záruka Dodávateľa.
- Odporúčame, aby POS nebol vystavený priamemu slnečnému žiareniu.

Použitie neoriginálnych komponentov (zvyčajne kabeláže)

- Použitie neoriginálneho príslušenstva môže mať za následok nesprávnu prevádzku POS. V prípade použitia neoriginálneho príslušenstva je zodpovednosť Dodávateľa vylúčená v súlade s článkom 5.3.1 OP.

Povolenie "Temper bodov"

- Staršie typy POS, jednotky iUP250 a iUR250 obsahujú bezpečnostné tlakové body, tzv. "temper body". Tieto body zisťujú, že POS bol odstránený z miesta inštalácie. Takýto POS sa zablokuje a stane sa nefunkčným. Na obnovenie prevádzky zariadenia je potrebný príchod servisného technika Dodávateľa (služba je spoplatnená podľa aktuálneho cenníka Dodávateľa).

2 Servisné služby poskytované Dodávateľom v rámci servisného paušálu

2.1 Servisné služby poskytované na základe úhrady servisného paušálu podľa OP:

- Priebežná podpora v súvislosti so Software
- Prevádzka služieb POS

2.2 Podpora Software

- V rámci priebežnej podpory vo vzťahu k Software Dodávateľ zabezpečuje jeho údržbu tak, aby spĺňal požiadavky na Software podľa OP (Software spĺňa požiadavky Banky, Vydavateľa nebankových kariet a je v súlade s požiadavkami kartových asociácií VISA, Mastercard, prípadne AMEX, CUP, JCV).
- Dodávateľ sa zároveň bude snažiť odstrániť všetky zistené chyby Software v primeranej lehote.
- Dodávateľ tiež poskytuje certifikovanú infraštruktúru pre POS (šifrovanie komunikácie medzi POS a bankou/nebankovým vydavateľom karty).

2.3 Servis POS

V rámci servisného paušálu sú Objednávateľovi poskytované nasledujúce výhody a služby:

- **Neobmedzená záruka na POS** - servisná požiadavka sa rieši bezplatnou výmenou POS za iný kus. Ak Dodávateľ až počas servisného zásahu zistí, že ide o vadu, za ktorú Dodávateľ nezodpovedá v súlade s článkom 5.3 OP, a Objednávateľ napriek tomu požaduje jej odstránenie, Objednávateľ uhradí Dodávateľovi všetky náklady na opravu POS v súlade s OP.
- **Riešenie problémov D+24 hodín:** ak je požiadavka na servis nahlásená v súlade s postupom podľa bodu 4.1 v pracovných dňoch do 16:00, je dátumom prijatia objednávky (D) tento pracovný deň. Ak je požiadavka na službu nahlásená v pracovných dňoch po 16.00 hodine alebo počas víkendov a sviatkov, dátumom prijatia objednávky (D) je nasledujúci pracovný deň. Servisný technik sa dostaví na vykonanie servisnej akcie po dohode s Objednávateľom nasledujúci pracovný deň po dni D.
- **Podpora asistenčného pracoviska:** pracovné dni 8:00-17:00

2.4 Špecifiká POS prepojené prostredníctvom protokolu MDB:

Bezobslužný POS komunikuje prostredníctvom protokolu MDB prostredníctvom prevodníka MDB. Ide o HW, ktorý zabezpečuje konverziu pôvodného protokolu SONET ECR2 na všeobecný protokol MDB používaný v mnohých riadiacich systémoch (predajné automaty, parkovacie automaty, umývačky áut atď.).

V prípade poruchy je potrebné kontaktovať servisné stredisko dodávateľa v súlade s postupom uvedeným v bode 4.1, ktoré s pomocou zákazníka identifikuje príčinu problému.

V prípade predajných automatov sú Objednávateľovi v rámci servisného poplatku poskytované nasledujúce výhody a služby:

- **Odstraňovanie porúch prevodníka MDB D+3:** ak je servisná požiadavka na poruchu prevodníka MDB nahlásená v súlade s postupom uvedeným v bode 4.1 v pracovný deň do 16:00, za deň prijatia objednávky (D) sa považuje tento pracovný deň. Ak je požiadavka na servis nahlásená v pracovné dni po 16:00 hod. alebo počas víkendov a sviatkov, dátumom prijatia objednávky (D) je nasledujúci pracovný deň. Servisný technik sa dostaví na vykonanie servisnej akcie po dohode s Objednávateľom do troch pracovných dní odo dňa D.
- **Odstraňovanie porúch D+24 hodín:** ak je požiadavka na servis nahlásená v súlade s postupom podľa bodu 4.1 v pracovných dňoch do 16:00, je dátumom prijatia objednávky (D) tento pracovný deň. Ak je požiadavka na službu nahlásená v pracovných dňoch po 16.00 hodine alebo počas víkendov a sviatkov, dátumom prijatia objednávky (D) je nasledujúci pracovný deň. Servisný technik sa dostaví na vykonanie servisnej akcie po dohode s Objednávateľom nasledujúci pracovný deň po dni D.

Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade zložitého SW problému je potrebné, aby si Objednávateľ zabezpečil spoluprácu s dodávateľom riadiaceho systému/automatizácie pri riešení problému. Nezabezpečenie potrebnej súčinnosti zo strany Objednávateľa potom zbavuje Dodávateľa povinnosti poskytnúť službu vo vyššie uvedených lehotách.

3 Servisné činnosti hradené Objednávateľom

3.1 Inštalácie POS

Zahŕňa úlohy spojené s uvedením POS do prevádzky.

Činnosti Dodávateľa:

- Príprava POS - nahratie bezpečnostných kľúčov pre bezpečnú komunikáciu s autorizačným centrom Banky alebo Vydavateľom nebankových kariet.
- Nahrávanie platobnej aplikácie vrátane pripojenia k Terminal Management System (TMS), ktorý uchováva informácie o nastaveniach POS podľa pokynov Banky alebo Vydávateľa nebankovej karty.

(Uskutoční sa v servisnom oddelení Dodávateľa na adrese Olomoucká 7, 618 00 Brno).

Takto pripravený POS sa dodáva servisnému technikovi Dodávateľa (servisované platobné terminály) alebo priamo Dodávateľovi samoobslužnej technológie (bezobslužné platobné terminály).

Dátum a čas inštalácie POS v mieste inštalácie sa dohodne s Objednávateľom (zvyčajne za prítomnosti dodávateľa riadiacej technológie). Inštalácia POS je spoplatnená podľa aktuálneho cenníka Dodávateľa.

3.2 Odinštalovanie POS

Odinštalovanie POS sa vykonáva na základe:

- a) výslovného príkazu na odinštalovanie zo strany Objednávateľa alebo vypovedanie zmluvy - t. j. ak Objednávateľ už nemieni spolupracovať s Dodávateľom alebo Bankou alebo Vydavateľom nebankových kariet, alebo
- b) príkazu od Banky alebo Vydávateľa nebankových kariet - na základe ukončenia zmluvy o akceptácii kariet s Bankou alebo zmluvy o akceptácii nebankových kariet s ich vydavateľom. Na základe uvedeného môže servisný pracovník Dodávateľa odinštalovať POS vymazaním aplikačného Software POS vrátane bezpečnostných kľúčov. Odinštalovanie POS je spoplatnené podľa aktuálneho cenníka Dodávateľa.

3.3 Továrenské vyčistenie

Vykonáva sa na základe výslovnej objednávky Objednávateľa.

Továrenské vyčistenie POS znamená obnovenie továrenských nastavení. Potom môžete POS používať v ktorejkoľvek banke alebo u iného poskytovateľa.

Typické sú tieto prípady:

- Objednávateľ pochádza z inej banky a jej poskytovateľa k Dodávateľovi, alebo
 - Objednávateľ prejde od Dodávateľa k inej banke a poskytovateľovi.
- Továrenské vyčistenie vykonáva výrobný závod POS. Továrenské vyčistenie sa účtuje podľa aktuálneho cenníka Dodávateľa.

3.4 Aktualizácia Software platobného terminálu podľa požiadavky Objednávateľa

Ide o aktualizáciu (t. j. upgrade) funkcií POS na základe požiadavky Objednávateľa na zmenu. Môže to byť:

- Funkcionalita na žiadosť Objednávateľa, ktorú Dodávateľ už poskytuje v rámci svojho portfólia - typicky aktualizácia Software umožňujúca akceptáciu palivových (tankovacích) kariet, akceptáciu elektronických stravovacích poukážok atď. Takéto aktualizácie sa uhrádzajú podľa aktuálneho cenníka Dodávateľa.
- funkčnosť na žiadosť Objednávateľa, ktorú bude musieť Dodávateľ prepracovať, ak bude požiadavka Objednávateľa akceptovaná. V takom prípade je cena za samostatný vývoj funkcií stanovená ad-hoc. Samotná aktualizácia Software na mieste inštalácie POS sa platí podľa aktuálneho cenníka Dodávateľa.

3.5 Opätovné uvedenie terminálu do prevádzky po narušení bezpečnosti (commissioning)

Počas prevádzky alebo testovania môže dôjsť k manipulácii s POS. POS na túto manipuláciu reaguje zablokovaním, aby sa zabránilo ďalšej manipulácii. V takom prípade je potrebné privolať servisného technika Dodávateľa, aby zabezpečil opätovné uvedenie POS do prevádzky pomocou bezpečnostných kariet. Táto služba je spoplatnená podľa aktuálneho cenníka Dodávateľa.

3.6 Renewal

Ide o situáciu, keď Objednávateľ zmení svoje údaje (názov spoločnosti, IČO). V tomto prípade je potrebné, aby Objednávateľ kontaktoval Banku alebo Vydavateľa nebankových kariet a nahlásil tieto zmeny. Banka / Vydávateľ nebankovej karty zaregistruje zmenu v systéme a zašle príkaz na zmenu Dodávateľovi. Následne Dodávateľ upraví údaje vo svojich systémoch a v prípade bezobslužného POS alebo priameho nákupu HW dohodne s Objednávateľom zmenu/podpis novej Rámcovej zmluvy a príslušných Vykonávacích zmlúv.

4 Priebeh servisného zásahu

4.1 Nahlásenie požiadavky na servis

V prípade zistenia poruchy na POS Objednávateľ overí nutnosť servisného zásahu reštartovaním (fyzickým vypnutím a zapnutím) POS a ak porucha naďalej pretrváva, Objednávateľ nahlási poruchu servisnému stredisku Dodávateľa spôsobom uvedeným nižšie. Telefónna linka Dodávateľa je k dispozícii v pracovných dňoch od 8:00 do 17:00.

Bezobslužný POS:

- a) telefonicky: +420 543 423 551
- b) alebo e-mailom: helpdesk.kiosky@sonet.cz

Obsluha POS:

- a) telefonicky: +420 543 423 551

4.2 Začiatok servisného zásahu

Servisné stredisko Dodávateľa potvrdí požiadavku na servis e-mailom alebo telefonicky (v závislosti od spôsobu prijatia požiadavky na servis).

Servisné stredisko Dodávateľa určí spôsob riešenia servisnej požiadavky a zároveň informuje Objednávateľa telefonicky alebo e-mailom (v závislosti od spôsobu prijatia servisnej požiadavky) o potrebnej súčinnosti (informuje Objednávateľa o predpokladanom

čase príchodu servisného technika Dodávateľa, konkrétnych požiadavkách na vykonanie servisného zásahu a pod.).

Následne bude servisný technik Dodávateľa kontaktovať priamo Objednávateľa a dohodne s ním podrobnosti servisného zásahu.

4.3 Priebeh servisného zásahu

V prípade servisného zásahu musia byť priestory Objednávateľa (miesto inštalácie POS) pripravené na návštevu servisného technika Dodávateľa. Musí byť zabezpečený prístup k pokladničnému systému a POS a prístup k napájaniu. V prípade, že nebude poskytnutá potrebná súčinnosť servisnému technikovi Dodávateľa a nebude možné vykonať servisný zásah, bude účtovaný zbytočný výjazd servisného technika podľa aktuálne platného cenníka Dodávateľa. Počas servisného zásahu na mieste servisný technik Dodávateľa vykoná základnú diagnostiku, určí typ poruchy a v prípade potreby POS vymení.

Servisné stredisko Dodávateľa informuje Objednávateľa o každom zbytočnom servisnom zásahu, ktorý bude fakturovaný nad rámec servisného paušálu, alebo o predpokladanom čase potrebnom na odstránenie vady alebo vyriešenie požiadavky - servisný technik Dodávateľa komunikuje priamo telefonicky.

Servisné stredisko Dodávateľa informuje Objednávateľa e-mailom alebo telefonicky o vyriešení servisného zásahu.

4.4 Ukončenie servisného zásahu

Ukončenie servisného zásahu zo strany Dodávateľa je preukázateľné. Ukončenie servisného zásahu potvrdí Dodávateľ podpisom servisného certifikátu (protokolu). V prípade servisného zásahu na mieste je Objednávateľ povinný potvrdiť aj servisnú správu.

5 Prevod Objednávateľa do inej banky

5.1 Prevod Objednávateľa do partnerskej banky Dodávateľa uvedenej v OP

- V takom prípade je Objednávateľ povinný včas informovať kontaktnú osobu Dodávateľa. Dodávateľ zabezpečí aktualizáciu pokladničného Software tak, aby bol použiteľný pre budúcu banku. Ceny týchto služieb vám poskytneme na požiadanie.
- Zároveň je potrebné začať riešiť ukončenie zmluvy o akceptácii platobných kariet v existujúcej banke a uzatvoriť novú zmluvu v jednej z partnerských bánk Dodávateľa.

5.2 Prevod Objednávateľa do konkurenčnej banky

- V takom prípade je potrebné včas informovať kontaktnú osobu Dodávateľa. Dodávateľ môže zabezpečiť továrenské vyčistenie POS podľa bodu 3.3. Ceny týchto služieb nájdete v aktuálne platnom cenníku Dodávateľa alebo sa informujte u pracovníkov Dodávateľa.
- Okrem toho je potrebné vyriešiť ukončenie zmluvy o akceptácii platobných kariet v existujúcej banke.

5.3 Vydavateľa nebankových kariet

V prípade, že Objednávateľ uzavrel zmluvy s Vydavateľmi nebankových kariet, akceptácia nebankových kariet sa ukončí po odinštalovaní POS.

6 Ďalšie služby

6.1 POSMan Suite

Ide o portálové riešenie, vďaka ktorému má Objednávateľ možnosť pracovať s transakciami vykonanými na POS aj s fakturáciou Dodávateľa. Pri vytváraní účtu na portáli POSMan Suite dostane Objednávateľ e-mailom uvítací list s prihlasovacími údajmi. Po prvom prihlásení je z bezpečnostných dôvodov potrebné zmeniť heslo. Ak chcete spravovať portál POSMan Suite, môžete vytvoriť ďalšie osoby s oprávnením pracovať s informáciami na portáli.

Modul Faktúra: vďaka modulu Faktúra môže Objednávateľ nájsť históriu celej faktúry na portáli POSMan Suite. K dispozícii je aj možnosť nastaviť kontaktné fakturačné údaje.

Modul e-účtenka: Tento modul uchováva kompletne informácie o transakcii a ukladá potvrdenie o transakcii Objednávateľa v elektronickej podobe do databázy. Služba elektronickej účtenky zhromažďuje údaje o transakciách a dokáže ich veľmi efektívne

spracovať. Okrem prehľadu transakcií, ktoré ukladáme vo forme elektronických účteniek, môžete jednotlivé údaje filtrovať a všetko si zobraziť vo forme grafov a štatistík.

Odkaz na službu: www.posmansuite.com

Služba je poskytovaná zdarma v rámci servisných služieb Dodávateľa.

6.2 DOKLAD ONLINE

Služba na tlač potvrdeniek prostredníctvom webového rozhrania pre podniky, kde nie je možné vystaviť potvrdenie po transakcii. Typickým príkladom sú parkoviská bez dozoru, kde je vstup a výstup zabezpečený platobnou kartou, alebo nabíjacie stanice pre elektrické vozidlá. Riešenie DOKLAD ONLINE umožňuje platiteľom vyzdvihnúť si daňový doklad ad-hoc po transakcii prostredníctvom webového prehliadača.

Objednávateľovi budú pred spustením služby DOKLAD ONLINE zaslané kompletne pokyny na jej nastavenie. Objednávateľ musí spravidla nastaviť informácie, ktoré sa budú jeho zákazníkom zobrazovať na portáli DOKLAD ONLINE: (názov firmy, cenníky jednotlivých služieb, popis miesta podnikania, logo firmy).

Odkaz na službu: www.dokladonline.sk

Služba je určená len pre sektor bezobslužných terminálov.

Služba je spoplatnená podľa aktuálneho cenníka Dodávateľa.

6.3 PARKUJ RÝCHLO

Jedinečný systém, ktorý umožňuje vjazd a výjazd z parkoviska pomocou platobnej karty alebo akéhokoľvek zariadenia, ktoré podporuje platobnú technológiu NFC. Technológia je vždy prepojená s kontrolným systémom parkoviska, ktorý je vybavený čítačkami pri vstupe a výstupe.

Odkaz na službu: www.parkujrychlo.sk

Služba je spoplatnená podľa aktuálneho cenníka Dodávateľa.

6.4 Prepojenie POS s pokladňou

Naše servisné a bezobslužné POS dokážeme prepojiť so stovkami rôznych pokladničných systémov renomovaných značiek. Tieto pripojenia zabezpečujeme pomocou komunikačného protokolu (SONET ECR2).

Vďaka koncepcii priamej komunikácie medzi pokladňou a pokladničným systémom je protokol nezávislý od platformy (Windows, Linux, Android atď.). Na priamu komunikáciu podporuje náš POS protokoly RS232 a TCP/IP.

Ak máte záujem o pripojenie, kontaktujte pracovníka Dodávateľa.

Príloha č. 3

Čiastková objednávka hardvéru a služieb – vzor

Objednávateľ

Obchodní názov spoločnosti: Kliknite alebo klepnite sem a zadejte text.

Sídlo: Kliknite alebo klepnite sem a zadejte text.

IČO: Kliknite alebo klepnite sem a zadejte text.

DIČ: Kliknite alebo klepnite sem a zadejte text.

IČ DPH: Kliknite alebo klepnite sem a zadejte text.

Zapísaná: Kliknite alebo klepnite sem a zadejte text.

Zastúpený: Kliknite alebo klepnite sem a zadejte text.

Kontaktní e-mail a telefón: Kliknite alebo klepnite sem a zadejte text.

Objednávateľ na základe uzavretej Rámcovej zmluvy č. doplňte dňa Kliknite alebo klepnite sem a zadejte datum.

(ďalej len „Zmluva“) objednáva nasledujúci tovar uvedený nižšie v špecifikácii objednávky.

Komunikácia zmluvných strán súvisiaca so Zmluvou bude v súlade s čl. 4.1 Zmluvy prebiehať medzi nižšie uvedenými kontaktnými osobami:

Kontaktná osoba Objednávateľa:

Kliknite alebo klepnite sem a zadejte text.

E-mail: Kliknite alebo klepnite sem a zadejte text.

Telefón: Kliknite alebo klepnite sem a zadejte text.

Kontaktná osoba Dodávateľa:

Roman Šimík

E-mail: simik@sonet.cz

Telefón: +420 722 950 347

Špecifikácie objednávky

Bezobslužné platobní terminály (POS)

Typ a počet POS vrátane nevyhnutného príslušenstva, počet ochranných krytú POS.

--

Obslužné platobní terminály (POS)

Typ a počet POS vrátane nevyhnutného príslušenstva.

--

Servisní služby

Servisní služby sú objednávané automaticky pro každý platobní terminál.

Odchýlky od poskytovaní servisných služieb:

Nie sú	<input checked="" type="checkbox"/>
Sú (vypísané nižšie)	<input type="checkbox"/>

*Položky označené X sa považujú ako vybrané / Nevyplnením položiek sa chápe ako nevybrané.

--

Doplňkové služby

Počet služieb naviazaných na jednotlivé POS.

Zdarma v rámci paušálu:

POSMan Suite Fakturace	<input checked="" type="checkbox"/>
POSMan Suite e-účtenka	<input checked="" type="checkbox"/>
POSMan Suite Grafy	<input checked="" type="checkbox"/>

Spoplatnené nad rámec paušálu:

DOKLAD ONLINE	<input type="checkbox"/>
Rozšírený DOKLAD ONLINE	<input type="checkbox"/>
PARKUJ RÝCHLO	<input type="checkbox"/>

*Položky označené X sa považujú ako vybrané / Nevyplnením položiek sa chápe ako nevybrané.

Prevádzkové informácie

Integrátor / Dodávateľ: Kliknite alebo klepnite sem a zadejte text.

Banka pro akceptácii platieb:

CZ UniCredit Bank	CZ Komerční banka (Worldline)	CZ Raiffeisenbank (REVO)	CZ MONEY TA Money Bank	SK UniCredit Bank	SK VUB banka	SK Poštová banka (365 Bank)	SK Tatra banka	EU Global Payments	EU SK PAY
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Položky označené X sa považujú ako vybrané / Nevyplnením položiek sa chápe ako nevybrané.

Akceptácie nebankové karty (typ karty / značka):

* Dohraní akceptácie nebankových kariet je spoplatnene cenníkom SONET – Aktualizácie SW platobného terminálu.

Požadované dátum inštalácie: Kliknite alebo klepnite sem a zadejte datum.

POSMan Suite údaje

Zodpovedná osoba pro POSMan Suite: Kliknite alebo klepnite sem a zadejte text.

E-mail: Kliknite alebo klepnite sem a zadejte text.

Telefón: Kliknite alebo klepnite sem a zadejte text.

* Ak bude objednávateľ využívať systém POSMan Suite (bližšie definovaný v čl. 2.1 OP), je nutné vyplniť zodpovednú osobu Objednávateľa oprávnenú na prístup do tohto systému.

Fakturační údaje

E-mail pro zaslaní elektronické faktúry: Kliknite alebo klepnite sem a zadejte text.

Spôsob fakturácie služieb:

mesačné	<input checked="" type="checkbox"/>
štvrtročné	<input type="checkbox"/>
ročné	<input type="checkbox"/>
stávajúce	<input type="checkbox"/>

* Položky označené X sa považujú ako vybrané / Nevyplnením položiek sa chápe ako nevybrané.

Poznámka k inštalácii:

Podpis objednávateľa: