

Zmluva o poskytovaní služieb a dodávke tovaru a Licenčná zmluva č. Z013-24

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

(ďalej len „Zmluva“)

medzi týmito zmluvnými stranami

Mesto Žarnovica

so sídlom: Námestie Slovenského národného povstania 1/33, 966 81 Žarnovica
zastúpená: Ing. Alena Kazimírová, primátorka mesta Žarnovica
IČO: 00321117
DIČ: 2021111543
bankové spojenie: VÚB Žiar nad Hronom
číslo účtu (IBAN): SK72 0200 0000 0000 1482 4422

(ďalej len „Objednávateľ“)

- na strane jednej -

a

MIM, s.r.o.

so sídlom: Slnecná 211/1, 010 03 Žilina
zapísaná v Obchodnom registri Okr. súdu Žilina, v oddiele: Sro; vo vložke č.:12610/L
zastúpená: Ján Staník, konateľ
IČO: 36 395 820
IČ DPH: SK2020105450
bankové spojenie: Tatra Banka, a.s., pobočka Žilina
číslo účtu (IBAN): SK84 1100 0000 0026 2015 1546

(ďalej len „Poskytovateľ“)

- na strane druhej -

Článok 1. Definícia pojmov

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

- 1.5. **Služby na vyžiadanie:** Služby, pre ktoré sú podmienky dodania v Zmluve definované rámcovo a ktoré môžu byť Poskytovateľom poskytnuté Objednávateľovi len na základe vyžiadania Objednávateľa.
- 1.6. **Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie:** Tovar, pre ktorý sú podmienky dodania v Zmluve definované rámcovo a ktorý môže byť Poskytovateľom dodaný Objednávateľovi len na základe vyžiadania Objednávateľa.

Článok 2. Vyhlásenie

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

Článok 3. Predmet Zmluvy

- 3.1. Základná časť: Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa
 - a) dodať Objednávateľovi Zariadenia a príslušenstvo, ktoré je bližšie špecifikované v Prílohe č. 3 Zmluvy,
 - b) poskytnúť Objednávateľovi Implementačné služby, ktoré sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 3 Zmluvy,
 - c) poskytovať Objednávateľovi Paušálne služby, ktoré sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 4 Zmluvy a záväzok Objednávateľa zaplatiť za podmienok uvedených v tejto Zmluve za poskytnuté Paušálne služby, Implementačné služby a dodané Zariadenia a príslušenstvo cenu podľa Prílohy č. 3 Zmluvy a Prílohy č. 4 Zmluvy.
- 3.2. Doplnková (rámcová) časť: Predmetom tejto Zmluvy je tiež záväzok Poskytovateľa na základe ďalších čiastkových zmlúv, resp. objednávok Objednávateľa:
 - a) dodať Objednávateľovi Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie podľa pravidiel a postupov uvedených v Prílohe č. 5 Zmluvy,
 - b) poskytnúť Objednávateľovi Služby na vyžiadanie podľa pravidiel a postupov uvedených v Prílohe č. 5 Zmluvya záväzok Objednávateľa zaplatiť za dodané Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie a poskytnuté Služby na vyžiadanie cenu stanovenú podľa Prílohy č. 5 Zmluvy.

Článok 4. Licenčné podmienky

- 4.1. Touto zmluvou Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi nevýhradnú licenciu na používanie Systému ESONA, a to za podmienok a v rozsahu aplikácií a modulov uvedených v Prílohe č. 4 Zmluvy. Táto licencia sa udeľuje na Dobu viazanosti uvedenú v odseku č. 15.2 Zmluvy.
- 4.2. Objednávateľ je oprávnený používať Systém ESONA spôsobom, na ktorý je určený a ako sa obvykle používa a spôsobom nevyhnutným na dosiahnutie účelu tohto softvéru. Objednávateľ je oprávnený používať Systém ESONA výlučne na území Slovenskej republiky.
- 4.3. Objednávateľ nie je oprávnený používať, reprodukovat' alebo sťahovať Systém ESONA, ani sprístupňovať alebo poskytovať k dispozícii Systém ESONA tretím stranám na použitie za úhradu alebo bezplatne. Objednávateľ predovšetkým nie je oprávnený meniť programový kód Systému

ESONA alebo jeho častí, vykonávať reverzné inžinierstvo, dekompilovať, rozoberať alebo akýmkoľvek iným spôsobom určovať zdrojový kód alebo pripravovať z neho odvodené diela. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ nie je oprávnený bez súhlasu Poskytovateľa sám vykonať opravu prípadných chýb Systému ESONA, čím zmluvné strany vylučujú použitie príslušnej časti ustanovení § 89, ods. 2, písm. a) Autorského zákona pre tento zmluvný vzťah. Ostatné ustanovenia § 89 ods. 2 a 6 Autorského zákona tým zostávajú nedotknuté.

- 4.4. Systém ESONA môže obsahovať Open Source softvér a softvér tretích strán, ktorý je licencovaný bez licenčných poplatkov.

Článok 5. Miesto plnenia predmetu Zmluvy

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

Článok 6. Termíny plnenia predmetu Zmluvy

- 6.1. Zmluvné strany sa dohodli na plnení predmetu Zmluvy v termínoch uvedených v:
 - a) odseku č. 3.6 Prílohy č. 3 Zmluvy pre Implementačné služby,
 - b) odseku č. 4.7 Prílohy č. 4 Zmluvy pre Paušálne služby,
 - c) odseku č. 5.6 Prílohy č. 5 Zmluvy pre Zaradenia a príslušenstvo na vyžiadanie a Služby na vyžiadanie.

Článok 7. Vykonávanie plnenia predmetu Zmluvy

- 7.1. Realizáciu plnenia predmetu Zmluvy v zmysle Prílohy č. 3 Zmluvy, Prílohy č. 4 Zmluvy a Prílohy č. 5 Zmluvy bude riadiť poverený zamestnanec Objednávateľa a poverený zamestnanec Poskytovateľa tak, aby boli splnené požiadavky stanovené Zmluvou.
- 7.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť plnenie predmetu Zmluvy Objednávateľovi včas, riadne a za podmienok stanovených Zmluvou.
- 7.3. Zmluvné strany budú vo veci plnenia predmetu Zmluvy komunikovať prostredníctvom poverených zamestnancov uvedených v odseku č. 2.1 a č. 2.2 Prílohy č. 2 Zmluvy.

Článok 8. Odovzdanie a prevzatie predmetu Zmluvy

- 8.1. O odovzdaní a prevzatí predmetu Zmluvy sa spíše:
 - a) odovzdávací protokol pre Zariadenia a príslušenstvo, pre Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie a pre sprístupnenie Systému ESONA (umožnenie používať systém ESONA) podľa odseku č. 4.7 Prílohy č. 4 Zmluvy,
 - b) akceptačný protokol pre Implementačné služby a pre Služby na vyžiadanie s prácnosťou viac ako 8 hodín práce.
- 8.2. Odovzdávací protokol alebo akceptačný protokol sa vyhotovia minimálne v dvoch rovnopisoch po jednom pre Poskytovateľa a Objednávateľa.
- 8.3. Predmet zmluvy sa považuje za prebratý podpisom Preberacieho protokolu alebo akceptačného protokolu oboma zmluvnými stranami, pokiaľ nie je v tejto Zmluve uvedené inak.

- 8.4. V prípade Služby na vyžiadanie s pracovnosťou maximálne 1 človekoden sa postupuje podľa odseku č. 5.11 Prílohy č. 5 Zmluvy a odseku č. 5.12 Prílohy č. 5 Zmluvy.

Článok 9. Cena za plnenie predmetu Zmluvy a platobné podmienky

- 9.1. Za plnenie predmetu Zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu:
- a) uvedenú v odseku č. 3.1 Prílohy č. 3 Zmluvy za dodané Zariadenia a príslušenstvo a poskytnuté Implementačné služby,
 - b) uvedenú v odseku č. 4.3 Prílohy č. 4 Zmluvy za poskytované Paušálne služby,
 - c) stanovenú podľa postupu uvedeného v Prílohe č. 5 Zmluvy za poskytnuté Implementačné služby na vyžiadanie a dodané Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie.
- 9.2. Ceny podľa odseku č. 9.1 Zmluvy budú fakturované:
- a) podľa odseku č. 3.6 Prílohy č. 3 Zmluvy za dodané Zariadenia a príslušenstvo, Implementačné služby,
 - b) podľa odseku č. 4.4 Prílohy č. 4 Zmluvy a odseku č. 4.7 Prílohy č. 4 Zmluvy za poskytnuté Paušálne služby,
 - c) podľa Prílohy č. 5 Zmluvy za poskytnuté Implementačné služby na vyžiadanie a dodané Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie.
- 9.3. Všetky ceny uvedené v odseku č. 9.1 Zmluvy sú uvedené bez DPH. Výška DPH bude stanovená a fakturovaná v súlade s daňovými predpismi, platnými v Slovenskej republike.
- 9.4. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ bude zasielať Objednávateľovi elektronickú faktúru formou elektronickej pošty, a to na emailovú adresu Objednávateľa uvedenú v odseku č. 2.2 Prílohy č. 2 Zmluvy ako dokument vo formáte PDF (s príponou *.pdf). Elektronická faktúra sa považuje za doručenú v deň jej doručenia do e-mailovej schránky Objednávateľa. V prípade pochybností sa považuje elektronická faktúra za doručenú v pracovný deň nasledujúci po dni jej preukázateľného odoslania Objednávateľovi Poskytovateľom prostredníctvom emailovej pošty na emailovú adresu. O zmene emailovej adresy pre doručovanie elektronických faktúr je Objednávateľ vopred povinný písomne informovať Poskytovateľa. V prípade, že Objednávateľ vyžaduje aj papierovú formu faktúry, zašle takúto požiadavku na emailovú adresu poverenej osoby Poskytovateľa uvedenú v odseku č. 2.1 Prílohy č. 2 Zmluvy. Splatnosť písomne zasielanej faktúry sa počíta odo dňa doručenia na adresu sídla Objednávateľa, vedenej v záhlaví tejto zmluvy.
- 9.5. Všetky faktúry podľa tejto Zmluvy sú splatné do 30 dní od doručenia správne vystavenej faktúry podľa odseku č. 9.4 Zmluvy, pričom úhrada sa bude vykonávať na bankový účet Poskytovateľa. Faktúry budú obsahovať okrem daňových náležitostí aj číslo tejto Zmluvy. Za zaplatenie faktúry sa považuje pripísanie fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 9.6. V prípade, ak Objednávateľ čo i len čiastočne nesplní svoju povinnosť zaplatiť cenu za predmet plnenia Zmluvy, Poskytovateľ vyzve Objednávateľa na jej úhradu, pričom mu stanoví dodatočnú lehotu na plnenie nie kratšiu ako 10 dní. Ak Objednávateľovi uplynie dodatočná lehota na úplné uhradenie ceny za plnenie predmetu Zmluvy, Poskytovateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť. Právo Poskytovateľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.

Článok 10. Zodpovednosť Poskytovateľa

- 10.1. Poskytovateľ zodpovedá za bezchybné plnenie predmetu Zmluvy, ako aj za to, že tento predmet Zmluvy bude v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, platnými v čase odovzdania predmetu Zmluvy.
- 10.2. Poskytovateľ žiadnym spôsobom nezodpovedá za obsah, správnosť ani úplnosť údajov:
 - a) importovaných do Systému ESONA manuálne alebo prostredníctvom online rozhrania na IS Samosprávy pri prvotnom importe,
 - b) manuálne uložených, zhromaždených alebo generovaných Objednávateľom prostredníctvom Systému ESONA,
 - c) poskytnutých do Systému ESONA z IS samosprávy prostredníctvom online integračného rozhrania,
 - d) poskytnutých do Systému ESONA z väziacich zariadení tretích strán.
- 10.3. Poskytovateľ nezodpovedá za použitie údajov Objednávateľom. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné škody spôsobené Objednávateľovi nedovoleným alebo nesprávnym užívaním Systému ESONA Objednávateľom.
- 10.4. V prípade, ak automatická alebo manuálna evidencia vývozov je realizovaná treťou stranou, tak Poskytovateľ nezodpovedá za obsah, správnosť ani úplnosť údajov o vývozoch poskytovaných treťou stranou do Systému ESONA. Ak automatická alebo manuálna evidencia vývozov je realizovaná treťou stranou, požiadavky na potrebnú súčinnosť tretích strán na poskytnutie údajov o výsypoch sú uvedené v Prílohe č. 1.
- 10.5. Poskytovateľ zodpovedá za to, že vlastnosti Zariadení a príslušenstva, Implementačných služieb Paušálnych služieb, Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie a Služieb na vyžiadanie, ktoré sú súčasťou predmetu Zmluvy, zodpovedajú špecifikáciám uvedeným v Prílohe č. 3 Zmluvy, Prílohe č. 4 Zmluvy a Prílohe č. 5 Zmluvy.
- 10.6. Objednávateľ má nárok na odstránenie zistených nedostatkov nasledujúcim spôsobom a v nasledovnom rozsahu:
 - a) v prípade Paušálnych služieb Objednávateľ hlási chyby Systému ESONA postupom a za podmienok uvedených v odseku č. 4.15 Prílohy č. 4 Zmluvy až odseku č. 4.22 Prílohy č. 4 Zmluvy,
 - b) v prípade Implementačných služieb a Služieb na vyžiadanie Objednávateľ uplatní svoje výhrady najneskôr pri preberaní (akceptácii) výstupov Implementačných služieb,
 - c) v prípade Zariadení a príslušenstva ako aj Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie Poskytovateľ poskytuje záruku v dĺžke a rozsahu definovanom v Prílohe č. 6 Zmluvy, pričom Poskytovateľ a Objednávateľ postupujú pri reklamácií Zariadení a príslušenstva podľa Reklamačných podmienok uvedených v Prílohe č. 6 Zmluvy.
- 10.7. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil Objednávateľovi porušením ustanovení tejto Zmluvy, maximálne však celkovo do trojnásobku paušálneho poplatku uvedeného v odseku č. 4.3 Prílohy č. 4 Zmluvy.

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

- 11.1. Ochrana osobných údajov bude upravená v osobitnej Zmluve o spracúvaní osobných údajov uzavretých medzi Zmluvnými stranami tejto Zmluvy.
- 11.2. Predmety, dokumenty, návrhy, testovacie programy, atď. patriace Poskytovateľovi, ktoré sú Objednávateľovi prístupné za účelom plnenia tejto Zmluvy pred, pri alebo po jej uzatvorení, sú považované za duševné vlastníctvo ako aj obchodné tajomstvo Poskytovateľa a musia byť Objednávateľom uchovávané v tajnosti. Dokumenty, informácie vo všeobecnosti, atď. patriace Objednávateľovi, ktoré boli Poskytovateľovi sprístupnené za účelom plnenia tejto Zmluvy pred, pri

alebo po jej uzatvorení, sú považované za obchodné tajomstvo Objednávateľa a musia byť Poskytovateľom uchovávané v tajnosti.

- 11.3. Objednávateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi všetky závažné skutočnosti idúce nad rámec právnych predpisov, ktorých znalosť je pre Poskytovateľa nutná z dôvodu ochrany dát a utajovania, pričom táto povinnosť platí aj opačne pre Poskytovateľa voči Objednávateľovi. Poskytovateľ sa zaväzuje spracúvať údaje Objednávateľa, potrebné pre realizáciu zmluvného vzťahu v súlade s príslušnými právnymi predpismi v zmysle § 271 Obchodného zákonníka.
- 11.4. Objednávateľ výslovne súhlasí, že Poskytovateľ môže po nadobudnutí platnosti Zmluvy uvádzať Objednávateľa vo svojich referenciách.
- 11.5. Objednávateľ sa zaväzuje na požiadanie Poskytovateľa poskytnúť Poskytovateľovi po dobu trvania tejto Zmluvy údaje o miere vytriedenia komunálneho odpadu a množstve vyprodukovaného komunálneho odpadu podľa jednotlivých druhov odpadu, vstupujúcich do výpočtu miery vytriedenia komunálneho odpadu za uplynulý kalendárny rok, pre účely zhodnotenia účelnosti zavedenia Systému ESONA.
- 11.6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že po dobu trvania tejto Zmluvy a taktiež aj po skončení jej platnosti po dobu 10 rokov zachovávajú mlčanlivosť o obchodnom tajomstve, know-how a akýchkoľvek dôverných informáciách, testovacích programoch, návrhoch, dokumentoch, ktoré získali počas trvania tejto Zmluvy alebo v súvislosti s plnením povinnosti podľa tejto Zmluvy.
- 11.7. Povinnosť mlčanlivosti podľa odseku č. 11.6 Zmluvy sa nevzťahuje na také informácie, programy, dokumenty, dáta, ktoré sa stali všeobecne známymi alebo verejne prístupnými, ak sa tak nestalo porušením povinnosti niektorej zo zmluvných strán, ani na informácie získané jednou zo zmluvných strán nezávisle na tejto Zmluve.
- 11.8. Zmluvné strany neporušia povinnosti vyplývajúce z tohto článku, ak povinnosť oznámiť niektoré z utajovaných informácií vyplýva z platných právnych predpisov alebo právoplatného rozhodnutia súdu alebo iného orgánu štátnej správy či samosprávy, alebo ak k tomu dala druhá zmluvná strana predchádzajúci písomný súhlas.

Článok 12. Vyššia moc

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

o ktoré mala príslušná, za účelom zabezpečenia splnenia alebo prijatia svojej povinnosti vyplývajúcej z tejto Zmluvy, zmluvná strana požiadať.

Článok 13. Súčinnosť zmluvných strán

- 13.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a súčinnosti potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov, vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
- 13.2. Zmluvné strany sa dohodli, že ak jedna zo zmluvných strán bude mať vedomosť o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla mať priamo alebo nepriamo vplyv na plnenie predmetu Zmluvy, je táto zmluvná strana povinná bez zbytočného odkladu o tejto skutočnosti alebo okolnosti informovať druhú zmluvnú stranu.
- 13.3. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť nevyhnutne potrebnú na plnenie predmetu Zmluvy, najmä poskytnúť informácie, dokumenty a dáta súvisiace s predmetom Zmluvy, zabezpečiť súčinnosť tretích strán v súlade s časovým harmonogramom a umožniť Poskytovateľovi primeraný prístup do priestorov v sídle Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri realizácii plnenia predmetu Zmluvy nebude v neprimeranej miere zasahovať do prevádzkovej činnosti Objednávateľa.
- 13.4. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebné údaje a zabezpečiť súčinnosť svojich dodávateľov, ktorá je nevyhnutná najmä pri realizácii Implementačných služieb podľa odseku č. 3.8 Prílohy č. 3 Zmluvy.
- 13.5. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby on a ním poverené osoby dodržiavali v prevádzkach a objektoch Objednávateľa pri plnení predmetu tejto Zmluvy pokyny Objednávateľa (resp. ním poverenej osoby) týkajúce sa monitorovania a obmedzenia pohybu osôb, spôsobu organizácie práce, vedenia evidencií a zabezpečenia bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a majetku Objednávateľa.
- 13.6. Poskytovateľ nie je v omeškaní s plnením predmetu Zmluvy, ak jeho záväzok plniť predmet tejto Zmluvy nemohol byť riadne a včas splnený preto, že Objednávateľ mu riadne a včas neposkytol súčinnosť, na ktorú sa podľa tejto Zmluvy zaviazal alebo ktorú si zmluvné strany určili v ďalších obojstranne akceptovaných podmienkach.
- 13.7. Lehoty na dodanie predmetu Zmluvy sa predlžia o dobu trvania omeškania s poskytnutím súčinnosti zo strany Objednávateľa za predpokladu, že Poskytovateľ Objednávateľa na neposkytnutú súčinnosť upozornil formou e-mailu, listu alebo zápisu z rokovania.

Článok 14. Vzájomná komunikácia a splnomocnení

- 14.1. Ak sa touto Zmluvou vyžaduje písomná forma pre vykonanie úkonu, písomná forma je splnená aj v prípade, ak je úkon vykonaný emailom, na emailové adresy osôb uvedených v záhlaví tejto Zmluvy alebo na emailové adresy menovaných splnomocnencov, alebo poverených osôb, menovaných touto Zmluvou nasledovne.
 - a) Zmluvné strany sa dohodli, že v zmluvných a obchodných záležitostiach, súvisiacich s touto Zmluvou budú komunikovať prostredníctvom splnomocnencov, menovaných touto Zmluvou v Prílohe č. 2 Zmluvy.
 - b) Zmluvné strany sa dohodli, že vo veciach technickej realizácie plnenia predmetu Zmluvy, koordinovania súčinnosti svojich zamestnancov na prácach pri plnení predmetu Zmluvy, budú komunikovať prostredníctvom poverených osôb, menovaných touto Zmluvou v Prílohe č. 2 Zmluvy.

- 14.2. Zmluvné strany sa zaväzujú oznámiť si bezodkladne zmeny akýchkoľvek údajov, uvedených v záhlaví tejto Zmluvy a zmenu osôb, určených ako Splnomocnenci alebo Poverené osoby.

Článok 15. Doba viazanosti

- 15.1. Objednávateľ sa zväzuje, že počas doby viazanosti určenej v odseku č. 15.2 (ďalej len „Doba viazanosti“), ktorá sa počíta od začiatku platnosti Zmluvy zotrvá v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom vo vzťahu k poskytovaní Paušálnych služieb poskytovaných podľa tejto Zmluvy, teda nevykoná žiadny úkon, ktorý by viedol k ukončeniu Zmluvy počas dojednanej Doby viazanosti. Za porušenie tohto záväzku sa nepovažuje ukončenie Zmluvy podľa článku 16.1 písm. b) a d) Zmluvy.
- 15.2. Doba viazanosti je od dňa nadobudnutia platnosti Zmluvy **do dňa 31.12. 2025**.

Článok 16. Ukončenie zmluvy

- 16.1. Zmluvu je možné ukončiť:
- a) dohodou zmluvných strán ku ktorémukoľvek dátumu,
 - b) odstúpením v prípade porušenia podstatných povinností ktoroukoľvek zmluvnou stranou v zmysle Zmluvy alebo v zmysle § 345 Obchodného zákonníka, pričom oprávnená strana môže od zmluvy odstúpiť, pokiaľ to oznámi písomne druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu, najneskôr do 15 dní po tom, ako sa o porušení dozvedela. Za podstatné porušenie zmluvy sa považuje, ak ani po uplynutí dodatočnej lehoty podľa odseku č. 9.6 Zmluvy Objednávateľ neuhradí úplnú cenu za plnenie predmetu Zmluvy.
- 16.2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstúpenia od Zmluvy si zmluvné strany nebudú vzájomne vracaať plnenia poskytnuté do doby odstúpenia od Zmluvy a ani požadovať ďalšie finančné plnenie. Ak Poskytovateľovi vznikne nárok na úhradu plnenia poskytnutého do odstúpenia od Zmluvy, Objednávateľ je povinný ho uhradiť.

Článok 17. Záverečné ustanovenia

- 17.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, do 31.12. 2025
- 17.2. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami, a účinnosť deň nasledujúci po jej zverejnení v zmysle ust. § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v spojení so zákonom NR SR č. 211/200 Zb. o slobodnom prístupe k informáciám (nakoľko sa jedná o povinne zverejňovanú zmluvu). Zverejnenie Zmluvy zabezpečí Objednávateľ.
- 17.3. Ak by bolo, alebo sa stalo niektoré ustanovenie tejto Zmluvy neplatným, nedotkne sa to platnosti ostatných jej ustanovení. Zmluvné strany sa zaväzujú, že namiesto neplatného ustanovenia sa dohodnú na takom, ktoré je v rámci právnych možností najbližšie tomu, čo chceli dosiahnuť zmluvné strany formulovaním obsahu a účelu neplatného ustanovenia.
- 17.4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade sporov o obsah a plnenie tejto Zmluvy vynaložia všetko úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať k tomu, aby tieto spory boli vyriešené cestou zmieru, najmä, aby boli odstránené okolnosti, vedúce k vzniku práva od Zmluvy odstúpiť, alebo okolností spôsobujúcich jej neplatnosť.
- 17.5. Táto Zmluva, ako aj práva a povinnosti, vzniknuté na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, sa riadia slovenským právnym poriadkom, najmä zákonom č 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v platnom znení.
- 17.6. Táto Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, každá zo zmluvných strán obdrží po podpise Zmluvy obidvomi zmluvnými stranami jedno vyhotovenie.

- 17.7. Táto Zmluva vrátane jej príloh predstavuje úplnú dohodu medzi zmluvnými stranami vo vzťahu k predmetu Zmluvy a nahrádzajú všetky predchádzajúce dohovory, dohody a záväzky, či už ústne alebo písomné. V prípade rozporu ustanovení medzi touto Zmluvou a prílohami k tejto Zmluve majú prednosť ustanovenia tejto Zmluvy.
- 17.8. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu, vrátane jej príloh, pred jej podpisom prečítali, porozumeli jej obsahu v celom rozsahu, že bola uzatvorená po vzájomnom prerokovaní podľa ich pravej a slobodnej vôle, že nebola uzavretá v tiesni, alebo za nápadne nevýhodných podmienok, čo potvrdzujú svojimi podpismi.
- 17.9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy, a to:
- a) Príloha č. 1 Zmluvy – Východiská a predpoklady,
 - b) Príloha č. 2 Zmluvy – Kontaktné adresy a údaje,
 - c) Príloha č. 3 Zmluvy – Zariadenia a príslušenstvo, Implementačné služby,
 - d) Príloha č. 4 Zmluvy – Paušálne služby,
 - e) Príloha č. 5 Zmluvy – Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie, Služby na vyžiadanie,
 - f) Príloha č. 6 Zmluvy – Reklamačný poriadok.

Za Objednávateľa:

V Žarnovici, dňa 29 04 2024



Za Poskytovateľa:

V Žiline, dňa 24.4.2024

The image shows a redacted signature area and the name of the provider: 'MIM, s.r.o.', 'Ján Staník', and 'konateľ'.

1. Východiská a predpoklady

- 1.1. Služba ESONA bude zaznamenávať vývozy z 1550 ks odpadových nádob na ZKO, pričom uvedený počet odpadových nádob je východzí a môže sa v priebehu trvania zmluvy meniť.
- 1.2. Mesto Žarnovica v spolupráci s MsPS Žarnovica, s.r.o. zabezpečí nalepenie/nitovanie RFID štítkov na odpadové nádoby. Priradenie poplatníkov k nádobe budú realizovať pracovníci mesta s využitím mobilnej aplikácie ESONA pre samosprávu.
- 1.3. Vývoz vyššie uvedených druhov odpadu v meste zabezpečuje spoločnosť MsPS Žarnovica s.r.o., ktorá je vybavená kompatibilnými čítacími zariadeniami. Je v zodpovednosti mesta, aby si upravilo zmluvu s vývoznou spoločnosťou tak, aby vývozná spoločnosť garantovala realizovať zber odpadových nádob, na ktorých má mesto inštalované RFID štítky, len takými zbernými vozidlami, na ktorých má vývozná spoločnosť inštalované také čítacie zariadenia, ktoré dokáže tieto RFID štítky identifikovať. Zároveň, aby vývozná spoločnosť poskytovala mestu údaje o výsypoch (miesto a čas výsyp, RFID kód nádoby) realizovaných na území mesta prostredníctvom systému ESONA.
- 1.4. Spôsob fakturácie za realizované výsypy nie je predmetom tejto Zmluvy ale mal by byť upravený v zmluvnom vzťahu medzi vývoznou spoločnosťou a mestom. Pokiaľ nie sú všetky nádoby v meste označené RFID štítkami, nie je vhodné ako podklad pre fakturáciu využívať len počet výsypov nádob s RFID štítkami, pretože sú vysypávané aj nádoby bez štítkov a ich identifikácia ani početnosť nie je jednoznačná.
- 1.5. Agendový systém mesta nebude zatiaľ online prepojený so systémom ESONA. Vykoná sa iba prvotný import dát z agendového systému do systému ESONA. Akékoľvek ďalšie zmeny v dátach budú vykonávať pracovníci mesta koordinovane v oboch systémoch.

2. Kontaktné adresy a údaje

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

Za stranu Poskytovateľa	Meno a priezvisko	E-mailová adresa
Splnomocnenec v zmluvných a obchodných záležitostiach	Roman Čisár	roman.cisar@mim.sk
Poverená osoba pre technickú realizáciu plnenia predmetu Zmluvy	Eva Chovančeková	eva.chovancekova@mim.sk
E-mailová adresa, na ktorú Objednávateľ vyjadri Poskytovateľovi stanovisko ku kvartálnemu spočítaniu nádob		podpora@esona.sk

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

Za stranu Objednávateľa	Meno a priezvisko	E-mailová adresa
Splnomocnenec v zmluvných a obchodných záležitostiach	Zuzana Gregorová	zuzana.gregorova@zarnovica.eu
Poverená osoba pre technickú realizáciu plnenia predmetu Zmluvy	Zuzana Gregorová	zuzana.gregorova@zarnovica.eu
E-mailová adresa pre zasielanie oznámenia o kvartálnom spočítaní nádob a mesačného výkazu		zuzana.gregorova@zarnovica.eu
E-mailová adresa pre zasielanie elektronickej faktúry		podatelna@zarnovica.eu

2.3. Obe zmluvné strany môžu dodatočne oznámiť druhej zmluvnej strane zmenu kontaktných adries a osôb uvedených v odseku č. 2.1 a v odseku č. 2.2 tejto Prílohy č. 2 Zmluvy.

3. Zariadenia a príslušenstvo, Implementačné služby

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

Zariadenia a príslušenstvo (ZP), implementačné služby (IS)	typ	m.j.	Cena za m.j. [EUR]	Počet m.j.	Cena [EUR]
Úvodné školenie používateľov systému ESONA	IS	školenie	240	1	240,00
Prvotný import údajov o poplatníkoch	IS	import	440	1	440,00
Konzultačná a technická vzdialená podpora počas prvých 3 mes. zavádzania systému ESONA	IS	služba	660	1	660,00
Spolu bez DPH					1 340,00

- 3.2. Položky označené v stĺpci „typ“ skratkou „ZP (Zariadenia a príslušenstvo)“ sa dodávajú formou predaja tovaru. Položky označené v stĺpci „typ“ skratkou „IS“ (Implementačné služby) sa poskytujú formou služby.
- 3.3. Pri dodaní Zariadení a príslušenstva sa Objednávateľ zaväzuje uhradiť aj náklady potrebné na doručenie Zariadení a príslušenstva do sídla Objednávateľa prostredníctvom poštových, kuriérskych alebo špedičných služieb vrátane poistenia predmetnej zásielky.
- 3.4. Ceny jednorazových Implementačných prác nezahŕňajú zvýšené náklady z dôvodu dodatočných zmien požadovaných Objednávateľom nad rámec funkčnosti systému ESONA špecifikovaného v odseku č. 4.8 Prílohy č. 4 Zmluvy.
- 3.5. V prípade RFID štítkov je potrebné, aby Objednávateľ špecifikoval:
- názov RFID štítku
 - typ nádoby (Plechová / Plastová)
 - objem nádoby (napr. 1100L)
 - typ odpadu (napr. Zmesový komunálny odpad - ZKO)
 - požadovaný počet štítkov (v kusoch)
- 3.6. Termín poskytnutia Implementačných služieb je nasledovný:

Implementačné služby	Termín dodania
Úvodné školenie používateľov systému ESONA	Do 20 kalendárnych dní od potvrdenia parametrov vykonania prvotného importu údajov do Systému ESONA z IS Objednávateľa.
Prvotný import údajov o poplatníkoch	Do 20 pracovných dní po prevzatí a potvrdení kvality vstupných údajov od Objednávateľa.
Konzultačná a technická vzdialená podpora počas prvých 3 mesiacov zavádzania systému ESONA	Priebežne počas prvých 3 mesiacov od odovzdania prístupov do systému ESONA.

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

Spôsob fakturácie	Jednorazovo osobitnou faktúrou.
Termín fakturácie	Právo fakturovať vznikne dňom podpisu akceptačného protokolu a prílohou faktúry musí byť kópia akceptačného protokolu. V prípade služby „Konzultačná a technická vzdialená podpora počas prvých 3 mesiacov zavádzania systému ESONA“ vznikne právo fakturovať po uplynutí stanovenej doby.

Špecifikácia Implementačných služieb

3.8. Špecifikácia Implementačných služieb je uvedená v nasledujúcej tabuľke:

Názov	Popis a funkčnosť
Úvodné školenie používateľov systému ESONA	<ul style="list-style-type: none">▪ Školenie pre prácu so Systémom ESONA pre správcu nádob. Poverení účastníci školenia Objednávateľa sa oboznámia s funkcionalitou Systému ESONA pre správcu nádob a so spôsobom používania Systému ESONA formou prezentácie. Obsah školených oblastí vychádza z popisu funkcionality systému pre správcu nádob.
Prvotný import údajov o poplatníkoch	<ul style="list-style-type: none">▪ Import údajov o poplatníkoch, ich nehnuteľnostiach, odpadových nádobách, rozhodnutiach (platobných výmeroch) a ich vzájomných väzbách do Systému ESONA. Poskytovateľ sprístupní Objednávateľovi súbor obsahujúci štruktúry uvedených údajov pre import a Objednávateľ zabezpečí vyplnenie uvedeného súboru platnými údajmi. Následne vyplnený súbor sprístupní Poskytovateľovi a ten zabezpečí prenos vyplnených údajov do Systému ESONA. Prenos súborov bude realizovaný bezpečným spôsobom. Poskytovateľ spracuje iba korektné vyplnený súbor a nezodpovedá za samotný obsah súboru. V prípade ak Objednávateľ poskytne len čiastočne korektný súbor a bude potrebné zabezpečenie opravy údajov Objednávateľom, tak následné opakované vykonanie importu a opráv údajov bude spoplatnené.
Konzultačná a technická vzdialená podpora počas prvých 3 mesiacov zavádzania systému ESONA	<ul style="list-style-type: none">▪ Konzultačná a technická vzdialená podpora počas prvých 3 mesiacov od odovzdania prístupov do systému ESONA.▪ Podpora pri nejasnostiach a otázkach zákazníka pri reálnom zavádzaní systému ESONA týkajúcich sa nasledujúcich aktivít:<ul style="list-style-type: none">- problémy pri označovaní nádob v teréne, resp. pri práci s mobilnou aplikáciou,- pomoc pri vytváraní odpadových nádob a ich priradení subjektom, nastavovaní platností nádob,- usmernenie pri zmene štítku na odpadovej nádobe,- nejasnosti pri kontrole vývozov zaznamenaných pri zbere odpadu.

4. Paušálne služby

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

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

Spôsob zabezpečenia údajov o výsypoch	
Spracovanie údajov o výsypoch zo systému a zariadení vývozcu - prenos dát o výsypoch zo systému vývozcu a priradenie anonymných údajov o výsypoch k jednotlivým poplatníkom	<input checked="" type="checkbox"/>
Automatická evidencia výsypov pomocou vlastných IoT zariadení - zber, prenos a spracovanie dát o výsypoch z vlastných IoT zariadení	<input type="checkbox"/>
Manuálna evidencia výsypov náramkovými čítačkami snimaním RFID štítkov - zber, spracovanie a prenos dát o výsypoch z náramkových čítačiek	<input type="checkbox"/>
Manuálna evidencia výsypov mobilnou aplikáciou snimaním nálepiek s QR kódmi - zber, spracovanie a prenos dát o výsypoch mobilnou aplikáciou ESONA	<input type="checkbox"/>

b) používanie Systému ESONA v rozsahu aplikácií a modulov označených v nasledujúcej tabuľke písmenom "x", ktorých špecifikácia a funkčnosť je podrobne uvedená v odseku č. 4.8 Prílohy č. 4 Zmluvy

Aplikácie a moduly systému ESONA	
Portál pre správcu nádob - internetová aplikácia	<input checked="" type="checkbox"/>
Mobilná aplikácia pre správcu nádob	<input checked="" type="checkbox"/>
Klientsky portál pre poplatníkov - internetová aplikácia	<input type="checkbox"/>
Portál pre vývozcu - internetová aplikácia	<input type="checkbox"/>

- c) založenie profilu Objednávateľa, vytvorenie VPN profilu, vytvorenie používateľov a nastavenie oprávnení prístupu k Systému ESONA,
- d) garantovanie dostupnosti Systému ESONA podľa odseku č. 4.10 Prílohy č. 4 Zmluvy,
- e) zabezpečenie potrebného diskového priestoru v cloude pre uloženie údajov Objednávateľa vytvorených v Systéme ESONA,
- f) nahlasovanie a správu požiadaviek Objednávateľa podľa odseku č. 4.11 až odseku č. 4.16 Prílohy č. 4 Zmluvy,
- g) garantovanie odstránenia chýb Systému ESONA podľa odseku č. 4.15 až odseku č. 4.22 Prílohy č. 4 Zmluvy,
- h) používateľskú dokumentáciu a návody na používanie Systému ESONA.

4.2. Paušálne služby nezahŕňajú:

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

- 4.3. Objednávateľ v zmysle odseku č. 3.1 Zmluvy bude platiť Poskytovateľovi za Paušálne služby uvedené v odseku č. 4.1 Prílohy č. 4 Zmluvy nasledovnú cenu:

Paušálne služby (PS)		m.j.	Cena za m.j. [EUR]	Počet m.j.	Cena / mes. [EUR]
Používanie systému ESONA pre správu nádob					
- fixný poplatok pre správcu nádob	PS	obec	30	1	30,00
- poplatok podľa počtu nádob pre: ZKO	PS	nádoba	0,10	1550	155,00
- poplatok podľa počtu nádob pre iné typy odpadu	PS	nádoba	0,10	0	0,00
- poplatok podľa počtu subjektov/poplatníkov s vrecovým zberom	PS	subjekt	0,10	0	0,00
Spolu mesačný poplatok bez DPH					185,00

- 4.4. Mesačný poplatok za Paušálne služby (ďalej len „Paušálny poplatok“) uvedený v odseku č. 4.3 Prílohy č. 4 Zmluvy sa uplatňuje od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bolo Objednávateľovi umožnené používať Systém ESONA podľa odseku č. 4.7 Prílohy č. 4 Zmluvy. Paušálny poplatok sa neplatí od dňa, kedy bolo používateľovi umožnené používať Systém ESONA, do konca kalendárneho mesiaca, v ktorom bolo používateľovi umožnené používať Systém ESONA.
- 4.5. Každý kalendárny štvrťrok k začiatku mesiaca január, apríl, júl a október Poskytovateľ vykoná v systéme ESONA odčítanie počtu platných odpadových nádob s aktívnymi RFID štítkami, resp. aktívnymi štítkami s QR alebo čiarovým kódom (ďalej len „kvartálne spočítanie nádob“). V prípade, že bude počet spočítaných nádob vyšší než počet nádob uvedený v odseku č. 4.3 Prílohy č. 4 Zmluvy, tak Poskytovateľ oznámi tento počet Objednávateľovi najneskôr piaty kalendárny deň prvého mesiaca príslušného štvrťroku, v ktorom sa vykonáva spočítanie nádob. Oznámenie o spočítaní nádob bude Poskytovateľ posilať na e-mail Objednávateľa uvedený v Prílohe č. 2 Zmluvy. Objednávateľ vyjadří s uvedeným počtom súhlas alebo nesúhlas najneskôr päť dní od jeho doručenia, a to na e-mail Poskytovateľa uvedený v Prílohe č. 2 Zmluvy. Ak sa Objednávateľ vo vyššie uvedenej lehote nevyjadří, považuje sa počet nádob uvedený poskytovateľom pri odčítaní nádob za odsúhlasený. V prípade nesúhlasného stanoviska a nevyriešenia nesúladu medzi Objednávateľom a Poskytovateľom do 30 dní, Poskytovateľ je oprávnený od tejto Zmluvy bez následkov odstúpiť. Odsúhlasený počet nádob sa stáva podkladom pre fakturáciu pre kalendárny štvrťrok od mesiaca, v ktorom sa vykonalo spočítanie nádob, pričom v tomto kalendárnom štvrťroku tak bude fakturovaná cena zvýšená o cenu prislúchajúcu zvýšenému počtu nádob zapojených do Systému ESONA a pre výpočet zvýšenej ceny sa použije jednotková cena uvedená v odseku č. 4.3 Prílohy č. 4 Zmluvy. Na základe tohto spočítania nádob sa teda zmení Paušálny poplatok uvedený v odseku v odseku č. 4.3 Prílohy č. 4 Zmluvy, ktorý bude platný pre celý kalendárny štvrťrok, na ktorého začiatku sa spočítanie nádob vykonalo. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak bude počet spočítaných nádob nižší než počet uvedený v odseku č. 4.3 Prílohy č. 4 Zmluvy, bude sa fakturovať pre daný štvrťrok počet nádob uvedený v odseku č. 4.3 Prílohy č. 4 Zmluvy.
- 4.6. V Paušálnom poplatku uvedenom v odseku č. 4.3 Prílohy č. 4 Zmluvy je počet používateľov Objednávateľa pre aplikáciu Portál pre správcu nádob a Mobilnú aplikáciu pre správcu nádob obmedzený na maximálne 10 používateľov, výnimkou z uvedeného je potreba dodatočných používateľov počas úvodného inštalovania RFID štítkov na odpadové nádoby. V prípade požiadavky Objednávateľa na vytvorenie dodatočných používateľov sa Paušálny poplatok uvedený v č. 4.3 Prílohy č. 4 Zmluvy zvyšuje o 10 EUR za každého dodatočného používateľa.
- 4.7. Termín sprístupnenia Systému ESONA a spôsob a termín fakturácie Paušálnych služieb je nasledovný:

Termín poskytnutia	Sprístupnenie Systému ESONA (umožnenie používať systém ESONA) do 15 pracovných dní odo dňa poskytnutia zoznamu používateľov. Systém ESONA v tomto termíne nebude mať ešte importované údaje.
Spôsob fakturácie	Štvrťročne
Termín fakturácie	Faktúru je Poskytovateľ oprávnený vystaviť až po ukončení príslušného kalendárneho štvrťroku, za ktorý je faktúra vystavená.

Špecifikácia aplikácií a modulov Systému ESONA

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

Názov	Popis a funkčnosť
Portál pre správu nádob (Internetová aplikácia)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prístup prostredníctvom tenkého klienta – cez internetový prehliadač Mozilla Firefox, Google Chrome alebo Microsoft Edge. ▪ Manuálna aktualizácia informácií o subjektoch / poplatníkoch, nehnuteľnostiach, odpadových nádobách, rozhodnutiach (platobných výmeroch) a ich vzájomných väzbách priamo na Portáli pre správcu nádob ESONA. ▪ Evidencia odpadových nádob na báze elektronických štítkov vrátane informácií o polohe nádoby: <ul style="list-style-type: none"> - Evidované odpadové nádoby rôznych objemov a druhov. - Evidované odpadové nádoby priradené k jednotlivým subjektom. - Zmena stavu štítku. - Vyhľadávanie subjektu. - Vyhľadávanie odpadovej nádoby (na základe názvu subjektu, adresy, identifikátora štítku). - Zobrazenie údajov o vývozech odpadových nádob v tabuľkovej a mapovej forme. - Export údajov o realizovaných vývozech s filtrom na dátum.
Mobilná aplikácia pre správcu nádob	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prístup do Mobilnej aplikácie ESONA na platforme Android. Pre inštaláciu mobilnej aplikácie je potrebné mať zriadený Google účet na prístup do služby Google Play, ktorá slúži ako oficiálny obchodný portál aplikácií pre operačný systém Android a umožňuje používateľom prehliadať a sťahovať aplikácie. ▪ Registrácia RFID štítku na odpadovú nádobu na nehnuteľnosť a poplatníka vrátane polohy stojiska nádoby priamo v teréne. ▪ Overenie funkčnosti RFID štítku odpadovej nádoby v teréne, kontrola identifikátora odpadovej nádoby (číslo štítku) a ďalších údajov, evidovaných ku odpadovej nádobe (subjekt, adresa stojiska nádoby). ▪ Možnosť aktualizácie/zmeny údajov o odpadovej nádobe (adresa stojiska, poloha nádoby, poznámka). ▪ Obojsmerná komunikácia Mobilnej aplikácie so systémom ESONA.

Garantovanie dostupnosti Systému ESONA

4.9. Poskytovateľ zabezpečí dostupnosť Systému ESONA tak, aby Systém ESONA vykonával dohodnuté funkcie podľa zadefinovaných požiadaviek. Dostupnosť sa počíta percentuálne. Výpočet je závislý od nižšie uvedeného prevádzkového času a od času jeho výpadku (nedostupnosti). Čas výpadku znamená čas, kedy systém ESONA nie je dostupný počas dohodnutého prevádzkového času služby, pričom do času výpadku sa nepočíta čas výpadkov spôsobený:

- a) výpadkom elektrickej energie u Objednávateľa,
- b) výpadkom internetového pripojenia u Objednávateľa,
- c) cudzím neoprávneným zásahom do Systému ESONA,
- d) zavíreným alebo inak poškodeným systémom na pracovných staniciach Objednávateľa,
- e) zásahmi vyššej moci.

4.10. Poskytovateľ garantuje podľa odseku č. 4.9 Prílohy č. 4 Zmluvy nasledovnú dostupnosť (počítanú na rok):

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

Nahlasovanie a správa požiadaviek

4.11. Poskytovateľ zabezpečuje Objednávateľovi podporu pre nahlasovanie požiadaviek a z toho vyplývajúcu správu požiadaviek Objednávateľa prostredníctvom zaslania požiadavky na adresu: podpora@esona.sk alebo prostredníctvom portálu ESONA Podpora zákazníkov.

4.12. Požiadavka doručená Objednávateľom po 15:00 hodine príslušného pracovného dňa bude považovaná za doručení v prvý pracovný deň bezprostredne nasledujúci po dni odoslania požiadavky o 8:00.

- 4.13. Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi príjem požiadaviek Objednávateľa na:
- opravu chyby Systému ESONA,
 - zmenu používateľov a/alebo nastavenia ich oprávnení (pokiaľ to nie je Používateľovi umožnené zrealizovať samostatne v Systéme ESONA),
 - reklamáciu Zariadení a príslušenstva podľa Prílohy č. 6 Zmluvy,
 - pozáručný a mimozáručný servis Zariadení a príslušenstva,
 - odanie Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie,
 - poskytnutie Služieb na vyžiadanie (napr. konzultácie, analýza dát, úprava Systému ESONA, atď.).
- 4.14. Objednávateľ je povinný v svojej požiadavke uviesť o akú požiadavku podľa odseku č. 4.13 Prílohy č. 4 Zmluvy sa jedná.

Garantovanie odstránenia chýb Systému ESONA

- 4.15. Prostredníctvom služby garancie odstránenia chýb Systému ESONA zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi proces riadenia a riešenia Objednávateľom označených chýb, ktoré majú resp. môžu mať vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky poskytovaného Systému ESONA (ďalej len „Chyby Systému“).
- 4.16. V prípade požiadavky na opravu Chyby Systému Poskytovateľ uvedie všetky informácie potrebné na rozpoznanie Chyby Systému: kontext používania Systému, aplikáciu systému, kedy ku chybe došlo, (napr. kópia obrazovky, identifikátory spracovávaných objektov a pod.).
- 4.17. Hlásenie o Chybe Systému bude Poskytovateľom zaevidované a klasifikované podľa jeho závažnosti:
- Chyba Systému so závažnosťou „Kritická“ znamená, že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť kritických funkcionalít Systému nevyhnutných na jeho používanie dohodnutým spôsobom popísaným v dodanej používateľskej dokumentácii, pričom chybná alebo nedostupná funkcionálna má negatívne dopady na činnosť Objednávateľa (vyplývajúcu zo zákona) s majoritným dopadom na užívateľov Objednávateľa. Funkčnosť Systému nie je Objednávateľ schopný sám zabezpečiť náhradným spôsobom.
 - Chyba Systému so závažnosťou „Stredná“ znamená že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť Systému popísanú v dodanej používateľskej dokumentácii, pričom sa funkcionálna dá zabezpečiť použitím iných technologických a metodických postupov. Používanie Systému je degradované s dopadom na dostupnosť a kvalitu s dopadom na činnosť Objednávateľa a užívateľov Objednávateľa, ale udalosť nebráni výkonu činnosti Objednávateľa.
 - Chyba Systému so závažnosťou „Nízka“ znamená, že funkčnosť Systému je degradovaná. Dostupnosť Systému je obmedzená, alebo menej spoľahlivá bez predpokladaných dopadov na činnosť Objednávateľa, zistená udalosť nebráni výkonu činnosti Objednávateľa. Používanie Systému vzhľadom na definovanú udalosť je komplikované, alebo nie je možné plne funkčne používať, ale je ju možné zabezpečiť náhradným spôsobom.
- 4.18. V prípade Chyby Systému sa Poskytovateľ zaväzuje potvrdiť Objednávateľovi zaevidovanie hlásenia o Chybe Systému a kroky, ktoré boli, resp. ešte len budú zrealizované (Doba prvotnej odozvy) podľa závažnosti Chyby Systému nasledovne:
- Chyba Systému s prioritou „Kritická“ do 6 hodín od ohlásenia Chyby Systému,
 - Chyba Systému s prioritou „Stredná“ do konca najbližšieho pracovného deň od dňa ohlásenia Chyby Systému,
 - Chyba Systému s prioritou „Nízka“ do 3 pracovných dní od dňa ohlásenia Chyby Systému.
- 4.19. V prípade Chyby Systému sa Poskytovateľ zaväzuje zjednať nápravu Chyby Systému (Doba konečného vyriešenia) podľa jej závažnosti nasledovne:
- Chyba Systému so závažnosťou „Kritická“ do 3 pracovných dní od ohlásenia Chyby Systému,
 - Chyba Systému ESONA so závažnosťou „Stredná“ do 5 pracovných dní od ohlásenia Chyby Systému,
 - Chyba Systému ESONA so závažnosťou „Nízka“ do 30 pracovných dní od ohlásenia Chyby Systému.
- 4.20. Ak nie je možné odstrániť Chybu Systému ESONA vo vyššie uvedených lehotách, dohodnú si zmluvné strany primeranú lehotu na jej odstránenie.
- 4.21. Používateľ Objednávateľa je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť pri odstránení Chyby Systému ESONA. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie potrebné na odstránenie chyby a prijať ďalšie opatrenia uľahčujúce odhalenie a odstránenie chyby a jej príčin.
- 4.22. Objednávateľ bude notifikovaný o zaevidovaní hlásenia a postupe pri odstraňovaní Chyby Systému ESONA až po jej odstránení.

5. Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie, Služby na vyžiadanie

- 5.1. V prípade dodania Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie a poskytnutia Služieb na vyžiadanie má táto Zmluva povahu rámcovej zmluvy, ktorá v nasledovných odsekoch upravuje podmienky dojednávania dielčích zmlúv uzatváraných na základe Požiadavky Objednávateľa v zmysle odseku č. 3.2 Zmluvy.
- 5.2. Na základe požiadavky Objednávateľa na dodanie Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie podľa bodu e) odseku č. 4.13 Prílohy č. 4 Zmluvy Poskytovateľ vypracuje pre Objednávateľa Cenovú ponuku.
- 5.3. Na základe požiadavky Objednávateľa na poskytnutie Služieb na vyžiadanie podľa vyžiadanie podľa bodu f) odseku č. 4.13 Prílohy č. 4 Zmluvy Poskytovateľ informuje Objednávateľa o cene za dodatočnú službu podľa aktuálneho cenníka alebo o rozsahu prácnosti (počet hodín) a celkovej cene, pričom zmluvne dohodnutá jednotková hodinová cena za hodinu prácnosti je uvedená v nasledujúcej tabuľke:

Služby na vyžiadanie	m.j.	Cena za m.j. <EUR>
Služby na vyžiadanie necenené cez rozsah prácnosti (napr. analýza a spracovanie údajov, konzultačné služby, špecifické úpravy a prispôbenia Systému ESONA)	hod.	55

- 5.4. V prípade požiadavky Objednávateľa podľa bodu f) odseku č. 4.13 Prílohy č. 4 Zmluvy na špecifické úpravy a prispôbenia Systému ESONA, ktoré nie sú reklamáciou podľa bodu c) odseku č. 10.6 Zmluvy a Prílohy č. 6 Zmluvy a ktoré sú nad rámec funkčnosti Systému ESONA špecifikovaného v používateľskej dokumentácii, môže Poskytovateľ zamietnuť požiadavku Objednávateľa. V tom prípade ho o zamietnutí takejto požiadavky bezodkladne informuje.
- 5.5. Podľa odseku č. 5.2 a odseku č. 5.3 Prílohy č. 5 Zmluvy Poskytovateľ postupuje aj vtedy, keď požiadavka spadajúca pod rozsah definovaný v odseku č. 4.13 Prílohy č. 4 Zmluvy vznikla iným spôsobom než hlásením Objednávateľa prostredníctvom Hotline služby.
- 5.6. Objednávateľ na základe podkladov od Poskytovateľa záväzne objednáva Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie alebo Služby na vyžiadanie formou objednávky (ďalej len „Objednávka“). Za Objednávku sa považuje aj požiadavka Objednávateľa definovaná v texte e-mailovej správy, ktorá bola doručená od oprávnenej osoby Objednávateľa uvedenej v odseku 2.2 Prílohy č. 2 Zmluvy a obsahuje:
- informáciu, že ide o Objednávku alebo Požiadavku,
 - označenie Objednávateľa,
 - meno a priezvisko oprávnenej osoby zamestnanca Objednávateľa, ktorá Objednávku vyhotovila,
 - špecifikáciu, požadované množstvo alebo rozsah a cenu Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie alebo Služieb na vyžiadanie,
 - spôsob a miesto, termín dodania Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie alebo poskytnutia Služieb na vyžiadanie.
- 5.7. Objednávateľ doručí Požiadavku Poskytovateľovi jedným z nasledovných spôsobov:
- písomne na adresu Poskytovateľa,
 - elektronicky podľa odseku č. 4.11 Prílohy č. 4 Zmluvy.
- 5.8. Poskytovateľ potvrdí prijatie Objednávky e-mailovou správou a pristúpi k jej spracovaniu. Dielčia zmluva vzniká potvrdením Objednávky povereným zamestnancom Poskytovateľa.
- 5.9. Ak Predávajúci potvrdí Objednávku iba v rozsahu časti objednaného množstva, alebo len niektorých položiek Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie alebo Služieb na vyžiadanie, má sa za to, že dielčia zmluva uzavretá nie je. V takom prípade sa také potvrdenie považuje za protinávrh Poskytovateľa, s ktorým musí súhlasiť aj Objednávateľ.
- 5.10. Potvrdenie Objednávky s inou nepodstatnou zmenou nie je považované za protinávrh a za splnenia prípadných ďalších podmienok nebráni vzniku dielčej zmluvy už týmto Potvrdením Objednávky.
- 5.11. Spôsob a termín fakturácie, dodanie Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie, alebo poskytnutie Služieb na vyžiadanie je rôzny podľa druhu Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie, alebo Služieb na vyžiadanie:

Druh	Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie	Služby na vyžiadanie v rozsahu viac ako 8 hodín prácností alebo nacenené podľa aktuálneho cenníka dodatočných služieb	Služby na vyžiadanie v rozsahu do maximálne 8 hodín prácností
Spôsob fakturácie	Jednorazovo osobitnou faktúrou	Jednorazovo osobitnou faktúrou	Mesačne na základe akceptovaného mesačného výkazu
Potvrdenie o poskytnutí	Odovzdávací protokol	Akceptačný protokol	Mesačný výkaz
Termín fakturácie	Právo fakturovať vznikne dňom podpisu odovzdávacieho protokolu a prílohou faktúry musí byť kópia odovzdávacieho protokolu	Právo fakturovať vznikne dňom podpisu akceptačného protokolu a prílohou faktúry musí byť kópia akceptačného protokolu	Faktúru je Poskytovateľ oprávnený vystaviť až po ukončení príslušného kalendárneho mesiaca, za ktorý je faktúra vystavená. Prílohou faktúry musí byť kópia mesačného výkazu.

- 5.12. Mesačný výkaz vypracuje Poskytovateľ do 7 pracovných dní po ukončení kalendárneho mesiaca, v ktorom Poskytovateľ poskytol Objednávateľovi aspoň jednu Službu na vyžiadanie v rozsahu do maximálne 8 hodín prácností. Mesačný výkaz do 7 pracovných dní po ukončení kalendárneho mesiaca pošle na e-mail Objednávateľa uvedený v odseku č. 2.2 Prílohy č. 2 Zmluvy. Objednávateľ vyjadří s uvedeným mesačným výkazom súhlas alebo nesúhlas najneskôr päť pracovných dní od jeho doručenia, a to na e-mail Poskytovateľa uvedený v odseku č. 2.1 Prílohy č. 2 Zmluvy. Ak sa Objednávateľ vo vyššie uvedenej lehote nevyjadří, považuje sa Mesačný výkaz Objednávateľom za odsúhlasený. V prípade nesúhlasného stanoviska a nevyriešenia nesúladu medzi Objednávateľom a Poskytovateľom do 30 dní, Poskytovateľ je oprávnený od tejto Zmluvy bez následkov odstúpiť v zmysle odseku č. b) Zmluvy.

6. Reklamačný poriadok

- 6.1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup Poskytovateľa v prípade uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady Zariadení a príslušenstva ako aj Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie (ďalej len „Tovar“) zo strany Objednávateľa (ďalej len „Reklamačný poriadok“).
- 6.2. Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi zmluvnú záruku za akosť Tvaru (ďalej len „Záruka“) na základe zákona č. 513/1991 Zb., obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) spôsobom, v rozsahu, so záručnou dobou, obsahom a za podmienok vyplývajúcich pre zodpovedajúcu záruku z tohto Reklamačného poriadku.
- 6.3. Objednávajúci potvrdzuje, že sa zoznámil s Reklamačným poriadkom Poskytovateľa. Objednávateľ prevzatím Tvaru od Poskytovateľa súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom.
- 6.4. Ako doklad o záruke slúži nákupný doklad (faktúra), odovzdávací protokol, alebo samostatný záručný list, ak ho na daný Tovar Poskytovateľ Objednávateľovi vystavil.
- 6.5. Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady Tvaru podľa bodu c) odseku č. 10.6 Zmluvy.
- 6.6. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady týkajúce sa dodaného Tvaru, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné podmienky.

Dĺžka záruky (záručná doba)

- 6.7. Pokiaľ v konkrétnom prípade nestanovuje Záručný list dotknutého Tvaru inak, dĺžka záručnej doby (záruka za akosť tovaru) je 12 mesiacov od kúpy Tvaru Objednávateľom - podnikateľom.
- 6.8. Záručná doba začína plynúť dňom odovzdania Tvaru, t. j. odo dňa podpísania preberacieho protokolu Kupujúcim V prípade, že Tovar nie je prevzatý osobne, rozumie sa prevzatím Tvaru okamih jeho odovzdania prvému prepravcovi.
- 6.9. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej Objednávateľ nemohol používať Tovar z dôvodu záručnej opravy Tvaru. V prípade odôvodneného zamietnutia reklamácie Tvaru podľa odseku č. 6.34 Prílohy č. 6 Zmluvy sa záručná doba nepredlžuje.
- 6.10. Ak bola reklamácia vybavená výmenou Tvaru, začne od prevzatia nového Tvaru plynúť nová záručná doba.

Záručné podmienky

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

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

Spôsob uplatnenia reklamácie

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

- 6.28. Objednávateľ je povinný sprístupniť dodaný Tovar Poskytovateľovi alebo jeho zmluvnému partnerovi na nevyhnutný čas posúdenia, opravy a výmeny Tvaru.

Spôsob vybavenia reklamácie

- 6.29. Poskytovateľ zabezpečí posúdenie poruchy a informuje Objednávateľa o spôsobe vybavenia reklamácie najneskôr do 10 pracovných dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Tvaru, najneskôr do 90 dní odo dňa začatia reklamačného konania.
- 6.30. Poskytovateľ ukončí reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- odovzdaním opraveného Tvaru,
 - vyplatením primeranej zľavy z ceny Tvaru formou vystavenia dobropisu, kedy Poskytovateľ vystaví Odberateľovi dobropis na dohodnutú cenu,
 - odovzdaním nového Tvaru vymeneného za reklamovaný Tvar,
 - odôvodneným zamietnutím reklamácie Tvaru.
- 6.31. Odovzdanie opraveného Tvaru: Ak ide o vadu Tvaru, ktorú je možné odstrániť, Poskytovateľ vadu odstráni. Odstrániteľnou vadou je vada Tvaru, ktorej odstránením neutrpi vzhľad, funkcia a akosť Tvaru.
- 6.32. Vyplatenie primeranej zľavy z ceny Tvaru formou vystavenia dobropisu: Pokiaľ nie je možné vadu Tvaru odstrániť a povaha vady nebráni obvyklému užívaniu Tvaru, môže sa Poskytovateľ s Objednávateľom dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade poskytnutia zľavy nie je možné neskôr Túto vadu opätovne reklamovať.
- 6.33. Odovzdanie nového Tvaru vymeneného za vadný Tvar: Ak ide o vadu Tvaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tvar mohol riadne užívať, má Objednávateľ právo na výmenu Tvaru za Tvar s rovnakými vlastnosťami alebo podobnými vlastnosťami. Ak ide o vadu Tvaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tvar mohol riadne užívať, a zároveň Poskytovateľ nevie zabezpečiť výmenu Tvaru za Tvar s rovnakými vlastnosťami alebo podobnými vlastnosťami, môže Objednávateľ odstúpiť od Zmluvy bez uhradenia Zmluvnej pokuty podľa bodu c) odseku č. b). Zmluvy.
- 6.34. Odôvodnené zamietnutie reklamácie Tvaru: Ak sa pri vybavovaní reklamácie zistí, že príčinou problémov nie je reklamovaný Tvar, ale nedodržanie záručných podmienok alebo uplynula záručná doba Tvaru, bude reklamácia zamietnutá. Poskytovateľ má taktiež právo zamietnuť Tvar na reklamáciu v prípadoch, kedy reklamovaný Tvar alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nespĺňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné prevzatie Tvaru do reklamačného procesu alebo keď Tvar nebol v primeranej lehote Objednávateľom opakovane sprístupnení na posúdenie pracovníkom Poskytovateľa. Poskytovateľ zamietne reklamáciu, keď Objednávateľ pri uplatnení reklamácie neodovzdá všetky požadované doklady, prípadne tieto doklady nie sú čitateľné alebo odovzdávaný Tvar nie je kompletný.
- 6.35. V prípade, že Objednávateľ súhlasí s platenou opravou, bude táto oprava Tvaru zo strany Poskytovateľa zabezpečená, za podmienok, že Poskytovateľ je schopný takúto opravu zabezpečiť. Postupovať sa bude ako keď ide o Službu na vyžiadanie podľa postupu a pravidiel uvedených v Prílohe č. 5 Zmluvy.
- 6.36. Doručenie opraveného alebo nového Tvaru späť k zákazníkovi po uznaní reklamácie, zabezpečuje Poskytovateľ na svoje náklady.
- 6.37. Tvar predložený k reklamácií bude testovaný iba na vadu uvedenú Objednávateľom v reklamačnom oznámení s popisom poruchy. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené Objednávateľom.
- 6.38. V prípade neoprávnenej reklamácie hradí Objednávateľ Poskytovateľovi náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti s prešetrením funkčnosti Tvaru, so zistením neoprávnenej reklamácie a to vrátane nákladov, ktoré vznikli tretím stranám podieľajúcim sa na prešetrení reklamácie.