

**VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO SERVISNÍ A DIGITÁLNÍ SLUŽBY SPOLEČNOSTI KONE, a.s. (verze platná od 1. 1. 2025)****1. DEFINICE**

Všechny zde použité pojmy psané velkým počátečním písmenem mají stejný význam, který je jim přiřazen ve smlouvě. Dále mají následující pojmy tento význam:

| Pojem                              | Popis   |
|------------------------------------|---|
| KONE                               | Společnost KONE, a.s., IČ: 00176842, se sídlem Evropská 423/178, Praha 6 - Vokovice, PSČ: 160 00, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 775.  |
| Zákazník                           | Fyzická nebo právnická osoba uvedená v hlavičce smlouvy, která je provozovatelem/vlastníkem zařízení, nebo společnost, která vlastníka/provozovatele zařízení zastupuje.  |
| Smlouva                            | Smlouva uzavřená mezi společností KONE a zákazníkem za účelem poskytování služeb, včetně těchto všeobecných servisních podmínek a všech dalších příloh smlouvy.   |
| Doba platnosti Smlouvy             | Doba platnosti smlouvy dohodnutá ve Smlouvě.  |
| Zařízení                           | Výtahy, eskalátory, automatické dveře, brány, závory a/nebo jiná zařízení uvedená ve Smlouvě a jejich části.  |
| Služby                             | Služby včetně digitálních služeb, které mají být provedeny společností KONE, vztahující se k zařízení, jak je podrobně uvedeno ve smlouvě. Digitálními Službami se rozumí služby API společnosti KONE, KONE 24/7 Connected Services, KONE Remote Services, KONE Residential Flow, Access and Visit, KONE Elevator Call, KONE Information, KONE Elevator Music, jakož i budoucí digitální služby nabízené společností KONE včetně například jakýchkoli změn, aktualizací nebo nových verzí.  |
| Pracovní doba                      | Pondělí až pátek od 7:00 do 15:30 hod.  |
| Pohotovostní doba                  | Pondělí až pátek od 15:30 do 07:00 hod. Svátky, soboty a neděle 24 hodin denně.   |
| Smluvní strana nebo smluvní strany | Zákazník a/nebo společnost KONE.  |
| Cena                               | Poplatky splatné zákazníkem za poskytování služeb dle Smlouvy, bez DPH.   |
| Aktuální HZS                       | Aktuální hodinová zúčtovací sazba činí 1 378,- Kč/hod. bez DPH.   |
| Cena dopravy                       | Cena dopravy dle dopravního pásma, ve kterém se nachází zařízení, přičemž jednotlivá dopravní pásma s cenou dopravy jsou uvedena v těchto Podmínkách. Konkrétní dopravní pásmo, ve kterém se nachází zařízení, je uvedeno ve Smlouvě.   |
| Podmínky                           | Tyto Všeobecné podmínky pro servisní a digitální služby společnosti KONE, a.s.  |
| Občanský zákoník                   | Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.   |
| Zákonné požadavky                  | Všechny platné zákonné, regulační a legislativní požadavky týkající se stavu a servisu zařízení.  |
| Uživatelé                          | Fyzické, nebo právnické osoby, které jsou koncovými uživateli služeb.   |
| Vyloučené události                 | (a) požár, kouř, voda, vlhkost, přetížení nebo sedání budovy, (b) abnormální teplota nebo vlhkost nebo jiné nežádoucí podmínky, (c) kolísání, přerušování nebo nedostupnost zdroje napájení nebo komunikačních sítí, (d) počítačové viry, hackerské nebo internetové útoky, (e) zneužití, neoprávněná manipulace, krádež zařízení nebo jiných zařízení od společnosti KONE nebo vandalismus vůči němu, (f) práce prováděné na zařízení nebo jiných zařízeních od společnosti KONE kromě společnosti KONE, (h) zastaralé zařízení nebo díly a (i) jakékoli jiné příčiny mimo přiměřenou kontrolu společnosti KONE. |
| Externí poskytovatel aplikací      | Třetí strana poskytující zákazníkovi služby s využitím služeb API společnosti KONE.   |

**2. VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO SERTVISNÍ A DIGITÁLNÍ SLUŽBY**

Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy a jakékoliv nabídky KONE. KONE má právo tyto Podmínky jednostranně měnit, o čemž bude Zákazníka informovat vyvěšením na [www.kone.cz](http://www.kone.cz) (VSP) nejpozději jeden (1) měsíc před plánovanou účinností změny. Pokud Zákazník ve lhůtě jednoho (1) měsíce po vyvěšení takového oznámení KONE písemně neinformuje, má se za to, že se změnou Podmínek souhlasí od dne účinnosti změny. Pokud Zákazník KONE ve výše uvedené lhůtě informuje, že se změnou Podmínek nesouhlasí, je každá ze Stran oprávněna Smlouvou vypovědět s výpovědní lhůtou tři (3) měsíce, a to, pokud se strany nedohodnou jinak, která začíná běžet den následující po dni doručení písemné výpovědi druhé Straně. V případě rozporu mezi ustanovením těchto Podmínek a Smlouvou se uplatní ustanovení ujednané ve Smlouvě.

Je-li to technicky možné mohou být služby a jednotlivé servisní úkony dle odborného uvážení společnosti KONE prováděny formou vzdáleného přístupu s výjimkou úkonů, jež vyžadují fyzickou přítomnost servisního technika (např. periodické bezpečnostně-technické kontroly). Společnost KONE provádí Služby během Pracovní doby. Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, nebude do ceny zahrnuta žádná práce vykonaná mimo Pracovní dobu a bude společností KONE účtována samostatně. Podmínky a ceny prací mimo Pracovní dobu se řídí podmínkami dohodnutými ve Smlouvě a podmínkami uvedenými ve Všeobecných podmínkách pro servisní a digitální služby společnosti KONE, a.s.

**3. VYLOUČENÍ Z ROZSAHU SLUŽEB**

Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, jsou z těchto Služeb vyloučeny následující práce a/nebo jejich části a společnost KONE je může účtovat samostatně.

- Oprava a výměna světelných prvků a baterií.
- Oprava nebo výměna dílů a/nebo jiné práce v důsledku vyloučených událostí.
- Čištění, s výjimkou čištění nečistot, které jsou přímo způsobeny poskytováním Služeb.
- Kontroly nebo testování zařízení prováděné orgány, kontrolními subjekty nebo jinými třetími stranami.
- Údržba a opravy sítě LAN (Local Area Network).
- Oprava a výměna systémů řízení přístupu zákazníků a komunikačních zařízení (např. informační obrazovky, televizory, hudební systémy).
- U zařízení, která původně nedodala a neinstalovala společnost KONE, montáž, oprava a/nebo výměna dílů nebo doplňkových materiálů v důsledku vad kvality zařízení výrobce nebo instalujícího subjektu, materiálů nebo řemeslného zpracování.

**4. ZÁVAZKY ZÁKAZNÍKA**

Zákazník musí neprodleně informovat společnost KONE v případě:

- jakékoli závady na zařízení nebo digitálních Služeb nebo nehody, která se týká zařízení;
- jakýchkoli změn nebo plánovaných změn v používání zařízení nebo místa montáže;
- jakýchkoli změn ve svých fakturačních údajích a kontaktních osobách.

Zákazník zajistí pracovníkům společnosti KONE bezpečné a přiměřené pracovní prostředí. Zákazník musí poskytnout pracovníkům společnosti KONE snadný přístup k zařízení umožňující výkon Servisních služeb a poskytnout požadované počty klíčů či přístupových karet do objektu, případně strojovny, a to bezplatně.

Zákazník bude spolupracovat se společností KONE v souladu s jejími přiměřenými požadavky. Zákazník poskytne veškeré informace, které požaduje společnost KONE a které se vztahují k zařízení, a zajistí, aby všechny informace, které poskytuje, byly úplné a přesné.

Zákazník je odpovědný za veškerá kabelová vedení na místě montáže a stabilní zdroj napájení pro zařízení. Zákazník je odpovědný za používanou místní síť LAN a jakékoli rozhraní mezi sítí LAN a zařízením. Zákazník zajistí, aby síť LAN a veškeré možné rozhraní směrem k zařízení splňovaly technické požadavky, které společnost KONE a/nebo dodavatel zařízení sdělili, a aby síť LAN neovlivňovala negativně funkci zařízení.

Zákazník je povinen odškodnit a ochránit společnost KONE před veškerými závazky, náklady, výdaji, škodami a ztrátami, které vzniknou společnosti KONE v důsledku porušení této části 4 ze strany zákazníka či jeho nedbalosti nebo úmyslného pochybení či v souvislosti s nimi.

## 5. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

KONE poskytuje Servisní služby v rozsahu dohodnutém ve Smlouvě. KONE Servisní služby poskytují s náležitou odbornou péčí, v souladu s pokyny výrobce, ČSN EN 274002, ČSN EN 274007 v souladu s NV 193/2022 Sb. a s nejnovějšími výrobními znalostmi. K poskytování Servisních služeb používá KONE školené pracovníky. Není-li ve Smlouvě sjednán jiný režim, nastoupí KONE na opravu v Pracovní době, a to nejpozději následující pracovní den od nahlášení provozní poruchy, u vyproštění uvízlých osob pak do 1 hodiny od nahlášení na zákaznické centrum KONE. Pokud bude Zákazník požadovat nástup na opravu v Pohotovostní době, musí to výslovně uvést při nahlášení poruchy. V tomto případě KONE nastoupí na opravu nejpozději do 4 hodin od nahlášení poruchy Zákazníkem a umožní-li to kapacity KONE. Přesný termín nástupu bude dohodnut při hlášení pohotovostní opravy. Pokud bude Zákazník požadovat nástup na vyproštění, musí to výslovně uvést při nahlášení poruchy. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, Servisní služby nezahrnují výměnu žárovek, zářivek, čištění zařízení, úpravy zařízení, které jsou vyžadované novou právní úpravou, doporučeny nebo nařizovány příslušnými kontrolními orgány nebo nezávaznými technickými normami, údržbu kabelů elektrického napájení nebo telefonních a datových kabelů. Pokud dojde k porušení telefonního či datového spojení, není KONE po dobu trvání poruchy povinnou poskytovat příslušné Servisní služby.

## 6. POSTAVENÍ ZÁKAZNÍKA

Provozovatelem zařízení je Zákazník. Zákazník je povinen KONE poskytnout veškerou součinnost potřebnou pro řádné plnění povinností KONE plynoucích ze Smlouvy. Zákazník je dále povinen hlásit veškeré závady, škody a úpravy v objektu, které by mohly mít vliv na poskytování Servisních služeb, bezprostředně poté, kdy se o nich dozví. Zákazník odpovídá za splnění požadavků právních předpisů na bezpečnost a ochranu zdraví při práci. Zákazník dále odpovídá za hlavní připojení zařízení a dále za výkyvy či výpady v dodávce energií. Pokud je k poskytování Servisních služeb třeba telefonní či datová linka a není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, je Zákazník odpovědný za její zajištění a platbu.

## 7. CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Pokud nebude ve Smlouvě dohodnuto jinak, jsou Ceny splatné čtvrtletně na konci období převodem na bankovní účet uvedený na příslušné faktuře. Faktura je splatná ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od vystavení faktury KONE. Ceny nezahrnují daň z přidané hodnoty. V případě růstu inflace se Cena násobí indexem spotřebitelských cen (míra inflace) za předchozí rok publikovaným Českým statistickým úřadem. Takto změněná cena bude platná a KONE je oprávněno ji fakturovat v daném roce po oficiálním zveřejnění indexu spotřebitelských cen Českým statistickým úřadem. V případě, že se prokazatelně během Doby platnosti Smlouvy změní náklady na poskytování Servisních služeb, je KONE oprávněno vyzvat Zákazníka k uzavření dohody o úpravě Ceny. Odmítnutí Zákazníka upravit Cenu o prokazatelně navýšené náklady zakládá právo KONE k vypovězení Smlouvy, a to v jednoměsíční výpovědní lhůtě, která začíná běžet den následující po dni doručení výpovědi Zákazníkoví. Smlouva stanoví, které ze sjednaných Servisních služeb jsou kryty paušální platbou a které nikoliv. Pokud nebude ve Smlouvě sjednáno jinak, platí, že paušální Cena nekryje jakékoliv úkony v rámci sjednaných Servisních služeb činěné mimo Pracovní dobu. Úkony podle předchozí věty bude KONE fakturovat na základě HZS a Ceny dopravy. Cena dopravy je určena v závislosti na dopravním pásmu, ve kterém se nachází zařízení dle Smlouvy. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, za práce v Pohotovostní době a za vyproštění uvízlých osob KONE kromě Aktuální HZS a Ceny dopravy účtuje navíc ještě pohotovostní příplatek ve výši 100 % aktuální HZS za každou započatou půlhodinu práce servisního technika. KONE má právo účtovat náklady za výjezd pohotovostního technika zmařený z důvodů na straně Zákazníka. Podmínky a ceny prací mimo Pracovní dobu se řídí podmínkami dohodnutými ve Smlouvě a podmínkami uvedenými ve Všeobecných podmínkách pro servisní a digitální služby společnosti KONE, a.s.

## 8. MIMOŘÁDNÉ PRÁCE

Mimořádné práce jsou práce nad rámec Servisních služeb sjednaných ve Smlouvě a jsou vždy sjednány ve formě nabídky KONE a objednávky Zákazníka tak, že Zákazník odsouhlasí předmět, čas a cenu plnění. Tím je uzavřena individuální smlouva o dílo na mimořádné práce. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, mimořádnou prací se vždy rozumí provedení oprav vyvolaných vandalizací, nesprávným či nevhodným použitím nebo vnějším vlivem či vyšší mocí (voda, oheň, blesk atd.), jakož i oprav poruch mimo Pracovní dobu, popř. pracovní dobu sjednanou ve Smlouvě a dále dodávka jakéhokoliv materiálu či náhradního dílu. KONE mimořádné práce fakturuje po jejich dokončení na základě Aktuální HZS s přírady mimořádnými přírady za práci přesčasovou, o svátcích či v dnech pracovního klidu, materiál a náhradní díly v běžných zakázkových cenách.

## 9. ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY PRO DIGITÁLNÍ SLUŽBY

### 9.1 PRÁVA K DUŠEVNÍMU VLASTNICTVÍ

Společnost KONE si vyhrazuje nárok na vlastnictví všech práv duševního vlastnictví týkajících se jakýchkoli zařízení, softwaru, dokumentace, výkresů nebo jiného materiálu dodaného společností KONE na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní.

Zákazník nesmí používat ani kopírovat žádný software, dokumentaci, výkresy ani jiné materiály dodané společností KONE na základě smlouvy ani je sdílet k jinému účelu, než je řádné využívání a servis zařízení, ani to nesmí umožnit třetí straně.

KONE může shromažďovat, exportovat a používat vygenerovaná data o používání a provozu zařízení, Služeb a digitálních Služeb. Společnost KONE může taková data exportovat prostřednictvím síťového připojení a veškerá taková exportovaná data vlastní.

Společnost KONE shromažďuje určité osobní informace o zástupcích Zákazníka. Tyto údaje slouží především k poskytování Služeb a spravování vztahů se zákazníky, ale lze je použít také ke kontaktování zástupců (telefonicky, e-mailem, SMS a dalšími elektronickými prostředky) za účelem průzkumu a nabízení produktů a Služeb společnosti KONE a jejich partnerů. Zákazník se zavazuje plnit své povinnosti na základě právních předpisů vztahujících se na zpracování údajů, které jsou v souladu se Smlouvou nebo které Smlouva předpokládá.

### 9.2 ZÁVAZKY

Společnost KONE nebude bez ohledu na jiná ustanovení smlouvy v největším možném rozsahu povoleném podle platných zákonů odpovědná za:

- škody nebo ztráty způsobené vyloučenými událostmi;
- nedostupnost nebo poruchu digitální Služby způsobenou vyloučenými událostmi;
- ztrátu zisku, ztrátu využití, ztrátu obchodu, ztrátu dat, ztrátu dobré pověsti a jakékoli nepřímé, následné, náhodné, zvláštní škody nebo náhrady škody s trestní funkcí;
- škody nebo ztráty způsobené tím, že společnost KONE bylo zabráněno v provádění Služeb v důsledku vyšší moci nebo tím, že Zákazník nesplnil své povinnosti vyplývající ze smlouvy;
- ztráty, škody na majetku nebo újmu na zdraví osob způsobené provozem nebo poruchou zařízení, kromě případu, kdy je taková ztráta, poškození nebo újma přímým důsledkem nedbalosti nebo úmyslného pochybení společnosti KONE;
- újmu na zdraví osob způsobenou poruchami zařízení nebo nehodami, které nebyly společnosti KONE hlášeny, jak je uvedeno v části 4;
- Zákazníkem neprovedené práce nebo nezajištěné opravy, výměny nebo aktualizace doporučené společností KONE nebo vyžadované zákonnými požadavky.

### 9.3 SLUŽBY 24/7 CONNECTED SERVICES

Služba KONE 24/7 Connected Services je sbírkou různých Služeb. Pokud zákazník využívá Služby **KONE 24/7 Connected Services**, platí následující ustanovení:

Pokud zařízení nemá potřebný hardware, musí společnost KONE nainstalovat jednotku pro přenos dat a další hardware nezbytný k zajištění Služeb KONE 24/7 Connected Services. Není-li dohodnuto jinak, je hardware nainstalovaný společností KONE na základě této smlouvy a tvořící součást původního dodávky zařízení vlastnictvím společnosti KONE. Zákazník poskytne společnosti KONE přístup k hardwaru. Společnost KONE může aktualizovat jakýkoli jí vlastněný hardware.

Služby KONE 24/7 Connected Services používají jednotku pro přenos dat k přenosu dat o provozu zařízení do cloudu KONE za účelem analýzy. Síťové poplatky jsou zahrnuty do ceny za Služby.

Společnost KONE není odpovědná za žádnou poruchu Služeb KONE 24/7 Connected Services kvůli vyloučeným událostem. I když společnost KONE vynakládá maximální úsilí, aby zajistila fungování Služeb KONE 24/7 Connected Services tak, jak je zamýšleno, neposkytuje žádnou záruku, že Služby budou nepřerušované nebo bez chyb.

Pokud se Zákazník rozhodl pro Službu KONE 24/7 Connected Services, platí také následující ustanovení:

Reakce na požadavky na opravu nebo údržbu zjištěné prostřednictvím Služby KONE 24/7 Connected Services vychází ze sjednaného rozsahu Služeb a nástupů na ně, sjednané ve smlouvě. Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, platí, že všechny požadavky kontroly servisním technikem, opravy nebo servis vyžádané prostřednictvím Služby KONE 24/7 Connected Services budou plněny během pracovní doby.

Pokud je v rámci Služby KONE 24/7 Connected Services zjištěna urgentní potřeba provedení Služby a nevztahuje se na ni pokrytí oprav sjednané ve smlouvě, případně není ve smlouvě stanoveno jinak, pokusí se společnost KONE kontaktovat dohodnuté kontaktní osoby Zákazníka, aby se dohodli na nezbytném servisu nebo opravách.

Pokud se Zákazník rozhodl pro Službu **KONE 24/7 Planner**, platí také následující ustanovení:

Společnost KONE analyzuje stav relevantního zařízení a na základě toho poskytne Zákazníkovi zprávu s doporučenými postupy oprav a modernizace pro dané zařízení. Společnost KONE bude zprávu pravidelně aktualizovat. Všechny náklady nebo ceny uvedené ve zprávě jsou informativní a nezávazné. Chce-li Zákazník podniknout kroky doporučené ve zprávě, dohodnou se na tom Smluvní strany samostatně.

Pokud se Zákazník rozhodl pro Službu **KONE 24/7 Alert**, platí také následující ustanovení:

Zpráva KONE bude obsahovat oznámení o tom, že zařízení, pro které je aktivováno KONE 24/7 Alert, je zastaveno s informací o zjištěném důvodu zastavení.

#### 9.4 DIGITÁLNÍ SLUŽBY

Pokud Zákazník využívá jednu nebo více digitálních Služeb, platí následující:

Ustanovení týkající se Služeb v těchto všeobecných podmínkách se vztahují také na digitální služby v rozsahu, který není v rozporu s ustanoveními této části 11.

Společnost KONE vyvine maximální úsilí, aby v souladu se smlouvou zajistila dostupnost digitálních Služeb. Společnost KONE nezaručuje, že digitální Služby budou fungovat bez přerušení nebo bez chyb.

Všechna zařízení používaná k poskytování digitálních Služeb musí být společností KONE instalována na vhodných místech.

Společnost KONE může Zákazníkům nebo uživatelům jako součást digitálních Služeb poskytovat software. Zákazník i uživatelé mohou takový software používat pouze k přístupu k digitálním Službám a k jejich používání. Na software se vztahují určité licenční podmínky, pokud jsou poskytnuty společně s tímto softwarem. Společnost KONE může poskytovat aktualizace softwaru. Pokud software funguje na zařízení řízeném Zákazníkem nebo uživatelem, odpovědnost za instalaci této aktualizace nese Zákazník nebo uživatel. Společnost KONE nenes odpovědnost za závady digitálních Služeb nebo závady v rozsahu, ve kterém se jim dalo zabránit použitím nejnovější verze softwaru. Zákazník souhlasí s tím, že veškerý obsah nahraný do softwaru může být uložen v cloudu poskytovatelů služeb třetích stran společnosti KONE.

Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, musí společnost KONE začít s provedením servisu v místě montáže nebo na dálku nejpozději do 5. pracovního dne po doručení oznámení od Zákazníka o závadě nebo poruše digitálních Služeb.

Společnost KONE nenes odpovědnost za nedostupnost nebo poruchu jakýchkoli Služeb poskytovaných Externím poskytovatelem aplikací nebo za nekompatibilitu mobilního zařízení uživatele s digitálními Službami nebo za závady na mobilních zařízeních uživatele.

V rozsahu, v jakém digitální Služba ukládá a zpracovává osobní údaje uživatele, je účelem zpracování umožnit fungování příslušné digitální Služby.

Zákazník je vždy výhradně odpovědný za přesnost, kvalitu a zákonnost osobních údajů, které Zákazník společností KONE poskytne, předává softwaru nebo je jinak zpracovává v souvislosti s digitální Službou a prostředky, kterými Zákazník získal osobní údaje a sdílí tyto údaje se společností KONE.

Pokud se Zákazník rozhodl pro **Služby API**, platí také následující ustanovení:

Společnost KONE musí pro dohodnuté zařízení aktivovat vybraná rozhraní API. Společnost KONE Zákazníkovi poskytne hesla a identifikační údaje, které jsou nutné k aktivaci Služeb API nebo k přístupu k nim. Zákazník musí uchovávat takové informace bezpečně a nesmí je sdílet s žádnou třetí stranou. Společnost KONE nenes odpovědnost za zneužití takových informací třetí stranou.

Pokud se Zákazník rozhodl pro **Služby KONE Remote Services** (= Vzdálené služby) platí následující ustanovení:

Pověřený personál KONE je schopen provádět některé servisní úkony na dálku. Vzdálené služby umožňují rychlejší reakci na určité potřeby údržby a snižují počet potřebných cest na místo za účelem údržby na místě. Vzdálené služby zahrnují také určité funkce (například vzdálené přivolání kabiny), které lze použít jako první pokus o vyproštění uvězněných cestujících před příjezdem technika na místo nebo před zahájením tradičních metod vyproštění. Tyto dálkové akce neobcházejí ani nezasahují do bezpečnostních součástí nebo mechanismů zařízení výtahu, a proto jsou rovnocenné s metodami vyproštění. Mohou je však provádět pouze pověřené pracovníci společnosti KONE.

Pokud se Zákazník rozhodl pro Služby **KONE Residential Flow, Access and Visit** nebo **KONE Elevator Call**, platí také následující ustanovení:

Společnost KONE nenes odpovědnost za správnost jakýchkoli uživatelských přístupových práv udělených Zákazníkem nebo v souladu s pokyny Zákazníka.

Zákazník se zavazuje podniknout veškerá nezbytná opatření ke zmírnění všech bezpečnostních rizik v případě nefungování digitálních Služeb, včetně zajištění systému dočasného zamknutí dveří nebo zajištění dalšího dozoru u dveří, je-li to nutné k zabránění neoprávněnému přístupu na místo.

Pokud se Zákazník rozhodl pro Službu **KONE Information**, platí také následující ustanovení:

Zákazník se musí ujistit, že má ke všem materiálům ve Službě KONE Information potřebná práva. Zákazník nesmí prezentovat žádné materiály, které jsou nezákonné, urážlivé či obtěžující.

#### 9.5 INFORMAČNÍ A KOMUNIKAČNÍ NÁSTROJE

Pokud Zákazník používá systém **KONE online**, **KONE Mobile**, **KONE E-Link**, jiné digitální nástroje komunikace se Zákazníky, rozhraní pro programování aplikací společnosti KONE, přímou integraci systému mezi Zákazníkem a společností KONE a/nebo libovolnou formu vlastního hlášení od společnosti KONE (dále souhrnně jako „**informační nástroje**“), může Zákazník používat tyto informační nástroje výhradně pro účely interních informací, správu zařízení a místa montáže, používání Služeb společnosti KONE a vykonávání požadavků na Služby souvisejících se zařízením. Všechny žádosti o Služby učiněné prostřednictvím informačních nástrojů se považují za vydané oprávněnými zástupci Zákazníka.

I když společnost KONE vynakládá maximální snahu, aby bylo zajištěno, že informace uváděné v informačních nástrojích jsou správné, jsou veškeré poskytnuté informace informativní a nelze se na ně spoléhat. Společnost KONE neposkytuje žádnou záruku, že výkon jejích informačních nástrojů bude nepřerušovaný nebo nebude obsahovat chyby. Společnost KONE může informační nástroje kdykoli dále rozvíjet nebo upravovat.

#### 10. PRODLENÍ S PLATBOU A POZASTAVENÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

V případě prodlení Zákazníka s platbou jakékoliv částky dle Smlouvy má KONE právo na smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Tímto ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo KONE na náhradu škody v plném rozsahu. Aniž by tím byly dotčeny další nároky KONE, je KONE dále oprávněno pozastavit poskytování Servisních služeb, a to až do doby, kdy Zákazník uhradí veškeré částky po splatnosti, včetně smluvní pokuty a zákonného úroku z prodlení. Pro vyloučení pochybností se výslovně stanoví, že Zákazník je i po dobu pozastavení Servisních služeb podle tohoto článku povinen hradit paušální Cenu dle Smlouvy. KONE je oprávněno Servisní služby pozastavit k začátku kalendářního měsíce, přičemž o této skutečnosti bude Zákazníka informovat nejméně 5 dnů předem.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že KONE neodpovídá za bezpečnost provozu a provozní způsobilost zařízení a jakékoliv újmy, které vznikly Zákazníkovi nebo třetí osobě, důsledkem pozastavení Servisních služeb podle tohoto článku. Poté, co Zákazník uhradí všechny platby, KONE automaticky provede ověřovací odbornou prohlídku na zařízení. Tuto službu KONE Zákazníkovi naúčtuje nad rámec Smlouvy v běžných zakázkových cenách a po její úhradě obnoví poskytování Servisních služeb.

#### 11. ZÁRUKA ZA JAKOST

Ve vztahu k Servisním službám poskytuje KONE záruku 6 měsíců na provedené práce a 24 měsíců na instalovaný materiál mimo materiálů podléhajících běžnému opotřebení. Na zařízeních a dílech vyrobených či dodaných KONE mohou být činěny jakékoliv servisní či technické úkony pouze KONE. Při nesplnění této podmínky se na předmětné zařízení, dílo či plnění záruka nevztahuje. Záruka se nevztahuje na výměnu součástí s ukončenou dobou jejich životnosti včetně, mimo jiné, žárovek, zářivek, startérů, baterií, akumulátorů a pojistek nebo na škody či vady na zařízení nebo jeho součástech vzniklé v důsledku běžného opotřebení, vandalizmu, nesprávného či neobvyklého používání a provozování, nedbalosti, nehody, abnormálních teplotních nebo vlhkostních podmínek, poškození z důvodu vyšší moci nebo na práce, opravy, změny nebo výměny jakýchkoliv součástí jinými osobami bez předchozího písemného souhlasu KONE nebo z jakékoliv jiné příčiny mimo jeho kontrolu. Zařízení a veškeré jeho součásti budou vždy uloženy, provozovány a udržovány řádně a v souladu s pokyny KONE, jinak se záruka neuplatní.

#### 12. POSTOUPENÍ PRÁV A POVINNOSTÍ

Bez předchozího písemného souhlasu KONE není Zákazník oprávněn postoupit jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí osobě. KONE je oprávněno bez souhlasu Zákazníka postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí osobě.

#### 13. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI ZA ÚJMU

KONE nenes žádnou odpovědnost za ušlý zisk a za nepřímé škody nebo následné škody Zákazníka nebo jiného uživatele zařízení. Celková odpovědnost za újmu, za kterou KONE odpovídá Zákazníkovi na základě Smlouvy, je omezena částkou ve výši 15.000.000 EUR na jednotlivý případ vzniku újmy.

#### 14. VYŠŠÍ MOC

KONE neodpovídá za neplnění jakýchkoliv svých závazků ze Smlouvy, ke kterému došlo z důvodu zakládajícího vyšší moci. Pojem „vyšší moc“ se rozumí veškeré okolnosti nebo situace mimo přiměřenou kontrolu KONE, které nebylo v době uzavření Smlouvy možné předvídat (zejména válka, občanské nepokoje, stávka, epidemie, pandemie, nedostatek materiálu, zpoždění v dopravě, krádež, vandalismus, špatné používání zařízení, přerušení dodávek energií, zásahy ze strany třetích osob, požár, povodeň), v důsledku, kterých není možné od KONE rozumně požadovat plnění jeho povinností, včetně působení vyšší moci na jakéhokoliv z dodavatelů KONE nebo neplnění ze strany jakéhokoliv dodavatele. Jestliže působení vyšší moci trvá po dobu tří (3) po sobě jdoucích měsíců (nebo v případě, že KONE přiměřeně očekává, že působení bude trvat po dobu tří (3) po sobě jdoucích měsíců), je KONE oprávněno od Smlouvy zcela či částečně odstoupit.

## 15. DOBA PLATNOSTI A UKONČENÍ SMLOUVY

Smlouva je platná po Doby platnosti Smlouvy a zůstává v platnosti i po jejím uplynutí, jestliže žádná ze Stran nejpozději devadesát (90) dní před uplynutím Doby platnosti Smlouvy neoznámí druhé Straně písemně, že na prodloužení Doby platnosti Smlouvy nemá zájem. V takovém případě se platnost Smlouvy prodlužuje o jeden (1) rok, a to i opakovaně. Vedle případů stanovených Občanským zákoníkem je KONE oprávněno od Smlouvy okamžitě odstoupit v následujících případech:

- na zařízení byly provedeny zásahy jiných osob bez souhlasu KONE (porušení příslušné normy neumožňující práci více servisních firem);
- vznikne nutnost provedení prací bezpečnostního charakteru, jejichž provedení Zákazník odmítne. V tomto případě KONE neodpovídá za další bezpečnost zařízení;
- došlo ke změně druhu a účelu používání zařízení bez předchozího souhlasu KONE;
- Zákazník nevlastní/nedisponuje či nedoloží povinnou dokumentaci dle Smlouvy;
- KONE nemůže provádět Služby z důvodu Vyloučených událostí nebo vyšší moci po dobu delší než 90 dní;
- prodloužení Zákazníka s úhradou jakékoliv částky dle Smlouvy delší než 30 kalendářních dní
- Zákazník neposkytne společnosti KONE přístup k zařízení, bezpečné pracovní prostředí a/nebo jsou-li na zařízení nebo místě montáže zjištěny nebezpečné látky a Zákazník situaci během 30 dnů nenapraví;
- zařízení nesplňuje zákonné požadavky nebo je jinak nebezpečné, jak zjistila společnost KONE, a Zákazník odmítá nezbytné opravy nebo modernizaci zařízení za účelem nápravy situace.

Odstoupení od Smlouvy je účinné ode dne doručení písemného oznámení o odstoupení Zákazníkoví. Odstoupení od Smlouvy ze strany Zákazníka je účinné od prvního dne následujícího po doručení písemného oznámení o odstoupení společnosti KONE. V případě, kdy Zákazník odstoupí od Smlouvy, nebo Smlouvu vypoví dříve, než je stanovená výpovědní lhůta, a to bez udání důvodu, přestože KONE plní své závazky vyplývající ze servisní smlouvy, je KONE oprávněno na Zákazníkoví nárokovat zaplacení smluvní pokuty ve výši odpovídající 50 % paušální ceny, kterou by Zákazník celkově uhradil ve zbývajících Době platnosti Smlouvy, kdyby k odstoupení od Smlouvy nedošlo. Tímto ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo KONE na náhradu škody v plném rozsahu.

Ukončením konkrétní digitální Služby, nejsou dotčeny ostatní digitální Služby ani jiné Služby. Toto neplatí pro KONE 24/7 Connected Services.

Pokud jsou Služby ukončeny a poskytování digitálních Služeb by bylo technicky neproveditelné, komerčně nepřiměřené nebo jinak nepraktické, může společnost KONE písemným oznámením Zákazníkoví ukončit digitální Služby bez závazků, a to s okamžitým účinkem.

Služby poskytované externími poskytovateli aplikací mohou být obnoveny nebo ukončeny individuálně v souladu s jejich vlastními smluvními podmínkami.

Veškeré body, které svou povahou platí i po ukončení Smlouvy, tak budou platit i nadále. Po ukončení Smlouvy může společnost KONE z jí vlastněných zařízení odebrat veškeré nástroje pro zvýšení produktivity hardwaru nebo servisu.

## 16. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

Tyto Podmínky, jakož i Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů. Veškeré spory vzniklé v souvislosti se Smlouvou řeší věcně a místně příslušné soudy České republiky.

## 17. CENY DOPRAVY

Ceny dopravy jsou stanoveny dle dopravních pásem, a to vždy od nejbližší oficiální pobočky KONE, a.s.

Aktuální ceny pro rok 2025 se řídí následující tabulkou:

### Zóny platné pro výtahy, eskalátory a pohyblivé chodníky

| NÁZEV ZÓNY | ROZSAH ZÓNY     | CENA BEZ DPH |
|------------|-----------------|--------------|
| CZ_ZONE1   | 0 km až 15 km   | 410,-Kč      |
| CZ_ZONE2   | 16 km až 30 km  | 630,-Kč      |
| CZ_ZONE3   | 31 km až 45 km  | 1000,-Kč     |
| CZ_ZONE4   | 46 km až 60 km  | 1320,-Kč     |
| CZ_ZONE5   | 61 km až 75 km  | 1590,-Kč     |
| CZ_ZONE6   | 76 km až 90 km  | 1760,-Kč     |
| CZ_ZONE7   | 91 km až 120 km | 1980,-Kč     |
| CZ_ZONE8   | 121 km a více   | 2530,-Kč     |