

SMLUVNÍ PODMÍNKY ASISTENČNÍ KARTY

BEZAJTAKA.CZ

platné od 1. 1. 2020

I. Úvodní ustanovení

1. Asistenční IT karta BEZAJTAKA.CZ (dále jen karta) je určena pro domácnosti i firmy. Držitel této karty je po uhrazení roční platby oprávněn čerpat služby a výhody, které karta poskytuje. Rozsah služeb se liší podle jednotlivých plánů a je popsán v článku XII níže.

II. Poskytování služeb a výhod**Služby jsou poskytovány na tyto druhy zařízení:**

Osobní počítač (přenosný i nepřenosný) s operačním systémem Windows nebo Mac OS, mobilní telefon s operačním systémem Android nebo iOS, tablety s operačním systémem Android nebo iOS a veškeré periferní zařízení typu tiskárna, skener, monitor, klávesnice, myš a další připojitelná k výše uvedeným zařízením přes standardní rozhraní mimo síťové karty.

Služby nejsou poskytovány:

1. na nelegálně nainstalovaný software
2. v případě, že uživatel nezná heslo do systému nebo aplikace, které se jeho požadavek týká; hesla uživatelů pracovníci BEZAJTAKA.CZ neznají a nikam je neukládají
3. na služby a aplikace, které se týkají pohybu majetku (např. internetové bankovníctví)
4. lze odmítnout poskytnout služby na zařízení, která mají operační systém aktuálně nepodporovaný výrobcem

Služby a výhody jsou poskytovány držitelům karet v případě:

1. nefunkčnosti zařízení z důvodu jejich poruchy, nehody, vandalského poškození, pokusu o odcizení nebo v případě odcizení
2. nákup a úvodní instalace nového zařízení (PC, notebook, tablet, telefon, tiskárna, skener, televize, monitor apod.)
3. instalace nebo nastavení aplikací (Word, Excel, apod.) nebo elektronických služeb (např. e-mail)
4. když zařízení zobrazí zprávu či hlášení, kterému uživatel nerozumí
5. dalších situací, které se týkají registrovaných zařízení, se kterými si uživatel neumí poradit

Vyřešení požadavku

Za řádně poskytnutou službu se považuje buď úplné vyřešení problému nebo návrh řešení a nabídka, která k úplnému vyřešení povede. V případě, že problém nebude vyřešen a nebude navrženo žádné řešení, neodečítají se předplacené minuty a neúčtuje se žádný poplatek.

Všechny služby a výhody je možno čerpat opakovaně po dobu platnosti karty. Služby jsou poskytovány pouze za předpokladu, že požadavek je ohlášen na dispečink BEZAJTAKA.CZ na telefon nebo e-mail uvedený na kartě.

Přístup k zařízení a přítomnost uživatele

Podmínkou pro čerpání služeb je umožnění přístupu k příslušnému zařízení, kterého se požadavek týká. Přístup může být vzdálený např. přes aplikaci AnyDesk, nebo fyzický v případě výjezdu k zákazníkovi.

Po celou dobu řešení požadavku (vzdáleně i u zákazníka) je zákazník přítomen u zařízení a komunikuje s technikem poskytovatele.

III. Asistenční karta

Asistenční karta opravňuje k využívání služeb a výhod BEZAJTAKA.CZ poskytovaných společností **be clever, s.r.o.** Karta je vydávána na konkrétní osobu (držitele karty) k vybranému plánu. V objednávce je možné vybrat ze dvou typů karet:

1. **Karta na osobu** opravňuje jejího držitele zaregistrovat si nejvíce dvě zařízení, na které se vztahují asistenční služby. Asistence na jeden mobilní telefon je v rámci této karty poskytována zdarma. Uživatel si zaregistruje jedno telefonní číslo, ze kterého může zadávat své požadavky na služby BEZAJTAKA.CZ.
2. **Karta na zařízení** umožňuje zaregistrovat k jednomu zařízení dvě telefonní čísla, ze kterých je možné zadávat své požadavky na služby BEZAJTAKA.CZ. Asistence na jeden mobilní telefon je v rámci této karty poskytována zdarma.

Karta je vydávána v elektronické podobě formou certifikátu. Za příplatek je možné zhotovit a zaslat kartu fyzickou.

Osoba, na kterou je asistenční karta vystavena, zodpovídá za případné zneužití této karty nebo neoprávněné použití držitelem či jinou osobou.

Při každém požadavku na čerpání služeb a výhod je držitel povinen se na vyžádání prokázat platnou kartou. V případě elektronického certifikátu jeho číslem.

Za povinnosti a závazky při použití asistenční karty odpovídá vždy její držitel.

IV. Vznik nároku na čerpání služeb

Nárok na čerpání služeb vzniká do 24 hodin po připsání úhrady ročního předplatného na účet poskytovatele služby a následné aktivaci karty.

Po úhradě obdrží plátce karty (v objednávce uveden pod fakturačními údaji) e-mail s číslem karty a informacemi potřebnými pro její aktivaci. Aktivací se rozumí registrace telefonního čísla a zařízení, na které se budou vztahovat asistenční služby.

V. Podmínky čerpání a platby

Čerpání služeb v rámci předplacených minut

Každý z plánů poskytuje držiteli určitý počet volných minut, specifikovaný ve článku XII. Do jejich vyčerpání není účtován žádný další poplatek za služby. Z plánu se odečítá vždy každých započatých 15 minut.

Čerpání služeb nad rámec předplacených minut

Po vyčerpání předplacených minut se poskytují služby za hodinovou sazbu 847,- Kč poníženou o procentuální slevu, dle zakoupeného plánu.

Před poskytnutím takové služby je vyžadována úhrada zálohy na účet BEZAJTAKA.CZ ve výši minimálně 1.000,- Kč (vzdálená pomoc), nebo 1.500,- Kč (servisní výjezd k zákazníkovi). Záloha může být zaplacená dvěma způsoby:

- a. bankovním převodem na účet poskytovatele před poskytnutím služby
- b. rezervací částky na platební kartě zákazníka před poskytnutím služby

Ze zálohy se odečítá v Kč hodnota každých započatých 15 minut.

Služby třetích stran, zboží a materiál

Pokud je potřeba k vyřešení požadavku zakoupit službu jiného subjektu, materiál či zboží, nevztahuje se na ně nevyčerpaný kredit. V takovém případě nejprve sdělíme, nebo zašleme držiteli karty cenovou nabídku. Po jejím odsouhlasení zašleme k úhradě doklad. Po uhrazení v plné výši dodáme plnění.

VI. Platnost asistenční karty

Karta je platná jeden rok. Platnost karty začíná buď dnem její úhrady, nebo jiným dnem, uvedeným na objednávce, pokud její úhrada proběhla před tímto dnem ("odložená platnost").

Před ukončením platnosti karty bude její držitel vyzván k prodloužení platnosti.

VII. Ztráta asistenční karty

Ztrátu nebo zcizení karty je držitel povinen ohlásit na dispečink BEZAJTAKA.CZ nebo elektronicky na adrese pomoc@bezajtaka.cz. Příslušná karta bude poté v databázi BEZAJTAKA.CZ zablokována. V případě zájmu zašleme uživateli náhradní kartu za poplatek dle aktuálního ceníku.

VIII. Změna údajů na kartě a změna držitele karty

Změnu osobních údajů na kartě (jméno, email, telefonní číslo) držitel oznámí na telefonním čísle nebo e-mailové adrese uvedené na kartě. Změny budou provedeny zdarma. V případě změny osoby držitele se účtuje poplatek dle aktuálního ceníku.

IX. Reklamáce

Reklamáce týkající se poskytnutých služeb uplatní uživatel elektronicky na e-mail reklamace@bezajtaka.cz, případně doporučeně poštou na adresu sídla poskytovatele.

X. Neoprávněné použití asistenční karty

Držitel odpovídá za oprávněné používání asistenční karty. Za neoprávněné použití karty se považuje:

- a. čerpání služeb bez zaevidování požadavku (přes registrační webový formulář nebo dispečink BEZAJTAKA.CZ)
- b. úmyslným uvedením poskytovatele služeb v omyl

V každém případě neoprávněného použití asistenční karty, bude takové plnění poskytnuté pracovníkem poskytovatele, vymáháno zpět. Vedle neoprávněného plnění bude dále vymáhána pokuta ve výši 20% z částky neoprávněného plnění. Úhrada smluvní pokuty nevylučuje nárok provozovatele služby BEZAJTAKA.CZ na úhradu vzniklé škody v plné výši.

XI. Změna smluvních podmínek

Společnost **be clever, s.r.o.** jako poskytovatel a provozovatel služby je oprávněna kdykoliv změnit tyto smluvní podmínky a ujednání. Nové znění smluvních podmínek bude uživateli zasláno v písemné formě s tím, že za písemnou formu je považováno také zaslání formou e-mailu na e-mailovou adresu uživatele.

XII. Rozsah služeb a výklad pojmů

Asistenční karta je vydávána v pěti různých variantách dle typu plánu. Plány jsou v tabulce řazeny zleva od nejnižšího k nejvyššímu.

Plán	Bronzový	Stříbrný	Zlatý	Platinový	Diamantový
Pracovní doba	8/5	8/5	12/5	12/5	24/5
Reakční doba	Následující pracovní den	Následující pracovní den	Následující pracovní den	8 hodin	4 hodiny
Kredit	15 minut za měsíc	6 hodin za rok	9 hodin za rok	18 hodin za rok	36 hodin za rok
Sleva z hodinové sazby	5%	10%	15%	20%	25%

Pracovní doba, je čas, kdy může držitel karty volat se svými požadavky. E-mailem lze zaslat požadavek kdykoliv, ale budou zpracovány v pracovní a reakční době uvedené u příslušného plánu.

8/5: pracovní dny od 9 do 17 hodin

12/5: pracovní dny od 8 do 20 hodin

24/5: pracovní dny nonstop

Reakční doba je doba, kdy se nejpozději začneme věnovat oprávněnému požadavku, zaevidovanému přes dispečink (telefonicky nebo e-mailem). Reakční doba běží jen v pracovní době příslušného plánu.

Kredit udává počet minut nebo hodin, které jsou v rámci plánu předplacené.

Měsíční kredit bronzového plánu je 15 minut, které nejsou převoditelné do dalšího období. V případě, že řešení požadavku trvá delší dobu účtuje se cena dle hodinové sazby ponížená o 5% slevu.

Stříbrný, Zlatý, Diamantový a Platinový plán mají roční kredit, který držitel karty čerpá dle potřeby po celou dobu platnosti karty až do jeho úplného vyčerpání.

Kterýkoliv plán, včetně bronzového (a mimo diamantového), může držitel karty kdykoliv změnit na vyšší ("upgrade"). V takovém případě je nevyčerpaný kredit z původního plánu navýšen o poměrnou výši kreditu z nového plánu. Držitel karty zadá "upgrade" jako novou objednávku, do které uvede číslo karty, ke které má být upgrade proveden. Upgrade je proveden po úhradě rozdílu ceny původního a nového plánu na účet poskytovatele.