

### I. Úvodní ustanovení, výklad pojmů

- Všeobecné podmínky poskytovaných služeb pro mobilní objekty** (dále jen „Obchodní podmínky“) upravují blíže práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka při poskytování služeb uvedených v článku II. Obchodních podmínek.
- Poskytovatelem** služeb je obchodní společnost JABLOTRON SECURITY a.s., IČ: 285 01 861, se sídlem Praha 4, K Dubu 2328/2a, PSČ 149 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddíle B, vložka 14899 (dále také jako „JS“).
- Zákazníkem** se rozumí spotřebitel nebo jiný právní subjekt ve smyslu právních předpisů České republiky (např. podnikatel), který má s Poskytovatelem uzavřenu smlouvu na poskytování některé ze služeb. Spotřebitelem je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy o poskytování některé ze služeb s poskytovatelem nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
- Heslo Zákazníka** je kód složený z libovolných alfanumerických znaků zvolený Zákazníkem při aktivaci služeb. Slouží k prokázání oprávněnosti Zákazníka komunikovat s operátorem Tísňové linky případně operátorovi Tísňové linky dávat pokyny. Nastavení hesla Zákazníkem není JS vyžadováno.
- Kontaktní osobou** je osoba pověřená Zákazníkem při aktivaci služby nebo kdykoliv později ke komunikaci s Poskytovatelem ohledně poskytování služeb. Rozsah oprávnění Kontaktní osoby určuje Zákazník. Jsou rozlišovány dvě úrovně oprávnění, Uživatel a Administrátor. Uživatel je oprávněn pouze přijímat informace týkající se služby a dávat pokyny Poskytovateli dle podmínek příslušné služby. Administrátor je navíc oprávněn měnit nastavení služeb a hesel. Zákazník může kdykoliv Kontaktní osoby změnit.
- Objektem** se rozumí mobilní objekt (např. automobil, pracovní stroj, plavidlo) Zákazníka evidovaný v monitorovacím systému JS, k němuž je poskytována některá ze služeb.
- Systémem** se rozumí poskytovatelem podporované technické zařízení instalované do mobilního objektu Zákazníka, umožňující prostřednictvím sítí mobilního operátora přenos dat využitelných zejména k lokalizaci mobilního objektu, a v závislosti na druhu zařízení i detekci poplachových událostí na nebo v objektu, která jsou následně zobrazována v internetové samoobsluze.
  - Systém lze provozovat pouze se zvláštní SIM kartou mobilního operátora, určenou výhradně k využívání poskytovaných služeb.
  - SIM karta je majetkem JS
  - Zákazník není oprávněn SIM kartu vyjmát ze Systému bez předchozího souhlasu JS a jakkoliv s ní manipulovat.
  - SIM karty mají nastaven limit pro počet SMS zpráv měsíčně odeslaných Systémem na telefonní čísla zvolená Zákazníkem. V případě překročení limitu může být Zákazníkovi rozdíl doúčtován.
  - Zákazník není oprávněn zasahovat sám ani prostřednictvím třetích osob bez vědomí JS do Systému.
- Internetová samoobsluha** je webová aplikace Poskytovatele umožňující jednak on-line zobrazení mobilního objektu na mapě na základě dat přenesených ze Systému a v závislosti na Zákazníkem vybrané službě i provádění dálkového ovládání Systému nebo prohlížení historie jízd. Internetová samoobsluha je zpřístupněna Zákazníkům v rozsahu a podobě odpovídajících službě vybrané Zákazníkem. Zákazník bere na vědomí, že internetová samoobsluha nemusí být dostupná nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Poskytovatele, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.
- Tísňovou linkou** se rozumí dispečerské pracoviště JS s nepřetržitým provozem, které u služeb zahrnujících střežení Objektu sleduje a vyhodnocuje prostřednictvím monitorovacího zařízení zprávy přenesené ze Systému, řídí a koordinuje činnost Asistenční zásahové služby, a u ostatních služeb poskytuje asistenci Zákazníkům v dále uvedených zátěžových situacích (dále jen „TL“).
- Asistenční zásahovou službou** se rozumí motorizovaná uniformovaná jednotka subdodavatele Poskytovatele, která slouží k fyzickému dohledání Objektu (dále jen „AZS“). Fyzické dohledání Objektu provádí AZS pouze na území České republiky.

### II. Poskytované služby

- Službami se pro účely těchto Obchodních podmínek rozumí služby **Auto s kontrolou**, **Auto na mapě** a **Auto v bezpečí**. Obsah služeb je přístupný na webových stránkách Poskytovatele.
- Služba **Auto s kontrolou** je základní službou, která zahrnuje:
  - minutovou aktualizaci polohy Objektu s adresou;
  - ovládání Systému z internetové samoobsluhy;
  - sledování historie událostí v internetové samoobsluze;
  - asistenci TL při ztrátě platební karty;
  - rozšíření záruky na 5 let bezplatných oprav Systému v servisním středisku Jablotron;
  - komunikační poplatky SIM karty dodané se Systémem v rozsahu uvedeným v ceníku služeb.Objekt není připojen na TL. Službu je možno poskytovat bez poskytnutí popisu Objektu a je přenositelná dle uvážení Zákazníka na jakýkoliv jeho mobilní objekt.
- Služba **Auto na mapě** je vyšší službou, která navíc zahrnuje:
  - on-line monitoring Objektu v mapovém podkladu s historií tras;
  - elektronickou knihu jízd pro měsíční vyúčtování;
  - sledování najetých kilometrů, stavu tachometru a spotřeby;
  - správu více vozidel a řidičů;
  - emailová notifikace z Internetové samoobsluhy s informací o událostech.Objekt není připojen na TL. Službu je možno poskytovat bez poskytnutí popisu Objektu a je přenositelná dle uvážení Zákazníka na jakýkoliv jeho mobilní objekt.
- Služba **Auto v bezpečí** je nejvyšší službou, která navíc zahrnuje:
  - nepřetržitý dohled nad stavem Objektu;
  - informování kontaktní osoby při poplachu;

- c. bezplatné odvolání výjezdu AZS, pokud byl vyvolán nedopatřením;
- d. trvalé monitorování funkčnosti systému;
- e. výjezd při poplachu nebo na vyžádání;

Objekt je připojen na TL a poskytování této služby je tak vázáno na Objekt zaevidovaný při aktivaci služby. Přenositelnost služby na jiný mobilní objekt je možná pouze na základě nového aktivčního rozhovoru s JS.

V případě přijetí poplachového signálu z Objektu Poskytovatel kontaktuje Zákazníka, případně vysílá AZS k fyzickému dohledání Objektu, a to podle požadavků sjednaných se Zákazníkem a uvedených v Certifikátu (více viz čl. III. odst. 2 těchto podmínek).

JS nekontaktuje Zákazníka v případě, že do 1 minuty po přijetí poplachového signálu z Objektu dojde k přijetí zprávy o odjištění Objektu. V takovém případě je poplach považován za planý a AZS neprovádí výjezd.

JS provádí fyzický zásah pouze na nepohybující se Objektu. V případě, že se Objekt pohybuje, TL telefonicky vyrozumí POLICII ČR a spolupracuje na dohledání Objektu.

Zjistí-li JS v průběhu zásahu, že Objekt nelze lokalizovat nebo ten se nachází mimo území České republiky, oznámí tuto skutečnost Zákazníkovi. Dle požadavku Zákazníka JS předá POLICII ČR poslední známou polohu střeženého objektu.

AZS není oprávněna při zásahu násilně překonat jakoukoliv překážku, zejména nesmí vnikat do uzamčených prostor či vstupovat na soukromé pozemky.

Zjistí-li AZS osobu, která způsobila poplach, vyzve takovou osobu k prokázání totožnosti předložením odpovídajícího dokladu. Pokud zjištěná osoba nebude ochotna prokázat svoji totožnost, AZS vyrozumí POLICII ČR, v opačném případě AZS zaznamená jméno, příjmení, číslo dokladu a datum narození osoby.

V případě zjištění narušení Objektu TL kontaktuje Zákazníka, který rozhodne o dalším postupu. Nepodaří-li se kontaktovat Zákazníka, TL vyrozumí Policii ČR a AZS vyčká do příjezdu Policie ČR.

AZS provede podle pokynů TL zajištění narušeného nebo nezajištěného Objektu až do příchodu Zákazníka nebo Kontaktní osoby event. do příjezdu Policie ČR, a to formou fyzické ostrahy po dobu 1 hodiny v ceně výjezdu. Každá další hodina fyzické ostrahy je účtována dle platného ceníku služeb.

V případě, že Objekt je vizuálně bez fyzického narušení, zasílá TL SMS o stavu Zákazníkovi.

O každém výjezdu je AZS povinna vyhotovit zápis na předepsaném formuláři a TL informovat Zákazníka.

Veškerá komunikace mezi TL a Systémem, jakožto i komunikace mezi TL a AZS nebo TL a Zákazníkem je monitorována (nahrávána).

V případě zjištění narušeného Objektu s poškozením takového rozsahu, že nelze zabránit nenásilnému vniknutí, nebo požaduje-li to Zákazník, zajistí JS na náklady Zákazníka odtah Objektu.

Zákazník uděluje souhlas JS ohledně oznamování informací týkajících se narušení Objektu POLICII ČR či orgánům činným v trestním řízení, zejména za účelem koordinace zásahu POLICIE ČR.

### III. Uzavření smlouvy

1. K uzavření smlouvy o poskytování některé ze služeb dochází pomocí prostředků komunikace na dálku, a to v rámci aktivčního telefonického rozhovoru. Během tohoto rozhovoru jsou získány a zaevidovány veškeré potřebné údaje k Objektu a Zákazníkem vybrané službě do monitorovacího systému JS. Zákazník má možnost před ukončením aktivčního rozhovoru a odesláním potvrzení o uzavření smlouvy ze strany JS veškeré údaje vyplňované do monitorovacího systému JS zkontrolovat, opravit a případně zcela odstranit a smlouvu tak neuzavřít. JS neprodleně po souhlasném ukončení aktivčního rozhovoru odešle Zákazníkovi informační e-mail o uzavření smlouvy, ve kterém zároveň sdělí Zákazníkovi přístupy do internetové samoobsluhy.
2. Jako potvrzení o uzavření smlouvy o poskytování některé ze služeb, jakož i o zavedení Objektu do evidence monitorovacího systému JS, JS vystavuje a zasílá Zákazníkovi e-mailem Certifikát o poskytování služeb (dále jen „Certifikát“).
3. V Certifikátu má Zákazník uvedeny veškeré důležité informace vztahující se k poskytované službě, jako identifikační údaje Poskytovatele, druh aktivované služby včetně ceny a datum její aktivace, specifikaci Objektu, kontaktní údaje, specifikaci Systému. Součástí Certifikátu jsou i Obchodní podmínky.
4. Datum aktivace služby záleží na dohodě Poskytovatele a Zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že datum aktivace služby je zpravidla, v závislosti na aktuálních provozních možnostech Poskytovatele, možno sjednat na následující pracovní den od souhlasného ukončení aktivčního rozhovoru.
5. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy vyplývají z procesu uzavírání smlouvy popsáno v tomto článku III. Obchodních podmínek.
6. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku použitých při uzavírání smlouvy (telefonní poplatky) vzniklé Zákazníkovi si nese sám s tím, že jejich výše závisí na podmínkách, které má sjednány s poskytovatelem dané služby.
7. Uzavřením smlouvy o poskytování služby Zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito Obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. Obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy.

### IV. Platební a fakturační podmínky

1. Ceník služeb je přístupný na webových stránkách Poskytovatele
2. Ceny služeb jsou uváděny včetně veškerých daní a poplatků účtovaných Poskytovatelem.
3. V ceně služby nejsou zahrnuty náklady Zákazníka na pořízení a instalaci Systému do Objektu.
4. Služby jsou účtovány Zákazníkovi předem na kalendářní čtvrtletí. Podkladem Zákazníka pro zaplacení služeb je faktura Poskytovatele zasílaná elektronickou formou na e-mailovou adresu Zákazníka.
5. Cena služby Auto v bezpečí nezahrnuje výjezdy AZS na Objekt ani fyzickou ostrahu narušeného nebo nezajištěného Objektu. Ceny za tyto služby jsou účtovány zvlášť dle platného ceníku služeb.

### V. Odstoupení od smlouvy

1. Odstoupení Zákazníka od smlouvy o poskytování služby, který je spotřebitelem:
  - a. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od data aktivace služby;
  - b. odstoupením se v tomto případě smlouva ruší od počátku;

- c. uplatní-li Zákazník právo na odstoupení od smlouvy podle tohoto článku, odst. 1. písm. a., má Poskytovatel právo na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s deaktivací služby;
  - d. odstoupení lze učinit e-mailem nebo písemným oznámením doručeným Poskytovateli; Zákazník zároveň vyrozumí poskytovatele o svém bankovním spojení pro účely vrácení již zaplacených finančních částek;
  - e. Poskytovatel vyrozumí Zákazníka o doručení odstoupení od smlouvy;
  - f. Poskytovatel je povinen vrátit Zákazníkovi na jím uvedený bankovní účet zaplacené finanční částky nejpozději do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.
2. Odstoupení od smlouvy Zákazníkem, který není spotřebitelem (jiný právní subjekt):
- a. Zákazník je oprávněn od smlouvy odstoupit pouze v případech, kdy to umožňuje zákon;
  - b. odstoupením od smlouvy smlouva zaniká, když v souladu se zákonem projev vůle Zákazníka odstoupit od smlouvy je doručen Poskytovateli;
  - c. odstoupením se v tomto případě smlouva neruší od počátku;
  - d. odstoupení lze učinit e-mailem nebo písemným oznámením doručeným Poskytovateli;
  - e. ohledně postupu při vypořádání práv a povinností Zákazníka a Poskytovatele souvisejících s odstoupením od smlouvy platí příslušná ustanovení obecně závazných právních předpisů.
3. Odstoupení od smlouvy Poskytovatelem:
- a. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že je Zákazník v prodlení s úhradou faktury za služby déle než 30 dnů nebo v případě, že není možné Zákazníka opakovaně kontaktovat.
  - b. odstoupení lze učinit e-mailem nebo písemným oznámením doručeným Zákazníkovi;
  - c. pokud Zákazník před odstoupením od smlouvy Poskytovatelem předplatil cenu služby, je Poskytovatel povinen vrátit mu finanční částku v poměrné výši odpovídající neodebraným službám bez zbytečného odkladu poté, co od smlouvy odstoupil.

## VI. Odpovědnost za vady

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Zákazníkovi sjednanou službu v kvalitě a rozsahu dle uzavřené smlouvy, jinak má plnění Poskytovatele vady.
2. Zákazník je oprávněn reklamovat poskytované služby v případě, že se bude domnívat, že nejsou poskytovány ve sjednané kvalitě či rozsahu.
3. Reklamací je možno učinit telefonicky nebo zasláním oznámení Poskytovateli na adresu sídla nebo na emailovou adresu [zakaznicka.linka@jablotron.cz](mailto:zakaznicka.linka@jablotron.cz).
4. Poskytovatel vyrozumí Zákazníka o přijetí reklamacie e-mailem, ve kterém uvede datum zahájení reklamačního řízení a důvod reklamacie Zákazníka.
5. Poskytovatel vyřídí reklamací nejpozději do 30 dnů od jejího obdržení a o způsobu vyřízení reklamacie bude Zákazníka informovat telefonicky či e-mailem.
6. JS neodpovídá za škody vzniklé v důsledku závady na přenosových trasách či Systému.

## VII. Ostatní práva a povinnosti Zákazníka

1. Poruší-li Zákazník kteroukoliv povinnost spojenou s užíváním SIM karty dle Obchodních podmínek, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každé jednotlivé porušení, pokud ani na výzvu Poskytovatele neodstraní závadný stav. Dále se Zákazník zavazuje nahradit Poskytovateli veškeré škody způsobené mu porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta. Poskytovatel je oprávněn domáhat se i náhrady škody přesahující smluvní pokutu.
2. Zákazník se zavazuje:
  - a. neprodleně oznámit JS všechny změny údajů uvedených Poskytovateli při aktivaci služby zvláště pak údajů obsažených v Certifikátu (jako kontaktních údajů, změnu vzhledu či identifikátoru Objektu u služeb, které zahrnují střežení Objektu apod.);
  - b. u služeb, které zahrnují střežení Objektu, neprodleně oznámit JS veškeré další skutečnosti, které mají význam pro poskytování jako např. odpojování akumulátoru, předávání objektu do servisu s plánovaným odpojením Systému nebo akumulátoru, převzetí Objektu ze servisu. V případě, že by v důsledku nenahlášení takové skutečnosti ze strany Zákazníka došlo k provedení výjezdu Zásahové skupiny k Objektu či jinému opatření, zavazuje se Zákazník uhradit veškeré náklady s takovým výjezdem či jiným opatřením spojené;
  - c. u služeb, které zahrnují střežení Objektu, na své náklady udržovat Systém ve funkčním a bezvadném stavu, provádět za tím účelem výrobcem předepsané nebo doporučené kontroly či zkoušky Systému. Systém, u něhož nejsou prováděny takové zkoušky, není považován z hlediska poskytování služby za funkční;
  - d. neprodleně oznámit JS zničení či poškození Systému.

## VIII. Ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel dbá v souladu s obecně závaznými předpisy na ochranu osobních údajů Zákazníka, s nimiž přichází do styku v rámci poskytování služeb.
2. Vedle údajů, které Poskytovatel nezbytně potřebuje pro uzavření a plnění smlouvy o poskytování služby, Zákazník souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo, a to pro účely zasílání informací souvisejících s poskytovanými službami, nebo podnikem Poskytovatele a obchodních sdělení. Souhlas je dáván na dobu neurčitou.
3. Zákazník je oprávněn svůj souhlas se zpracováním osobních údajů ve vztahu k Poskytovateli kdykoliv odvolat, a to písemným oznámením doručeným na adresu Poskytovatele.
4. Zákazník bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje používané při uzavírání smlouvy uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat Poskytovatele o jejich změně.
5. Poskytovatel se zavazuje osobní údaje Zákazníka neposkytnout třetí osobě, s výjimkou subdodavatelů, kteří je musí znát pro plnění povinností Poskytovatele dle smlouvy se Zákazníkem, vždy však pouze v rozsahu nezbytném pro splnění povinností, a přijmout vhodná technická opatření za účelem jejich náležitého zabezpečení před zneužitím.

6. Požádá-li Zákazník o informaci o zpracování svých osobních údajů Poskytovatelem, je mu Poskytovatel povinen tuto informaci podat. Poskytovatel má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.
7. Poskytovatel je povinen na žádost Zákazníka sdělit v jakém rozsahu jsou jeho osobní údaje zpracovávány, případně mu podat vysvětlení, pokud se Zákazník domnívá, že ke zpracování jeho osobních údajů dochází v rozporu s dohodnutým účelem zpracování nebo obecně závazným předpisem. Zákazník je oprávněn požadovat po Poskytovateli odstranění případně zjištěných rozporů při zpracování osobních údajů
8. Zákazník má právo požadovat trvalé vyloučení svých osobních údajů ze zpracování Poskytovatelem. To se netýká údajů, které Poskytovatel nezbytně potřebuje k plnění smlouvy o poskytování služby. Poskytovatel se tímto zavazuje nejpozději do 14 od doručení takové písemné žádosti Zákazníka, provést zničení nebo vymazání veškerých údajů o Zákazníkovi.

## IX. Kontaktní údaje, doručování

### 1. JABLOTRON SECURITY a.s.

Identifikační číslo: 285 01 861  
Sídlo: K Dubu 2328/2a, Praha 4, PSČ 149 00, Česká republika  
Zápis v obch. rejstříku: Městský soud v Praze, oddíl B, vložka 14899  
Tel. 800 800 522  
E-mail: zakaznicka.linka@jablotron.cz  
Web: www.jablotron.cz  
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č.ú. 1939178359/0800

2. Pro doručování písemností Zákazníkovi platí, že si Zákazník jakožto adresát písemnosti, která mu má být dle smlouvy o poskytování služby či Obchodních podmínek doručena, zásilku nepřevzme z jakéhokoliv důvodu (např. nebude zastížen, nevyzvedne si uloženou zásilku, odmítne zásilku převzít apod.) na adrese, kterou oznámil Poskytovateli jako svoji kontaktní adresu, považuje se za den doručení desátý den od prokazatelného odeslání zásilky na takovou adresu, a to i když se o doručování zásilky Zákazník nedozvěděl.

## X. Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem vyplývající ze smlouvy o poskytování některé ze služeb se řídí Obchodními podmínkami ve znění účinném v den uzavření smlouvy.
2. Obchodní podmínky jsou přístupné na webových stránkách poskytovatele a je tak umožněna jejich archivace, tisk, případně jiná forma reprodukce dle volby zákazníka.
3. Poskytovatel není s ohledem na provozování služeb vázán, ať již obligatorně či fakultativně, žádnými kodexy chování.
4. Poskytovatel je oprávněn Obchodní podmínky měnit. Aktualizované Obchodní podmínky zveřejní Poskytovatel vhodným způsobem na svých webových stránkách nejméně 30 dnů před jejich účinností. Změnou nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
5. Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem neupravené Obchodními podmínkami se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
6. Případné spory mezi Poskytovatelem a Zákazníkem rozhodují české soudy.

Obchodní podmínky jsou účinné od 1. dubna 2015.