

Bezpečnostní centrum Jablotron (BCJ) je středisko služeb pro zákazníky společnosti JABLOTRON SECURITY a.s.

- Tísňová linka Jablotron (TLJ) je dispečerské pracoviště BCJ s nepřetržitým provozem, které sleduje a vyhodnocuje zprávy přicházející z chráněného objektu zákazníka, koordinuje činnost Asistenční zásahové služby, informuje zákazníka o výsledku kontroly chráněného objektu a přijímá od něho instrukce – pokyny k ochraně jeho objektu.
- Zákaznická linka Jablotron (ZLJ) je kontaktní místo, kam se zákazník obrací se svými požadavky.
- Asistenční zásahová služba (AZS) je pracovník smluvního subdodavatele, který provádí fyzickou kontrolu chráněného objektu zákazníka, případně jinou dohodnutou činnost.
- Zákazník určuje kontaktní osoby, které jsou v případě přijetí signálu POPLACH nebo technologické události z alarmu postupně volány TLJ, a to v pořadí zvoleném zákazníkem. Informace jsou předány první dostupné kontaktní osobě.
- Kontaktní osoby označené jako „Uživatel“ jsou informovány o událostech v objektu a jsou oprávněny odvolat výjezd AZS, není-li v podmínkách služby stanoveno jinak.
- Kontaktní osoby označené jako „Administrátor“ mohou kromě oprávnění „Uživatele“ provádět změny v nastavení poskytované služby.
- BCJ monitoruje a archivuje komunikaci mezi TLJ a alarmem, a mezi TLJ a zákazníkem – kontaktními osobami.
- Pokud AZS zjistí, že chráněný objekt je narušen, TLJ předá informace o narušení Policii ČR nebo orgánům činným v trestním řízení. V případě narušeného objektu není výjezd AZS účtován.
- Pro zabezpečenou komunikaci s TLJ si zákazník určuje heslo složené z libovolných alfanumerických znaků. Kontaktní osoby jsou povinny se při komunikaci s TLJ identifikovat určeným heslem.
- Kontrola objektu AZS při signálu Poplach se provádí, pokud má zákazník sjednanou některou ze služeb Ochrany: Celková ochrana, Běžná ochrana, Základní ochrana. Zákazník definuje způsob reakce na přijatý signál POPLACH. Buď je informován před výjezdem AZS (pokud se TLJ dovolá) a sám rozhodne o jejím vyslání nebo je výjezd vyslán automaticky. TLJ po provedené kontrole objektu informuje zákazníka o výsledku kontroly.

Podmínky služby Celková ochrana:

- Ve službě Celková ochrana jsou výjezdy AZS v ceně služby. Vykazuje-li objekt nadměrné množství planých poplachů, je zákazník povinen učinit opatření k nápravě. Přitom mu BCJ bude nápomocné. V případě prokazatelného opakovaného neřešení takové situace zákazníkem, může BCJ navrhnout zákazníkovi přechod na službu Běžná ochrana nebo zcela vypovědět poskytování služby.
- Zákazník si může vyžádat výjezd AZS i v případě havárie vody, plynu, výpadku el. proudu apod. AZS zabezpečí vstup zákazníkem zajištěné havarijní služby do objektu zákazníka. Náklady na zásah havarijní služby nese zákazník.
- Zákazník je oprávněn zdarma si jednou ročně ověřit činnost BCJ prostřednictvím vyvolaného testovacího poplachu.
- Zákazník si může v průběhu jednoho roku, např. v době dlouhodobé nepřítomnosti v objektu, vyžádat dvě kontroly chráněného objektu. Tyto kontroly budou provedeny v požadovaném období na základě objednávky provedené na ZLJ. O výsledku kontroly je zákazník informován dohodnutým způsobem (např. formou SMS zprávy).

Podmínky služby Celková a Běžná ochrana:

- Ve službě CELKOVÁ nebo BĚŽNÁ ochrana zajišťuje BCJ kontrolu vnitřních prostor objektu. Pro takovou kontrolu je nutností předat AZS příslušné klíče od objektu a kód alarmu. AZS o převzetí klíčů sepíše protokol. Klíče jsou uloženy v bezpečnostních zavazadlech, přičemž klíče od vnitřních prostor objektu jsou navíc uloženy v uzavřených bezpečnostních obálkách.
- AZS vyhotovuje zápis o každé kontrole objektu s informací o použití klíčů.
- Zákazník má možnost vyžádat si výjezd v případě, že si zabouchne dveře od chráněného objektu nebo ztratí klíče. AZS po ověření totožnosti odemkne prostřednictvím svěřených klíčů. V případě, že dojde k zabouchnutí dveří s klíčem v zámku nebo poruše zámku, může TLJ zajistit pohotovostní zámečnickou službu.

- Zákazník si může vyžádat dovoz náhradních klíčů od vozu do 6 hodin kamkoliv v rámci ČR. Podmínkou je sjednání doplňkové služby na Zákaznické lince a uložení náhradních klíčů do trezoru TLJ. Dovezení klíčů je zpoplatněno dle aktuálního ceníku doplňkových služeb.
- Zákazník si může k jednotlivým uživatelům alarmu definovat časová pásma oprávnění ke vstupu do objektu. Pokud vstoupí uživatel do objektu mimo tuto dobu, je o tom zákazník informován TLJ*.
- Pokud zákazník ztratí nebo je mu odcizena platební karta, poskytne mu na vyžádání TLJ potřebné informace pro zablokování platební karty u jeho banky.

Podmínky služby Celková, Běžná a Základní ochrana:

- Zákazník si může v případě nebezpečí přivolat prostřednictvím tísňového poplachu pomoc AZS. Tísňový poplach zpravidla nelze odvolat. Komunikace při tísňovém poplachu probíhá tak, aby nedošlo k ohrožení zákazníka.
- Zákazník si může definovat časové pásmo, kdy alarm musí být zapnutý. Pokud se tak nestane je o tom prostřednictvím TLJ informován*.
- Při vyhlášení poplachu nedopatřením nebo chybnou manipulací s alarmem, může zákazník bez prodlení výjezd AZS odvolat a tento pak není účtován. Pokud dojde do jedné minuty po vyhlášení poplachu k odjštění alarmu uživatelem, považuje TLJ tento poplach za chybnou manipulaci a nereaguje na něj.
- Funkce alarmu je monitorována. Pokud TLJ přijme signál o poruše alarmu, informuje na základě dohody buď zákazníka, nebo jeho servisní organizaci.
- Zákazník může zmocnit svojí servisní firmu k nahlášení zahájení a ukončení servisních prací na alarmu.
- Smlouva o sjednané službě poskytované BCJ je uzavřena vystavením Certifikátu o poskytování služeb TLJ. Certifikát obsahuje mj. údaje o chráněném objektu, sjednané službě a datu její aktivace. Aktuální podmínky poskytování služeb BCJ jsou ke stažení na www.jablotron.cz. Pokud bude docházet k aktualizaci podmínek poskytování služeb, upozorní včas BCJ zákazníka prostřednictvím e-mailu na provedené změny.
- Zákazník souhlasí, aby BCJ pro účely poskytování služeb zpracovávalo jeho osobní údaje obsažené ve Smlouvě. Osobní údaje nebudou bez předchozího souhlasu zákazníka zpřístupněny třetím osobám, pokud to není nezbytné pro poskytování služby. BCJ sdělí, na žádost zákazníka, v jakém rozsahu jsou jeho osobní údaje zpracovány, případně mu podá vysvětlení, pokud se zákazník domnívá, že ke zpracování osobních údajů dochází v rozporu s dohodnutým účelem zpracování.
- Měsíční tarif za poskytované služby zákazník hradí formou čtvrtletního předplatného na příslušné kalendářní čtvrtletí. BCJ dopředu vystaví a e-mailem zašle fakturu – daňový doklad na příslušné kalendářní čtvrtletí. V případě prodlení zákazníka s platbou poskytuje BCJ služby po dobu jednoho neuhrazeného předplatného, maximálně tři měsíce. Tím není dotčena povinnost zákazníka uhradit dlužné částky za poskytnuté služby. Předplatné služeb nezahrnuje výjezdy AZS** a fyzickou ostrahu objektu.
- Výpověď smlouvy může učinit kterákoliv ze stran, a to i bez udání důvodu, přičemž vždy je tak možno učinit jedině ke konci kalendářního čtvrtletí. Výpovědní doba činí nejméně jeden měsíc.
- Zákazník je povinen informovat BCJ o změnách, které jsou podstatné pro identifikaci objektu AZS (vizuální změny objektu) nebo pro kontrolu objektu AZS při poplachu (výměna zámků apod.).
- Pro spolehlivou funkci alarmu je nutná jeho pravidelná roční kontrola technikem montážní firmy.

* Tyto služby jsou určeny pouze pro firmy

** Celková ochrana zahrnuje výjezdy AZS

