

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

Základní podmínky a definice

- BCJ se zavazuje poskytovat zákazníkovi některou ze služeb uvedených níže a zákazník se zavazuje za poskytování této služby zaplatit BCJ cenu.
- Služby poskytované BCJ zákazníkům na základě Smlouvy jsou služby Celková ochrana, Běžná ochrana, nebo Základní ochrana (služby Ochrany) a doplňkové služby Patrolace a Dostřežení narušeného Objektu. Podmínky jednotlivých služeb a podmínky provozu SIM karty jsou uvedeny níže.
- Smlouva o sjednané službě poskytované BCJ (Smlouva) je uzavřena vystavením Certifikátu o poskytování služeb BCJ nebo uzavřením písemné smlouvy (Certifikát). Certifikát obsahuje mj. údaje o chráněném objektu zákazníka (Objekt), typu sjednané služby, datu její aktivace a cenu. Ujednání uvedená v Certifikátu, která jsou odlišná od těchto podmínek (Podmínky), mají přednost.
- BCJ označilo některé z bodů těchto Podmínek, u nichž může být pochybnost, zda je zákazník mohl rozumně očekávat **tučným písmem**. Zákazník prohlašuje, že Podmínky včetně těchto ujednání výslovně přijímá.
- Asistenční zásahová služba (AZS) je pracovník smluvního subdodavatele, který provádí fyzickou kontrolu Objektu, případně jinou dohodnutou činnost.
- Zákazník určuje kontaktní osoby, které jsou v případech uvedených v těchto Podmínkách nebo v Certifikátu kontaktovány TLJ. Kontaktní osoby označené jako „Uživatel“ jsou informovány o událostech v Objektu. Kontaktní osoby označené jako „Administrátor“ mohou kromě oprávnění „Uživatele“ provádět změny ujednání o nastavení poskytované služby uvedené v Certifikátu.
- Tísňová linka Jablotron (TLJ) je dispečerské pracoviště BCJ s nepřetržitým provozem, které zejména sleduje a vyhodnocuje signály přicházející z alarmu instalovaného v Objektu, koordinuje činnost AZS, informuje zákazníka o výsledku kontroly Objektu a dále postupuje dle dohody se zákazníkem, to vše za podmínek a způsobem uvedeným níže.
- Zákaznická linka Jablotron (ZLJ) je kontaktní místo, kam se zákazník obrací se svými požadavky.
- BCJ monitoruje a po dobu minimálně 3 měsíce archivuje komunikaci mezi TLJ a alarmem, a mezi TLJ a Kontaktními osobami.
- Zákazník si pro komunikaci s TLJ může určit heslo složené z libovolných alfanumerických znaků. V takovém případě jsou Kontaktní osoby povinny se při komunikaci s TLJ identifikovat určeným heslem.

Podmínky služeb Celková, Běžná a Základní ochrana

- Způsob reakce BCJ na přijatý signál POPLACH a PANIKA je uveden v Certifikátu.
- Touto reakcí je buď (i) kontaktování AZS bezodkladně po přijetí signálu za účelem kontroly Objektu bez schválení zákazníka (režim automatických výjezdů) a zákazník je informován následně nebo (ii) kontaktování zákazníka bezodkladně po přijetí signálu za účelem odsouhlasení kontroly Objektu (režim výjezdů podléhajících schválení). V režimu výjezdů podléhajících schválení BCJ kontaktuje AZS bezodkladně po schválení výjezdu AZS ze strany zákazníka.
- Při režimu výjezdů podléhajících schválení jsou v případě přijetí signálu POPLACH nebo PANIKA z alarmu Kontaktní osoby informovány TLJ v pořadí zvoleném zákazníkem, není-li v Certifikátu uvedeno jinak. Informace jsou předány telefonicky první dostupné Kontaktní osobě, tato osoba dává či nedává souhlas s provedením výjezdu.
- Požadavek k provedení výjezdu je přijat v okamžiku, kdy AZS potvrdí, že je k dispozici pro uskutečnění výjezdu. Nemůže-li žádná AZS požadavek k provedení výjezdu přijmout z důvodu nasazení na předchozí požadavky a nestanoví-li Certifikát jinak, vyřizují se tyto další požadavky v pořadí, v jakém je AZS od TLJ obdržela.
- Není-li v Certifikátu uvedeno jinak, BCJ garantuje příjezd AZS k Objektu do 20 minut od potvrzení požadavku k provedení výjezdu ze strany AZS; ledaže garantovanou dobu příjezdu nebylo možno dodržet z důvodů vyšší moci, zejména zhoršené dopravní situace nebo nepříznivých povětrnostních podmínek.
- V Certifikátu je dále uveden postup BCJ v případě, že se TLJ nepodaří dovolat žádné z Kontaktních osob (Neúspěšná komunikace).
- Typ kontroly Objektu včetně její specifikace je uveden v Certifikátu. Kontrola probíhá z míst standardně dostupných AZS.

- Pokud AZS při kontrole Objektu zjistí, že Objekt je narušen (tj. lze oprávněně předpokládat, že se Objekt stal předmětem neoprávněného vniknutí), TLJ předá, po odsouhlasení Kontaktní osobou, informace o narušení Policii ČR nebo orgánům činným v trestním řízení. Odsouhlasení není vyžadováno v případě Neúspěšné komunikace nebo v případě, že lze důvodně předpokládat, že narušitel se stále nachází v Objektu. V případě narušeného Objektu není výjezd AZS účtován.
- V případě, že BCJ identifikuje ztrátu spojení mezi alarmem a BCJ v souladu s příslušnými technickými normami informuje TLJ zákazníka o ztrátě spojení.
- V případě nestandardní situace TLJ (bouřka, výpadek vysílačů apod.) reaguje BCJ prioritně na signály PANIKA a POPLACH.
- Zákazník si může definovat časové pásmo, kdy alarm musí být zapnutý. Pokud se tak nestane, je o tom prostřednictvím TLJ informován, není-li v Certifikátu uvedeno jinak.
- Vykazuje-li Objekt více než 5 poplachů za 30 dní s výsledkem kontroly: „příčina poplachu nezjištěna“ (planý poplach) nebo jsou-li k jednomu Objektu provedeny nejméně 2 výjezdy za 24 hodin z důvodu planého poplachu, je zákazník povinen učinit opatření k nápravě a případně umožnit BCJ nebo jeho smluvním partnerům za tímto účelem přístup k alarmu. V případě neřešení takové situace zákazníkem, je BCJ oprávněno odstoupit od Smlouvy.
- Jsou-li k jednomu Objektu zákazníka provedeny nejméně 2 výjezdy za 24 hodin z důvodu planého poplachu nahlášeného ze stejné zóny Objektu, je BCJ oprávněno po informování zákazníka vyjmout dotčenou zónu z režimu střežení. V případě, že zákazník informuje TLJ nebo ZLJ o provedení nápravy montážní firmou, která je oprávněna k provádění montáží alarmu (Certifikovaná montážní firma), BCJ znovu začlení dotčenou zónu do režimu střežení.
- Se souhlasem zákazníka může BCJ na Objektu zdarma instalovat čipy sloužící ke kontrole zásahu AZS, které instalací přechází do vlastnictví zákazníka. BCJ po ukončení Smlouvy neprovádí odstranění čipů.
- Zákazník je oprávněn si na TLJ objednat doplňkovou službu kontroly Objektu nezávisle na signálu přijatém z alarmu v Objektu (Patrolace). Termín Patrolace a způsob informování zákazníka o výsledku Patrolace je dohodnut při objednávce této služby. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že tato služba není zahrnuta v tarifu příslušné služby Ochrany a cena za její poskytnutí je uvedena v doplňkovém ceníku.
- V případě narušení Objektu poskytuje BCJ automaticky, nedohodne-li se se zákazníkem jinak, doplňkovou službu dostřežení (Dostřežení narušeného Objektu), spočívající v dočasné přítomnosti AZS u Objektu za účelem jeho ochrany před vniknutím třetích osob. Tato služba je zahrnuta v tarifu příslušné služby Ochrany po dobu 2 hodin; **zákazník se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté služby nad tento limit dle hodinové sazby uvedené v doplňkovém ceníku, který je zveřejněn na stránkách www.bezpecnostnicentrum.cz a který tvoří nedílnou součást Smlouvy. BCJ je oprávněno přerušit poskytování služby Dostřežení narušeného Objektu po dobu, kdy je třeba využít příslušné vozidlo AZS k zásahu na jiném střeženém objektu.**

Další podmínky služby Celková a Běžná ochrana

- Není-li v těchto Podmínkách uvedeno jinak, ve službě CELKOVÁ nebo BĚŽNÁ ochrana zajišťuje BCJ kontrolu vnitřních prostor Objektu za předpokladu, že zákazník nebo kterákoliv Kontaktní osoba předá AZS příslušné prostředky pro vstup do Objektu (klíče, karty, ovladače, čipy, kódy pro odemčení a odkódování apod.); je-li to technicky možné, tyto prostředky musí mít vyčleněný identifikátor výlučně pro AZS). O převzetí prostředků pro vstup je podepsán protokol. Prostředky pro vstup jsou uloženy v bezpečnostních zavazadlech, přičemž klíče od vnitřních prostor Objektu jsou navíc uloženy v uzavřených bezpečnostních obálkách.
- Zákazník má možnost vyžádat si výjezd v případě, že si zabouchne dveře od Objektu nebo ztratí klíče. AZS po ověření totožnosti odemkne prostřednictvím svěřených klíčů.
- 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, není-li v Certifikátu uvedeno jinak.
- Pokud zákazník ztratí nebo je mu odcizena platební karta, poskytne mu na vyžádání TLJ potřebné informace pro zablokování platební karty u jeho banky.

Další podmínky služby Celková ochrana

- Ve službě Celková ochrana jsou výjezdy AZS v ceně služby.
- 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 Objektu; takové kontroly jsou pouze vizuální bez vstupu do Objektu. Tyto kontroly budou provedeny v požadovaném období na základě objednávky provedené na ZLJ nebo TLJ. O výsledku kontroly je zákazník informován způsobem dohodnutým při přijetí objednávky (např. formou SMS zprávy).

Podmínky provozu SIM karty

- Podmínky provozu SIM karty uvedené v této části Podmínek se uplatní pouze v případě, že zákazník využívá k propojení alarmu a BCJ SIM kartu dodanou BCJ (SIM karta).
- Tarif za příslušnou službu Ochrana zahrnuje přenos až 30 informačních SMS měsíčně zasílaných z alarmu zákazníkovi (Limit). **Provoz SIM karty nad tento Limit a případné náklady na použití SIM karty pro hlasové služby přefakturuje BCJ zákazníkovi, který je povinen je zaplatit.** V případě prodloužení zákazníka s platbou je BCJ oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- V případě překročení Limitu je zákazník povinen učinit bezodkladně opatření k zabránění překročení Limitu a BCJ mu k tomu poskytne nezbytnou součinnost. V případě opakovaného překračování Limitu je BCJ oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- SIM karta je majetkem BCJ a je určena výhradně k použití v příslušném alarmu. Zákazník není oprávněn se SIM kartou disponovat nebo ji používat k jinému než v těchto podmínkách uvedenému účelu. Bude-li SIM karta použita v jiném zařízení, je BCJ oprávněno její provoz zablokovat i bez informování zákazníka a odstoupit od Smlouvy.
- BCJ je oprávněno nahlížet do podrobných výpisů komunikací SIM karty poskytovaných provozovatelem sítě a tuto informaci využít při komunikaci se zákazníkem.
- Bude-li SIM karta využívána zákazníkem déle než 30 dnů bez aktivace některé ze služeb BCJ, dojde k jejímu zablokování. BCJ se před takovým zablokováním SIM karty pokusí kontaktovat zákazníka, aby měl možnost zjednat nápravu.
- Uvedené podmínky pro provoz SIM karty se uplatňují od okamžiku, kdy zákazník prvně využije SIM kartu k přenosu informací.
- Pokud zákazník ve svém alarmu použije jinou SIM kartu, nemůže čerpat žádné bonusy a služby spojené s použitím SIM karty. Zároveň je v takovém případě povinen vrátit SIM kartu BCJ nejpozději do 10 dnů ode dne, kdy přestane využívat tuto kartu.

Společné podmínky pro služby Ochrany

- Zákazník souhlasí, aby BCJ pro účely poskytování služeb podle Smlouvy zpracovávalo jeho osobní údaje obsažené v Certifikátu. Kromě osobních údajů poskytnutých AZS nebo dalším subjektům za účelem poskytování služeb podle Smlouvy, zákazník souhlasí také se zasíláním nabídek obchodu nebo služeb a obchodních sdělení ze strany BCJ. Tento souhlas se zpracováním osobních údajů může být kdykoliv písemně odvolán. BCJ je oprávněno osobní údaje zákazníka zpracovávat nejdéle do uplynutí 3 let ode dne ukončení Smlouvy a údaje pro zasílání nabídek obchodu a služeb nebo obchodních sdělení do odvolání souhlasu se zasíláním nabídek nebo obchodních sdělení. Zákazník je v souladu s ust. § 12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů („Zákon“), oprávněn požádat o informaci o zpracování svých osobních údajů a BCJ je povinno mu tuto informaci bez zbytečného odkladu předat. Zjistí-li zákazník nebo domnívá-li se, že BCJ provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, je zákazník dle ust. § 21 Zákona oprávněn požádat BCJ o vysvětlení nebo odstranění závadného stavu.
- BCJ je oprávněno za účelem zajištění plnění svých povinností ze Smlouvy, zlepšení kvality poskytovaných služeb, jakož i doložení obsahu sjednané služby či pokynu zákazníka, monitorovat (nahrávat) veškerou komunikaci se zákazníkem resp. kontaktními osobami. Záznamy takové komunikace budou uchovávány výhradně po dobu nezbytně nutnou k zajištění uvedeného účelu nahrávání, nejdéle však po dobu tří (3) let od skončení Smlouvy, a po jejím uplynutí budou zlikvidovány.
- Není-li v Certifikátu uvedeno jinak, cenu za poskytované služby zákazník hradí dopředu formou čtvrtletního předplatného na příslušné kalendářní čtvrtletí. BCJ dopředu vystaví a e-mailem zašle fakturu – daňový doklad na příslušné kalendářní čtvrtletí.

V případě prodloužení zákazníka s platbou je BCJ oprávněno od Smlouvy odstoupit. Předplatné služeb nezahrnuje výjezdy AZS (s výjimkou služby Celková ochrana) a další služby uvedené v doplňkovém ceníku.

- Výpověď Smlouvy může kdykoliv učinit kterákoliv ze stran, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně. Zákazník je Smlouvu oprávněn vypovědět i prostřednictvím e-mailu, je-li taková výpověď odeslána z e-mailu, který je uveden v Certifikátu jako kontaktní e-mail zákazníka.
- BCJ a zákazník jsou dále oprávněni od Smlouvy odstoupit v případech stanovených zákonem nebo těmito Podmínkami. Odstoupení je účinné doručením písemného odstoupení druhé straně a má účinky jen do budoucna.
- 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.).
- Zákazník může zmocnit svojí servisní firmu k nahlášení zahájení a ukončení servisních prací na alarmu na TLJ/ZLJ; takové zmocnění je uvedeno v Certifikátu.
- Pro spolehlivou funkci alarmu je nutná jeho pravidelná roční kontrola technikem Certifikované montážní firmy.
- **V případě, že BCJ poruší jakoukoliv svou povinnost v souvislosti s plněním Smlouvy, a zákazníkovi z takového jednání vznikne škoda, jejíž náhrada není pokryta pojištěním zákazníka, je odpovědnost BCJ za vznik této škody limitována (i) částkou 150.000,- Kč, není-li v Certifikátu výslovně uvedena jiná částka a současně (ii) BCJ neodpovídá za ušlý zisk a nepřímé škody s výjimkou škod způsobených úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.**

Změna Podmínek

- BCJ je oprávněno tyto Podmínky kdykoli jednostranně změnit za předpokladu informování zákazníka, zejména prostřednictvím e-mailu nebo faktury a dále uveřejněním této změny a nového znění Podmínek, které nahrazuje předchozí znění, nejpozději 2 měsíce před nabytím jejich účinnosti na stránkách www.bezpecnostnicentrum.cz.
- Zákazník je povinen se se změnou Podmínek seznámit. Zákazník může vyjádřit svůj nesouhlas se změnou Podmínek písemným sdělením doručeným BCJ, ve lhůtě dvou měsíců ode dne, kdy mu byly změny Podmínek sděleny. V takovém případě se ve vztahu k tomuto zákazníkovi změněné Podmínky neuplatní a BCJ je oprávněno od Smlouvy odstoupit.
- Pokud zákazník písemně neodmítne navrhovanou změnu Podmínek nejpozději v den před navrhovaným dnem účinnosti změny, platí, že navrhovanou změnu Podmínek přijal s účinností ode dne účinnosti změny navrženého BCJ.
- Stejná pravidla a postup platí i pro změnu doplňkového ceníku.