

## I. Předmět Všeobecných obchodních podmínek

1. Tyto Podmínky jsou vydány společností JABLOTRON SECURITY a.s., IČO: 285 01 861, se sídlem K dubu 2328/2a, Chodov, 149 00 Praha 4, spis. zn. obchodního rejstříku: B 14899 vedená u Městského soudu v Praze, a blíže upravují práva a povinnosti Stran při poskytování a čerpání Služeb.
2. Výrazy použité v Podmínkách s velkým počátečním písmenem mají pro účely Smlouvy a poskytování Služeb význam uvedený v článku II. Podmínek.
3. **NĚKTERÁ USTANOVENÍ PODMÍNEK, U NICHŽ BY MOHLA NASTAT POCHYBNOST, ZDA JE ZÁKAZNÍK MŮŽE ROZUMNĚ OČEKÁVAT, JSOU PSÁNA VELKÝM TUČNÝM PÍSMEM. UZAVŘENÍM SMLOUVY ZÁKAZNÍK TATO UJEDNÁNÍ VÝSLOVNĚ PŘIJÍMÁ.**
4. Podmínky tvoří spolu se Smlouvou, Certifikátem, Ceníkem a doplňkovým ceníkem smluvní podmínky, za kterých jsou poskytovány Služby. V případě rozporu znění jednotlivých dokumentů má přednost znění Smlouvy, pak Certifikátu a poté Podmínek, Ceníku a doplňkového ceníku.

## II. Definice pojmů

1. **„Alarm“** Poskytovatelem podporované poplachové zařízení zahrnující ústřednu a jeden nebo několik detektorů, případně další periferie, instalované v Objektu či jeho bezprostředním okolí, vysílající signály na TLJ.
2. **„Aktivace Služby“** okamžik, od kterého je Poskytovatel povinen dle Smlouvy poskytovat Službu Zákazníkovi a Zákazník je oprávněn ji čerpat. O Aktivaci Služby je Informován Zákazník zpravidla v aktivacním hovoru.
3. **„Bezpečnostní centrum Jablotron“** středisko poskytující služby Zákazníkům Poskytovatele.
4. **„Bezpečnostní SIM karta“** SIM karta dodávaná Poskytovatelem, určená výhradně k použití v Alarmu Zákazníka. V případě Alarmů Jablotron zajišťuje registraci Alarmu Zákazníka do cloudu Jablotron, případně datovou komunikaci Alarmu se Službou MyJABLOTRON. V ostatních případech zajišťuje datovou komunikaci. Poskytovatelem telekomunikačních služeb dle předpisů o elektronických komunikacích je příslušný operátor, v jehož síti je Bezpečnostní SIM karta registrována a se kterým má Poskytovatel sjednáno poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a je tak oprávněným používatelem Bezpečnostní SIM karty.
5. **„Certifikát“** potvrzení pro Zákazníka, zachycující obsah uzavřené Smlouvy. V Certifikátu se uvádí mj. specifikace Objektu a sjednané Služby včetně dohodnuté reakce na Signál, datum Aktivace Služby a cena Služby.
6. **„Informování Zákazníka“** poskytnutí informace alespoň jedné Kontaktní osobě Zákazníka nebo Zákazníkovi samotnému prostřednictvím telefonního hovoru, zasláním e-mailové nebo SMS zprávy nebo zprávy pomocí Instant Messaging aplikace.
7. **„Kontaktní osoba“** osoba pověřená Zákazníkem ke komunikaci s Poskytovatelem ohledně poskytování Služby v záležitostech uvedených v Podmínkách či Smlouvě; jsou rozlišovány dvě úrovně oprávnění Kontaktních osob, označované jako úroveň „Administrátor“ a úroveň „Uživatel“.  
Kontaktní osobu ustanovuje Zákazník před Aktivací Služby nebo kdykoliv později v průběhu účinnosti Smlouvy. Zákazník je povinen vždy určit alespoň jednu Kontaktní osobu s úrovní oprávnění „Administrátor“ a jednu nebo více s úrovní „Uživatel“. Zákazník může určit i jen jednu Kontaktní osobu, která má zároveň úroveň oprávnění „Administrátor“ i „Uživatel“.  
Osoba s úrovní oprávnění „Administrátor“ je oprávněna jednat ve všech otázkách týkajících se nastavení Služby, včetně oznamování změn Kontaktních osob či jejich kontaktních údajů. Vedle toho jí náleží i stejná oprávnění, která vyplývají Kontaktní osobě s úrovní „Uživatel“ z těchto Podmínek (tzn. že je oprávněna vůči Poskytovateli činit jakékoliv úkony, které je dle Podmínek oprávněna činit osoba s úrovní „Uživatel“, ale neznamená to automaticky povinnost Poskytovatele vystupovat vůči osobě s úrovní „Administrátor“ duplicitně v záležitostech spadajících do působnosti osoby s úrovní „Uživatel“, nestanoví-li Podmínky výslovně jinak).  
Zákazník je povinen sdělovat Poskytovateli zásadně platné kontaktní údaje Kontaktních osob a tyto při každé změně aktualizovat.  
Zákazník může kdykoliv Kontaktní osoby případně telefonní spojení do Objektu změnit, je však povinen tuto změnu včas prokazatelně oznámit Poskytovateli.  
Zákazník nese veškerou odpovědnost za případné zneužití jeho kontaktních údajů třetí osobou. V rámci prevence je povinen přijmout veškerá potřebná opatření, aby k jejich zneužití nedošlo.
8. **„Kontaktní telefonní číslo“** telefonní číslo Zákazníka uvedené ve Smlouvě resp. Certifikátu, které si Zákazník určil při nastavování Služby, případně v průběhu poskytování Služby, jako svůj telefonický kontakt, který bude používat pro účely komunikace související s poskytováním Služby.
9. **„Mimořádná událost“** útok vedený na Objekt nebo osoby či věci v něm se nacházející, vykazující znaky protizákonného činu proti životu a zdraví, svobodě nebo majetku, zejména pak loupežné přepadení, vandalismus (poškození cizí věci), neoprávněné vniknutí do objektu (porušování domovní svobody či zásah do práva k objektu) a násilný útok na osobu v

Objektu, resp. stav, kdy hrozí riziko újmy na zdraví osoby nacházející se v Objektu (např. zdravotní potíže) nebo újmy na majetku (např. požár Objektu).

10. „**Montážní partner**“ subjekt, který jako Zákazníkův smluvní dodavatel zabezpečuje montážní a servisní činnosti týkající se Alarmu Zákazníka.
11. „**Neúspěšná komunikace**“ případ, kdy se TLJ nepodaří dovolat žádně z Kontaktních osob.
12. „**Občanský zákoník**“ zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
13. „**Objekt**“ střežený objekt, jehož se týká poskytování Služby.
14. „**Podmínky**“ tyto Všeobecné obchodní podmínky. Podmínky jsou přístupné v tištěné podobě v sídle Poskytovatele a v elektronické podobě na Webu a je tak umožněna jejich archivace, tisk, případně jiná forma reprodukce.
15. „**Poskytovatel**“ JABLOTRON SECURITY a.s., K dubu 2328/2a, Chodov, 149 00 Praha 4, IČO: 285 01 861, spisová značka obch. rejstříku: B14899 vedená u Městského soudu v Praze, zákaznická linka: +420 800 800 522, e-mail: zakaznicka.linka@jablotron.cz.
16. „**Signál**“ znamená signál nebo zprávu vyslané z Alarmu a přijaté na TLJ, jimiž jsou přenášeny informace zejména o vyhlášených poplachových stavech v Objektu, technickém stavu Alarmu nebo jeho části či o poruchách. Signálem se rozumí zejména Signál poplach (zpráva přijatá na TLJ, která je vyslána aktivací některého detektoru Alarmu, např. detektoru zaplavení, detektoru otevření, pohybového detektoru apod.), Signál sabotážní poplach (poplach způsobený detekcí úmyslného zasahování nebo nedovolené manipulace s Alarmem nebo jeho částí), Signál panika (zpráva přijatá na TLJ, která je vyslána z Alarmu nejčastěji aktivací tísňového tlačítka) či Signál požár (zpráva přijatá na TLJ, která je vyslána aktivací požárního detektoru Alarmu).
17. „**Služba**“ kterákoliv ze služeb, na kterou se vztahují Podmínky, poskytovaná Zákazníkovi na základě Smlouvy Poskytovatelem.  
Zákazník si je vědom, že poskytování Služeb souvisejících s přenosem Signálů z Alarmu, je závislé především na řádném přenosu takových Signálů, který ovšem sestává ze spolupůsobení více nezávislých procesů, služeb a zařízení, které nejsou vždy v dispozici Poskytovatele.  
S ohledem na tuto povahu Služeb tak veškeré závazky, prohlášení a ujištění Poskytovatele jsou vykládány a aplikovány výhradně k těm procesům, službám a zařízením, které jsou v jeho dispozici, a nikoliv ve vztahu k procesům, službám a zařízením, jež jsou mimo dispozici Poskytovatele, zejm.:
  - procesům a službám doprovázejícím či umožňujícím vysílání Signálu z Alarmu,
  - GSM/GPRS sítím, internetu a jím obdobným, jejich kvalitě a funkčnosti,
  - komponentám v LAN sítích, jejich kvalitě a funkčnosti; a
  - hardwarovému a softwarovému vybavení mimo sféru dispozice Poskytovatele.
18. „**Služba MyJABLOTRON**“ služba určená Zákazníkům používajícím zařízení Jablotron spočívající v poskytnutí možnosti získávat po zadání přihlašovacích údajů prostřednictvím uživatelského rozhraní cloudu Jablotron (Účet) zřízeného a dostupného Zákazníkům z webové anebo z mobilní aplikace MyJABLOTRON informace o stavu registrovaného zařízení např. Alarmu a využívat další funkcionality Účtu s provozem zařízení související.  
Přístupové údaje do Služby MyJABLOTRON získá Zákazník na vyžádání e-mailem od Poskytovatele.  
Práva a povinnosti vztahující se k poskytování Služby MyJABLOTRON jsou obsaženy ve Veřejných obchodních podmínkách cloudu Jablotron, s nimiž je Zákazník povinen se před využíváním Služby MyJABLOTRON seznámit a vyjádřit s nimi svůj souhlas.
19. „**Smlouva**“ smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, na jejímž základě se Poskytovatel zavazuje poskytovat Zákazníkovi Službu nebo Služby a Zákazník se zavazuje za poskytování Služby platit Poskytovateli sjednanou cenu. Součástí Smlouvy jsou veškeré její přílohy.
20. „**Strana**“ kterákoliv ze smluvních stran Smlouvy.
21. „**Tísňová linka Jablotron**“ nebo „**TLJ**“ dispečerské pracoviště dohledového a poplachového přijímacího centra Poskytovatele s nepřetržitým provozem, které zejména sleduje a vyhodnocuje prostřednictvím monitorovacího systému Signály přicházející z Alarmu, koordinuje činnost Zásahových jednotek a komunikuje se Zákazníkem ohledně poskytování Služby.
22. „**Výrobce**“ JABLOTRON ALARMS a.s., Pod Skalkou 4567/33, 466 01 Jablonec nad Nisou, IČO: 286 68 715, spisová značka obch. rejstříku: B 1957 vedená u Krajského soudu v Ústí na Labem.
23. „**Vyšší moc**“ překážka, která nastala nezávisle na vůli Poskytovatele, bránila mu ve splnění povinnosti a nemohl ji překonat nebo jen za vynaložení nadměrného úsilí či nákladů jako např. živelná pohroma, sabotáž, stávka, válečné události, povstání nebo jiné hromadné násilné nepokoje, krize, demonstrace, zhoršená dopravní situace, nepříznivé povětrnostní podmínky, jakož i jakékoliv jednání, událost či stav, jenž je mimo sféru vlivu Poskytovatele (např. hackerský útok, šíření počítačového viru) a který neumožňuje nebo ztěžuje řádné poskytování Služby či plnění jiné povinnosti,

včetně výpadků podpůrných služeb třetích osob souvisejících s poskytováním Služby (např. nefunkčnost GSM/GPRS a obdobných sítí a telekomunikačních tras, dlouhodobý výpadek elektrického proudu).

24. „Web“ internetové stránky Poskytovatele provozované na adrese: [www.bezpecnostnicentrum.cz](http://www.bezpecnostnicentrum.cz)
25. „Zákazník“ osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenu Smlouvu a která je oprávněná užívat Objekt. Zákazníkem se pro účely Podmínek rozumí buď spotřebitel, nebo podnikatel.  
Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu s Poskytovatelem nebo s ním jinak jedná; pokud Podmínky zmiňují spotřebitele, týkají se příslušná ustanovení pouze spotřebitelů.  
Podnikatelem je každý, kdo není pro účely Podmínek spotřebitelem. Je-li podnikatel osobou, na kterou se vztahuje povinnost uveřejnit Smlouvu prostřednictvím registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění, a Smlouva sama takové registraci podléhá, zavazuje se Zákazník provést její registraci bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy a o provedení registrace zároveň informovat Poskytovatele.  
Zákazníkem není manžel/-ka Zákazníka.
26. „Zákon o ochraně osobních údajů“ zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.
27. „Zásahová jednotka“ nebo „ZJ“ osoba provádějící pro Poskytovatele v rámci poskytování Služby fyzickou kontrolu Objektu, případně jinou dohodnutou činnost.

### III. Poskytované Služby

1. Podmínky se vztahují na poskytování následujících služeb:
  - a. Služby ochrany: (i) Celková ochrana, (ii) Běžná ochrana, (iii) Základní ochrana.
  - b. Služby ochrany na objednání Zákazníka: (i) Patrolace, (ii) Kontrola zajištění Objektu, (iii) Kontrola vstupu.
  - c. Dopravní služby: (i) Provozní dohled.
2. Poskytování Služby jako takové nemůže zabránit případnému spáchání trestného činu třetí osobou či podobnému jednání a v jejich důsledku ani případnému vzniku újmy na straně Zákazníka. Poskytovatel nenese odpovědnost za skutečnost, že ke spáchání trestného činu či podobného jednání nebo ke vzniku škody v jejich důsledku dojde.

### IV. Specifikace Služeb ochrany

1. Služby ochrany spočívají v dohodnutém postupu resp. reakci TLJ na přijatý Signál z Objektu Zákazníka. Sjednaný způsob reakce na jednotlivé přijaté Signály má Zákazník uveden v Certifikátu nebo jeho příloze. Požadovaný způsob reakce TLJ na Signály je zákazník oprávněn v průběhu trvání Smlouvy měnit způsobem uvedeným v Podmínkách.
2. K Informování Zákazníka prostřednictvím Kontaktních osob dochází v pořadí, jež si Zákazník může s Poskytovatelem sjednat.
3. Dohodnutý postup TLJ pro případ Neúspěšné komunikace je uveden v Certifikátu či Smlouvě.
4. Výjezd ZJ.
  - a. Poskytovatel se zavazuje mít pro kontrolu Objektu zajištěnu alespoň jednu ZJ se stanovištěm ve vzdálenosti zaručující garantovanou dobu dojezdu (dále jen „Přířazená ZJ“). **NENÍ-LI V CERTIFIKÁTU ČI SMLOUVĚ UVEDENO JINAK, POSKYTOVATEL GARANTUJE PŘÍJEZD PŘÍŘAZENÉ ZJ K OBJEKTU ZA OBVYKLÝCH DOPRAVNÍCH PODMÍNEK DO 20 (DVACETI) MINUT OD POTVRZENÍ POŽADAVKU K PROVEDENÍ VÝJEZDU ZE STRANY ZJ**, ledaže garantovanou dobu příjezdu nebylo možno dodržet z důvodů Vyšší moci.
  - b. Nemůže-li žádná Přířazená ZJ požadavek k provedení výjezdu potvrdit z důvodu řešení dřívějších požadavků, vyřizují se tyto další požadavky v pořadí, v jakém je ZJ od TLJ obdržela („výjezd do pořadí“), případně, má-li Poskytovatel tu možnost, může dle svého uvážení požadavek k provedení výjezdu vznést i na jinou ZJ, avšak v takovém případě se nepoužije ujednání o garantovaném dojezdovém čase.
  - c. Pokud není možné vyslat ke kontrole Objektu ZJ nebo nemůže-li vyslaná ZJ dosáhnout objektu, Informuje Poskytovatel Zákazníka.
5. Kontrola Objektu probíhá z míst bezpečně a legálně dostupných Zásahové jednotce. Poskytovatel upozorňuje Zákazníka, že při kontrole Objektu pracovníci ZJ nejsou oprávněni bez příslušných přístupových prostředků (např. klíče, karty, ovladače, čipy, kódy pro odemčení a odkódování) překonávat jakékoliv překážky (jako např. ploty, vrata apod.), zároveň nevstupují do prostor, kde je volně pohyblivý zvíře. Zákazník se zavazuje nahradit veškeré újmy, jež budou případně způsobeny pracovníku ZJ při kontrole Objektu volně se pohyblivým zvířetem.
6. Pokud ZJ při kontrole Objektu zjistí Mimořádnou událost, Informuje Poskytovatel Zákazníka. Vyžaduje-li to situace na Objektu, kontaktuje Poskytovatel příslušnou složku Integrovaného záchranného systému. Při Neúspěšné komunikaci nebo v případě, že lze důvodně předpokládat, že se narušitel stále nachází v Objektu, kontaktuje Poskytovatel nejdříve Policii ČR. V případě Mimořádné události není výjezd ZJ Zákazníkovi účtován.

7. **DOSTŘEŽENÍ OBJEKTU.** Nedohodne-li se Poskytovatel se Zákazníkem jinak, pak v případě Mimořádné události v Objektu poskytuje po dobu 2 (dvou) hodin od jejího zjištění Zákazníkovi službu dostřežení automaticky. Služba spočívá v dočasné přítomnosti ZJ u Objektu za účelem jeho ochrany před vniknutím třetích osob. Tato služba je v rozsahu shora uvedeném již zahrnuta v ceně Služby ochrany čerpané Zákazníkem. Není-li možné předat Objekt Zákazníkovi před uplynutím shora uvedeného rozsahu automatického poskytování Služby, je Služba vykonávána až do okamžiku zajištění Objektu proti vstupu neoprávněných osob, případně až do fyzického předání Objektu Zákazníkovi. **ZÁKAZNÍK SE ZAVAZUJE UHRADIT POSKYTOVATELI CENU ZA POSKYTNUTÉ DOSTŘEŽENÍ OBJEKTU NAD RÁMEC SHORA UVEDENÝ DLE HODINOVÉ SAZBY UVEDENÉ V DOPLŇKOVÉM CENÍKU PRO DODATEČNÉ DOSTŘEŽENÍ OBJEKTU PLATNÉM V DOBĚ POSKYTNUTÍ SLUŽBY, PŘÍPADNĚ ÚČELNĚ VYNALOŽENÉ NÁKLADY NA OPATŘENÍ PROTI VSTUPU NEOPRÁVNĚNÝCH OSOB. CENÍK JE VŽDY V AKTUÁLNÍM ZNĚNÍM UMÍSTĚN NA WEBU.**
8. **V PŘÍPADĚ TECHNOLOGICKÝCH VÝLUK ČI VÝPADKŮ, KTERÉ VZNIKLY MIMO SFÉRU VLIVU POSKYTOVATELE (JAKO NAPŘ. V DŮSLEDKU BOUŘKY, VÝPADKU VYSÍLAČŮ, NEFUNKČNOSTI PŘENOSOVÝCH TRAS, NEPLNĚNÍ TŘETÍCH STRAN APOD.) A NÁSLEDNĚHO DÁVKOVÉHO DORUČENÍ ZPRÁV Z ALARMŮ PO ODSTRANĚNÍ PŘÍČINY VÝLUKY ČI VÝPADKU, RESP. V PŘÍPADĚ JINÝCH SPECIFICKÝCH SITUACÍ, KDY ALARMY GENERUJÍ ZNAČNÉ MNOŽSTVÍ POPLACHOVÝCH SIGNÁLŮ VE VELMI KRÁTKÉM ČASOVÉM ÚSEKU (JAKO NAPŘ. V DŮSLEDKU VŠEOBECNĚ KONANÝCH OSLAV A SLAVNOSTÍ S POUŽITÍM ZÁBAVNÉ PYROTECHNIKY), ODBAVUJE TLJ SIGNÁLY ZÁSADNĚ V POŘADÍ DLE JEJICH ZÁVAŽNOSTI. I PŘES MAXIMÁLNÍ SNAHU POSKYTOVATELE MŮŽE PŘI ODBAVOVÁNÍ POPLACHOVÝCH SIGNÁLŮ V TĚCHTO SITUACÍCH DOCHÁZET KE ZPOŽŮVÁNÍ VÝJEZDŮ ZJ, KTERÉ BÝVAJÍ PŘIJÍMÁNY DO POŘADÍ.**
9. Zaznamená-li TLJ více než 5 (pět) Signálů poplach z Objektu během 30 (třiceti) dní, jejichž příčina nebyla kontrolou Objektu zjištěna (falešný nebo planý poplach) nebo jsou-li k Objektu provedeny nejméně 2 (dva) výjezdy během 24 (dvaceti čtyř) hodin na falešný nebo planý poplach, je Zákazník povinen učinit bezodkladně opatření k nápravě. Nedojde-li k nápravě ani do 14 (čtrnácti) dnů od doručení výzvy Poskytovatele ke zjednání nápravy Zákazníkovi, je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.
10. Jsou-li k Objektu provedeny nejméně 2 (dva) výjezdy během 24 (dvaceti čtyř) hodin z důvodu poplachu ze stejného detektoru (zóny) Objektu, u něž nebyla zjištěna jeho příčina, je Poskytovatel oprávněn po Informování Zákazníka vyřadit dotčený detektor (zónu) z režimu střežení. V případě, že Zákazník informuje Poskytovatele o provedení nápravy montážním partnerem, dojde znovu k začlenění dotčeného detektoru (zóny) do režimu střežení.
11. Se souhlasem Zákazníka může Poskytovatel na Objektu zdarma instalovat čipy sloužící ke kontrole zásahu ZJ. Čipy instalací přechází do vlastnictví Zákazníka. Zákazník je povinen informovat Poskytovatele o veškerých poškozeních či ztrátách čipu, které zjistí. Po ukončení Smlouvy Poskytovatel neprovádí odstranění čipů.
12. V rámci Služby Celková nebo Běžná ochrana může Poskytovatel v případě zájmu Zákazníka a za podmínky, že Zákazník předá ZJ příslušné přístupové prostředky pro vstup do Objektu, provádět:
  - a. Kontrolu vnitřních prostor Objektu.
    - i. Je-li to technicky možné, je Zákazník povinen přidělit ZJ příslušné přístupové prostředky pro vstup, které budou užívány výhradně ZJ (např. jedinečný kód pro odkódování).
    - ii. O převzetí přístupových prostředků pro vstup je Poskytovatel povinen se Zákazníkem sepsat protokol.
    - iii. Přístupové prostředky pro vstup jsou anonymně uloženy v bezpečnostních zavazadlech, přičemž klíče od vnitřních prostor Objektu jsou navíc uloženy v uzavřených bezpečnostních obálkách.
  - b. Asistenční výjezd (dovezení svěřených přístupových prostředků pro vstup).
    - i. Zákazník (prostřednictvím Kontaktní osoby) má možnost vyžádat si výjezd ZJ v případě, že potřebuje svěřenými přístupovými prostředky pro vstup zpřístupnit Objekt. Výjezd ZJ je zpoplatněn dle typu služby.
    - ii. Zákazník je povinen zajistit, aby v Objektu byla předání přítomna osoba, která bude schopna prokázat totožnost a oprávněnost vstupu do Objektu.
    - iii. ZJ po ověření oprávněnosti ke vstupu zpřístupní pomocí svěřených přístupových prostředků pro vstup Objekt. V případě pochybností může ZJ vstup do Objektu odepřít.
13. Zákazníci, kteří čerpají některou ze Služeb ochrany, mohou čerpat ještě následující služby na objednání:
  - a. Patrolace.
    - i. Zákazník si může s Poskytovatelem nezávisle na signálech přijímaných z Alarmu TLJ sjednat Kontrolu Objektu Zásahovou jednotkou v požadovaných časových úsecích (patroly), aniž by tato do Objektu vstupovala.
    - ii. O výsledku kontroly je v případě zjištění Mimořádné události v Objektu Informován Zákazník dohodnutým způsobem.
  - b. Kontrola zajištění Objektu.
    - i. Zákazník si může definovat čas, kdy Alarm nebo jeho část musí být zapnutý. Pokud není Alarm nebo jeho část v definovaném čase zapnutý, Poskytovatel o této skutečnosti Informuje Zákazníka.
  - c. Kontrola vstupu.
    - i. Zákazník může definovat časová pásma, ve kterých mu bude Poskytovatel dohodnutým způsobem oznamovat každé odjždění Alarmu nebo jeho části.

Tyto Služby lze sjednat s Poskytovatelem i telefonicky, např. na zákaznické lince Poskytovatele uvedené v čl. II. Podmínek. Ceny Služeb se řídí aktuálním doplňkovým ceníkem Poskytovatele umístěným na Webu.

## V. Specifikace Doprovodných služeb

1. Služba Provozní dohled: jedná se o Službu týkající se alarmů Jablotron, která umožňuje Zákazníkovi dálkovým způsobem zjišťovat v jeho Účtu ve službě MyJABLOTRON stav Alarmu a využívat další funkcionality spojené s tímto Účtem, dále umožňuje prostřednictvím Bezpečnostní SIM karty komunikaci Alarmu Zákazníka s cloudem Jablotron, poskytuje Zákazníkovi administraci Bezpečnostní SIM karty a dohled nad její provozuschopností, zajišťuje Zákazníkovi informační servis o novinkách a změnách v oblasti zabezpečovací techniky a služeb komerční bezpečnosti, a usnadňuje přechod na čerpání Služeb ochrany. Nezbytnou podmínkou pro zahájení poskytování této Služby je použití Bezpečnostní SIM karty v Alarmu.

## VI. Uzavření Smlouvy

1. Smlouva je uzavřena, jakmile Zákazník přijme nabídku na její uzavření. Přijetí nabídky s dodatkem, výhradou nebo jinou změnou není přijetím nabídky. Zákazník je při výběru Služby vázán nabídkou Poskytovatele a nemůže se od ní odchýlit.
2. Zákazník uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se seznámil s Podmínkami, s jejich obsahem souhlasí a přijímá je.
3. Smlouvu lze uzavřít v písemné formě nebo použitím prostředků komunikace na dálku (např. telefonem, e-mailem). U některých Služeb může Poskytovatel vyžadovat uzavření Smlouvy výhradně v listinné podobě.
4. Poskytovatel vydá Zákazníkovi bezodkladně po uzavření Smlouvy alespoň jedno její vyhotovení, s výjimkou případů, kdy ke sjednání poskytnutí (jednorázové) Služby dochází v situaci naléhavé potřeby (např. sjednání patrolace prostřednictvím TLJ). V případě uzavření Smlouvy v jiné než listinné podobě vystaví Zákazníkovi Certifikát a zašle jej Zákazníkovi na jím zadanou e-mailovou nebo poštovní adresu, a to spolu s Podmínkami.
5. Certifikát a Podmínky Poskytovatel zašle e-mailem Zákazníkovi i kdykoliv poté na požádání.
6. Smlouva je uzavírána v českém jazyce. V případě překladu Smlouvy do jiného jazyka je rozhodující české znění.
7. **ZAPLACENÍM FAKTURY POSKYTOVATELE, KTEROU JE MU ÚČTOVÁNO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY, ZÁKAZNÍK POTVRZUJE, ŽE BYLA SMLOUVA UZAVŘENA A ŽE SE SEZNÁMIL S OBSAHEM SLUŽBY A PODMÍNKAMI JEJÍHO POSKYTOVÁNÍ.**
8. Uzavření Smlouvy použitím prostředků komunikace na dálku.
  - a. Zákazník může uzavřít Smlouvu tak, že vysloví svůj souhlas s nabídkou plnění (Služeb) v rámci aktivačního telefonického rozhovoru. Během tohoto rozhovoru jsou získány a zaevidovány veškeré potřebné údaje o Objektu, Zákazníkovi a Zákazníkem vybrané Službě do monitorovacího systému Poskytovatele.
  - b. Zákazník je povinen v aktivačním rozhovoru pravdivě uvést veškeré údaje potřebné k uzavření Smlouvy.
  - c. Pokud je Smlouva uzavřena se Zákazníkem, který je spotřebitelem, použitím prostředků komunikace na dálku, má Zákazník právo od takové Smlouvy odstoupit podle čl. VII. odst. 4. Podmínek.
  - d. Zákazník má právo před ukončením aktivačního rozhovoru veškeré údaje sdělené Poskytovateli zkontrolovat, opravit a případně zcela odstranit a Smlouvu tak neuzavřít. Souhlasným ukončením aktivačního rozhovoru je Smlouva uzavřena.
  - e. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření Smlouvy vyplývají z procesu uzavírání Smlouvy popsaného v tomto odst. 8. Podmínek.
9. Změna Služby.
  - a. Zákazník je oprávněn kdykoliv po uplynutí 3 (tři) měsíců čerpání kterékoliv Služby ochrany požádat o výměnu jím čerpané Služby za jinou Službu ochrany.
  - b. Změna Služby může být sjednána vždy jedině od prvního dne měsíce následujícího po sdělení požadavku na změnu Poskytovateli, to však za podmínky, že požadavek na změnu Služby sdělí Zákazník Poskytovateli nejpozději 3 (tři) pracovní dny před koncem kalendářního měsíce, jinak je změna možná až od prvního dne druhého měsíce následujícího po sdělení požadavku na změnu Poskytovateli.

## VII. Doba trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nedohodnou-li se Strany jinak.
2. Výpověď Smlouvy, a to i uzavřené na dobu určitou, může kdykoliv učinit kterákoliv ze Stran, a to i bez udání důvodu.
  - a. Výpovědní doba činí 1 (jeden) měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Straně.
  - b. Zákazník je oprávněn vypovědět Smlouvu i prostřednictvím příslušného formuláře Poskytovatele, který mu na vyžádání zašle Poskytovatel. Naskenovanou podobu vyplněného a Zákazníkem či jeho oprávněným zástupcem podepsaného formuláře Zákazník zasílá Poskytovateli na jeho e-mailovou adresu uvedenou v čl. II. Podmínek.

3. Strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy z důvodu uvedeného v zákoně, ve Smlouvě nebo Podmínkách.
4. Zákazník, který je spotřebitelem, je oprávněn od Smlouvy uzavřené použitím prostředků komunikace na dálku nebo Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 (čtrnácti) dnů, přičemž pro odstoupení dále platí následující:
  - a. Lhůta běží ode dne uzavření Smlouvy.
  - b. Uplatnění práva odstoupit od Smlouvy Zákazník sděluje Poskytovateli zasláním oznámení, přičemž Zákazník může použít vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, který je ke stažení k dispozici na Webu (sekce Ke stažení), není to však povinností Zákazníka.
  - c. K dodržení lhůty pro odstoupení od Smlouvy postačuje odeslat oznámení před jejím uplynutím.
  - d. Pokud Zákazník odstoupí od Smlouvy, vrátí mu Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 (čtrnácti) dnů ode dne, kdy mu došlo oznámení Zákazníka o odstoupení od Smlouvy, všechny platby, které od Zákazníka obdržel. Vrácení plateb Poskytovatel provede stejným způsobem, který použil Zákazník pro provedení své úhrady, pokud se nedohodne se Zákazníkem jinak. V žádném případě tím Zákazníkovi nevzniknou další náklady.
  - e. Pokud Zákazník požádal, aby poskytování Služeb začalo během lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí Poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za Služby poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy.
5. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy z důvodu:
  - a. zahájení insolvenčního řízení se Zákazníkem, a to i kdykoliv po jeho zahájení včetně období po prohlášení konkursu na majetek Zákazníka,
  - b. prodlení Zákazníka s úhradou jakéhokoliv jeho peněžitého závazku dle Podmínek či Smlouvy déle než třicet (30) dnů,
  - c. nenadále nemožnosti zajišťovat výjezd ZJ ke kontrole Objektu v souladu s Podmínkami,
  - d. opakované nemožnosti úspěšně kontaktovat Zákazníka, který nereaguje ani na výzvu Poskytovatele, aby jej kontaktoval,
  - e. z jiných důvodů uvedených v zákoně, ve Smlouvě či Podmínkách.
6. 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.
7. Odstoupení je účinné doručením písemného oznámení druhé Straně a nevyplývá-li ze zákona jinak, má účinky jen do budoucna.

#### **VIII. Práva a povinnosti Poskytovatele**

1. Poskytovatel monitoruje, zpracovává a po dobu minimálně 3 (tři) měsíců archivuje komunikaci přijatou z Alarmu.
2. Poskytovatel v souladu s příslušnými technickými normami a s případně se Zákazníkem sjednaným stupněm zabezpečení Objektu monitoruje funkčnost komunikace mezi TLJ a Alarmem a v případě zjištění ztráty spojení TLJ Informuje Zákazníka.
3. Poskytovatel za účelem plnění svých povinností ze Smlouvy, poskytování Služby, jakož i k doložení obsahu sjednané Služby či pokynu Zákazníka, případně zlepšení kvality poskytovaných Služeb monitoruje (nahrává) 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 3 (tři) let od skončení Smlouvy. Po uplynutí této doby budou zlikvidovány.

#### **IX. Práva a povinnosti Zákazníka**

1. Zákazník uzavřením Smlouvy ubezpečuje Poskytovatele, že je oprávněn užívat Objekt a že z jeho strany nedochází ke sjednání Služby za účelem podpory či ochrany jednání, které je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy či právem třetí osoby k Objektu, a ani takto nebude využívána. Pokud se prohlášení Zákazníka obsažené v tomto odstavci ukáže být nepravdivým a dojde-li k uplatnění nároku třetí osoby vůči Poskytovateli z důvodu porušování, omezování či jiného bránění výkonu jejího práva k Objektu v důsledku poskytování Služby, zavazuje se Zákazník poskytnout veškerou součinnost Poskytovateli při obraně proti takovému nároku. Nebude-li však obrana proti uplatněnému nároku úspěšná, zavazuje se Zákazník Poskytovatele v plném rozsahu odškodnit, tzn. zejména mu nahradit veškeré škody, újmy, vynaložené výdaje, poplatky či jakékoliv jiné náklady, a to bez zbytečného odkladu poté, co k tomu bude Poskytovatelem vyzván.
2. Zákazník uzavřením Smlouvy požaduje ve smyslu příslušných ustanovení Občanského zákoníku zahájení poskytování Služby dle možností Poskytovatele bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy (tzn. v případě Zákazníka, který je spotřebitelem, již ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy uzavřené na dálku či mimo obchodní prostory).
3. Zákazník odpovídá za řádné seznámení Kontaktních osob s Podmínkami, a to ještě před zahájením poskytování Služby, resp. tehdy, kdy je to nejdříve možné.

4. Zákazník si pro telefonickou 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, jinak jim není poskytnuta příslušná informace. Pokud si Zákazník nezvolí heslo, jsou Kontaktní osoby povinny komunikovat s TLJ prostřednictvím Kontaktního tel. čísla, jinak jim bude poskytnutí informací odmítnuto.
5. Zákazník se zavazuje:
  - a. v dostatečném předstihu a není-li to možné, pak bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli veškeré změny údajů uvedených Poskytovateli v souvislosti s Aktivací nebo poskytováním Služby, zejména pak ty, které jsou pro ZJ podstatné pro identifikaci Objektu (vizuální změny Objektu, změna identifikátoru Objektu u Služeb, které zahrnují střežení Objektu apod.) nebo pro kontrolu Objektu (výměna zámků, volně pobíhající zvíře apod.), nebo pro komunikaci se Zákazníkem (např. Kontaktní telefonní čísla či Kontaktní osoby);
  - b. neprodleně oznámit Poskytovateli zničení či poškození Systému;
  - c. zajistit pro komunikaci s TLJ svoji telefonickou dostupnost resp. dostupnost Kontaktních osob, jinak nese riziko nákladů spojených s případnými nezbytnými opatřeními přijatými Poskytovatelem za účelem střežení Objektu.
6. Zákazník je povinen telefonicky oznámit TLJ zahájení a ukončení servisních prací na Alarmu.
  - a. Zákazník může pověřit Montážního partnera, který mu provádí servis Alarmu, aby za Zákazníka oznámil TLJ zahájení a ukončení servisních prací na Alarmu; takové pověření je uvedeno ve Smlouvě resp. Certifikátu.
  - b. **PO DOBU NAHLÁŠENÝCH SERVISNÍCH PRACÍ NEREAGUJE POSKYTOVATEL NA ŽÁDNÉ PŘÍCHOZÍ SIGNÁLY Z OBJEKTU, A TO BEZ OHLEDU NA TO, ZDALI BYL ALARM UVEDEN DO REŽIMU SERVIS ČI NIKOLIV.**
7. **TLJ ZA ZAHÁJENÍ SERVISNÍCH PRACÍ POVAŽUJE ROVNĚŽ PŘIJETÍ SIGNÁLU O ZAHÁJENÍ REŽIMU SERVIS ALARMU.**
  - a. **POSKYTOVATEL O PŘIJETÍ SIGNÁLU O ZAHÁJENÍ REŽIMU SERVIS ALARMU ZÁKAZNÍKA NIJAK NEINFORMUJE.**
  - b. **OBDRŽÍ-LI TLJ SIGNÁL O UKONČENÍ REŽIMU SERVIS ALARMU, ANIŽ BY PŘEDTÍM ZÁKAZNÍK TELEFONICKY OZNÁMIL TLJ ZAHÁJENÍ A UKONČENÍ SERVISNÍCH PRACÍ NA ALARMU, TAK POSKYTOVATEL JEŠTĚ PO DOBU PĚTI (5) MINUT OD OBDRŽENÍ TOHOTO SIGNÁLU NEREAGUJE NA ŽÁDNÉ PŘÍCHOZÍ SIGNÁLY Z OBJEKTU.**
8. Zákazník si je vědom, že pro spolehlivou funkci Alarmu je nutná jeho pravidelná roční kontrola Montážním partnerem. Zákazník se zavazuje udržovat na svůj náklad a odpovědnost Alarm ve funkčním a provozuschopném stavu, zejména pak provádět za tím účelem předepsané nebo doporučené kontroly a zkoušky.
9. Informace o rozšířené záruce Alarmu Jablotron. Výrobce se zavázal pro uživatele Služeb bezplatně opravovat vadný Alarm ve svém servisním středisku po dobu 7 (sedmi) let od jeho první instalace. Podmínky, za kterých je rozšířená záruka poskytována, jsou uloženy v Účtu Zákazníka dostupném z webové aplikace MyJABLOTRON.
10. Informace o pojištění odpovědnosti Výrobce za škodu pro případ poruchy či selhání Alarmu Jablotron. Výrobce má pojištěnu svoji odpovědnost za škodu způsobenou odcizením věci z Objektu či zničením věci v Objektu střeženém Alarmem při poruše Alarmu nebo selhání Alarmu. Podmínky pojištění jsou uloženy v Účtu Zákazníka dostupném z webové aplikace MyJABLOTRON.

## X. Cenové a platební podmínky

1. Cena za Službu poskytovanou Zákazníkovi je uvedena ve Smlouvě či v Certifikátu. Ceny některých Služeb, které nejsou poskytovány pravidelně, jsou uvedeny v doplňkovém ceníku, jehož aktuální znění je Zákazníkovi přístupné na Webu. Doplňkový ceník je Poskytovatel oprávněn kdykoliv změnit a uveřejnit příslušné změny na Webu nejméně jeden (měsíc) před jejich účinností.
2. Cenu za poskytované Služby Zákazník hradí dopředu na příslušné kalendářní čtvrtletí, není-li Stranami sjednáno jinak.
3. Podkladem Zákazníka pro zaplacení ceny Služby je faktura Poskytovatele zasílaná dle dohody Stran elektronickou formou na e-mailovou adresu Zákazníka.
4. Cena za Službu nezahrnuje výjezdy ZJ (s výjimkou Služby Celková ochrana).
5. Zákazník je povinen uhradit fakturu ve výši v ní uvedené bezhotovostně na účet Poskytovatele, a to bezodkladně po té, kdy mu byla faktura doručena, není-li ve faktuře uvedena delší doba splatnosti.

## XI. Ochrana osobních údajů

1. Zákazník si je vědom, že:
  - a. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat jeho osobní údaje za účelem plnění Smlouvy, jakož i pro nezbytnou ochranu svých práv a právem chráněných zájmů;
  - b. Poskytovatel je oprávněn v zákonem stanoveném rozsahu použít osobní údaje Zákazníka i za účelem nabízení obchodu nebo služeb;

- c. Poskytovatel je oprávněn podrobnosti elektronického kontaktu pro elektronickou poštu získané od Zákazníka za účelem plnění Smlouvy využít pro potřeby šíření obchodních a provozních sdělení týkajících se výrobků nebo služeb Poskytovatele;
  - d. je povinen osobní údaje sdělované při uzavírání Smlouvy uvádět správně a pravdivě, a že je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovatel jejich změnu.
2. Poskytovatel je oprávněn osobní údaje Zákazníka v nezbytném rozsahu zpřístupnit svým dodavatelům, kteří se podílí na poskytování Služby (zejména pak ZJ).
3. Zákazník souhlasí s tím, aby Poskytovatel:
  - a. k údajům uvedeným v odstavci 1., písm. b. a pro účel v něm uvedený, přiřazoval i další jeho osobní údaje, které získá na základě Smlouvy, či v souvislosti s ní,
  - b. údaje uvedené v odstavci 1., písm. b. poskytl za účelem nabízení obchodu a služeb i jinému správci, který je personálně či majetkově propojen s Poskytovatelem,
  - c. zpracovával jeho osobní údaje v podobě záznamů telefonické komunikace s Poskytovatelem za účelem zvyšování kvality poskytovaných Služeb,
4. Souhlas se zpracováním osobních údajů může Zákazník kdykoliv písemně odvolat. Poskytovatel je oprávněn osobní údaje zpracovávané na základě souhlasu Zákazníka zpracovávat nejdéle do uplynutí 3 (tří) let ode dne ukončení Smlouvy. Zákazník může kdykoliv bezplatně Poskytovateli sdělit, že si nepřeje dostávat další obchodních sdělení, a to na e-mailovou adresu Poskytovatele uvedenou v čl. II. Podmínek.
5. 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. Je-li žádost Zákazníka shledána oprávněnou, Poskytovatel odstraní neprodleně závadný stav.
6. Poskytne-li Zákazník v souvislosti se Smlouvou Poskytovateli osobní údaje jiné osoby, odpovídá za to, že tak učinil s vědomím dotčeného subjektu údajů, na základě jeho informovaného souhlasu a že předtím splnil veškeré zákonné povinnosti uložené k jejich ochraně.

## XII. Podmínky provozu Bezpečnostní SIM karty

1. Bezpečnostní SIM karta není majetkem Zákazníka a ten není oprávněn s ní disponovat nebo ji používat k jinému účelu, než provozování v rámci Alarmu v souladu s Podmínkami. Zákazník není oprávněn Bezpečnostní SIM kartu z Alarmu vyjmát bez předchozího souhlasu Poskytovatele, nebo alespoň předchozího oznámení Poskytovateli. V případě, že by Bezpečnostní SIM karta byla použita v jiném zařízení, je Poskytovatel oprávněn její provoz zablokovat, aniž by Informoval Zákazníka, a zároveň je oprávněn odstoupit od Smlouvy.
2. Cena za poskytování kterékoliv Služby ochrany a Služby Provozní dohled týkající se Alarmu Jablotron již zahrnuje veškerý servis ohledně provozování Bezpečnostní SIM karty v Alarmu a její administrace, včetně zajištění případné datové komunikace Alarmu jejím prostřednictvím v rámci Služby MyJABLOTRON. U ostatních Alarmů je cena za provozování, administraci a datovou komunikaci sjednána ve Smlouvě. **ZÁKAZNÍK NESE NÁKLADY SPOJENÉ S POUŽITÍM BEZPEČNOSTNÍ SIM KARTY V ROZPORU S OBCHODNÍMI PODMÍNKAMI.**
3. Poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za nefunkčnost Bezpečnostní SIM karty, s výjimkou nefunkčnosti, kterou způsobil sám, ani neodpovídá za funkčnost sítě GSM/GPRS příslušného mobilního operátora, v níž je Bezpečnostní SIM karta registrována.
4. Poskytovatel je oprávněn nahlížet do podrobných výpisů komunikace Bezpečnostní SIM karty zpracovávaných provozovatelem telekomunikační sítě a tuto informaci využít při komunikaci se Zákazníkem.
5. Bude-li Bezpečnostní SIM karta využívána Zákazníkem déle než 30 (třicet) dnů bez Aktivace některé ze Služeb, dojde k jejímu zablokování. Poskytovatel se před takovým zablokováním Bezpečnostní SIM karty pokusí kontaktovat Zákazníka, aby měl možnost zjednat nápravu.
6. Podmínky pro provoz Bezpečnostní SIM karty se uplatňují od okamžiku, kdy Zákazník prvně využije Bezpečnostní SIM kartu k přenosu informací.
7. Pokud Zákazník ve svém Alarmu Jablotron použije jinou než Bezpečnostní SIM kartu, nemůže pro takový Alarm v převážné většině případů využívat Službu MyJABLOTRON. Zároveň je povinen vrátit Bezpečnostní SIM kartu Poskytovateli nejpozději do 10 (deseti) dnů ode dne, kdy ji přestane využívat, nebo ji ve stejné lhůtě znehodnotit a oznámit tuto skutečnost Poskytovateli.



**XIII. Práva z vadného plnění – reklamace, řešení sporů**

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Zákazníkovi sjednanou Službu za podmínek, v kvalitě a v rozsahu uvedených ve Smlouvě, resp. Podmínkách, a zavazuje se pouze k činnostem sjednaným ve Smlouvě nebo Podmínkách. Poskytovatel odpovídá pouze za porušení povinnosti vykonat takto sjednané činnosti, a nikoliv za výsledek.
2. V případě, že byla Služba vadně poskytnuta a provedení nápravy je možné, má Zákazník právo na bezplatnou nápravu, zejména na doplnění Služby nebo na poskytnutí náhradní Služby, nebo na přiměřenou slevu z ceny.
3. Není-li provedení nápravy možné a Službu nelze kvůli vadě řádně užívat, má Zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny Služby nebo od Smlouvy odstoupit. Případná další práva vyplývající z platných právních předpisů nejsou tímto ustanovením dotčena.
4. Práva z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží, pokud o vadě před poskytnutím Služby věděl nebo vadu sám způsobil, zejména poskytnutím nesprávných nebo neúplných informací a podkladů.
5. Právo z vadného plnění nevylučuje právo na náhradu škody, čeho lze však dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu, včetně náhrady škody.
6. Uplatnění reklamace
  - a. Zákazník má právo uplatnit reklamaci poskytnuté Služby (vadné plnění) nebo obdržené faktury - daňového dokladu, pokud tato neobsahuje náležitosti předepsané zákonem či je vystavena v rozporu se Smlouvou.
  - b. Reklamaci faktury je Zákazník povinen uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co ji obdržel.
  - c. Reklamaci vadného plnění je Zákazník povinen uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co mu byla Služba poskytnuta, a mohl vadu zjistit.
7. Reklamace Zákazníka, který je spotřebitelem.
  - a. Zákazník uplatňuje práva z vadného plnění u Poskytovatele zpravidla písemně, přičemž v oznámení uvede své údaje, vytkanou vadu plnění, stejně tak právo z vadného plnění, jaké si zvolil (způsob vyřízení reklamace).
  - b. Poskytovatel písemně potvrdí Zákazníkovi, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy vady (nápravy Služby) nebo jiné vyřízení reklamace a dobu jejího trvání, případně písemně odůvodní zamítnutí reklamace.
  - c. Změna volby práva z vadného plnění bez souhlasu Poskytovatele je možná jen tehdy, žádal-li Zákazník opravu vady (nápravu Služby), která se ukáže být neodstranitelná.
  - d. Poskytovatel je povinen ihned, nejpozději do 3 (tří) pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci Zákazníka. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady včetně doby potřebné k vyžádání a poskytnutí součinnosti od třetích stran. Informaci o nutnosti odborného posouzení a vyžádání nebo poskytnutí součinnosti od třetích stran v této lhůtě sdělí Zákazníkovi.
  - e. Reklamaci Zákazníka včetně odstranění vady (nápravy Služby), Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 (třiceti) dnů od uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení Smlouvy.
  - f. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění se prodlužuje o dobu od uplatnění oprávněné reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Zákazník povinen si plnění převzít.
  - g. Nebude-li reklamace vyřešena jiným způsobem nebo nedohodne-li se Poskytovatel se Zákazníkem jinak, budou Zákazníkovi vráceny zaplacené částky za reklamované Služby ve výši odpovídající přiměřené slevě z ceny Služeb nebo částky chybně vyúčtované s tím, že přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany Poskytovatele započteny na úhradu pohledávek za Zákazníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů třeba vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), jsou Strany povinny poskytnout si potřebnou součinnost ke splnění příslušných daňových povinností.
  - h. U oprávněné reklamace náleží Zákazníkovi náhrada účelně vynaložených nákladů. Neuplatní-li však právo na náhradu těchto nákladů do 1 (jednoho) měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu (uplatnit reklamaci), nárok na náhradu nákladů ztrácí.
8. Pokud Poskytovatel postupuje při vyřizování reklamací Zákazníků, kteří nejsou spotřebiteli, obdobným způsobem, jako při vyřizování reklamací Zákazníků, kteří spotřebiteli jsou, neuznává tím, že tyto Zákazníci mají všechna práva, která náleží pouze spotřebitelům.
9. V případě Vyšší moci nebo nastanou-li na straně Zákazníka okolnosti, na jejichž základě Zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Poskytovatelem zabezpečené služby, nevzniká Zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.
10. Zákazník může své stížnosti a připomínky týkající se Smlouvy uplatnit telefonicky nebo písemně prostřednictvím kontaktních údajů Poskytovatele uvedených v čl. II. Podmínek. V případě, že má stížnost Zákazníka, který je spotřebitelem, obsahové náležitosti jako reklamace Služeb, bude tato stížnost vyřizována jako reklamace podle Podmínek.
11. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení sporu, přičemž se může se svou stížností nebo návrhem na mimosoudní řešení obrátit na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), která vykonává dozor nad dodržováním povinností podle příslušných předpisů o ochraně spotřebitele a je rovněž příslušným orgánem pro mimosoudní řešení spotřebitelských

sporů. Spotřebitel může pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů využít platformu pro řešení sporů on-line, která je dostupná na internetových stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

12. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.
13. Smlouva a související otázky se řídí českým právem, zejména občanským zákoníkem, předpisy o ochraně spotřebitele, a dalšími právními předpisy České republiky v platném znění. Případné soudní spory mezi Stranami řeší příslušné obecné soudy České republiky.

#### XIV. Odpovědnost Stran

1. **V PŘÍPADĚ, ŽE POSKYTOVATEL PORUŠÍ JAKOUKOLIV SVOU POVINNOST V SOUVISLOSTI S PLNĚNÍM SMLOUVY, A ZÁKAZNÍKOVÍ Z TAKOVÉHO JEDNÁNÍ VZNIKNE ŠKODA, JEJÍŽ NÁHRADA NENÍ POKRYTA POJIŠTĚNÍM ZÁKAZNÍKA, JE ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE ZA VZNIK TÉTO ŠKODY LIMITOVÁNA (I) ČÁSTKOU 150.000,- Kč (STOPADESÁT TISÍC KORUN ČESKÝCH), NENÍ-LI VE SMLouvĚ RESP. CERTIFIKÁTU VÝSLOVNĚ UVEDENA JINÁ ČÁSTKA, A SOUČASNĚ (II) POSKYTOVATEL NEODPOVÍDÁ ZA UŠLÝ ZISK A NEPŘÍMÉ ŠKODY S VÝJIMKOU ŠKOD ZPŮSOBENÝCH ÚMYSLNĚ NEBO Z HRUBÉ NEDBALOSTI.**
2. Poskytovatel je zproštěn povinnosti náhrady škody vůči Zákazníkovi vzniklé mu porušením povinnosti ze Smlouvy či ze zákona Poskytovatelem v důsledku Vyšší moci.
3. Poskytovatel neodpovídá za:
  - a. dojezdový čas Policie ČR, již byla nahlášena Mimořádná událost,
  - b. dopadení osoby, která způsobila Mimořádnou událost,
  - c. výpadky podpůrných služeb třetích osob souvisejících s poskytováním Služby (např. nefunkčnost GSM/GPRS a obdobných sítí a telekomunikačních tras, poruchy a výpadky sítě internet),
  - d. a za případnou škodu, která v důsledku těchto skutečností Zákazníkovi vznikla.
4. Zákazník je povinen vyznat Poskytovateli písemně o vzniku škody a uplatnit nárok na její náhradu bez zbytečného odkladu po jejím vzniku, nejpozději však do 1 (jednoho) měsíce od vzniku škody.
5. Zákazník se zavazuje v případě vzniku škody vynaložit ve vztahu k Poskytovateli, případně pojišťovně, u které má sjednáno Poskytovatel pojištění své odpovědnosti za škodu, veškerou součinnost potřebnou pro posouzení příčin vzniku škody, výše škody a následně pro likvidaci pojistné události.
6. Zákazník je u jím čerpané Služby odpovědný zejména za:
  - a. zajištění přístupu Alarmu k příslušné přenosové síti resp. internetu pro plně funkční přenos signálů do monitorovacího systému.
  - b. zajištění plnohodnotného provozu Alarmu (zejména jeho napájení elektrickou energií a záložního zdroje).
  - c. dosažitelnost Kontaktních osob v případech, kdy je třeba dle Podmínek součinnost z jejich strany, zejména pak zajištění jejich zpětné reakce nejdéle do 2 (dvou) hodin od Neúspěšné komunikace.
  - d. vznik škody z důvodu postupu Poskytovatele dle pokynů či informací, které neodpovídají aktuálnímu stavu na straně Zákazníka (např. ohledně změn Objektu, Alarmu, Kontaktních osob), pokud Poskytovateli změny Zákazník prokazatelně neoznámil.

#### XV. Změna Podmínek

1. Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu Podmínky z důvodu rozumné potřeby (zejména z důvodu rozšíření poskytovaných Služeb vč. doprovodných, změny technologie použité k nebo při poskytování Služeb, změny cen nebo podmínek plnění třetí strany využívané Poskytovatelem při poskytování Služeb, změny právních předpisů upravujících poskytování Služeb či regulujících navazující oblasti, nebo změny v jejich výkladu, resp. v rozhodovací praxi dotčených orgánů) změnit.
2. Změnu je Poskytovatel povinen předem oznámit Zákazníkovi, a to buď prostřednictvím e-mailu, faktury nebo Účtu Zákazníka ve Službě MyJABLOTRON, a zároveň uveřejněním příslušné změny a nového znění Podmínek, které nahrazuje předchozí znění, na Webu nejpozději 2 (dva) měsíce před nabytím jejich účinnosti.
3. Zákazník je povinen se se změnou Podmínek seznámit. Zákazník má právo změny odmítnout, a to písemnou výpovědí Smlouvy s 2 (dvou) měsíční výpovědní dobou, jejíž běh počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.
4. Pokud Zákazník nevypraví písemně Smlouvu ve smyslu předchozího odstavce nejpozději před nabytím účinnosti změny, platí, že navrhovanou změnu Podmínek k datu navrhované účinnosti přijal.

JABLOTRON SECURITY a.s.