

(účinnost od 25. 05. 2018)

**I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

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 upravují práva a povinnosti Stran při poskytování a čerpání Služeb ohledně mobilních objektů.
2. Definice a zkratky použité v Podmínkách s velkým počátečním písmenem mají pro účely Smlouvy a poskytování Služeb význam uvedený v Podmínkách.
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, ceníkem a doplňkovým ceníkem smluvní podmínky, za kterých jsou poskytovány Služby. V případě rozporu znění jednotlivých dokumentů má přednost znění Smlouvy, pak Podmínek a poté ceníku a doplňkového ceníku.

**II. DEFINICE POJMŮ**

„Aktivace Služby“	okamžik, od kterého je Poskytovatel povinen dle Smlouvy poskytovat Službu Zákazníkovi a Zákazník je oprávněn ji čerpat.  Datum Aktivace Služby se sjednává dohodou se Zákazníkem.
„Bezpečnostní SIM karta“	zvláštní SIM karta dodávaná Poskytovatelem, určená výhradně k použití v Systému, která zajišťuje registraci Systému do cloudu Jablotron, případně datovou komunikaci Systému se Službou MyJablotron.  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 uživatelem Bezpečnostní SIM karty.
„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.
„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. Kontaktní osobou může být pouze osoba starší 16 (šestnácti) let, jejíž svéprávnost není omezena.  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 může kdykoliv Kontaktní osoby změnit.  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.
„Občanský zákoník“	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
„Objekt“	střežený mobilní objekt (např. automobil, pracovní stroj, plavidlo), jehož se týká poskytování Služby.
„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.

„Poskytovatel“	<p>JABLOTRON SECURITY a.s.  sídlo: 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.  web: www.bezpecnostnicentrum.cz  bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č.ú. 1939178359/0800,</p>
„Signál“	<p>znamená signál nebo zprávu vyslané ze Systému a přijaté Poskytovatelem, které má Systém v závislosti na svém druhu sbírat a přenášet, jako např. informace o vyhlášených poplachových stavech v Objektu, technickém stavu Systému nebo jeho části či o poruchách, nebo o poloze Objektu.</p> <p>Signálem se rozumí např. poplachový Signál (zpráva přijatá na TLJ, která je vysílána aktivací některého detektoru Systému, např. detektoru otevření, nebo detekcí úmyslného zasahování nebo nedovolené manipulace se Systémem nebo jeho částí, nebo aktivací pohybového detektoru).</p>
„Služba“	<p>kterákoliv ze služeb, na kterou se vztahují Podmínky, poskytovaná Zákazníkovi na základě Smlouvy Poskytovatelem.</p> <p>Zákazník si je vědom, že poskytování Služeb souvisejících s přenosem Signálů ze Systému, 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.</p> <p>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.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- procesům a službám doprovázejícím či umožňujícím vysílání Signálu ze Systému,</li> <li>- GSM/GPRS sítím, internetu a jim obdobným, jejich kvalitě a funkčnosti,</li> <li>- komponentám v LAN sítích, jejich kvalitě a funkčnosti; a</li> <li>- hardwarovému a softwarovému vybavení mimo sféru dispozice Poskytovatele.</li> </ul>
„Služba MyJablotron“	<p>služba určená Zákazníkům spočívající v poskytnutí možnosti získávat po zadání přihlašovacích údajů prostřednictvím uživatelského rozhraní cloudu Jablotron (Účet) zřízeného a dostupného Zákazníkům z webových stránek Jablotronu anebo z mobilní aplikace MyJablotron informace o stavu registrovaného zařízení Jablotron a využívat další funkcionality Účtu s provozem zařízení související.</p> <p>Přístupové údaje do Služby MyJablotron získá Zákazník na vyžádání e-mailem od Poskytovatele.</p> <p>Práva a povinnosti vztahující se k poskytování Služby MyJablotron jsou obsaženy ve Veřejných obchodních podmínkách cloudu Jablotron, s nimiž je Zákazník povinen před využitím Služby MyJablotron vyjádřit svůj souhlas.</p>
„Smlouva“	<p>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.</p> <p>Součástí Smlouvy jsou veškeré její přílohy.</p>
„Strana“	<p>kterákoliv ze smluvních stran Smlouvy.</p>
„Systém“	<p>Poskytovatelem podporované technické zařízení (autoalarm, logistická jednotka) instalované do Objektu 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, které jsou následně zobrazovány ve Službě MyJablotron</p> <p>Systém lze provozovat pouze s Bezpečnostní SIM kartou.</p>
„Tísňová linka Jablotron“ nebo „TLJ“	<p>dispečerské pracoviště dohledového a poplachového přijímacího centra Poskytovatele s nepřetržitým provozem, které u Služeb zahrnujících střežení Objektu sleduje a vyhodnocuje prostřednictvím Monitorovacího systému Signály přicházející ze Systému, koordinuje činnost Zásahových jednotek a komunikuje se Zákazníkem ohledně</p>

	poskytování Služby, a u ostatních Služeb poskytuje asistenci Zákazníkům v dále uvedených zátěžových situacích.
„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
„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, stávková, 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).
„Web“	internetové stránky Poskytovatele provozované na adrese: www.bezpecnostnicentrum.cz
„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 provedení registrace zároveň oznámit Poskytovateli.  Zákazníkem není manžel/-ka Zákazníka.
„Zásady“	dokument Zásady zpracování osobních údajů ve společnosti JABLOTRON SECURITY a.s.
„Zásahová jednotka“ nebo „ZJ“	osoba provádějící pro Poskytovatele v rámci poskytování Služby fyzickou kontrolu Objektu, případně jinou dohodnutou činnost. Fyzické dohledání Objektu provádí ZJ pouze na území České republiky.

### III. POSKYTOVANÉ SLUŽBY

1. Podmínky se vztahují na poskytování následujících Služeb: Monitoring, Provozní dohled pro mobilní objekty, Vozidlo online, Střežení a Střežení Premium.
2. **ZÁKAZNÍK JE SEZNÁMEN S TÍM, ŽE K ČERPÁNÍ SLUŽBY MUSÍ MÍT ZÁROVEŇ AKTIVOVÁN ÚČET V CLOUDU JABLOTRON, BEZ NĚJŽ NEMÁ PŘÍSTUP K CELÉMU ROZSAHU SLUŽEB, JAK JE UVEDEN V PODMÍNKÁCH.**
3. **Monitoring** je Služba pro logistické jednotky, která zahrnuje:
  - a. on-line monitoring Objektu v mapovém podkladu s historií tras;
  - b. elektronickou knihu jízd pro měsíční vyúčtování;
  - c. sledování najetých kilometrů, stavu tachometru a spotřeby;
  - d. správu více Objektů a řidičů;
  - e. komunikaci Systému Zákazníka s cloudem Jablotron prostřednictvím Bezpečnostní SIM karty za podmínek platných pro provozování cloudu Jablotron;
  - f. administraci Bezpečnostní SIM karty a dohled nad její provozuschopností;
  - g. informační servis o novinkách a změnách v oblasti zabezpečovací techniky a služeb komerční bezpečnosti;
  - h. rozšíření záruky ze strany Výrobce na pět (5) let bezplatných oprav Systému v servisním středisku Jablotron.
4. **Provozní dohled pro mobilní objekty** je Služba pro autoalarmy, která zahrnuje:
  - a. možnost zjišťovat stav Systému;
  - b. sledování historie událostí ze Systému;
  - c. možnost notifikace vybraných událostí ze Systému;
  - d. komunikaci Systému Zákazníka s cloudem Jablotron prostřednictvím Bezpečnostní SIM karty za podmínek platných pro provozování cloudu Jablotron;
  - e. administraci Bezpečnostní SIM karty a dohled nad její provozuschopností;

- f. informační servis o novinkách a změnách v oblasti zabezpečovací techniky a služeb komerční bezpečnosti;
  - g. rozšíření záruky ze strany Výrobce na pět (5) let bezplatných oprav Systému v servisním středisku Jablotron.
5. **Vozidlo online** je Služba pro autoalarmy, která oproti Službě uvedené v odst. 4. navíc zahrnuje:
- a. on-line monitoring Objektu v mapovém podkladu s historií tras;
  - b. elektronickou knihu jízd pro měsíční vyúčtování;
  - c. sledování najetých kilometrů, stavu tachometru a spotřeby;
  - d. správu více Objektů a řidičů.
6. **Střežení** je Služba pro autoalarmy, která oproti Službě uvedené v odst. 5. navíc zahrnuje:
- a. vyhodnocování Signálů přenesených z Objektu na TLJ;
  - b. Informování Zákazníka při přijetí poplachového Signálu z Objektu;
  - c. vyslání výjezdu při přijetí poplachového Signálu nebo na vyžádání, který je samostatně zpoplatněn dle ceníku;
  - d. bezplatné odvolání výjezdu ZJ, pokud byl vyvolán nedopatřením.
7. **Střežení Premium** je nejvyšší Službou pro autoalarmy, která oproti Službě uvedené v odst. 6. navíc zahrnuje:
- a. veškeré výjezdy ZJ v ceně Služby.
8. Společná ujednání pro Služby **Střežení** a **Střežení Premium**:
- a. V případě přijetí poplachového Signálu z Objektu Poskytovatel kontaktuje Zákazníka, případně vysílá ZJ k fyzickému dohledání Objektu, a to podle požadavků sjednaných se Zákazníkem při uzavírání Smlouvy či později, v průběhu její účinnosti.
  - b. Poskytovatel nekontaktuje Zákazníka v případě, že do jedné (1) minuty po přijetí poplachového Signálu z Objektu dojde k přijetí zprávy o odjištění Objektu. V takovém případě je Signál považován za planý poplach a ZJ neprovádí výjezd.
  - c. Poskytovatel provádí fyzický zásah pouze na nepohybující se Objekty. V případě, že se Objekt pohybuje, TLJ telefonicky vyrozumí Policii ČR a spolupracuje na dohledání Objektu.
  - d. Zjistí-li Poskytovatel v průběhu zásahu, že Objekt nelze lokalizovat nebo ten se nachází mimo území České republiky, Informuje Zákazníka. Dle požadavku Zákazníka Poskytovatel předá Policii ČR poslední známou polohu Objektu.
  - e. ZJ není oprávněna při zásahu násilně překonat jakoukoliv překážku, zejména nesmí vnikat do uzamčených prostor či vstupovat na soukromé pozemky.
  - f. Zjistí-li ZJ osobu, která způsobila vyslání poplachového Signálu, vyzve takovou osobu k prokázání totožnosti předložením odpovídajícího dokladu a zaznamená jméno, příjmení, číslo dokladu a datum narození osoby. Pokud zjištěná osoba nebude ochotna prokázat svoji totožnost, ZJ vyrozumí Policii ČR.
  - g. V případě zjištění narušení Objektu TLJ kontaktuje Zákazníka, který rozhodne o dalším postupu. Nepodaří-li se kontaktovat Zákazníka, TLJ vyrozumí Policii ČR a ZJ vyčká do příjezdu Policie ČR.
  - h. ZJ provede podle pokynů TLJ zajištění narušeného Objektu až do příchodu Zákazníka nebo Kontaktní osoby event. do příjezdu Policie ČR, a to formou fyzické ostrahy po dobu dvou (2) hodin v ceně výjezdu. Každá další hodina fyzické ostrahy je účtována dle platného doplňkového ceníku.
  - i. V případě, že Objekt je vizuálně bez fyzického narušení, TLJ Informuje Zákazníka.
  - j. O každém výjezdu je TLJ povinna Informovat Zákazníka.
  - k. Veškerá komunikace mezi TLJ a Systémem, jakožto i komunikace mezi TLJ a ZJ nebo TLJ a Zákazníkem je monitorována (nahrávána).
  - l. Zákazník uděluje Poskytovateli souhlas ohledně oznamování informací týkajících se narušení Objektu Policii ČR či orgánům činným v trestním řízení, zejména za účelem koordinace zásahu Policie ČR.
9. 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. UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. K uzavření Smlouvy dochází pomocí prostředků komunikace na dálku, a to 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. Zákazník má možnost před ukončením aktivačního rozhovoru a odesláním potvrzovacího e-mailu o uzavření Smlouvy ze strany Poskytovatele veškeré údaje sdělené Poskytovateli zkontrolovat, opravit a případně zcela odstranit a Smlouvu tak neuzavřít. Poskytovatel neprodleně po souhlasném ukončení aktivačního rozhovoru, čímž je Smlouva uzavřena, odešle Zákazníkovi potvrzovací e-mail o uzavření Smlouvy včetně Podmínek a Zásad, přičemž, nemá-li Zákazník ještě svůj Účet v cloudu Jablotron, zašle mu Poskytovatel ještě zvláštní e-mail, v němž uvede Zákazníkovi jeho přihlašovací údaje do Služby MyJablotron.
2. Datum Aktivace Služby se sjednává v rámci aktivačního rozhovoru.
3. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření Smlouvy vyplývají z procesu uzavírání Smlouvy popsáného v tomto článku IV. Podmínek.
4. Potvrzovací e-mail, Podmínky a Zásady Poskytovatel zašle e-mailem Zákazníkovi i kdykoliv poté na požádání.
5. **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.**
6. Smlouva je uzavírána v českém jazyce. V případě překladu Smlouvy do jiného jazyka je rozhodující české znění.

#### V. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenu Služby sjednává Zákazník dle ceníku s Poskytovatelem v aktivačním rozhovoru. Ceny některých Služeb, které nejsou poskytovány pravidelně, jsou uvedeny v doplňkovém ceníku. Ceník Služeb a doplňkový ceník je přístupný na Webu. Ceník a doplňkový ceník je Poskytovatel oprávněn kdykoliv změnit a uveřejnit příslušné změny na Webu nejméně jeden (1) měsíc před jejich účinností.
2. Ceny Služeb jsou uváděny včetně veškerých daní a poplatků účtovaných Poskytovatelem.
3. Cenu za poskytované Služby Zákazník hradí dopředu na příslušné kalendářní čtvrtletí, není-li Stranami sjednáno jinak.
4. Podkladem Zákazníka pro zaplacení ceny Služby je faktura Poskytovatele zasílaná dle dohody Stran elektronickou formou na e-mailovou adresu Zákazníka.

5. Cena za Službu nezahrnuje výjezdy ZJ (s výjimkou Služby Sřežení Premium).
6. Zákazník je povinen uhradit fakturu ve výši v ní uvedené bezhotovostně na účet Poskytovatele, a to bezodkladně poté, kdy mu byla faktura doručena, není-li ve faktuře uvedena delší doba splatnosti.

## VI. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nedohodnou-li se Strany jinak.
2. Výpověď Smlouvy, a to i uzavřená 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. 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. Odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem:
  - a. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě zahájení insolvenčního řízení se Zákazníkem, a to i kdykoliv po jeho zahájení včetně období po prohlášení konkursu na majetek Zákazníka.
  - b. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že je Zákazník v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého závazku dle Podmínek či Smlouvy déle než třicet (30) dnů.
  - c. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že opakovaně není možné úspěšně kontaktovat Zákazníka, který nereaguje ani na výzvu Poskytovatele, aby jej kontaktoval.
  - d. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že je Systém dle zjištění Poskytovatele technicky nezpůsobilý k poskytování Služby.
  - e. 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.
6. Odstoupení je účinné doručením písemného oznámení druhé Straně a nevyplyvá-li ze zákona jinak, má účinky jen do budoucna.

## VII. 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 povinností vykonat takto sjednané činnosti, a nikoliv za výsledek.
2. Zákazník je oprávněn reklamovat poskytované Služby v případě, že se bude domnívat, že nejsou poskytovány v souladu s odst. 1. tohoto článku.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Reklamační práva 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 tří (3) 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. Reklamací Zákazníka včetně odstranění vady (nápravy Služby), Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů od uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marré 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 reklamacie 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 reklamací), nárok na náhradu nákladů ztrácí.
9. Pokud Poskytovatel postupuje při vyřizování reklamací Zákazníků, kteří nejsou spotřebiteli, obdobným způsobem, jako při vyřizování reklamací Zákazníků, kteří spotřebiteli jsou, neuznává tím, že tito Zákazníci mají všechna práva, která náleží pouze spotřebitelům.
10. V případě Vyšší moci nebo nastanou-li na straně Zákazníka okolnosti, na jejichž základě Zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a jsem zabezpečené Služby, nevzniká Zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.
11. 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 vyřízena jako reklamace podle Podmínek.

## VIII. OSTATNÍ PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

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 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 odpovídá za řádné seznámení Kontaktních osob s Podmínkami, a to ještě před zahájením poskytování Služby, resp. tehdy, kdy je to nejdříve možné.
3. 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.
4. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv svou povinnost v souvislosti s plněním Smlouvy, a Zákazníkovi z takového jednání vznikne škoda, jejíž náhrada není pokryta pojištěním Zákazníka, je odpovědnost Poskytovatele za vznik této škody limitována (i) částkou sto padesát tisíc korun českých (150.000,- Kč), není-li ve Smlouvě výslovně uvedena jiná částka, a současně (ii) Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk a nepřímé škody s výjimkou škod způsobených úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.
5. Poskytovatel je zproštěn povinnosti náhrady škody vůči Zákazníkovi vzniklé mu porušením povinnosti ze Smlouvy či ze zákona v důsledku Vyšší moci.
6. 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 zámek apod.), nebo pro komunikaci se Zákazníkem (např. Kontaktní telefonní čísla či Kontaktní osoby);
  - b. u Služeb, které zahrnují střežení Objektu, neprodleně oznámit Poskytovateli veškeré další skutečnosti, které mají význam pro jejich 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 Výrobce 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 Poskytovateli zničení či poškození Systému.
  - e. 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.
7. Poskytovatel monitoruje, zpracovává a po dobu minimálně 3 (tří) měsíců archivuje komunikaci přijatou ze Systému.
8. 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 (tří) let od skončení Smlouvy. Po uplynutí této doby budou zlikvidovány.

## IX. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Zákazník je povinen osobní údaje sdělované při uzavírání Smlouvy uvádět správně a pravdivě a je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli jejich změnu.
2. 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. Zákazník je dále povinen bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovatel jejich změnu.
3. Další informace o zpracování osobních údajů Poskytovatelem jsou uvedeny v Zásadách. Zásady jsou dostupné na Webu.

## X. 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 Systému v souladu s Podmínkami a Smlouvou. Zákazník není oprávněn Bezpečnostní SIM kartu ze Systému vyjmout 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 již zahrnuje veškerý servis ohledně provozování Bezpečnostní SIM karty v Systému a její administrace, včetně zajištění případné datové komunikace Systému jejím prostřednictvím v rámci Služby MyJablotron. **ZÁKAZNÍK NESE NÁKLADY SPOJENÉ S POUŽITÍM BEZPEČNOSTNÍ SIM KARTY V ROZPORU S PODMÍNKAMI.**
3. U všech Služeb jsou v ceně Služby zahrnuty datové přenosy pro příležitostné využití Služby na území států: Andorra, Belgie, Bulharsko, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Francouzské Antily, Gibraltar, Guadeloupe, Guernsey, Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie, Jersey, Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Mayotte, Monako, Německo, Nizozemsko, Norsko, Ostrov Man, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Réunion, Rumunsko, Řecko, San Marino, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Vatikán, Velká Británie.
4. V případě, že by měl Zákazník zájem využít Službu i mimo území uvedená v odst. 3., je třeba se s dostatečným předstihem dohodnout na takovém využití a podmínkách s Poskytovatelem. Poskytovatel upozorňuje Zákazníka, že mimo území uvedená v odst. 3. lze využít Službu rovněž jen příležitostně a je navíc třeba zvláštního nastavení roamingu u dotčené Bezpečnostní SIM karty. **BEZ TAKOVÉHO NASTAVENÍ NELZE SLUŽBU POSKYTOVAT A DOJDE K ZABLOKOVÁNÍ KOMUNIKACE BEZPEČNOSTNÍ SIM KARTY** a k přeúčtování skutečných nákladů spojených s používáním Bezpečnostní SIM karty na takovém území.
5. 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.
6. Poskytovatel je oprávněn nahlížet do podrobných výpisů komunikace Bezpečnostní SIM karty zpracovávaných provozovatelem telekomunikační sítě a tuto informaci využít při komunikaci se Zákazníkem.
7. Bude-li Bezpečnostní SIM karta využívána Zákazníkem déle než třicet (30) 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.
8. Podmínky pro provoz Bezpečnostní SIM karty se uplatňují od okamžiku, kdy Zákazník prvně využije Bezpečnostní SIM kartu k přenosu informací.
9. Pokud Zákazník ve svém Systému použije jinou SIM kartu, nemůže pro takový Systém využívat Službu MyJablotron. Zároveň je v takovém případě povinen vrátit Bezpečnostní SIM kartu Poskytovateli nejpozději do deseti (10) dnů ode dne, kdy ji přestane využívat.

## XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Pro doručování písemností Zákazníkovi platí, že si Zákazník jakožto adresát písemnosti, která mu má být dle Smlouvy či 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
2. Smlouva a související otázky se řídí českým právem, zejména Občanským zákoníkem, předpisy o ochraně spotřebitele, a dalšími právními předpisy České republiky v platném znění.
3. Případné soudní spory mezi Stranami řeší příslušné obecné soudy České republiky.
4. 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/>.
5. Podmínky jsou přístupné na Webu a je tak umožněna jejich archivace, tisk, případně jiná forma reprodukce dle volby zákazníka.
6. Poskytovatel je oprávněn Obchodní podmínky měnit. Aktualizované Podmínky zveřejní Poskytovatel vhodným způsobem na Webu nejméně třicet (30) dnů před jejich účinností. Změnou nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění Podmínek.

JABLOTRON SECURITY a.s.