

Všeobecné obchodní podmínky služeb VIZAB security

Příloha č. 1 ke smlouvě o poskytování služeb pultu centralizované ochrany

Účinnost od 1.1.2013



Obsah:

1. Práva a povinnosti smluvních stran
2. Platební a fakturační podmínky
3. Záruční a reklamační podmínky
4. Doba trvání smlouvy
5. Výklad pojmů
6. Závěrečné ustanovení

- vyjždí, zjistí příčinu tísňového volání a postupuje v mezích zákona dle § 28 trestního zákoníku, § 29 trestního zákoníku a §76 odst.2 trestního řádu.
5. V případě zjištění úniku plynu, havárie vody, požáru apod. událostí kontaktuje hlídka VIZAB security příslušné orgány (HASIČI, ČEZ, apod.) a zajistí objekt tak, aby nedošlo k dalším škodám.
 6. V případě, že si zákazník sjednal službu „kontrola zakódovaného objektu“ je VIZAB security povinna v případě nezakódování objektu informovat kontaktní osobu formou SMS zprávy.
 7. **Porucha akumulátoru** Je-li komunikační zařízení systému sloužící k připojení na PCO schopno předat zprávu o poruše akumulátoru, informuje VIZAB security kontaktní osobu formou SMS zprávy o tomto stavu.

I.

Práva a povinnosti smluvních stran

Článek 1. Práva a povinnosti VIZAB security

VIZAB security – práva:

1. Dle odst. „**Platební a fakturační podmínky**“ za sjednané služby dostat řádně a včas zaplacen.
2. Nahrávání telefonních hovorů, uskutečněných na telefonních číslech VIZAB security
3. 1x ročně změna cen dle vyhlášené míry inflace vyjádřené inflačním koeficientem.

VIZAB security - povinnosti:

1. Bez prodlení vyhodnotit a adekvátně dle smlouvy reagovat na zprávy přicházející z PCO.
2. Zasilat aktualizované verze všeobecných obchodních podmínek obvyklými komunikačními kanály zákazníkovi.
3. V případě přijetí signálu POPLACH ze střeženého objektu postupuje hlídka VIZAB security takto:
 - a. **Služba HLÍDÁNÍ:** Hlídka VIZAB security je povinna v co nejkratším možném čase a po optimální trase dojet ke střeženému objektu. Dále postupuje dle platných směrnic VIZAB security a zákonů ČR.
 - b. **Služba MONITOROVÁNÍ:** Hlídka VIZAB security je povinna v co nejkratším možném čase informovat kontaktní osoby v určeném pořadí o stavu jejich objektu.
4. Po příjezdu na střežený objekt provede Hlídka VIZAB security vnější kontrolu objektu (není-li smluvně dohodnuto jinak). Reaguje dle typu poplachu:
 - a. **Příčina nezjištěna** Nejistí-li narušení a poplach se hlásil jen jednou z jedné zóny, vyzoomí kontaktní osobu formou SMS zprávy. Je na zvážení kontaktní osoby, zda bude ochotna dostavit se na objekt a umožnit kontrolu zevnitř objektu.
 - b. **Uživatel** Zjistí-li v objektu osobu a objekt nejeví známky násilného vniknutí, ověří si její oprávněnost (platný kód, případně ověří u kontaktní osoby) a vypíše s ní zakázkový list, kde je uvedeno čitelně jméno a následně podpisy dané osoby, která poplach způsobila. Je-li tento poplach způsobený nedbalostí (otevřené okno, dveře, pavučiny, námraza na venkovních detektorech apod.) upozorní majitele na odstranění problému, případně na nereagování na poplach z dané zóny nebo dočasné odpojení z PCO. Nezasáhne-li výjezdová skupina uživatele na objektu a s poplachem je spojen příchod nebo odchod z objektu, a to do dvou minut od poplachu, je tento poplach brán jako chybná manipulace s EZS. Tento typ poplachu je zpoplatněn dle platného ceníku VIZAB security.
 - c. **Pachatelem** Zjistí-li narušení objektu, neprodleně kontaktuje místní oddělení PČR, postupuje dle § 28 trestního zákoníku, § 29 trestního zákoníku a §76 odst.2 trestního řádu. Po příjezdu PČR postupuje dle jejich pokynů. Kontaktuje telefonicky oprávněnou osobu.
 - d. **Selhání techniky** Nejistí-li narušení objektu, poplachový stav trvá, přišel z více zón nebo vícekrát, oznámí stav servisnímu technikovi a informuje telefonicky kontaktní osobu. Pokud je kontaktní osoba nedostupná je možné v krajním případě objekt dočasně odpojit z PCO.
 - e. **Požární detektory** Nejistí-li žádný signál, vypovídající o požáru, vyzoomí telefonicky kontaktní osoby. Nedovolá-li se ani na jedno z kontaktních čísel, zašle informační SMS.
 - f. **Tísňové volání (PANIC)** – tento typ poplachu nelze odvolat. Zásahová jednotka VIZAB security na tento poplach vždy

Článek 2. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník – práva:

1. Řádně a včasné poskytnutí sjednaných služeb
2. Reklamovat poskytnuté služby

Zákazník – povinnosti:

1. Poskytnout VIZAB security telefonní kontakty na kontaktní osoby k příslušnému objektu, jejich včasnou aktualizaci, změny (dovolená, apod.)
2. Poskytnout klíče pro přístup k objektu (branka, brána, apod.) ve dvou vyhotoveních a následně je v případě nutnosti aktualizovat. Zákazník si je vědom, že do doby předání klíčů je hlídce VIZAB security znemožněna kontrola objektu dle parametrů sjednaných služeb.
3. Dodat VIZAB security popis jednotlivých smyček a plánek s jejich rozmístěním (v případě, že VIZAB security není servisní firmou)
4. V případě, že VIZAB security není servisní firmou je hrazen každý poplach ze střeženého objektu dle platného ceníku VIZAB security.
5. Neprodleně hlásit stavební úpravy a změny v interiéru, které by mohly mít vliv na funkčnost EZS. (rozmístění nábytku, malování, žaluzie, apod.)
6. Udržovat EZS ve funkčním stavu, provádět za tímto účelem kontroly a zajistit prostřednictvím servisní firmy minimálně roční zkoušku – revizi systému. **EZS u něhož nejsou prováděny takové zkoušky, není považován z hlediska bezpečnostních služeb za funkční.** Zkoušky pro tyto potřeby smí provádět jen koncesovaná firma. Výsledky z prováděných zkoušek budou písemně předány VIZAB security do 14-ti dnů od jejího provedení. Zákazník je povinen sdělit měsíc a frekvenci prováděných revizí systému firmě VIZAB security. V den provádění revize informovat výjezd VIZAB security na příslušném telefonním čísle o jejím počátku a konci.
7. Při ukončení smlouvy umožnit technické odpojení z PCO přístupem ke komunikačnímu zařízení. Je-li zařízení v pronájmu, umožnit jeho demontáž. Demontáž se nevztahuje na kabelové trasy.
8. Umožnit VIZAB security vnější fotodokumentaci objektu a příjezdové trasy a zakreslení plánu objektu (pokud je VIZAB security servisní firmou). Není-li VIZAB security servisní firmou EZS zajistí plány a rozmístění čidel majitel objektu.
9. Umožnit VIZAB security přístup do objektu a do prostor, kde se nachází všechny komponenty EZS v případě servisní činnosti nebo kontroly EZS. Komponenty EZS musí být zpřístupněny.
10. Udržovat komponenty EZS v takovém stavu, aby byla zajištěna jejich bezproblémová funkčnost (pavučiny, námraza venkovních detektorů, vysoká tráva, malování, odklízení sněhu, apod.). V případě vzniku poplachu na základě těchto příčin, bude fakturován poplach uživatelem dle platného ceníku VIZAB security.

II.

Platební a fakturační podmínky

Článek 1. Platební podmínky

1. Podkladem pro placení poskytovaných služeb je:
 - a. **faktura (daňový doklad)** – bezhotovostní platby
 - b. **příjmový lístek** – hotovostní platby
 - c. **rozpis služeb** na kalendářní rok – bezhotovostní platba
2. periodicitu plateb je zanesena ve smlouvě, standardní splatnost je 14 dnů.

3. Služby PCO se hradí vždy v aktuálním kalendářním měsíci. Je-li objekt připojen na PCO a kalendářní měsíc není ukončen, dopočítá se poměrná část.
4. Poskytované doplňkové služby se řídí aktuálním platným ceníkem VIZAB security.
5. Ceny služeb uvedené ve smlouvě budou valorizovány 1xročně dle míry inflace vyjádřené inflačním koeficientem. Toto navýšení cen musí být oznámeno obvyklým komunikačním kanálem zaneseným ve smlouvě (e-mail, písemně).
6. V případě vyžádání tištěných faktur je účtován manipulační poplatek dle platného ceníku VIZAB security.
7. Faktury budou zasílány komunikačním kanálem zaneseným ve smlouvě (e-mail, písemně).
8. Změna zasilacích adres musí být zákazníkem oznámena písemnou formou.
9. V případě prodloužení zákazníka se zaplacením jakékoliv platby na základě smlouvy se tento zavazuje zaplatit VIZAB security smluvní pokutu ve výši jednoho procenta (1%) z dlužné částky za každý den prodloužení. VIZAB security je v tomto případě oprávněno k okamžitému přerušování sjednaných služeb zákazníka a to až do doby úplného vyrovnání závazků zákazníka.
10. V případě předčasného ukončení pronájemní smlouvy je zákazník povinen doplatit zbývající část měsíčních plateb (do 36 měsíců).
11. V případě nedodržení výpovědní lhůty je zákazník povinen uhradit VIZAB security smluvní pokutu ve výši jedné měsíční platby sjednané ve smlouvě.

III.

Záruční a reklamační podmínky

Článek 1. Záruční podmínky

1. Na dodané EZS se poskytuje záruka 24 měsíců.
2. Na EZS poskytnuté do pronájmu je záruka po celou dobu trvání nájemní smlouvy, vyjma akumulátorů na které je poskytnuta záruka 24 měsíců.
3. Záruka se nevztahuje na škody vzniklé mechanickým poškozením, neodbornou manipulací, živelnou pohromou a zásahem třetí mocí.
4. Ukončení záruční doby - uplynutím 24 měsíců nebo zásahem jiného subjektu do technického zařízení, které servisuje VIZAB security.
5. Záruční dobu lze prodloužit dle aktuálního platného ceníku.

Článek 2. Reklamační podmínky

1. Reklamovat lze každou ze smluvně nabízených služeb obvyklým komunikačním kanálem uvedeným ve smlouvě.
2. Reklamovat smluvně sjednanou službu je možné do třiceti (30) dnů od jejího případného porušení.
3. Na vyřízení reklamace je maximální lhůta 30 dnů
4. V případě uznání reklamace nabídne VIZAB security snížení ceny poskytnuté služby v odpovídajícím rozsahu a závadu v poskytování služby neprodlouženě odstraní.
5. Pro případy své odpovědnosti za škodu je VIZAB security pojištěna u Kooperativny pojišťovny a.s. a České pojišťovny a.s.
6. Uplatnění nároku nemá odkladný účinek na povinnost zákazníka uhradit ve lhůtě splatnosti i případné sporné vyúčtování za poskytnuté služby.
7. Služby VIZAB security nelze reklamovat v případě živelných pohrom, vyhlášení krizových stavů dle zákona č. 240/2000 Sb.,

IV.

Doba trvání smlouvy

1. V případě pronájmu EZS se sjednané služby smluvně uzavírají na dobu 36 měsíců. Po uplynutí této doby, není-li písemně smlouva vypovězena v průběhu 34. měsíce, přechází smlouva na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou tři měsíce.
2. Ostatní smluvně sjednané služby u VIZAB security jsou na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou tři měsíce.
3. Každá ze smluvních stran je oprávněna vypovědět sjednané smlouvy bez udání důvodu a to ve tříměsíční výpovědní lhůtě, případně dohodou obou smluvních stran k určenému datu.
4. Výpověď musí být doručena komunikačním kanálem sjednaným ve smlouvě, začne běžet od prvního dne následujícího měsíce od dne jejího doručení.

V.

Výklad pojmů

1. **Pult centralizované ochrany (PCO)** – technologické centrum, které vyhodnocuje všechny zprávy ze střežených objektů.
2. **Poplach** – jedná se o zprávu z PCO o tom, že došlo v objektu k narušení příslušného komponentu EZS.
3. **Služba hlídání** – hlídka VIZAB security vyjíždí vždy na poplach ke střeženému objektu, kde provede kontrolu objektu. Cena za výjezd je dle aktuálního platného ceníku. Hlídka VIZAB security může být vybavena klíči od objektu.
4. **Služba monitorování** – hlídka VIZAB security nevyjíždí na poplach ke střeženému objektu, informuje v co nejkratším možném časovém intervalu kontaktní osobu.
5. **Zóna** – nasazený detektor v systému EZS, který má své pořadové číslo.
6. **Tísňové volání (PANIC)** – přivolání rychlé pomoci i při odkódovaném stavu EZS.
7. **Zakódovaný objekt** – stav EZS kdy jsou nasazené komponenty EZS ve stavu, ve kterém při jejich narušení pošle EZS zprávu na PCO o poplachu ze střeženého objektu.
8. **EZS** – elektronický zabezpečovací systém, ke kterému jsou připojeny detektory a který komunikuje s PCO pomocí komunikačního zařízení.
9. **Komunikační zařízení** – zasílá zprávy z EZS na PCO pomocí:
 - a. **Radiové sítě** – vysílač
 - b. **Datové sítě** – datový přenos pomocí specifického zařízení
10. **Detektory** – komponenty EZS snímající pohyb, kouř, únik plynu, zaplavení, infrapasivní závory, magnetické kontakty, apod.
11. **Doplňkové služby** – ceny dle platného ceníku VIZAB security:
 - a. **Patrola** – fyzická kontrola objektu
 - b. **Internet přístup** – informace ze střeženého objektu přicházející z EZS na PCO pomocí webového rozhraní.
 - c. **Servis do 100 minut** – do uvedeného času se VIZAB security, začne zabývat s nahlášenou poruchou, non-stop telefonická servisní podpora.
 - d. **Převozy peněz a cenností** – finanční limit do 250 000,- na jeden převoz.
 - e. **Prodloužená záruka** – po uplynutí zákonem dané záruční lhůty 24 měsíců může být záruka prodloužena o smluvně dohodnutou dobu
 - f. **Výpis EZS** – jednorázová žádost o informace o událostech na střeženém objektu za časové období.
 - g. **Zápůjčka detektoru kovů** – po složení vratné kauce, možné zapůjčení i s proškolenou obsluhou.
 - h. **Kontrola zakódovaného objektu** – slouží ke kontrole neoprávněného vstupu do objektu uživatelem ve chvíli, kdy je objekt zakódován nebo ke kontrole zakódování objektu. O nežadoucím stavu EZS zašle automat SMS informační SMS na zadané kontaktní telefony.
 - i. **Kontrola EZS - PK** – Periodická kontrola EZS. První kontrola se provádí jeden rok od instalace EZS a pak v ročních intervalech

VI.

Závěrečná ustanovení

1. Všechny změny nebo doplňky smlouvy o poskytování služeb musí být řešeny písemně, formou číslovaných dodatků a na základě oboustranné dohody smluvních stran.
2. Všeobecné obchodní podmínky služeb VIZAB security jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb. (Příloha č.1)
3. VIZAB security si vyhrazuje právo na změnu všeobecných obchodních podmínek.
4. Smluvní strany se zavazují nakládat s informacemi, které se dozvěděly na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní jako s důvěrnými a zavazují se tyto neposkytnout bez souhlasu druhé smluvní strany třetí osobě.
5. Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou výslovně neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy.
6. Smlouva o poskytování služeb nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Poskytovatel začne vykonávat službu od data vyznačeného na smlouvě.
7. Všechny ceny se řídí platným ceníkem VIZAB security, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.