

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SLUŽEB SYSTÉMU CENTRALIZOVANÉ OCHRANY

Příloha číslo 2 Smlouvy o bezpečnostních službách
Verze 03/2010 – platná od 01.06.2010



1. VÝKLAD POJMŮ

ADT	Společnost Tyco Fire & Integrated Solutions s.r.o., člen koncernu Tyco; divize ADT Security Center
Zákazník	Fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s ADT Smlouvu o bezpečnostních službách.
Smlouva	Smlouva o bezpečnostních službách.
Kontaktní osoba	Osoby uvedené v Ověřovacím formuláři, prostřednictvím kterých Zákazník komunikuje s ADT.
SCO	Systémem centralizované ochrany ADT. Dispečerské pracoviště ADT s nepřetržitým provozem, které sleduje a vyhodnocuje prostřednictvím monitorovacího zařízení zprávy přicházející z EZS ve střeženém objektu, řídí a koordinuje činnost Zásahové jednotky. Operátor SCO postupuje dle těchto podmínek a Smlouvy. Na SCO jsou přenášeny komunikačním zařízením zvoleným Zákazníkem informace o objektu zaznamenané prostřednictvím EZS. Veškerá komunikace mezi SCO a EZS, jakožto i komunikace mezi operátorem SCO a Zásahovou jednotkou, nebo operátorem SCO a Zákazníkem (kontaktní osobou) je monitorována (nahrávána). Pro potřeby koordinace zásahu může být objekt fotograficky zdokumentován. Dokumentace bude uložena v databázi SCO.
EZS	Elektronický zabezpečovací systém Zákazníka. Poplachový systém, který signalizuje aktivaci jednotlivých čidel, např. pohybem či náhlou změnou teploty (pohybová čidla), otevřením dveří nebo oken (magnetické spínače), zvukem tříštění skla a související tlakovou vlnou (detektor tříštění skla), výskyt kouře (kouřový detektor), apod. Aktivace čidel indikuje poplachový stav. V případě, že si Zákazník ve Smlouvě zvolil možnost monitoringu elektronického požárního systému (EPS) a navazující poskytování základní služby SCO, a není-li uvedeno jinak, pod EZS se rozumí i EPS.
Zásahová jednotka	Motorizovaná uniformovaná ozbrojená jednotka ADT, která formou co nejrychlejšího efektivního zásahu slouží k ochraně života, zdraví, či majetku Zákazníka. ADT může využívat k plnění sjednaných služeb i jednotky jiných osob, odpovídá však stejně, jako kdyby použila jednotku vlastní.
Signál poplach	Zpráva přijatá na SCO z EZS, která je vyslána aktivací některého čidla.
Signál přepadení – tiseň	Zpráva přijatá na SCO z EZS, která je vyslána aktivováním tísňového hlášení (např. tlačítka). Tísňové tlačítko může být součástí ovládací klávesnice EZS, nebo je dálkové (bezdrátové) či jiné.
Heslo zákazníka	Kód složený z libovolných alfanumerických znaků uvedených Zákazníkem v Ověřovacím formuláři. Slouží k prokázání oprávněnosti Kontaktní osoby dávat pokyny operátorovi SCO. Pokud není operátorem SCO přijat v případě, že Kontaktní osoba nepoužije správné Heslo zákazníka.
Dohled	Služba, kdy při poplachu operátor SCO vždy nejprve kontaktuje Kontaktní osoby. Kontaktní osoba rozhodne, zda má být proveden zásah na objektu, popř. kdo další má být informován. Pokud se operátor Kontaktním osobám nedovolá, postupuje podle podmínek sjednaných v Ověřovacím formuláři. Zásahová jednotka nemůže být vybavena klíči – klíčem od objektu ani jinými klíči, zpřístupňujícími kontrolu pláště objektu ani kódy ke vstupním systémům nebo EZS. Výjezd Zásahové jednotky je vždy účtován dle aktuálního ceníku služeb SCO. V ceně služby nejsou zahrnuty výjezdy Zásahové jednotky k objektům.
Zásah	Služba, kdy při poplachu je Zásahová jednotka vyslána operátorem SCO automaticky. Zásahová jednotka může být vybavena klíči od objektu, umožňujícími kontrolu pláště objektu. Výjezd Zásahové jednotky je vždy účtován dle aktuálního ceníku služeb SCO. V ceně služby jsou zahrnuty výjezdy k objektům se zjevným násilným vniknutím. Podmínky této služby mohou být upřesněny v Ověřovacím formuláři.
Zásah plus	Služba se shodnými parametry jako služba Zásah, avšak v ceně služby jsou navíc zahrnuty výjezdy k objektům, u kterých Zásahová jednotka nezjistí příčinu vzniku poplachu, avšak mimo výjezdy zapříčiněné chybou obsluhy EZS, nebo opakovanou poruchou EZS samotného.
Deaktivace objektu	Deaktivace EZS.
Částečně zajištěný objekt	Aktivace jen části EZS v objektu.
Zajištěný objekt	Objekt s aktivovaným EZS.
Ztráta spojení SCO s objektem	Přerušení spojení mezi SCO a komunikačním zařízením.
Deaktivace připojení	Přerušení poskytování služeb na žádost Zákazníka, nebo z důvodu prodlížení Zákazníka s úhradou plateb.
Reaktivace připojení	Obnovení poskytování služeb na žádost Zákazníka, nebo po úhradě plateb, se kterými byl Zákazník v prodlížení.
Video-monitoring	Služba dálkového monitoringu kamerového monitorovacího systému ve střeženém objektu v případě přijetí poplachového signálu z EZS.
Video-patrolling	Služba aktivního hlídání střeženého objektu prostřednictvím kamerového monitorovacího systému v nepravidelných intervalech.
Video-analýza	Služba spočívající v analýze dat zaznamenaných na Zákazníkem dodaném video-záznamu.

2. PŘÁVA A POVINNOSTI ADT

ADT je povinna:

- 2.1 Bez prodlížení vyhodnocovat veškeré zprávy přicházející na SCO z EZS hlídaného objektu.
- 2.2 Bez prodlížení po přijetí zprávy z EZS rozlišit o jaký druh zprávy se jedná.
- 2.3 Vyslat Zásahovou jednotku za podmínek sjednaných ve Smlouvě.
- 2.4 V případě přijetí Signálu poplach v době, kdy je objekt odjištěn, telefonuje operátor SCO Kontaktním osobám a zjišťuje možnou příčinu poplachu. Pokud se operátorem SCO nepodaří dovolat Kontaktním osobám, postupuje operátor jako při poplachu ze zajištěného objektu v rámci dané služby a podmínek specifikovaných v Ověřovacím formuláři.
- 2.5 Umožňuje-li EZS rozlišení poplachu z částečně zajištěného objektu, potom v případě přijetí Signálu poplach z částečně zajištěného objektu a následně přijetí zprávy o odjištění objektu do jedné (1) minuty po přijetí Signálu poplach, není poplach považován za planý (tzn. zrušený neboli odvolaný) a operátor informuje Kontaktní osoby, které rozhodnou o dalším postupu. V případě, že není zastížena žádná z Kontaktních osob, operátor SCO postupuje jako v článku 2.6 těchto podmínek.
- 2.6 V případě přijetí Signálu poplach ze zajištěného objektu, postupuje operátor SCO takto:
 - a) Služba Dohled: Operátor SCO postupuje v souladu s parametry této služby vyplývajícími ze smluvních ujednání Zákazníka s ADT. Pro vyslání Zásahové jednotky ke kontrole objektu musí Kontaktní osoba vždy sdělit heslo zákazníka. V případě, že není zastížena žádná z Kontaktních osob, operátor SCO vyšle Zásahovou jednotku na kontrolu objektu, pouze v případě, že tento postup Zákazník zvolil v Ověřovacím formuláři.
 - b) Služba Zásah a Zásah plus: Operátor SCO postupuje v souladu s parametry této služby vyplývajícími ze smluvních ujednání Zákazníka s ADT. V případě, že v Ověřovacím formuláři Zákazník zvolil, že před vysláním Zásahové jednotky musí operátor SCO informovat Kontaktní osoby, operátor SCO vyšle Zásahovou jednotku až na povel Kontaktní osoby. V případě, že nezastížena žádnou z Kontaktních osob, vyšle Zásahovou jednotku na kontrolu objektu.
- 2.7 V případě přijetí Signálu poplach z odjištěného nebo zajištěného objektu, kdy následně do jedné (1) minuty dojde k přijetí zprávy o odjištění objektu, je poplach vyhodnocen operátorem SCO jako planý a výjezd Zásahové jednotky je odvolán. Přesto operátor SCO informuje Kontaktní osoby o přijetí planého poplachu.
- 2.8 V případě přijetí Signálu přepadení – tiseň postupuje operátor SCO takto:
 - a) Služba Dohled: Operátor SCO bez prodlížení volá Kontaktní osoby a informuje je o přijetí Signálu o poplachu přepadení – tiseň. Operátor vyšle Zásahovou jednotku až na povel Kontaktní osoby a po sdělení Hesla Zákazníka. V případě, že nezastížena žádnou

- a) Z Kontaktních osob, vyšle Zásahovou jednotku na kontrolu objektu. V případě, že v Ověřovacím formuláři Zákazník uvedl, že před vysláním Zásahové jednotky při poplachu přepadení – tiseň nemusí operátor SCO informovat Kontaktní osoby, vyšle operátor SCO Zásahovou jednotku okamžitě, a to bez ohledu na stav objektu (odjištěno nebo zajištěno). Zásahovou jednotku není možno po jejím vyslání z bezpečnostních důvodů žádným způsobem odvolat, pokud není v Ověřovacím formuláři uvedeno jinak.
 - b) Služba SCO Zásah a Zásah plus: Operátor SCO ihned vyšle na kontrolu objektu Zásahovou jednotku. Tento výjezd po vyslání není možno z bezpečnostních důvodů žádným způsobem odvolat, pokud není v Ověřovacím formuláři uvedeno jinak. Přivolání výjezdové jednotky stiskem nátlakového hlášení vyvolávajícího na SCO poplachový Signál přepadení – tiseň je považováno za oprávněné vždy, kdy je situace řešena, nebo následně nahlášena, Policií ČR, popř. Městské Policií.
- 2.9. V případě ztráty spojení SCO s objektem (nedozrání testování v daném čase), operátor SCO neprodleně vyhodnotí možné příčiny nepřijetí signálu a ihned vyrozumí Kontaktní osoby a spolupracuje s nimi při řešení vzniklé situace. Je-li komunikačním zařízením EZS Zákazníka GPRS nebo GPRS/SMS komunikátor, a ztráta spojení vyhodnocena operátorem SCO jako důsledek hromadného (resp. lokálního) výpadku sítě GSM, bude ze strany ADT taková zpráva ignorována. Interval kontrolních přenosů dat mezi SCO a objektem je min. jednou za dvacet čtyř (24) hodin.
 - 2.10. Je-li komunikační zařízení sloužící k připojení EZS na SCO schopno předávat zprávy o všech stavech objektu (viz Ověřovací formulář), potom v případě obdržení zprávy výpadek elektrické energie, operátor SCO informuje Kontaktní osoby, ale pouze pokud trvá výpadek elektrické energie déle než šest (6) hodin.
 - 2.11. Je-li komunikační zařízení sloužící k připojení EZS na SCO schopno předávat zprávy o všech stavech objektu (viz Ověřovací formulář), potom v případě obdržení zprávy porucha akumulátoru postupuje operátor SCO následovně:
 - a) V případě, že zpráve porucha akumulátoru nepředcházela žádná jiná zpráva, informuje operátor SCO bezodkladně Kontaktní osoby.
 - b) V případě, že zpráve porucha akumulátoru předcházela zpráva výpadek elektrické energie, informuje operátor SCO bezodkladně Kontaktní osoby, a pokud operátor SCO nezastížne žádnou z Kontaktních osob, vyšle Zásahovou jednotku ke kontrole objektu.
 - 2.12. Zásahová jednotka je povinna co nejdříve po přijetí pokynu operátora SCO k provedení výjezdu po optimální trase dojet k objektu určenému operátorem SCO. Zásahová jednotka nesmí překročit dojezdový čas, který je specifikován ve Smlouvě.
 - a) Výjimku tvoří případy, kdy dodržení dojezdového času brání překážka, jež je ve smyslu obecně závazných právních předpisů okolností vylučující odpovědnost (viz ustanovení §374 obchodního zákoníku). Mezi okolnosti vylučující odpovědnost patří zejména neprostopust příjezdových komunikací k objektu nebo dopravní nehoda vyslané Zásahové jednotky, kterou nezavinil její člen.
 - b) V případě dopravní nehody Zásahové jednotky dodavatel neprodleně zajistí výjezd záložní Zásahovou jednotkou. Na příjezd záložní Zásahové jednotky se nevztahuje ustanovení o dojezdovém čase v případě, že dopravní nehoda byla způsobena třetí osobou a nikoliv členem Zásahové jednotky.
 - 2.13. Zásahová jednotka informuje operátora SCO o svém dojezdu k objektu. Tento čas je operátorem SCO zaznamenán.
 - 2.14. Po příjezdu k objektu se Zásahová jednotka hlásí (pomocí komunikačního zařízení) operátorovi SCO, který jí sdělí, z které části objektu byla přijata zpráva o poplachu.
 - 2.15. Zásahová jednotka provede vnější kontrolu objektu, při které není oprávněna násilně překonat žádnou překážku, zejména nesmí vnikat do uzamčených prostor. Zásahová jednotka nesmí v žádném případě, i kdyby se jednalo o žádost Zákazníka nebo Kontaktní osoby, zasahovat do EZS a komunikačního zařízení, nebo je odpojovat. Zjištěné skutečnosti hlásí operátorovi SCO (např. Signál poplach byl vyvolán osobou, která špatně deaktivovala EZS, nebo požárem, únikem plynu, zapotopením vodu apod.), který o hlášení provede záznam. Operátor SCO rozhodne o dalším postupu. Zjistí-li Zásahová jednotka osobu, která způsobila poplach chybnou manipulací s EZS, vyveze takovou osobu k prokázání totožnosti předložením odpovídajícího dokladu. Zásahová jednotka zaznamená jméno, příjmení, číslo dokladu a datum narození. Pokud zjištěná osoba nebude ochotna prokázat svoji totožnost je Zásahová jednotka povinna učinit zákonné kroky k zadržení zjištěné osoby až do příjezdu Policie ČR, případně do okamžiku obdržení jiného pokynu od Kontaktní osoby nebo operátora SCO.
 - 2.16. V případě zjištění narušení objektu nebo požáru zajistí Zásahová jednotka ve spolupráci s operátorem SCO přivolání Policie ČR, Kontaktních osob, případně jiných služeb – hasiči, plyn, pohotovost, atd.
 - 2.17. Zásahová jednotka může dle pokynu Kontaktní osoby předaného prostřednictvím operátora SCO provést fyzickou ostrahu narušeného nebo nezajištěného objektu až do příchodu Zákazníka, Kontaktní osoby, popř. jiné prokazatelné Zákazníkem nebo Kontaktní osobou pověřené osoby. Zásahová jednotka vykonávající fyzickou ostrahu je oprávněna provést nezbytná opatření ke snížení následných škod.
 - 2.18. V případě, že objekt je vizuálně bez fyzického narušení, ale je zjištěna závada v uzavření objektu, volá obsluhu SCO Kontaktní osobu. Ta následně rozhodne o dalším postupu. Operátor SCO dle pokynu Kontaktní osoby informuje Zásahovou jednotku a obdržený pokyn Kontaktní osoby zaznamená.
 - 2.19. V případě, že není zjištěna příčina poplachu, operátor SCO ukončí zásah, zaznamená tuto skutečnost a informuje Kontaktní osobu o provedení výjezdu, případně na vyžádání Kontaktní osoby podá další dostupné informace týkající se výjezdu. V případě, že není Kontaktní osoba v okamžiku ukončení zásahu dostupná, informuje operátor SCO Kontaktní osoby v nejbližším možném termínu (obvykle do 24 hodin).
 - 2.20. O každém výjezdu operátor SCO vytvoří zápis do informačního systému ADT.
 - 2.21. Je-li komunikační zařízení EZS sloužící k připojení na SCO schopno předávat zprávy o všech stavech objektu (viz Ověřovací formulář), potom v případě obdržení zprávy sabotáž – neoprávněný zásah do systému, resp. vysíláče, postupuje operátor SCO následovně:
 - a) Operátor SCO neprodleně informuje Kontaktní osobu o nutnosti prověření EZS firmou, která provádí jeho servis. V případě sabotáže vysíláče vyšle operátor SCO neprodleně na místo pohotovostního technika ADT, který provede kontrolu neporušenosti vysíláče a jeho funkčnosti.
 - b) V případě, že EZS je aktivován, resp. v objektu se nenachází Kontaktní osoba, operátor SCO neprodleně informuje Kontaktní osobu a vyšle k objektu Zásahovou jednotku, která provede kontrolu situace v objektu. Do příjezdu Kontaktní osoby provádí Zásahová jednotka fyzickou ostrahu objektu.
 - c) Po příjezdu Kontaktní osoby a pohotovostního servisního technika ADT je provedena vnitřní kontrola prostor objektu se zaměřením na neporušenost elektrického vedení čidel, EZS a komunikačního zařízení a je provedena zkouška funkčnosti celého systému a přenosu signálů na SCO.
 - d) Dále je postupováno dle požadavků Kontaktních osob, případně zahájena fyzická ostraha objektu od odstranění technické závady.
 - 2.22. Je-li komunikační zařízení sloužící k připojení EZS na SCO schopno předávat zprávy o všech stavech objektu (viz Ověřovací formulář), potom v případě obdržení zprávy „jiný specifický signál“ (např. únik plynu) postupuje operátor SCO následovně:
 - a) Jedná se o signály, kdy není reagováno jako na standardně monitorované signály. U každého signálu je jiná reakce a je dohodnuta individuálně s uživatelem ve Smlouvě.
 - b) Případná specifická ujednání nezbytná pro provedení zásahu jsou uvedena v Ověřovacím formuláři.
 - 2.23. V případě, že si Zákazník sjednal službu kontroly zajištění objektu, je ADT povinna v případě nezajištění objektu v časovém intervalu uvedeném v Ověřovacím formuláři o této situaci neprodleně telefonicky informovat Kontaktní osoby. V případě, že není Kontaktní osoba dostupná na telefonu, ADT ihned vyšle na kontrolu objektu Zásahovou jednotku.
 - 2.24. V případě, že si Zákazník sjednal službu kontroly vstupu do objektu, je ADT povinna v případě odjištění objektu mimo časový interval uvedený v Ověřovacím formuláři o této situaci neprodleně telefonicky informovat Kontaktní osoby. V případě, že není Kontaktní osoba dostupná na telefonu, ADT ihned vyšle na kontrolu objektu Zásahovou jednotku.
 - 2.25. V případě, že si Zákazník sjednal službu video-monitoringu, při přijetí poplachového signálu z EZS zajistí SCO automatické připojení do řídicí jednotky kamerového monitorovacího systému. Operátor SCO následně využije video-obraz k ověření skutečné situace v monitorovaném objektu. Při detekování narušitelé operátor SCO informuje Zásahovou jednotku ADT a/nebo policii a/nebo Kontaktní osoby, a to dle zvolené varianty základní služby SCO a dle specifikace uvedené v Ověřovacím formuláři v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami služeb SCO. Během samotného zásahu pak operátor SCO vede Zásahovou jednotku a provádí veškeré další kroky nezbytné k zabránění vzniku škody, resp. k minimalizaci škody na majetku klienta.
 - 2.26. V případě, že si Zákazník sjednal službu video-patrolling, ADT aktivně hlídá střežený objekt prostřednictvím kamerového monitorovacího systému ve frekvenci, dle které a v časových intervalech dle specifikace uvedené ve Smlouvě. Při detekování nestandardní situace (např. škoda způsobovaná zaměstnancem nebo dodavatelem) operátor SCO ihned informuje Kontaktní osoby. ADT vytvoří video-dokumentaci způsobených škod a předá ji Zákazníkovu na DVD nosiči.
 - 2.27. V případě, že si Zákazník sjednal službu video-analýza, ADT vytvoří analýzu dat – záznamu z kamerového monitorovacího systému – zaznamenaných na Zákazníkem dodaném video-záznamu. Videozáznam bude dodán v předem mezi Zákazníkem a ADT dohodnuté formě a analýza bude provedena v dohodnutém rozsahu.
 - 2.28. V případě, že si Zákazník sjednal službu zaslání výpisu událostí, je ADT povinna odeslat výpis událostí na e-mailovou, resp. poštovní adresu Zákazníka nejpozději pátého (5.) dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém tato služba byla objednána. Následující výpis bude ADT zaslát



- dohodnutým způsobem vždy nejpozději pátého (5.) dne měsíce následujícího po měsíci, za který je výpis tvořen.
- 2.29 V případě, že si Zákazník sjednal službu monitoringu EPS, a není-li uvedeno jinak, uplatní se výše uvedená ustanovení přiměřeně i pro poskytování služby monitoringu EPS a navazující poskytování základní služby SCO dle zvolené varianty, a to s přiměřeným ohledem na specifika monitoringu EPS.

3. PRAVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 3.1 K základním právům Zákazníka patří:
- rádné a včasné poskytnutí sjednaných služeb;
 - být informován o průběhu a výsledku výjezdu Zálohové jednotky provedeného k jeho objektu;
 - reklamovat poskytnuté služby.
- 3.2 Zákazník je povinen zejména:
- poskytovat ADT veškerou součinnost potřebnou pro řádné plnění jejich povinností dle Smlouvy, zejména pak při připojení a odpojení EZS k SCO;
 - nezasahovat sám ani prostřednictvím třetích osob bez vědomí ADT do komunikačního zařízení ani do EZS, pokud EZS nainstalovala Zákazníkovi ADT;
 - hradit dohodnutou odměnu za služby poskytované ADT podle Smlouvy ve výši a způsobem tam uvedeným;
 - umožnit ADT odmontování a odvoz pronajatého komunikačního zařízení bez zbytečného odkladu po ukončení trvání Smlouvy;
 - poskytovat Zálohové jednotce veškerou potřebnou součinnost pro řádné plnění jejich povinností dle Smlouvy;
 - neprodleně ADT hlásit všechny změny svých kontaktních údajů (např. telefonu, poštovních a e-mailových adres) a hlásit veškeré úpravy a změny v interiéru střeženého objektu, které by mohly ovlivnit funkčnost EZS (např. rozmištění nábytku, malování, instalace žaluzií, apod.), jakož i ostatní změny, které mají význam pro poskytování služeb ADT (pořízení domácích zvířat);
 - neprodleně ADT dodat nové klíče od střeženého objektu dle parametrů sjednaných služeb. V případě, že dojde ke změně klíčů od střeženého objektu, je Zákazník povinen o tomto ADT informovat a předat nové klíče. Zákazník si je vědom, že do doby předání nových klíčů od střeženého objektu je Zálohové jednotce znemožněna kontrola střeženého objektu dle parametrů sjednaných služeb;
 - neprodleně písemně oznámit veškeré změny vzhledu střeženého objektu;
 - zajišťovat provádění pravidelných předepsaných nebo doporučených zkoušek a revizí EZS a kódu EZS, u něhož nejsou prováděny zkoušky, jak shora uvedeno, není považován za funkci;
 - udržovat EZS a/nebo EPS či jiná technická zařízení instalovaná ve střeženém objektu v dobrém technickém stavu a funkčnosti, zajistit jejich případné opravy či změny v konfiguraci EZS a nést náklady s tím spojené.
- 3.3 Zákazník bere na vědomí, že z veškerých telefonických rozhovorů uskutečněných mezi ADT a Zákazníkem použije ADT kompletní zvukový záznam (nahrávku). Zvukový záznam je ADT pořizován výlučně za účelem:
- ochrany oprávněných zájmů smluvních stran;
 - zajištění plnění povinností ADT ze Smlouvy;
 - zlepšení kvality poskytnutých služeb.
- Zákazník a jeho oprávněná osoba podpisem Smlouvy udělují ADT své výslovné svolení ve smyslu ustanovení §12 odst. 1 občanského zákoníku, k pořizování zvukových záznamů telefonických rozhovorů uskutečněných mezi Zákazníkem a ADT.

4. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 4.1 Zákazník a jeho oprávněná osoba souhlasí se zpracováním svých osobních údajů, konkrétně jména, příjmení, rodného čísla, adresy, emailové adresy a telefonního čísla, pro účely Smlouvy a další účely ve Smlouvě uvedené. Osobní údaje budou zpracovávány ADT, přičemž tyto údaje nebudou zpřístupňovány třetím osobám. Pokud Zákazník nebo jeho oprávněná osoba odmítnou poskytnout ADT své osobní údaje, ADT si vyhrazuje právo neuzavřít se Zákazníkem smlouvu o bezpečnostních službách. Zákazník a jeho oprávněná osoba mají právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na opravu svých osobních údajů, právo požádat ADT o vysvětlení, pokud se Zákazník nebo jeho oprávněná osoba domnívají, že je zpracování jejich osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého a osobního života, nebo se zákonem, nebo s předpisy o své osobní údaje nepřesně s ohledem na účel jejich zpracování. Dále jsou Zákazník nebo jeho oprávněná osoba oprávněni požadovat, aby ADT odstranila takto vzniklý stav, či obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů a žádat náhradu škody.
- 4.2 V případě, že si Zákazník sjednal službu video-monitoring, video-patrolling nebo video-analýza, uzavírají tuto Smlouvu Zákazník a ADT zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“).
- 4.3 Na základě této Smlouvy Zákazník pověřuje ADT zpracováním osobních údajů obsažených v záznamech získaných z kamerového monitorovacího systému, a to v rozsahu, který je nezbytný pro splnění povinností vyplývajících z této Smlouvy. ADT se zavazuje, že bude tyto osobní údaje jménem Zákazníka v tomto rozsahu zpracovávat.
- 4.4 Zákazník se zavazuje dodržovat všechny povinnosti vyplývající mu ze zákona o ochraně osobních údajů jako správci, zejména: oznámit Úřadu pro ochranu osobních údajů zpracování osobních údajů kamerovým monitorovacím systémem; zabezpečit přiměřenou ochranu osobních údajů; zajistit, aby kamerový systém nadměrně nezasahoval do soukromí; zajistit, aby sledované osoby byly o použití kamerového systému vhodným způsobem informovány.
- 4.5 Zákazník se dále zavazuje poskytnout ADT součinnost nezbytnou pro plnění této Smlouvy, zejména se zavazuje udržovat kamerový monitorovací systém funkčním a kompatibilním s technickým zařízením ADT po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Zavazuje se též zajistit potřebnou konektivitu kamerového monitorovacího systému s technickým zařízením ADT. V případě, že se tak Zákazník a ADT dohodnou, bude přenos dat mezi kamerovým monitorovacím systémem a technickým zařízením ADT dohodnutým systémem kryptován. V případě, že bude kamerový záznam předán ADT na přenosném nosiči, zavazuje se Zákazník předat tento záznam ve formátu kompatibilním s technickým zařízením ADT.
- 4.6 ADT poskytuje Zákazníkovi následující záruky o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů: zaměstnanci ADT jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, které při zpracování získali; do prostor, kde bude umístěno technické zařízení sloužící ke zpracování záznamů z kamerového monitorovacího systému, mají přístup pouze vymezení zaměstnanci ADT; tyto prostory jsou zabezpečeny elektronickým zabezpečovacím systémem a sledovány kamerovým monitorovacím systémem.
- 4.7 ADT tímto upozorňuje Zákazníka na svoji zákonnou povinnost přerušit zpracování osobních údajů v případě zjištění, že Zákazník porušuje zákon o ochraně osobních údajů.

5. REKLAMACE A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 5.1 Zákazník může uplatnit svá práva u ADT, vyplývající z její odpovědnosti za poskytování služeb SCO, nebo při závadě na EZS či jiném zařízení dodaném ADT, telefonicky na číslo 257 014 101, nebo e-mailem: obchod@adt-sc.cz, písemně doporučenou zásilkou nebo osobně v pracovní dny od 9.00 do 16.00 hod na adrese Čistovická 250/9, 163 00 Praha 6.
- 5.2 Zákazník je povinen uplatnit nárok bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti (30) dnů od porušení právní povinnosti ze strany ADT, nebo od vzniku závady na zařízení.
- 5.3 V případě, že je nárok Zákazníka uznán jako oprávněný, je ADT povinna závadu u poskytovatelů služby bezodkladně odstranit, popř. po dohodě se Zákazníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem, nebo snížit cenu za poskytnuté služby v odpovídajícím rozsahu. Podobně ADT odstraní závadu na zařízení.
- 5.4 Uplatnění nároku nemá odkladný účinek na povinnost Zákazníka uhradit ve lhůtě splatnosti i případné sporné vyúčtovací odměny za poskytnuté služby. ADT může na žádost Zákazníka odložit splatnost takové platby. Žádost o odložení splatnosti platby lze podat pouze při současném uplatnění reklamace. Každá ze smluvních stran odpovídá za škodu, kterou způsobila jinému porušením svých právních povinností, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem.
- 5.5 ADT neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku neplnění svých závazků dle Smlouvy, tj. zejména za neuskutečnění výjezdů, byla-li příčinou nesplnění závazků překážka, jež je ve smyslu obecně závazných právních předpisů okolností vylučující odpovědnost (viz ustanovení §374 občanského zákoníku), tedy překážka, která nastala nezávisle na vůli ADT, a která bránila splnění povinností ADT, jestliže ADT nemohlo vznik takové překážky předpokládat v době uzavření Smlouvy, a jestliže ADT nemohlo tuto překážku či její následky odvrátit.
- 5.6 ADT neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku snížení kvality komunikačních parametrů elektronických (telekomunikačních) sítí třetích stran způsobené vívem dočasné nebo trvalé změny parametrů elektronických (telekomunikačních) sítí třetích stran, jež jsou na základě Zákazníkem smluvně zvoleného způsobu připojení využívány pro přenos signálů z komunikačního zařízení EZS Zákazníka na SCO.
- 5.7 Pro případy své odpovědnosti za škodu je ADT pojištěna u pojišťovny Mountainbran Limited.

6. PLATEBNÍ A FAKURAČNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Podkladem pro placení poskytovatelů služeb je faktura - daňový doklad - vystavená ADT v roční, pololetní, čtvrtletní nebo měsíční periodě dle ujednání ve Smlouvě.
- 6.2 V případě roční periody je faktura vystavena vždy první (1.) den prvního (1.) měsíce kalendářního roku (tj. 1.1.) za tento rok.
- 6.3 V případě pololetní periody je faktura vystavena vždy první (1.) den prvního (1.) měsíce příslušného kalendářního pololetí (tj. 1.1. a 1.7.) za toto pololetí.
- 6.4 V případě čtvrtletní periody je faktura vystavena vždy první (1.) den prvního (1.) měsíce příslušného kalendářního čtvrtletí (tj. 1.1., 1.4., 1.7. a 1.10.) za toto čtvrtletí.

- 6.5. V případě měsíční periody je faktura vystavena vždy první (1.) den měsíce následujícího po měsíci fakturovaném.
- 6.6. Zdanitelné plnění se ve výše uvedených případech považuje za uskutečněné dnem vystavení daňového dokladu. První faktura při zahájení poskytování služeb na aktuální kalendářní rok, pololetí, nebo čtvrtletí (nebo jejich adekvátní část), bude vystavena k datu aktivace bezpečnostních služeb Zákazníkov, které je uvedeno v Ověřovacím formuláři.
- 6.7. Faktury vystavené ADT budou zasílány na adresu Zákazníka uvedenou ve Smlouvě.
- 6.8. Fakturovaná cena za služby poskytnuté dle Smlouvy je splatná do dvaceti jedna (21) dnů ode dne vystavení faktury na účet ADT uvedený na faktuře.
- 6.9. V případě prodlení Zákazníka se zaplacením jakékoliv platby na základě Smlouvy se tento zavazuje zaplatit ADT smluvní úrok z prodlení ve výši pět setin procenta (0,05%) z dluzné částky za každý den prodlení. ADT může Zákazníka upozornit na prodlení zasíláním upomínek, a to i opakovaně. Každé vystavení a zaslání upomínek bude zpoplatněno dle aktuálního ceníku.
- 6.10. Jinou zaslací adresu, periodu fakturace nebo způsob placení (v hotovosti) lze sjednat na základě písemné žádosti Zákazníka.
- 6.11. V případě, kdy ADT poskytne Zákazníkovi na jeho žádost službu, nebo provede úkon, které nejsou ve Smlouvě specifikovány, a nedohodnou-li se ADT a Zákazník jinak, bude poskytnutí takové služby nebo provedení úkonu zpoplatněno dle aktuálního ceníku.
- 6.12. Zákazník uzavřením Smlouvy souhlasí s tím, že počínaje rokem následujícím po uzavření Smlouvy, může být ceny služeb uvedené ve Smlouvě či jejich přílohách valorizovány a to vždy (každoročně) maximálně o procentuální nárůst úředně stanovené míry inflace vyjádřené statistickým indexem růstu cen (inflačním koeficientem) za rok předcházející roku, v němž se valorizace provádí. ADT tuto valorizaci musí oznámit Zákazníkovi písemnou formou.

7. TRVÁNÍ SMLOUVY, VÝPOVĚD, ODSTOUPENÍ

- Smlouva, není-li v ní uvedeno jinak, se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva na dobu neurčitou může vypovědět kterákoli ze smluvních stran. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a její běh počíná prvním (1.) dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.1. Strany si mohou ve smlouvě sjednat, že se tato uzavírá na dobu určitou. Smlouva na dobu určitou nemůže Zákazník vypovědět. Pokud žádná ze stran nejmeně tři (3) měsíce předem nedoručí druhé straně písemné oznámení o svém úmyslu Smlouvu k sjednánímu dni skutečně ukončit, mění se automaticky doba trvání Smlouvy na dobu neurčitou. V takovém případě může Smlouvu vypovědět kterákoli ze smluvních stran dle článku 6.1.
- 7.2. Zákazník má v průběhu poskytování služeb možnost jednorázového přerušení služby, maximálně však na období sto osmdesáti (180) dnů za kalendářní rok. Vešchny náklady s tím spojené (především poplatky za Deaktivaci připojení a Reaktivaci připojení dle aktuálního ceníku) ponese Zákazník. Dočasná demontáž objektového (poplachového) vysílače z důvodu přerušení poskytování služeb na vlastní žádost Zákazníka nemá žádný vliv na trvání Smlouvy. ADT nejpozději ode dne demontáže objektového (poplachového) vysílače přestane Zákazníkovi dočasně poskytovat bezpečnostní služby, a to z důvodu faktické nemožnosti plnění.
- 7.3. Bude-li Zákazník v prodlení s úhradou faktury nebo jiné platby o dobu delší než třicet (30) dnů, je ADT oprávněno od Smlouvy s okamžitou platností odstoupit, tuto s okamžitou platností vypovědět, nebo přerušit poskytování služeb Zákazníkovi. Vešchny náklady s tím spojené (například poplatky za Reaktivaci připojení dle aktuálního ceníku) ponese Zákazník.
- 7.4. Není-li stanoveno jinak, je každá ze smluvních stran oprávněna odstoupit od Smlouvy jako celku pouze tehdy, poruší-li druhá smluvní strana svoji povinnost vyplývající ze Smlouvy a neodstraní-li tuto závadný stav ani do třiceti (30) dnů po písemné výzvě. Právní účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení smluvní straně, která Smlouvu porušila.
- 7.5. V případě, že Zákazník od smlouvy na dobu určitou odstoupí, připadne jí jiným způsobem ukončí, je Zákazník povinen doplatit ADT zbývající dlužnou částku za dodané EZS, byl-li EZS Zákazníkovi dodán ADT a cena tohoto EZS byla zahrnuta v ceně služeb poskytnutých ADT.
- 7.6. Případná předčasná demontáž objektového (poplachového) vysílače z důvodu vlastní žádosti Zákazníka nemá žádný vliv na trvání Smlouvy nebo na běh výpovědní lhůty. Smlouva dříve skončí, jak je stanoveno ve Smlouvě a jejich přílohách či případných dodatcích. Do ukončení trvání Smlouvy je Zákazník i nadále povinen hradit dohodnutou měsíční částku. ADT nebude ode dne demontáže objektového (poplachového) vysílače do ukončení trvání smlouvy Zákazníkovi poskytovat bezpečnostní služby, a to z důvodu faktické nemožnosti plnění.

8. BEZPEČNOSTNÍ SYSTÉM

- 8.1. Tato část se vztahuje na případy, kdy si Zákazník zvolil ve Smlouvě koupi i instalaci EZS přímo od ADT v rámci jednoho z nabízených balíčků za cenu, která je ve Smlouvě uvedena. Mezi Zákazníkem jako kupujícím a ADT jako prodávajícím tak vzniká kupní smlouva, která se řídí dále uvedenými pravidly.
- 8.2. ADT se zavazuje Zákazníkovi dodat a nainstalovat EZS, který si Zákazník ve Smlouvě zvolil a který je blíže specifikován v Specifikaci bezpečnostního systému ADT.
- 8.3. Zákazník se zavazuje zaplatit dohodnutou cenu za koupi i instalaci EZS do dvaceti jedna (21) dnů ode dne vystavení faktury na účet ADT uvedený na faktuře, kterou mu ADT v souvislosti s koupí EZS vystaví.
- 8.4. ADT poskytuje Zákazníkovi na koupený EZS záruku na dobu uvedenou ve Specifikaci bezpečnostního systému. Během tohoto období bude koupený EZS (nebo jeho část) při poruše bezplatně vyměněn.
- 8.5. ADT rovněž Zákazníkovi poskytne profesionální servis zakoupeného EZS prostřednictvím školených techniků. Každý takový výjezd technika na žádost Zákazníka bude zpoplatněn dle aktuálního ceníku

9. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 9.1. 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 neposkytovat bez souhlasu druhé smluvní strany třetí osobě.
- 9.2. Smluvní strany se zavazují, že případné spory vzniklé ze Smlouvy budou řešit především vzájemným jednáním a smírnou cestou. V případě, že se smluvními stranám nepodaří dospět k smírnému řešení, budou všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.
- 9.3. Vešchna oznámení vyplývající ze Smlouvy budou písemná a budou předána druhé smluvní straně osobně nebo zaslána poštou doporučeně. Písemné oznámení dle této smlouvy se považuje za doručené dnem podpisu druhé smluvní strany stvrzujícím převzetí oznámení. Písemné oznámení dle Smlouvy se považuje za doručené rovněž pátým (5.) dnem následujícím po dni uložení písemnosti na poště, i když se adresát o uložení nedozvěděl. To platí i v případě, že nebylo doručeno z důvodu změny sídla některé ze smluvních stran, pokud smluvní strana změnu svého sídla druhé smluvní straně neoznámila.
- 9.4. Jakékoliv změny Smlouvy mohou být provedeny pouze na základě písemné dohody smluvních stran.
- 9.5. Zákazník může své práva a povinnosti ze Smlouvy převést na třetí osobu pouze po předchozím písemném souhlasu ADT. ADT bude vždy smluvní stranou takové třístanné dohody o převodu práv a povinností Zákazníka ze Smlouvy na třetí osobu. Součástí dohody o převodu práv a povinností Zákazníka ze Smlouvy na třetí osobu bude i nový Ověřovací formulář, který ADT s třetí osobou podepíše.
- 9.6. ADT si vyhrazuje právo tyto podmínky měnit či doplňovat. Na připravované změny Všeobecných podmínek služeb SCO je ADT povinna Zákazníka upozornit vhodným způsobem a v dostatečném časovém předstihu (nejméně jeden měsíc) před jejich účinností. ADT Zákazníkovi sdělí zejména informaci o dnu účinnosti změn a o tom, že Zákazník má možnost se s navrhovaným zněním nových Všeobecných podmínek služeb SCO seznámit na internetových stránkách ADT (www.adt-sc.cz). Pokud Zákazník do 10 pracovních dnů před dnem účinnosti změny Všeobecných podmínek služeb SCO písemně nevyjádří se změnou svůj nesouhlas, považuje se změna za Zákazníkem odsouhlasenou a je vůči němu účinná dnem stanovené účinnosti. V případě, že Zákazník písemně vyjádří s navrženou změnou Všeobecných podmínek služeb SCO svůj nesouhlas a nedohodnou-li se s ADT jinak, je ADT oprávněna Smlouvu s okamžitou účinností vypovědět.

Divize ADT Security Center

Adresa: Čistovická 250/9, 163 00 Praha 6
obchod@adt-sc.cz
www.adt-sc.cz

Tyco Fire & Integrated Solutions s.r.o., člen koncernu Tyco

Sídlo: Novodvorská 994, 142 21 Praha 4
IČ: 610 55 077
DIČ: CZ61055077

Dispečink SCO: 267 267 267
Recepce: 257 014 111
Obchod: 257 014 101

Zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 43775

Banka: Deutsche bank
Účet: 3122300013/7910