

I. Předmět Všeobecných 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, **zákaznická linka: +420 800 800 522**, e-mail: **zakaznicka.linka@jablotron.cz**, a blíže upravují práva a povinnosti Stran při poskytování a čerpání Služeb.
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. Smluvní podmínky, za kterých jsou poskytovány Služby, jsou obsaženy ve Smlouvě, případně v ke Smlouvě vydaném Certifikátu, v těchto Podmínkách a dále v ceníku a doplňkovém ceníku Poskytovatele pro asistenční služby. V případě rozporu znění jednotlivých dokumentů má přednost znění Smlouvy, pak Certifikátu a poté Podmínek, ceníku a doplňkového ceníku Poskytovatele pro asistenční služby.

II. Definice pojmů

1. „**Aktivace Služby**“ je okamžik, od kterého je Poskytovatel povinen dle Smlouvy poskytovat Službu Zákazníkovi a Zákazník je oprávněn ji čerpat. O Aktivaci Služby je Informován Zákazník v aktivčním hovoru nebo pomocí e-mailu.
2. „**Aplikace JABLOTRON SOS**“ nebo „**Aplikace**“ je mobilní aplikace vyvinutá pro čerpání Služby Uživatelem Služby. Aplikace zajišťuje mj. přenos polohy Zařízení prostřednictvím GPS a informací o Uživateli Služby, a umožňuje editaci nastavení sjednané Služby, resp. její sjednání.
3. „**Aplikace Záchranka**“ je mobilní aplikace určená k odesílání nouzových zpráv na číslo 155, spolu s přesnou polohou Zařízení a informacemi o zákazníkovi uložených v aplikaci, provozovaná neziskovou organizací Aplikace Záchranka, z. ú., IČO: 054 35 773, Vachova 43/5, 602 00 Brno.
4. „**Certifikát**“ je potvrzení zachycující obsah uzavřené Smlouvy vystavené Poskytovatelem Zákazníkovi. V Certifikátu jsou zejména uvedeny číslo Smlouvy, sjednané Služby včetně dohodnuté reakce na Signál, datum Aktivace Služby a cena Služby, případně označení Uživatele Služby, je-li to případné.
5. „**Informování Zákazníka**“ je 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.
6. „**Kontaktní osoba**“ je 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, a v případě osoby, která ještě nenabyla plné svéprávnosti, osoba s odpovídající rozumovou a volní vyspělostí.
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 změnit. Změna je vůči Poskytovateli účinná doručením příslušného písemného oznámení Zákazníka.
7. „**Mimořádná událost**“ je stav, kdy hrozí nebo může hrozit riziko újmy na zdraví či majetku Uživatele Služby nebo Zákazníka nebo taková újma nastala.
8. „**Neúspěšná komunikace**“ je případ, kdy se TLJ nepodaří dovolat žádné z Kontaktních osob.
9. „**Občanský zákoník**“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
10. „**Objekt**“ je stacionární objekt, ke kterému Zákazník předal Přístupové prostředky a u něhož má v rámci příslušné Služby Poskytovatel asistovat při jeho otevření.

11. „**Podmínky**“ jsou tyto Všeobecné 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.
12. „**Poskytovatel**“ je společnost JABLOTRON SECURITY a.s.
13. „**Přístupové prostředky**“ jsou předměty určené Zákazníkem k obstarání vstupu do Objektu, zejména klíče, ovladače, karty, kódy.
14. „**Signál**“ znamená zejména zprávu vyslanou z Aplikace (např. aktivací tlačítka SOS Uživatelem Služby nebo vyslanou Aplikací, dojde-li k události definované Zákazníkem v nastavení Služby) a přijatou na TLJ. Zpráva obsahuje informace o poloze Zařízení (GPS), číselný identifikátor Uživatele Služby a údaje o typu Signálu. Signálem může být i telefonní hovor na TLJ iniciovaný Kontaktní osobou, která chce oznámit Mimořádnou událost.
15. „**Služba**“ je 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 Aplikace, 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.:
 - a. procesům a službám doprovázejícím či umožňujícím vysílání Signálu z Aplikace,
 - b. GSM/GPRS sítím, GPS systémům, internetu a jím obdobným, jejich kvalitě a funkčnosti,
 - c. komponentám v LAN sítích, jejich kvalitě a funkčnosti, a
 - d. hardwarovému a softwarovému vybavení mimo sféru dispozice Poskytovatele.
16. „**Smlouva**“ je smlouva uzavřená buď písemně, nebo ústně či jiným způsobem 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.
17. „**Strana**“ je kterákoliv ze smluvních stran Smlouvy.
18. „**Tísňová linka Jablotron**“ nebo „**TLJ**“ je dispečerské pracoviště dohledového a poplachového přijímacího centra Poskytovatele s nepřetržitým provozem, které zejména sleduje a vyhodnocuje prostřednictvím monitorovacího systému Signály přicházející z Aplikace, koordinuje činnost Zásahových jednotek a komunikuje se Zákazníkem ohledně poskytování Služby.
19. „**Uživatel Služby**“ je osoba, která bude dle pověření Zákazníka čerpat Službu a v této souvislosti používat Aplikaci JABLOTRON SOS. Uživatelem Služby může být i osoba mladší 16 (šestnácti) let, resp. osoba, jež není plně svéprávná, pokud však je natolik způsobilá k ovládání Aplikace, že veškeré úkony, které má pomocí Aplikace činit, jsou přiměřené její rozumové a volní vyspělosti. ZÁKAZNÍK VŽDY ODPOVÍDÁ ZA TO, ŽE POVĚŘÍ ČERPÁNÍM SLUŽBY K TOMU ZPŮSOBILOU OSOBU A ZÁROVEŇ ZA TO, ŽE TAKOVOU OSOBU UMÍ NA VÝZVU POSKYTOVATELE BEZ ZBYTEČNÉHO ODKLADU ZCELA JEDNOZNAČNÝM A NEZAMĚNITELNÝM ZPŮSOBEM IDENTIFIKOVAT. Zákazník musí Poskytovateli sdělit přihlašovací údaje pro každého Uživatele Služby, jenž bude čerpat Službu. Přihlašovací údajem je e-mailová adresa nebo telefonní číslo, na které posléze Poskytovatel zasílá odkaz pro přihlášení do Služby. Případnou změnu přihlašovacích údajů oznámí Zákazník Poskytovateli, který na nové přihlašovací údaje odešle nový odkaz pro přihlášení do Služby.
20. „**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, dopravní nehoda ZJ, nenadálé ohrožení nebo poškození zdraví osádky ZJ, vázanost ZJ plněním dřívější povinnosti, 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, GPS a obdobných systémů, telekomunikačních tras, dlouhodobý výpadek elektrického proudu).
21. „**Web**“ znamená internetové stránky Poskytovatele provozované na adrese: www.bezpecnostnicentrum.cz.
22. „**Zákazník**“ je osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenu Smlouvu. 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, který je fyzickou osobou, může být pouze osoba zletilá a plně svéprávná. Zákazníkem není manžel/-ka Zákazníka.

23. „**Zařízení**“ je mobilní zařízení s operačním systémem Android nebo iOS v podporované verzi umožňující instalaci Aplikace, její provoz a používání. Pro provoz Aplikace musí mít Zařízení zajištěno trvalé připojení do sítě mobilního operátora pro příjem a odesílání SMS, volání, datovou komunikaci a v případě Služeb, kde je to s ohledem na obsah příslušné Služby nezbytné, povolený trvalý přenos polohových údajů pro Aplikaci.
24. „**Zásady**“ znamenají dokument Zásady zpracování osobních údajů při poskytování asistenčních služeb Poskytovatelem.
25. „**Zásahová jednotka**“ nebo „**ZJ**“ je osoba provádějící pro Poskytovatele v rámci poskytování Služby fyzickou kontrolu stavu Uživatele Služby, případně jinou dohodnutou činnost.

III. Poskytované Služby

1. Podmínky se vztahují na poskytování následujících Služeb: (i) Asistent, (ii) Klíče, (iii) Moje místa, (iv) Odpočet a (v) SOS.
2. **ZÁKAZNÍK JE SEZNÁMEN S TÍM, ŽE K ČERPÁNÍ SLUŽBY MUSÍ MÍT ZÁROVEŇ AKTIVOVÁN ÚČET V APLIKACI JABLOTRON SOS, BEZ NĚJŽ NEMÁ PŘÍSTUP K CELÉMU ROZSAHU SLUŽEB, JAK JE UVEDEN V PODMÍNKÁCH.**
3. **Služba Asistent** umožňuje Uživateli Služby nastavit pravidelné nebo jednorázové upozornění na uplynutí požadovaného časového intervalu. Uživatel Služby si zvolí, jak chce být upozorněn:
 - a. **Pomocí notifikace**
Uživatel Služby je upozorněn pomocí zvukové, vizuální či jiné notifikace přímo z Aplikace. Pokud není do 5 (pěti) minut tato notifikace Uživatelem Služby potvrzena, je Aplikací odeslán Signál na TLJ, která Informuje Zákazníka a dále postupuje dle pokynů sjednaných se Zákazníkem.
 - b. **Pomocí operátora TLJ**
K Informování Zákazníka dochází vždy operátorem TLJ, který postupuje dle pokynů sjednaných se Zákazníkem.
4. **Služba Klíče** umožňuje Zákazníkovi předat Přístupové prostředky místně příslušné ZJ pro případ potřeby otevření Objektu. Poskytovatel v souvislosti s touto Službou negarantuje Zákazníkovi žádným způsobem čas dojezdu příslušné ZJ k Objektu a upozorňuje Zákazníka i na tu skutečnost, že přes sjednání této Služby může nastat situace, kdy dojde k otevření Objektu třetí osobou (např. některou ze složek IZS nebo policie České republiky) náhradním způsobem (tzn. bez použití Přístupových prostředků) ještě před příjezdem příslušné ZJ Poskytovatele, nebo v případě, kdy ZJ nebude moci k Objektu dorazit. Poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za případné škody způsobené otevřením Objektu náhradním způsobem nebo jeho důsledky.
 - a. Sjednáním Služby Klíče Zákazník ubezpečuje Poskytovatele, že je na základě platného právního titulu oprávněn užívat Objekt a že z jeho strany nedochází ke sjednání Služby za účelem výkonu, podpory či ochrany jednání, které je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy či právem třetí osoby k Objektu. Zároveň ubezpečuje Poskytovatele, že v Objektu se nenachází volně pohyblivá zvíře, jež by mohlo znamenat ohrožení osoby vstupující do Objektu, resp. jiné riziko, o němž by Poskytovatel měl vědět. Zákazník se zavazuje nahradit veškeré újmy, jež budou případně způsobeny ZJ při poskytování Služby Klíče v důsledku rizika v Objektu, na něž Zákazník Poskytovatele neupozornil.
 - i. Pokud se ubezpečení Zákazníka obsažené v tomto odstavci, pod písm. a. ukáže býti nepravdivým a dojde-li k uplatnění nároku třetí osoby vůči Poskytovateli z důvodu porušení, 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;
 - ii. Zákazník se zavazuje bezodkladně informovat Poskytovatele, pokud by jeho oprávnění užívat Objekt zaniklo, nebo bylo v podstatném ohledu omezeno a neumožňovalo již užívání Služby Klíče;
 - iii. Zákazník se dále zavazuje bezodkladně informovat Poskytovatele, pokud by došlo ke změně či nahrazení Přístupových prostředků či jakékoliv jiné změně, jež by mohla mít význam pro použití Přístupových prostředků předaných ZJ;
 - iv. Poskytovatel se zavazuje bezodkladně Informovat Zákazníka, pokud zjistí, že není schopen Službu poskytnout.
 - b. Poskytování Služby Klíče se liší v závislosti na tom, zdali Uživatel Služby současně využívá Aplikaci Záchranka či nikoliv. Využívá-li Aplikaci Záchranka, pak mohou být za podmínek uvedených níže Přístupové prostředky vyžádány kromě Zákazníka i zdravotnickou záchrannou službou.
 - c. Poskytování Služby Klíče bez propojení na Aplikaci Záchranka.
 - i. Uživatel Služby může prostřednictvím Aplikace zaslat požadavek na otevření Objektu, TLJ ověří oprávněnost požadavku u Kontaktní osoby. V případě Neúspěšné komunikace TLJ rozešle všem Kontaktním osobám SMS o zamítnutí požadavku na otevření Objektu;
 - ii. Požadavek na otevření Objektu může telefonicky učinit rovněž Kontaktní osoba;
 - iii. ZJ nepředává Přístupové prostředky, ale otevírá Objekt sama, a to osobě, kterou specifikovala Kontaktní osoba, jež potvrdila oprávněnost požadavku na otevření Objektu;
 - iv. Zákazník je povinen zajistit, aby u Objektu byla přítomna osoba, které má ZJ dle pokynu Kontaktní osoby zpřístupnit Objekt a která je v případech, kdy je to možné, schopna prokázat svoji totožnost.

Kontaktní osoba může rovněž TLJ sdělit, že nepožaduje prokázání totožnosti. V případě důvodné pochybnosti o totožnosti osoby, již má být Objekt zpřístupněn, může ZJ vstup takové osobě do Objektu odepřít;

- d. Poskytování Služby Klíče s propojením na Aplikaci Záchranka.
 - i. Pokud Uživatel Služby současně využívá Aplikaci Záchranka mohou být Přístupové prostředky vyžádány i zdravotnickou záchrannou službou, vždy však jedině v souvislosti s jejím výjezdem k Uživateli Služby;
 - ii. TLJ v tomto případě neověřuje oprávněnost požadavku u Kontaktní osoby, ale rovnou k Objektu vysílá ZJ s Přístupovými prostředky;
 - iii. ZJ nepředává Přístupové prostředky zdravotnické záchranné službě, ale otevírá Objekt sama a vstupuje společně se zdravotnickou záchrannou službou do Objektu, případně sama, pokud zdravotnická záchranná služba ještě nedorazila;
 - iv. O vstupu do Objektu pořizuje ZJ zápis, ve kterém uvede popis všech osob, se kterými se v Objektu nacházela (a kde je to možné i jejich identifikační údaje), a popis asistenčního zásahu v Objektu;
 - v. Pokud by ZJ dorazila k Objektu až po odjezdu zdravotnické záchranné služby, již do Objektu nevstupuje a TLJ Informuje Zákazníka.
 - e. V rámci Služby Klíče může Zákazník požadovat předání (vrácení) Přístupových prostředků. O předání se požizuje protokol, který je Zákazník povinen podepsat. Vrácení Přístupových prostředků je zpoplatněno dle platného doplňkového ceníku Poskytovatele pro asistenční služby. Zákazník také může požadovat namísto předání (vrácení) Přístupových prostředků jejich likvidaci. Likvidace Přístupových prostředků je bezplatná, protokol o provedené likvidaci je uložen u Poskytovatele. Poskytování Služby Klíče předáním Přístupových prostředků Zákazníkovi nekončí, ledaže Zákazník učiní právní jednání směřující k ukončení služby ve smyslu čl. V. Podmínek.
 - f. ZJ dopravuje Přístupové prostředky vždy k Objektu.
5. **Služba Moje místa** umožňuje Uživateli Služby vybrat na mapovém podkladu, jenž je zobrazen v Aplikaci, jednu nebo více oblastí a k nim nastavit pravidla pro odeslání informace (např. push notifikace, SMS, e-mail) na nastavené kontakty pro notifikaci v Aplikaci o tom, že se Zařízení dostalo do vybrané oblasti, resp. tuto opustilo nebo se naopak do této oblasti v definovaném časovém rozmezí nedostalo.
6. **Služba Odpočet** umožňuje Uživateli Služby nastavit časový interval pro jednorázový nebo pravidelný odpočet.
- a. **Jednorázový Odpočet (Odpočet)**
1 (jednu) minutu před uplynutím nastaveného intervalu je Uživatel Služby upozorněn notifikací z Aplikace. V případě stisknutí tlačítka „ZASTAVIT ODPOČET“ v Aplikaci je odpočet zastaven.
 - b. **Opakovaný Odpočet (Živák)**
1 (jednu) minutu před uplynutím nastaveného intervalu, je Uživatel Služby upozorněn notifikací z Aplikace. V případě stisknutí tlačítka „POTVRDIT“ v Aplikaci je zahájen nový odpočet původního nastaveného intervalu. Odpočet lze také zcela zastavit stiskem tlačítka „ZASTAVIT ODPOČET“.
- Pokud nedojde ke stisknutí tlačítka „POTVRDIT / ZASTAVIT ODPOČET“ během nastaveného intervalu, je odeslán Signál poplach na TLJ a tato dále postupuje dle pokynů sjednaných se Zákazníkem.
7. **Služba SOS** umožňuje Uživateli Služby vyslat Signál poplach pomocí tlačítka v Aplikaci na TLJ, která Informuje Zákazníka a dále postupuje dle pokynů sjednaných se Zákazníkem.
8. Pro Služby Asistent, Odpočet a SOS jsou při Aktivaci Služby se Zákazníkem sjednány pokyny pro postup operátorů TLJ v případě přijetí Signálu z Aplikace. Sjednané pokyny pro reakci operátorů TLJ na jednotlivé Signály má Zákazník uvedeny v Certifikátu. Sjednané pokyny je Zákazník oprávněn v průběhu trvání Smlouvy po dohodě s Poskytovatelem měnit, a to i prostřednictvím Kontaktní osoby s úrovní oprávnění „administrátor“. Lze tak učinit i telefonicky, přičemž za účelem trvalého zachycení obsahu pokynů Poskytovatel příslušné telefonické hovory nahrává.
9. Není-li se Zákazníkem sjednáno jinak, pak dojde-li do 1 (jedné) minuty od přijetí Signálu poplach TLJ k jeho zrušení Zákazníkem zasláním zvláštního kódu prostřednictvím Aplikace, považuje TLJ Signál poplach za chybnou manipulaci se Zařízením, na Signál poplach nereaguje a zašle o zrušení poplachu SMS první Kontaktní osobě.
10. Poskytování Služby jako takové nemůže zabránit případné Mimořádné události, resp. újmě s ní související. Účelem Služeb je výhradně informovat Zákazníky o potenciálním riziku, které jim, nebo Uživatelům Služby může hrozit. Poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za skutečnost, že ke vzniku újmy v důsledku nastalé Mimořádné události dojde.
11. K Informování Zákazníka prostřednictvím Kontaktních osob dochází v pořadí, jež si Zákazník může s Poskytovatelem sjednat.
12. Postup TLJ pro případy, kdy TLJ vede se Zákazníkem telefonickou Neúspěšnou komunikaci, je sjednán ve Smlouvě. Zákazník může vybrat z následujících možností:
- a. **Zákazník v případě Neúspěšné komunikace nepožaduje výjezd ZJ**
 - i. Operátor pošle informaci o přijatém Signálu ve formě SMS zprávy všem Kontaktním osobám určeným Zákazníkem a ZJ **NEBUDE VYSLÁNA**.
 - b. **Zákazník v případě Neúspěšné komunikace požaduje výjezd ZJ**
 - i. **Zařízení není v pohybu**

Operátor pošle informaci o přijatém tísňovém Signálu ve formě SMS zprávy Kontaktním osobám a vyšle ZJ na poslední známou polohu Zařízení.

ii. **Zařízení je v pohybu**

Operátor provede druhý pokus o Informování Zákazníka telefonicky a pokud se opět bude jednat o Neúspěšnou komunikaci, pošle informaci o přijatém tísňovém Signálu ve formě SMS zprávy všem Kontaktním osobám Zákazníka, **ZJ NEBUDE VYSLÁNA A POSKYTOVATEL UKONČUJE ASISTENCI, PŘÍČEMŽ UPOZORŇUJE ZÁKAZNÍKA, ŽE JIŽ NEBUDE MOŽNÉ LOKALIZOVAT POSLEDNÍ ZNÁMOU POLOHU ZAŘÍZENÍ.**

13. Výjezd ZJ:

- a. Poskytovatel vysílá ZJ k poskytnutí asistence jen v případech, pokud se tak dohodl se Zákazníkem v rámci nastavení Služby nebo při komunikaci s Kontaktní osobou Zákazníka.
- b. Uskutečnění výjezdu je možné výhradně do lokalit dostupných běžným automobilem, za sjízdných podmínek a za podmínky držení veškerých nezbytných povolení k vjezdu do příslušné lokality.
- c. K fyzickému dohledání Uživatele Služby lze vyslat ZJ pouze pokud Uživatel Služby (jím užívané Zařízení) není v pohybu.
- d. Poskytovatel vysílá ZJ zásadně na poslední známou polohu Uživatele Služby (jím užívaného Zařízení) dle obdržených polohových údajů.
- e. Pokud je ZJ vysílána do Objektu, použije ke zpřístupnění Objektu Přístupové prostředky.
- f. Zjistí-li Poskytovatel před započetím zásahu nebo v jeho průběhu, že Uživatele Služby nelze lokalizovat nebo ten se nachází v nedostupné lokalitě ve smyslu tohoto odstavce, písm. b., resp. se nachází mimo území České republiky, Informuje Zákazníka o tom, že výjezd neuskuteční, resp. jej ukončil.
- g. ZJ není oprávněna při zásahu násilně překonat jakoukoliv překážku, zejména nesmí vnikat do uzamčených prostor či vstupovat na soukromé pozemky.
- h. Dohledá-li ZJ Uživatele Služby, ohledně kterého byl vyslán Signál, vyzve Uživatele Služby k prokázání totožnosti předložením odpovídajícího dokladu, pokud z okolností nevyplývá, že takový doklad předložit nelze.
 - i. Pokud zjištěná osoba nebude ochotna prokázat svoji totožnost nebo ji nebude možno ověřit, ZJ vyrozumí TLJ, která bude Informovat Zákazníka;
 - ii. V případě zjištění Mimořádné události související s Uživatelem Služby TLJ vyrozumí Policii ČR případně zdravotnickou záchranou službu a Informuje Zákazníka. V případě Neúspěšné komunikace odešle TLJ příslušné informace prostřednictvím SMS všem Kontaktním osobám Zákazníka;
 - iii. ZJ vyčká s Uživatelem Služby do příjezdu Policie ČR či zdravotnické záchrané služby, ČR případně do příchodu Zákazníka nebo Kontaktní osoby (přítomnost na místě). **KAŽDÁ HODINA PŘÍTOMNOSTI NA MÍSTĚ JE ÚČTOVÁNA DLE PLATNÉHO CENÍKU. CENÍK JE VŽDY V AKTUÁLNÍM ZNĚNÍM UMÍSTĚN NA WEBU.**
- i. Zjistí-li Poskytovatel překážku dostupnosti příslušné lokality ve smyslu ust. písm. b. nebo g. tohoto článku, resp. nedohledá-li ZJ Uživatele Služby, ohledně kterého byl vyslán Signál, ukončí výjezd a TLJ Informuje Zákazníka.
- j. O každém výjezdu je TLJ povinna Informovat Zákazníka. V případě Neúspěšné komunikace Poskytovatel rozešle informaci všem Kontaktním osobám prostřednictvím SMS.
- k. Veškerá komunikace v rámci poskytování nebo sjednávání Služby (tzn. včetně komunikace mezi TLJ a Zákazníkem, Uživatelem Služby, Kontaktními osobami) je monitorována (nahrávána) a uchovávána v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- l. Zákazník pověřuje Poskytovatele oznamováním informací, týkající se Mimořádné události související s Uživatelem Služby, Policii ČR či orgánům činným v trestním řízení či zdravotnické záchrané službě, zejména za účelem koordinace zásahu Policie ČR či zdravotnické záchrané služby.
- m. Náklady spojené s jakýmkoliv výjezdem nese Zákazník.

14. Zaznamená-li TLJ více než 5 (pět) Signálů od Uživatele Služby během 30 (třiceti) dní, jejichž příčina nebyla v souladu s účelem příslušné Služby, nebo jsou-li k Uživateli Služby provedeny nejméně 2 (dva) výjezdy během 24 (dvaceti čtyř) hodin se zjištěním, že příčina Signálu nebyla v souladu s účelem příslušné Služby (např. Signál byl vyvolán bezdůvodně či omylem, nebo došlo ke zneužití Služby), je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Zákazník je povinen vždy když zjistí, že nastala situace uvedená v první větě tohoto odstavce, nebo když je na takový stav Poskytovatelem upozorněn, učinit bezodkladně účinná opatření k nápravě a informovat o těchto opatřeních Poskytovatele. Nedojde-li k nápravě či informování Poskytovatele o přijatých opatřeních ani do 14 (čtrnácti) dnů od výzvy Poskytovatele ke zjednání nápravy Zákazníkovi, je Poskytovatel rovněž oprávněn od Smlouvy odstoupit.

IV. Uzavření Smlouvy

1. Smlouva se uzavírá použitím prostředků komunikace na dálku, a to zpravidla telefonicky. Tam, kde to umožňuje Aplikace, může k uzavření Smlouvy dojít také prostřednictvím Aplikace, ve které Zákazník přímo provádí nastavení Služby.
2. Telefonicky uzavírá Smlouvu Zákazník tak, že vysloví svůj souhlas s nabídkou plnění (Služeb) Poskytovatele v rámci aktivačního telefonického rozhovoru s Poskytovatelem.
 - a. Během tohoto rozhovoru jsou získány a zaevidovány veškeré potřebné údaje o Uživateli Aplikace, Zákazníkovi a Zákazníkem vybrané Službě do monitorovacího systému Poskytovatele.
 - b. Zákazník je povinen seznámit Uživatele Aplikace s rozsahem údajů předávaných poskytovateli.
 - c. Zákazník je povinen v aktivačním rozhovoru pravdivě uvést veškeré údaje potřebné k uzavření Smlouvy, resp. poskytování Služby. Pokud Poskytovatel zjistí, že tuto povinnost nedodržel, je oprávněn od Smlouvy odstoupit.

- 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.
3. Smlouvu prostřednictvím Aplikace uzavírá Zákazník poté, co si Aplikaci stáhne na jím určené Zařízení, provede v ní registraci uživatele, výběr služby, nastavení Služby a potvrdí jej stiskem tlačítka „ZAREGISTROVAT“.
4. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření Smlouvy vyplývají z procesu uzavírání Smlouvy popsaného v tomto čl. IV.
5. Zákazník uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se seznámil s Podmínkami a Zásadami, s jejich obsahem souhlasí a přijímá je.
6. Není-li Smlouva uzavřena písemně, vystaví Poskytovatel Zákazníkovi bezodkladně po jejím uzavření Certifikát o poskytování služeb a zašle jej Zákazníkovi na jím zadanou e-mailovou adresu, a to spolu s Podmínkami a Zásadami.
7. Certifikát, Podmínky a Zásady Poskytovatel zašle e-mailem Zákazníkovi i kdykoliv poté na požádání.
8. Smlouva je uzavírána v českém jazyce. V případě překladu Smlouvy do jiného jazyka je rozhodující české znění.
9. **ZÁKAZNÍK ZAPLACENÍM FAKTURY POSKYTOVATELE, KTEROU JE MU ÚČTOVÁNO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY, POTVRZUJE, ŽE BYLA SMLOUVA UZAVŘENA A ŽE SE SEZNÁMIL S OBSAHEM SLUŽBY A PODMÍNKAMI JEJÍHO POSKYTOVÁNÍ.**

V. 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. Nedohodnou-li se Strany jinak, výpovědní doba činí 1 (jeden) měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Straně.
 - b. Výpověď lze učinit i prostřednictvím Aplikace, pokud to u dané Služby umožňuje, případně lze využít i příslušného formuláře Poskytovatele, který Zákazníkovi zašle na vyžádání. Naskenovanou podobu vyplněného a Zákazníkem či jeho oprávněným zástupcem podepsaného formuláře Zákazník zasílá Poskytovateli na jeho e-mailovou adresu uvedenou v čl. I. 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 7 (sedm) dnů,
 - c. opakované nemožnosti úspěšně kontaktovat Zákazníka, který nereaguje ani na výzvu Poskytovatele, aby jej kontaktoval,
 - d. nepravdivosti jakéhokoliv prohlášení Zákazníka uvedeného v čl. III. odst. 4. písm. a. nebo čl. VII. odst. 1. Podmínek,
 - 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.

VI. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel monitoruje, zpracovává a po dobu minimálně 3 (tří) měsíců archivuje komunikaci přijatou z Aplikace.
2. 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 a Uživatelem Služby. 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 pominul-li důvod jejich dalšího uchování.

VII. Práva a povinnosti Zákazníka

1. Zákazník uzavřením Smlouvy ubezpečuje Poskytovatele, že z jeho strany nedochází ke sjednání Služby za účelem jednání, které je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy či právem Uživatele Služby či třetí osoby, a ani takto nebude využívána. Dále Zákazník ubezpečuje Poskytovatele, že před čerpáním jím sjednané Služby jakýmkoliv Uživatelem Služby bude tohoto v přiměřeném rozsahu informovat o povaze a účelu Služby, jakož i o rozsahu a způsobech zpracování údajů týkajících se takového Uživatele Služby Poskytovatelem. Pokud se prohlášení Zákazníka obsažené v tomto odstavci ukáže být nepravdivým a dojde-li k uplatnění nároku Uživatele Služby či třetí osoby vůči Poskytovateli z důvodu porušování, omezování či jiného bránění výkonu jejího práva 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 a Uživatele Služby s Podmínkami a Zásadami, 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, resp. je komunikace odmítnuta.
 - a. Pokud si Zákazník heslo nezvolí, jsou Kontaktní osoby povinny komunikovat s TLJ z telefonního čísla, které je sděleno Poskytovateli jako kontaktní údaj příslušné Kontaktní osoby, jinak jim není poskytnuta příslušná informace, resp. je komunikace odmítnuta.
 - b. Zákazník je povinen zajistit, aby s Poskytovatelem zásadně komunikovaly výlučně osoby k tomu oprávněné, zejména pak Kontaktní osoby.
 - c. Zákazník si je vědom a souhlasí se skutečností, že v případě komunikace jakékoliv osoby z telefonního čísla, které je sděleno Poskytovateli jako kontaktní údaj Zákazníkem pověřené Kontaktní osoby, považuje Poskytovatel danou osobu za Kontaktní osobu nadanou příslušnými oprávněními.
 - d. Nové heslo lze nastavit prostřednictvím zákaznické linky Poskytovatele.
5. Zákazník je povinen v rámci prevence zneužití kontaktních údajů a hesla pro telefonickou komunikaci sdělených Poskytovateli pro účely poskytování Služby přijmout vhodná opatření k jejich ochraně a zachování jejich důvěrnosti.
 - a. Dozví-li se Zákazník o neoprávněném užití svých kontaktních údajů či hesla pro telefonickou komunikaci, je povinen o tom neprodleně informovat Poskytovatele.
 - b. Poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za případné zneužití kontaktních údajů třetí osobou (pokud k němu nedošlo v souvislosti s pochybením na straně Poskytovatele).
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 Uživatele Služby nebo pro zpřístupnění Objektu (výměna zámek, volně pobíhající zvíře apod.), nebo pro komunikaci se Zákazníkem (např. změna telefonního čísla Kontaktní osoby či Kontaktní osoby samotné);
 - b. zajistit pro komunikaci s TLJ svoji telefonickou dostupnost, resp. dostupnost Kontaktních osob a Uživatele Služby.

VIII. Cenové a platební podmínky

1. Cena za Službu poskytovanou Zákazníkovi je uvedena v písemné smlouvě Smlouvě či v Certifikátu. Ceny Služeb, které nejsou poskytovány pravidelně, jsou uvedeny v doplňkovém ceníku Poskytovatele pro asistenční služby, jehož aktuální znění je Zákazníkovi přístupné na Webu. Doplňkový ceník Poskytovatele pro asistenční služby je Poskytovatel oprávněn kdykoliv změnit a uveřejnit příslušné změny na Webu nejméně 1 (jeden) měsíc před jejich účinností.
2. Cenu za poskytované Služby Zákazník hradí zpětně za příslušný kalendářní měsíc, není-li Stranami sjednáno jinak.
3. Podkladem pro zaplacení ceny Služby je faktura Poskytovatele zasílaná elektronickou formou na e-mailovou adresu Zákazníka, není-li stranami sjednáno jinak.
4. **CENA ZA SLUŽBU NEZAHRNÚJE VÝJEZDY ZJ, TELEFONICKOU ASISTENCI U SLUŽEB ASISTENT A ODPČET S.O.S. ANI SMS NOTIFIKACE.** Veškeré doplňkové položky jsou vždy zpoplatněny dle platného doplňkového ceníku Poskytovatele pro asistenční služby, který je v aktuální verzi dostupný na www.bezpecnostnicentrum.cz v sekci ke stažení.
5. 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.

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 Poskytovateli jejich změnu.
3. Další informace o zpracování osobních údajů Poskytovatelem jsou uvedeny v Zásadách. Zásady jsou dostupné na Webu.

X. 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. Reklamací Zákazníka včetně odstranění vady (nápravy Služby), Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 (třiceti) dnů od uplatnění reklamacie, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě.
 - f. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění se prodlužuje o dobu od uplatnění oprávněné reklamacie 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 reklamacie 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.
8. Pokud Poskytovatel postupuje při vyřizování reklamací Zákazníků, kteří nejsou spotřebiteli, obdobným způsobem, jako při vyřizování reklamací Zákazníků, kteří spotřebiteli jsou, neuznává tím, že ti 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 Zákazník, který je spotřebitelem, obsahové náležitosti jako reklamacie Služeb, bude tato stížnost vyřízena jako reklamacie 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), 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.

XI. Odpovědnost Stran

1. **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 TĚTO ŠKODY LIMITOVÁNA (I) ČÁSTKOU 50.000,- Kč (PADESÁT 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 způsobené mu porušením povinnosti ze Smlouvy či ze zákona Poskytovatelem v důsledku Vyšší moci.
3. Poskytovatel neodpovídá za:
 - a. dojezdový čas Policie ČR, zdravotnické záchranné služby či jiné složky, jíž byla nahlášena Mimořádná událost,
 - b. dojezdový čas ZJ,
 - c. dopadení osoby, která způsobila Mimořádnou událost,
 - d. výpadky podpůrných služeb třetích osob souvisejících s poskytováním Služby (např. nefunkčnost GSM/GPRS a obdobných sítí a telekomunikačních tras, poruchy a výpadky sítě internet),
 - e. 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:
- zajištění informovanosti Kontaktních osob a Uživatele Služby zejména o nastavení Služby, podmínkách jejich čerpání,
 - zajištění plnohodnotného provozu Aplikace (zejména umožnění datové komunikace na Zařízení, kde je instalována Aplikace), výběr vhodného Zařízení pro provoz Aplikace a zajištění vhodného připojení Zařízení k internetu a udělení povolení pro trvalý přenos polohových údajů pro Aplikaci v Zařízení, v případě Služeb, kde je to s ohledem na obsah příslušné Služby nezbytné, 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,
 - vznik škody z důvodu postupu Poskytovatele dle pokynů či informací, které neodpovídají aktuálnímu stavu na straně Zákazníka (např. ohledně změn Uživatele Služby, Kontaktních osob), pokud Poskytovateli změny Zákazník prokazatelně neoznámil.

XII. Změna Podmínek

- Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu Podmínky z důvodu rozumné potřeby (zejména z důvodu rozšíření poskytovaných 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.
- Změnu je Poskytovatel povinen předem oznámit Zákazníkovi, a to buď prostřednictvím e-mailu, faktury nebo účtu Zákazníka v Aplikaci, a zároveň uveřejněním příslušné změny a nového znění Podmínek, které nahrazuje předchozí znění, na Webu nejpozději 2 (dva) měsíce před nabytím jejich účinnosti **S VÝJIMKOU ZMĚN PROVEDENÝCH Z DŮVODU ZMĚNY PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ NEBO SOUVISEJÍCÍCH S ROZŠÍŘENÍM POSKYTOVANÝCH SLUŽEB, KTERÉ MOHOU NABÝT ÚČINNOSTI I DŘÍVE, NEJDŘÍVE VŠAK OKAMŽIKEM OZNÁMENÍ ZÁKAZNÍKOVÍ ZPŮSOBEM UVEDENÝM V PODMÍNKÁCH.**
- Zákazník je povinen se se změnou Podmínek seznámit. Zákazník má právo změny bez zbytečného odkladu, nejpozději **VŠAK DO 2 (DVOU) MĚSÍCŮ OD POČÁTKU JEJICH ÚČINNOSTI**, odmítnout, a to výpovědí Smlouvy s výpovědní dobou, jejíž délku si v takovém případě může zvolit až 2 (dvou) měsíční, resp. výpovědí bez výpovědní doby. Běh výpovědní doby počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.
- Pokud Zákazník nevypoví písemně Smlouvu ve smyslu předchozího odstavce, platí, že navrhovanou změnu Podmínek k datu jejich účinnosti přijal.

JABLOTRON SECURITY a.s.