

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY**

pro poskytování služeb dle Smlouvy o poskytování servisních služeb  
(s účinností od 01. 05. 2023)

**I. PŘEDMĚT VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK**

1. Tyto VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY jsou vydány obchodní společností PATROL group s.r.o., IČ:46981233, se sídlem Romana Havelky 4957/5b, 586 01, Jihlava, zapsána v OR vedeném KS Brno, oddílu C, vložce 8188, sp. zn. Firm 21048/97, 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. Obchodní podmínky společně se Smlouvou, Cenovým ujednáním a Seznamem osob pro elektronickou komunikaci tvoří smluvní podmínky, za kterých jsou poskytovány Služby.

**II. DEFINICE POJMŮ**

1. „**ACS**“ znamená přístupový systém.
2. „**CCTV**“ znamená uzavřený kamerový systém.
3. „**Cenové ujednání**“ obsahuje ceník poskytovaných Služeb, určuje druh, četnost, periodu úhrady poskytované Služby a tvoří přílohu č. 1 Smlouvy – Cenové ujednání a harmonogram prací. Dále je poskytován prostřednictvím Elektronické komunikace.
4. „**DHP**“ znamená detekci hořlavých par a plynů.
5. „**Dodavatel**“ znamená obchodní společnost PATROL group s.r.o., IČ: 46981233, se sídlem Romana Havelky 4957/5b, 586 01, Jihlava, zapsána v OR vedeném KS Brno, oddílu C, vložce 8188, sp.zn. Firm 21048/97.
6. „**Elektronická komunikace**“ rozumí se komunikace mezi Stranami prostřednictvím elektronické pošty (e-mail), datovými schránkami, telefonicky a webovým portálem Dodavatele.
7. „**EPS**“ znamená elektrická požární signalizace.
8. „**ER**“ znamená evakuační rozhlas.
9. „**Místo určení**“ znamená místo, jehož se týká poskytování Služby.
10. „**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
11. „**Objednatel**“ znamená fyzickou nebo právnickou osobu, která má s Dodavatelem uzavřenu Smlouvu. Objednatel se pro účely Podmínek rozumí buď spotřebitel, nebo podnikatel. Spotřebitelem je každý, kdo mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu s Dodavatelem 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 Objednatel 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 Objednatel po uzavření Smlouvy provést její registraci bez zbytečného odkladu a o provedení registrace informovat Dodavatele. Objednatelem není manžel ani manželka Objednatele.
12. „**Servisní hodina IT specialisty**“ znamená každou započatou hodinu vykonanou IT specialistou při pracích týkajících se počítačové sítě, programové optimalizaci a nastavování aplikací.
13. „**Servisní hodina**“ znamená každou započatou hodinu vykonanou pracovníkem Dodavatele na Zařízení Objednatele, která není Servisní hodinou IT specialisty.
14. „**Seznam osob pro elektronickou komunikaci**“ rozumí se seznam kontaktních údajů osob vyplněný Objednatelem, se kterými je navazována Elektronická komunikace ze strany Dodavatele. Slouží zejména pro zasílání vyúčtování Služeb. Dále prostřednictvím Elektronické komunikace slouží pro zasílání aktuálních změn v Podmínkách a Službách. Seznam osob pro elektronickou komunikaci je součástí Smlouvy jako příloha č. 3. Tento seznam má povinnost Objednatel trvale udržovat v aktuálním stavu.

15. „**Služba**“ znamená kteroukoliv ze servisních služeb, na kterou se vztahují Podmínky, poskytovanou Objednatelem na základě Smlouvy s Dodavatelem na Objednatelem určeném Zařízení.
16. „**Smlouva**“ znamená Smlouvu o poskytování servisních služeb uzavřenou mezi Dodavatelem a Objednatelem, na jejímž základě se Dodavatel zavazuje poskytovat Objednateli Službu nebo Služby a Objednatel se zavazuje za poskytování Služby platit Dodavateli sjednanou cenu. Součástí Smlouvy jsou veškeré její přílohy.
17. „**Strana**“ znamená kteroukoliv ze smluvních stran Smlouvy.
18. „**Podmínky**“ znamenají tyto Všeobecné obchodní podmínky. Podmínky jsou přístupné v tištěné podobě v sídle Dodavatele a jsou poskytovány v elektronické podobě. Podmínky jsou součástí Smlouvy jako Příloha č. 2. Dodavatel si vyhrazuje právo Podmínky změnit.
19. „**PZTS**“ znamená Poplachový Zabezpečovací a Tísňový Systém. Dříve označováno jako EZS.
20. „**Vyšší moc**“ znamená překážku, která nastala nezávisle na vůli smluvní Strany, které tato skutečnost brání v plnění povinností dle Smlouvy, tuto nemožnost plnění svých povinností neprodleně oznámí druhé smluvní straně. Za zásah Vyšší moci budou Strany považovat zejména požár, povodeň, nehodu či poruchu dopravního prostředku Dodavatele určeného k zásahu, jinou dopravní situaci znemožňující objektivně dojezd Dodavatele do Místa určení, nepříznivé povětrnostní podmínky, jiné živelní pohromy, zásah orgánů státní moci, stávky, demonstrace, válka, apod.
21. „**Web**“ znamená internetové stránky Dodavatele provozované na adrese: [www.patrol.cz](http://www.patrol.cz)
22. „**Zakázkový list**“ soupis prací a dodávek provedených Dodavatelem pro Objednatele dle Smlouvy odsouhlasený oběma stranami.
23. „**Zařízení**“ znamená slaboproudý systém, např. EPS, PZTS, CCTV, ACS, ER, DHP či jiný slaboproudý systém Objednatele.

### III. PŘEDMĚT PLNĚNÍ SMLOUVY

1. Dodavatel poskytuje Služby v následujícím rozsahu:
  - a) **pravidelná kontrola provozuschopnosti systému**
  - b) **zkouška činnosti systému; shoduje-li se termín pololetní zkoušky činnosti systému s termínem pravidelné roční kontroly provozuschopnosti dle písm. a), pak pravidelná roční kontrola tuto pololetní funkční zkoušku činnosti systému nahrazuje**
  - c) **provádění zákonných revizí elektrických napájecích částí systému v periodách stanovených příslušnými právními předpisy**
  - d) **záruční a pozáruční opravy Zařízení** - zahájení opravy bude provedeno do 24 hodin po řádném nahlášení závady dle čl. IV. odst. 1 těchto Podmínek objednatel. Dodavatel se zavazuje dokončit opravu v nejkratším možném termínu po zahájení opravy, ve kterém je s vynaložením odborné péče a s přihlédnutím k povaze závady objektivně možno opravu provést.
2. Konkrétní rozsah Služeb Dodavatele objednaných Objednatelem je uveden v harmonogramu specifikovaném v čl. II Cenového ujednání tvořících přílohu č.1 Smlouvy.
3. Zajišťovat zkoušky, kontroly, revize a kalibrace systému na základě vlastní evidence bez výzvy Objednatele. Přesný termín realizace dohodne Dodavatel s Objednatelem telefonicky předem.
4. Zaznamenávat realizované servisní práce do provozní knihy uložené u Objednatele.

### IV. POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. V rámci záručních a pozáručních oprav systému nahlásit závadu na Zařízení nepřetržitě pohotovostní službě Dodavatele na tel.č. **567 555 555** nebo **602 56 56 56**.
2. Poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb dle Smlouvy, zejména zajistit Dodavateli přístup do všech prostor Objednatele, ve kterých se systém či některá jeho část nalézá nebo se systémem jinak souvisí. Objednatel bere na vědomí, že pokud nesplní tuto povinnost zajištění nezbytné součinnosti a znemožní tak Dodavateli plnění jeho povinností, není Dodavatel v prodlení a Objednatel není oprávněn nárokovat sankce dle čl. IX. těchto VOP. Objednatel je v takovém případě povinen nahradit Dodavateli veškeré škody, které mu v souvislosti neposkytnutím součinnosti vznikly.
3. Řádně zaznamenávat veškeré poruchové stavy a jiné události na zařízení do provozní knihy.
4. U vyhrazených zařízení udržovat systém v provozuschopném stavu dle Vyhl. 133/1985 § 5 odst. 1.

## V. CENA ZA SLUŽBY

1. Za Služby realizované Dodavatelem dle Smlouvy se Objednatel zavazuje uhradit cenu za Služby účtovanou Dodavatelem, která je vzájemnou dohodou stanovena aktuálně platným ceníkem poskytovaným elektronickou formou uvedeným v příloze č.1 Smlouvy (Cenové ujednání). Cenu poskytované služby dle Smlouvy určuje Cenové ujednání. Vedle ceny za Služby je Dodavatel oprávněn účtovat Objednateli použitý materiál v rozsahu odsouhlaseném Zakázkovým listem, a dále cestovní výdaje. Kontakt pro Elektronickou komunikaci musí být uveden v příloze č. 3 Smlouvy (Seznam osob pro elektronickou komunikaci).
2. Částka účtovaná dle odst. 1 tohoto článku bude navýšena o DPH v zákonné výši a bude hrazena na základě vystavené faktury s datem splatnosti 14 dnů od data vystavení. Jako variabilní symbol platby bude Objednatel uvádět číslo příslušné faktury.
3. Pokud fakturovaná částka za Služby nebude připsána na účet Dodavatele po datu splatnosti faktury, má Dodavatel právo od Smlouvy jednostranně odstoupit nebo dočasně přerušit plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy do zaplacení dlužné částky. Objednatel bude před odstoupením od Smlouvy nebo přerušením Služby předem informován prostřednictvím Elektronické komunikace.

## VI. ZMĚNA SLUŽBY A CENY

1. Strany mohou druh Služby v průběhu trvání Smlouvy změnit či rozšířit.
2. V případě změny Služby ze Strany Objednatele musí Objednatel vyplnit formulář změna Služby. Formulář je ke stažení na Webu. V případě žádosti o změnu Služby ze strany Objednatele musí být tato změna po doručení formuláře odsouhlasena Dodavatelem z důvodu respektování aktuálních kapacitních a dalších souvisejících možností Dodavatele tak, aby mohl zajistit poskytnutí Služby v nejvyšší kvalitě. Ke změně Služby požadované Objednatelem takto dojde prvním dnem měsíce, který bude následovat po měsíci, ve kterém Dodavatel oznámí Objednateli, že požadavek změny Služby přijímá formou zaslání Cenového ujednání s uvedením nové – změněné Služby a jejími cenami.
3. Dodavatel přistoupí ke změně Služby nebo její ceny zejména v případě objektivní změny okolností, kterými jsou např. změna technologií, rozšíření nabídky Služeb, optimalizace poskytování Služeb, změny cen nebo podmínek plnění třetí strany využívané Dodavatelem při poskytování Služeb, změny právních předpisů upravujících poskytování Služeb nebo změny v jejich výkladu, resp. v rozhodovací praxi dotčených orgánů apod., není však těmito na příklad uvedenými důvody omezen. Změnu Služby nebo její ceny oznámí Objednateli zasláním Cenového ujednání s uvedením nové – změněné Služby či změnou ceny. Toto oznámení o změně je povinen zaslat Objednateli nejméně dva měsíce před účinností změny. Ke změně Služby takto dojde prvním dnem měsíce, který bude následovat po uplynutí lhůty dvou měsíců následujících po měsíci, ve kterém bylo oznámení Služby Objednateli doručeno.
4. V případě, že Objednatel nesouhlasí se změnou Služby nebo její ceny, má právo od této Smlouvy jednostranně odstoupit.
5. Strany se výslovně dohodly, že Dodavatel je oprávněn od 1. ledna kalendářního roku následujícího po datu podpisu Smlouvy cenu služeb každoročně valorizovat o tzv. průměrnou roční míru inflace, která je každoročně zveřejňována ve 12. čísle přehledů vydávaných Českým statistickým úřadem pod názvem „Indexy spotřebitelských cen“. Strany se dohodly, že takto vzniklý doplatek ceny služeb je oprávněn Dodavatel vyúčtovat každoročně zpětně od 1. ledna příslušného kalendářního roku, a to v kalendářním měsíci následujícím po měsíci zveřejnění míry inflace. Strany se dále dohodly, že bude-li obdobným způsobem zveřejněna míra deflace, bude adekvátně shora popsanému postupu snížena cena služeb ve prospěch Objednatele, případný přeplatek na ceně služeb bude řešen formou dobropisu.

## VII. UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Smluvní vztah založený Smlouvou lze ukončit:
  - a) písemnou dohodou smluvních stran.
  - b) v případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou písemnou výpovědí i bez uvedení důvodu, přičemž se sjednává měsíční výpovědní lhůta, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.
  - c) odstoupením ze strany Dodavatele za podmínek ujednaných v čl. VI odst. 3. Účinky odstoupení nastávají dnem následujícím po dni doručení oznámení o odstoupení.
  - d) odstoupením ze strany Objednatele z důvodů ujednaných v čl. VI. odst. 4, čl. XI. odst. 4. Účinky odstoupení nastávají uplynutím 30 dnů následujících po dni doručení oznámení o odstoupení.

## VIII. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

1. Pro případ prodlení objednatele s úhradou té které faktury vystavené Dodavatelem, zavazuje se Objednatel uhradit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
2. Pro případ prodlení Dodavatele se zahájením záruční a pozáruční opravy Zařízení, se Dodavatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z následně fakturované ceny této opravy za každý den prodlení.

## IX. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

1. Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel nepřebírá uzavřením Smlouvy odpovědnost za škody na majetku Objednatele či třetích osob nad rámec odpovědnosti Dodavatele vymezené právní úpravou v zák. č. 89/2012 Sb.
2. Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel nepřebírá odpovědnost Objednatele udržovat Zařízení v provozuschopném stavu.
3. Dodavatel prohlašuje, že má v dostatečné výši sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou zaměstnancem Dodavatele při plnění jeho závazků dle Smlouvy.
4. Konfigurace systému je duševním vlastnictvím Dodavatele, který je jediným oprávněným subjektem k záručním i pozáručním servisním zásahům. Podmínkou zachování záruky dle smlouvy o dílo uzavřené mezi Dodavatelem a Objednatel je provádění servisní činnosti po dobu záruční lhůty pouze Dodavatelem v termínech Sjednaných smlouvou. Uvedená podmínka zachování záruky neplatí pro Objednatele, který je spotřebitelem.
5. Podkladem pro zkoušky a servisní práce jsou platné právní předpisy a technické normy, zejména ČSN EN 50 131-1 ed.2, ČSN CLC/TS 50 131-7, ČSN 342710, vyhl. 246/2001 Sb., ČSN 33 2000-6, ČSN 33 1500 – v případě jejich změn a doplnění dle následných platných norem.
6. Strany vylučují vzájemně odpovědnost za vzniklé škody pro případ Vyšší moci.

## X. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Objednatel je povinen osobní údaje sdělované při uzavírání Smlouvy uvádět správně a pravdivě a je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Dodavateli jejich změnu.
2. Další informace o zpracování osobních údajů Dodavatelem jsou dostupné na Webu.

## XI. ZMĚNA PODMÍNEK

1. Dodavatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu tyto Podmínky z důvodu rozumné potřeby (zejména z důvodu rozšíření poskytovaných Služeb, změny technologie, z důvodu optimalizace poskytování Služeb, změny cen nebo podmínek plnění třetí strany využívané Dodavatelem při poskytování Služeb, změny právních předpisů upravujících poskytování Služeb nebo změny v jejich výkladu, resp. v rozhodovací praxi dotčených orgánů) změnit.
2. Změnu je Dodavatel povinen oznámit Objednateli ve dvouměsíčním předstihu před účinností změny, a to buď prostřednictvím e-mailu, faktury nebo na korespondenční adresu Objednatele.
3. Platí, že oznámením změny Podmínek dle odst. 2 nové Podmínky automaticky nahrazují původní znění Podmínek.
4. V případě, že Objednatel nesouhlasí se změnou Podmínek, má právo od Smlouvy jednostranně odstoupit.

## XII. DORUČOVÁNÍ

1. Strany se dohodly na komunikaci prostřednictvím e-mailů, datových schránek a doručovatelů poštovních zásilek. Dokumenty týkající se změn Smlouvy či jejího ukončení mohou být doručovány do datové schránky případně prostřednictvím doručovatelů poštovních zásilek či e-mailovou formou opatřenou platným elektronickým podpisem zprávy a elektronicky podepsaným dokumentem v příloze. V případě, že adresát znemožní doručení těchto dokumentů, má se za to, že u doručování do datové schránky byl dokument doručen desátým dnem od dodání do datové schránky adresáta a že u doručování prostřednictvím poštovních doručovatelů byl dokument doručen k datu, kdy doručovatel zásilky vrátí zásilku adresátovi jako nedoručenou.

### **PATROL group s.r.o.**

se sídlem: Romana Havelky 4957/5b, 586 01, Jihlava  
zapsána v OR vedeném KS Brno, oddílu C, vložce 8188, sp. zn. Firm 21048/97

IČ: 46981233, DIČ: CZ46981233,  
ID datové schránky: g8ish42