

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY**

pro poskytování služby PCO  
(s účinností od 1.4.2022)

**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, Elektronickým ceníkem a Seznamem osob pro elektronickou komunikaci tvoří smluvní podmínky, za kterých jsou poskytovány Služby.

**II. DEFINICE POJMŮ**

1. **„Aplikace“** znamená službu poskytovanou Objednateli v rámci Smlouvy. Po zadání přihlašovacích údajů prostřednictvím uživatelského rozhraní na webové adrese <https://pco.patrol.cz> zřízeného a dostupného Objednateli. Přístupové údaje a manuál Objednatel obdrží po uzavření Smlouvy.
2. **„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.
3. **„Elektronická komunikace“** rozumí se komunikace mezi Stranami prostřednictvím elektronické pošty (e-mail), datovými schránkami a telefonicky.
4. **„Elektronický ceník“** určuje druh a cenu poskytované Služby a je uveden v příloze č. 1 Elektronický ceník. Dále je poskytován prostřednictvím Elektronické komunikace.
5. **„Kontaktní osoby“** rozumí se osoby, které si Objednatel vyplní v Aplikaci za účelem kontaktování.
6. **„Místo určení“** znamená monitorované místo, jehož se týká poskytování Služby.
7. **„Občanský zákoník“** znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
8. **„Objednatel“** znamená fyzickou nebo právnickou osobu, která má s Dodavatelem uzavřenu Smlouvu a která je oprávněna užívat Objekt. 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.
9. **„Objekt“** rozumí se Místo určení.
10. **„Seznam osob pro elektronickou komunikaci“** rozumí se seznam kontaktních údajů vyplněný Objednatelem, se kterými je navazována Elektronická komunikace ze strany Dodavatele. Slouží zejména pro zasílání vyúčtování Služeb a pro zasílání přístupových údajů do Aplikace. 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.

11. **„Signál“** znamená signál nebo zprávu vyslané z PZTS a odeslané na PCO, jimiž jsou přenášeny informace zejména o vyhlášených poplachových stavech v Objektu, technickém stavu PZTS nebo jeho části či o poruchách.
12. **„Služba“** znamená kteroukoliv ze služeb, na kterou se vztahují Podmínky, poskytovanou Objednatelům na základě Smlouvy s Dodavatelem.
13. **„Smlouva“** znamená smlouvu uzavřenou mezi Dodavatelem a Objednatelům, na jejímž základě se Dodavatel zavazuje poskytovat Objednatelům Službu nebo Služby a Objednatel se zavazuje za poskytování Služby platit Dodavateli sjednanou cenu. Součástí Smlouvy jsou veškeré její přílohy.
14. **„Strana“** znamená kteroukoliv ze smluvních stran Smlouvy.
15. **„PCO“** zkratka pro Pult Centralizované Ochrany. Služba zajišťující nepřetržité monitorování PZTS v Místě určení.
16. **„PIN“** slouží pro zajištění ověření identity Objednatel. Pracovník obsluhy PCO může vyzvat Objednatel ke sdělení PIN „kódu“ a následně dojde k autorizaci a schválení požadavků Objednatel. PIN je dostupný v Aplikaci.
17. **„Planý poplach“** je poplachový stav způsoben neznámými příčinami, které nejsou považovány za nebezpečí. Jedná se o poplach, který není způsoben vloupáním či jiným narušením, ale zásahem do činnosti systému především špatnou obsluhou či užíváním. Tento zásah způsobuje hlavně obsluha, zvířata, rostliny, dekorace, vnější vlivy (počasí, průvan, otevřená okna a dveře atd.).
18. **„Podmínky“** znamenají tyto Všeobecné obchodní podmínky. Podmínky jsou přístupné v tištěné podobě v sídle Dodavatel a jsou poskytovány v elektronické podobě. Podmínky jsou součástí Smlouvy jako Příloha č. 2. Dodavatel si vyhrazuje právo Podmínky změnit.
19. **„Poplachová zpráva“** je informace zaslaná z PZTS v Místě určení směrem na PCO Dodavatel. Systém PCO automaticky posílá SMS zprávu osobám dle seznamu Kontaktních osob. Pracovník PCO následně zahájí komunikaci s osobou dle seznamu Kontaktních osob Objednatel.
20. **„Přístupové údaje“** rozumí se údaje potřebné k přihlášení do Aplikace.
21. **„PZTS“** zkratka pro Poplachový Zabezpečovací a Tísňový Systém. Dříve označováno jako EZS.
22. **„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 Zásahové jednotky PCO Dodavatel určeného k zásahu, jinou dopravní situaci znemožňující objektivně dojezd Zásahové jednotky PCO Dodavatel do Místa určení, nepříznivé povětrnostní podmínky, jiné živelní pohromy, zásah orgánů státní moci, stávky, demonstrace, válku, apod.
23. **„Web“** znamená internetové stránky Dodavatel provozované na adrese: [www.patrol.cz](http://www.patrol.cz)
24. **„Zázkrová dokumentace“** je soubor dat a postupů pro Zásahovou jednotkou PCO a obsluhujícího pracovníka PCO. Zázkrová dokumentace obsahuje mimo jiné fotografickou dokumentaci Místa určení. Informace o případných možných problémech s identifikací Místa určení v rozlehlých průmyslových oblastech, dále například určení příjezdové trasy v zahrádkářských koloniích, pořízení GPS souřadnic Místa určení a informace o poskytnutí klíčů nebo přístupového čipu do Objektu. Zázkrová dokumentace je využívána pro účely Služby Monitorování PZTS v Místě Určení Systémem PCO a provedení kontroly ZÁSAHOVOU JEDNOTKOU PCO.
25. **Zásahová jednotka PCO“** je součástí Služby Monitorování PZTS v Místě Určení Systémem PCO a provedení kontroly ZÁSAHOVOU JEDNOTKOU PCO Dodavatel. Pracovníci Zásahové jednotky PCO jsou vysláni do Místa určení, aby zjistili příčinu Poplachové zprávy.

### III. PŘEDMĚT PLNĚNÍ SMLOUVY

1. Předmětem Smlouvy je stanovení podmínek a úprava vztahů vznikajících mezi Dodavatelem a Objednatelem napojením PZTS vybudovaném v Místě určení na PCO, který provozuje Dodavatel.
2. Na základě Smlouvy se Strany dohodly, že Dodavatel bude pro Objednatele poskytovat některou z níže uvedených Služeb.
  - A) MONITOROVÁNÍ PZTS v MÍSTĚ URČENÍ SYSTÉMEM PCO
    - Spočívá v přenosu poplachových, poruchových a informativních zpráv na PCO Dodavatele vč. zpráv technického charakteru.
  - B) MONITOROVÁNÍ PZTS v MÍSTĚ URČENÍ SYSTÉMEM PCO a provedení kontroly Místa určení ZÁSAHOVOU JEDNOTKOU PCO
    - Spočívá v přenosu poplachových, poruchových a informativních zpráv na PCO dodavatele vč. zpráv technického charakteru. Dále bude Dodavatel poskytovat výjezd kontroly ZÁSAHOVÉ JEDNOTKY PCO.

### IV. POVINNOSTI DODAVATELE

1. Dodavatel bude prostřednictvím PCO provádět A) MONITOROVÁNÍ PZTS v MÍSTĚ URČENÍ SYSTÉMEM PCO nebo B) MONITOROVÁNÍ PZTS v MÍSTĚ URČENÍ SYSTÉMEM PCO a provedení kontroly Místa určení ZÁSAHOVOU JEDNOTKOU PCO. Pro obě služby bude vyhodnocovat Signály z PZTS v Objektu Objednatele a v případě Služby (B) bude vysílat na Místo určení Zásahovou jednotku PCO.
2. Dodavatel po příjmu Poplachové zprávy z PZTS zajistí informování osoby dle seznamu Kontaktních osob Objednatele v Aplikaci. V případě Služby (B) zároveň neprodleně vyšle k Objektu Zásahovou jednotku PCO s cílem zjištění příčin Poplachové zprávy, zajištění případného narušitele a provedení dalších opatření vedoucích k zabránění vzniku či minimalizaci škod na majetku Objednatele.
3. Dodavatel bude systémem PCO monitorovat a vyhodnocovat Signály z PZTS, které určil Objednatel.
4. Po dobu nahlášených servisních prací na PZTS nereaguje Dodavatel na žádné příchozí Signály z PZTS v Objektu.

### V. POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. V Objektu provozovat funkční PZTS odpovídající platným předpisům a normám. Veškeré změny a úpravy PZTS, které mění či mohou měnit jeho charakter, bezodkladně prokazatelně oznámit Dodavateli.
2. Stanovit práva a povinnosti osobám provádějícím obsluhu PZTS, včetně povinnosti zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s provozem PZTS a přenosem informací na PCO.
3. Plané poplachy vždy potvrdit bezpečnostním PIN kódem z Aplikace. Pro tento účel Objednatel obdrží elektronickou formou přístupové údaje. Po přihlášení do Aplikace vyplnit bezpečnostní PIN kód pro ověřování identity. Zadá seznam Kontaktních osob ve tvaru příjmení, jméno, telefonní číslo, e-mail. Dále zadá telefonní čísla pro zasílání poplachových a technických SMS zpráv. Objednatel bere na vědomí, že pokud způsobený poplachový stav nebude Objednatelem odvolán, bude provedený výjezd Zásahové jednotky PCO Dodavatele v souladu s plněním jeho povinností dle čl. IV Služby (B) i v případě dodatečného odvolání poplachu považován za dokončený a takto bude vyúčtován.
4. Udržovat seznam Kontaktních osob a telefonních čísel k zasílání poplachových a technických SMS zpráv pro účel plnění informačních povinností Dodavatele v aktuálním stavu, změny neprodleně doplnit do Aplikace.
5. Reagovat na připomínky a odstraňovat objektivní nedostatky v zabezpečení Objektu zjištěné Dodavatelem.
6. Poskytnout Dodavateli bezplatně veškeré podklady a informace potřebné ke zpracování Zámkové dokumentace v případě služby (B). Pro případ, že Objednatel umožní dodavateli provádět kontrolu neporušenosti vstupů bez přítomnosti odpovědných osob Objednatele a tyto vstupy budou v nepřístupných místech, předat Dodavateli na základě písemného předávacího protokolu klíče, čipovou kartu, přístupový kód od přístupových cest k těmto místům.
7. Poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost při kontrole Objektu Zásahovou jednotkou PCO na základě druhu služby (B), zejména zajištěním odpovědné osoby Objednatele dle Seznamu kontaktních osob neprodleně po vyzoomění pracovištěm PCO Dodavatele. Objednatel bere na vědomí, že pokud nesplní tuto povinnost zajištění nezbytné součinnosti a nemožní tak Dodavateli plnění jeho povinností, bude kontrola objektu ukončena, aniž by takové jednání bylo porušením povinností Dodavatele.
8. Neposkytovat přístupové údaje do Aplikace neoprávněným osobám. Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel nezodpovídá za případné zneužití přístupových údajů do Aplikace.
9. Objednatel je povinen telefonicky oznámit na PCO zahájení a ukončení jakýchkoliv servisních prací na PZTS a pro ověření identity volajícího je povinen nahlásit PIN pro autorizaci požadavku.

## VI. CENA ZA SLUŽBY

1. Objednatel uhradí měsíčně poplatek za Služby, který je vzájemnou dohodou stanoven aktuálně platným ceníkem poskytovaným elektronickou formou a je uveden v příloze č.1 Smlouvy (Elektronický ceník). Cenu poskytované služby dle Smlouvy určuje Elektronický ceník. Kontakt pro Elektronickou komunikaci musí být uveden v příloze č. 3 (Seznam osob pro elektronickou komunikaci).
2. Objednatel uhradí ve službě (B) poplatek dle Elektronického ceníku rovněž za každý výjezd ke kontrole Objektu po obdržení Signálu na PCO.
3. Poplatky dle odst. 1, 2 tohoto článku budou navýšeny o DPH v zákonné výši a budou hrazeny měsíčně, pokud nebude mezi Stranami dohodnuto jinak na základě vystavené faktury. Fakturu - daňový doklad vystaví Dodavatel vždy k poslednímu dni v měsíci. Jako variabilní symbol platby bude objednatel uvádět číslo příslušné faktury. Splatnost faktury je 15 dnů od data vystavení.
4. Pokud fakturovaná částka za Služby nebude připsána na účet Dodavatele po datu splatnosti faktury, má Dodavatel právo od této 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.

## VII. ZMĚNA SLUŽBY A CENY

1. Strany mohou druh Služby v průběhu trvání Smlouvy změnit - službu (A) za službu (B) a naopak.
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 Elektronického ceníku 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 Elektronického ceníku 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.

## VIII. DOBA TRVÁNÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
2. Smluvní vztah založený Smlouvou lze ukončit:
  - a) písemnou dohodou smluvních stran.
  - b) písemnou výpovědí i bez uvedení důvodů, přičemž se sjednává 1měsíční 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. 4. Účinky odstoupení nastávají dnem následujícím po dni doručení oznámení o odstoupení.
  - d) odstoupením ze strany Objednatele z důvodů ujednaných v čl. VII. odst. 4, čl. XI. odst. 4. Účinky odstoupení nastávají uplynutím 30 dnů následujících po dni doručení oznámení o odstoupení.

## IX. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

1. Objednatel bere na vědomí, že Služby poskytované Dodavatelem dle Smlouvy jakkoliv nenahrazují pojištění Objektu, jeho vybavení a zásob, služby dodavatele slouží pouze k prevenci předcházení škodám na majetku Objednatele a odpovědnost Dodavatele je dána pouze v rozsahu Občanského zákoníku v platném znění.
2. Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel neodpovídá za případné závady v přenosu Signálu na PCO z jakéhokoliv důvodu.
3. 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  
zastupuje: Ing. Pavel Volenec, ředitel společnosti

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

