****

**účinnost od 1.1.2023**

**Obchodní podmínky služby Dohled 24**

1. **Předmět Obchodních podmínek**

Tento dokument stanovuje obchodní a technické podmínky, na základě kterých bude společnost SETERM CB a.s. (dále jen „Poskytovatel“) poskytovat Zákazníkovi službu Dohled 24 (dále jen „služba Dohled 24“).

### 2. Výklad pojmů

**Poskytovatel** - společnost SETERM CB a.s.

**Zákazník** - fyzická nebo právnická osoba, splňující podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Obchodními podmínkami služby DOHLED 24 (dále jen „OP“), která uzavřela s Poskytovatelem Smlouvu o poskytování služby Dohled 24 (dále jen „ Smlouva“) .

**EZS - Elektronický zabezpečovací systém**

poplachový systém pro detekci a indikaci přítomnosti, vstupu nebo pokusu o vstup do střeženého objektu a volitelně i pro detekci a indikaci požáru nebo sledování telemetrických dat. EZS je majetkem Zákazníka. Za správné používání a správnou funkci systému EZS odpovídá Zákazník. Připojení EZS k PCO musí být odborně provedeno Poskytovatelem. Druh komunikace s  PCO musí být podporován vhodným typem a konfigurací EZS. Každá změna druhu komunikace Zákazníkem vyžaduje odpovídající změnu konfigurace EZS. Zákazník může zakoupit systém EZS od Dodavatele včetně odborné instalace EZS nebo požádat o připojení vlastní EZS k PCO Poskytovatele (v tomto případě se provádí revize stávajícího systému EZS).

**PCO** - pult centralizované ochrany; operátorské pracoviště, zajišťující nepřetržitý dohled nad děním ve střeženém objektu. Na PCO jsou přenášeny a archivovány veškeré informace, zaznamenané prostřednictvím EZS.

**Dodavatel –** pověřená osoba Poskytovatele zajišťující obchodní činnosti ve vztahu k EZS (prodej Zákazníkovi, instalaci, servis, opravy, záruku) a dalším činnostem souvisejícím s poskytováním služby Dohled 24 a projednání obchodního případu a předložení návrhu Smlouvy.

**ZS** – zásahová skupina, neozbrojená pohotovostní skupina, která na základě hlášení poplachového stavu, přijatého PCO, vyjíždí ke střeženému objektu, na místě kontroluje stav objektu a majetku Zákazníka v rozsahu sjednaném Smlouvou o poskytování služby Dohled 24.

**Kontaktní osoba** – oprávněná osoba, zákazníkem určená v TS ke spolupráci s Poskytovatelem, nebo s dodavatelem Poskytovatele.

**Poplachový stav** – je stav, kdy EZS informuje o změně stavu střeženého objektu formou poplachu; dispečink PCO po vyhodnocení poplachu řídí výjezd ZS.

**Výjezd** – výjezd ZS ke střeženému objektu, na základě hlášení Poplachového stavu, který je indikován dispečerem PCO na základě informací z EZS.

**TS** – technická specifikace – příloha Smlouvy specifikující technické a organizační ujednání poskytování služby Dohled 24

**Datová komunikace** - datovou komunikací se rozumí přenos zpráv a signálů mezi EZS a PCO. Datová komunikace mezi EZS Zákazníka a PCO Poskytovatele je realizována komunikačním prostředkem Zákazníka. Typy datové komunikace, které lze použít pro připojení na PCO jsou uvedeny v Ceníku. Konkrétní typ Datové komunikace je specifikován v TS. Datová komunikace se zálohovým řešením vzniká kombinací typů komunikačních prostředků. Vytvořením zálohované datové komunikace je minimalizováno riziko přerušení spojení mezi EZS a PCO a tím vytvořen předpoklad pro co nejrychlejší a efektivní zásah v případě poplachového stavu..

**3. Popis služby**

Služba Dohled 24 nabízí Zákazníkům nepřetržitý monitoring střeženého objektu pultem centralizované ochrany. Předpokladem pro poskytování služby Dohled 24 u Zákazníka je existence kompatibilního EZS systému a komunikačního prostředku pro zasílání datových zpráv z EZS Zákazníka na PCO Poskytovatele. Datová komunikace může být zálohována a tím minimalizováno riziko přerušení komunikačního prostředku mezi EZS a PCO. Nedílnou součástí služby je řešení poplachových stavů dispečerem PCO dle požadavku Zákazníka a zvoleného typu služby. V rámci služby Dohled 24 může Zákazník požádat o doplňkové služby. Poskytované doplňkové služby jsou uvedeny v ceníku služby Dohled 24.

Služba Dohled 24 a Dohled 24plus je určena pro objekty s bezpečnostními systémy obsahujícími maximálně 10 adresných prvků (jednotlivých komponent bezpečnostního systému, jako např. čidla, ovládací klávesnice, atd.). Služba Dohled 24profi a Dohled 24 profi plus je určena pro objekty s bezpečnostními systémy obsahujícími maximálně 16 adresných prvků (jednotlivých komponent bezpečnostního systému, jako např. čidla, ovládací klávesnice, atd.). PLUS znamená, že měsíční cena obsahuje cenu za 1 výjezd ZS v daném měsíci na střežený objekt zákazníka. Nepřetržitý monitoring střeženého objektu zabezpečuje dispečer PCO, který vždy bez prodlení vyhodnotí informace zaslané z EZS střeženého objektu na PCO a zajistí příslušný sled nadefinovaných kroků.

**Dohled 24 a Dohled 24 Profi** – dispečer PCO neprodleně informuje Kontaktní osobu o vzniku poplachového stavu; kontaktovaná osoba rozhoduje o vyslání ZS. Na základě požadavku o vyslání ZS dispečer PCO vysílá nejbližší ZS a řídí akci tak, aby zásah byl proveden v co nejkratší technicky možné době. Výjezdy ZS jsou účtovány jednorázovou platbou dle platného ceníku služby Dohled 24.

**Dohled 24 plus** **a Dohled 24 Profi plus** – dispečer PCO vysílá nejbližší ZS a řídí akci tak, aby zásah byl proveden v dojezdové době do 20 minut (předpokladem garantované dojezdové doby jsou optimálních povětrnostní, dopravní a provozní podmínky při výjezdu ZS) a souběžně informuje Kontaktní osobu o vzniku poplachu. 1 výjezd ZS na střežený objekt zákazníka není účtovány zvlášť; je součástí pravidelné měsíční platby. 2 (druhý) a každý další výjezd ZS je účtován jednorázovou platbou za každý výjezd. Zákazníkem lze ZS odvolat, i v takovém případě je však výjezd již zpoplatněn.

**Výjezdy -** ZS při výjezdu provede kontrolu objektu, v případě zjištění narušení objektu nebo požáru zajistí ZS ve spolupráci s dispečerem PCO přivolání POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY, kontaktních osob, případně jiných služeb – HASIČI, PLYN-Pohotovost, atd. a stráží objekt do příchodu Zákazníka či oprávněné osoby a to po dobu 60 minut od příjezdu k objektu. V případě, že objekt není narušen, ale je zjištěna závada v uzavřeném objektu, a nebo není zjištěna příčina poplachu informuje obsluha PCO kontaktní osobu. Zákazník má možnost objednat doplňkové služby. Následně operátor PCO ukončí zásah a zaznamená tuto skutečnost do PCO. O každém výjezdu je ZS povinna vyhotovit podrobný zápis na předepsaném formuláři.

**4. Práva a povinnosti Zákazníka**

* 1. Zákazník je oprávněn:
		1. užívat službu Dohled 24 na základě uzavřené Smlouvy a OP
	2. Zákazník se zavazuje:
		1. užívat službu Dohled 24 způsobem, který je v souladu se Smlouvou a OP
		2. platit ceny za poskytnutou službu ve výši ceny, platné v době poskytnutí služby
		3. užívat službu prostřednictvím schválených zařízení, podléhajících homologaci, dodržovat technické podmínky provozu konkrétního zařízení dané výrobcem
		4. vymezit prostory v objektu, určené k zabezpečení pomocí EZS (stanovit rozsah zajištění objektu)
		5. nezasahovat do EZS sám, ani prostřednictvím třetích osob
		6. každou poruchu EZS nebo komunikačního prostředku nebo změny, které by mohly ovlivnit plnění služby Dohled 24 (např.změna umístění čidla vzniklá stavební úpravou apod.) neprodleně hlásit na PCO Poskytovatele tel. **xxxxxxxxxx**, e-mailxxxxxxxxx, uvedené telefonní číslo Poskytovatele jsou v provozu 24 hodin denně /7 dnů v týdnu. V případě, že Zákazník využívá EZS Dodavatele Poskytovatel v součinnosti s Dodavatelem zprostředkuje okamžitou nápravu stavu (funkčnost EZS) za úplatu.
		7. neprodleně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Zákazníka, změnách oprávněných osob, tel. čísel, změny způsobu komunikace nebo odstavení EZS z provozu na delší dobu (oprava většího rozsahu) a ostatních údajů, které dle obecně známých podmínek pro poskytování služby mohou mít vliv na plnění služby. Pro okamžitý kontakt na Poskytovatele může Zákazník využít volání na dispečera PCO, následně změnu je nutno potvrdit písemně, změnou TS.
		8. seznámit se s návodem na obsluhu EZS
		9. určit Kontaktní osoby, určené ke spolupráci s Poskytovatelem
		10. umožnit Poskytovateli, případně dodavatelům EZS přístup a poskytnout součinnost při instalaci EZS, jeho opravě, záruční bezplatné kontrole nebo úplatné kontrole funkčnosti EZS na základě vzájemné dohody.
		11. udržovat v tajnosti instalaci (tzn. nesdělovat informace o umístění a technickém provedení) EZS, způsob obsluhy EZS, způsob komunikace s Poskytovatelem.
1. **Práva a povinnosti Poskytovatele**
	1. poskytovat službu Dohled 24 na základě uzavřené Smlouvy a OP
	2. zajišťovat řádně provoz PCO vést přesné záznamy o přijetí signálu na PCO, případné činnosti zásahové skupiny a záznam o kontrole funkčnosti EZS
	3. Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat OP, Ceník a reklamační řád Poskytovatele při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel je povinen vyrozumět Zákazníka písemnou formou, popř. jiným se Zákazníkem dohodnutým způsobem, o změnách podmínek, a to nejméně jeden týden před nabytím účinnosti změn, pokud se nejedná o podstatnou změnu, která pro Zákazníka představuje zhoršení. V případě, že by změna představovala podstatné zhoršení podmínek pro Zákazníka, je Poskytovatel povinen nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny podmínek vyrozumět jej písemnou formou, popř. jiným se Zákazníkem dohodnutým způsobem, o této změně a současně jej informovat o jeho právu vypovědět Smlouvu bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat v návaznosti na oznámení o návrhu podstatných změn smluvních podmínek, který představuje jejich zhoršení.
	4. Poskytovatel neodpovídá za případnou škodu vzniklou v důsledku okolností vylučujících odpovědnost (okolnostmi vylučujícími odpovědnost se rozumí překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání ji ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídala) či neoprávněným zásahem třetí osoby do sítí elektronických komunikací či elektronických komunikačních zařízení spojujících EZS a PCO a nebo v důsledku jednání zákazníka nebo neplnění jeho závazků, zejména uvedených v odst. 4.2.3, 4.2.5, 4.2.6, 4.2.7 těchto OP.
2. **Uzavření smlouvy, trvání smluvního vztahu a jeho ukončení**
	1. Návrh na uzavření smluvního vztahu uplatňuje Zákazník na příslušném formuláři vydaném k tomuto účelu Poskytovatelem. Součástí Smlouvy jsou Obchodní podmínky a ceník. Smluvní vztah se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak. Smluvní vztah nabývá platnosti dnem podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
	2. Zákazníkovi se zřizuje Služba na základě Technické specifikace, která je součástí Smlouvy jako její příloha. Dnem dodání akceptace Specifikace Poskytovatelem Zákazníkovi vzniká dílčí smluvní vztah v rámci uzavřené Smlouvy, jehož předmětem je poskytování ve Specifikaci uvedené Služby.
	3. Dílčí smluvní vztah nabývá účinnosti dnem zřízení Služby, kterým se rozumí den podpisu předávacího protokolu Služby Zákazníkem nebo jeho oprávněným zástupcem.
	4. Zánikem dílčího smluvního vztahu uzavřeného v rámci Smlouvy nezanikají automaticky ostatní dílčí smluvní vztahy uzavřené v rámci Smlouvy na základě Specifikace, resp. ostatní smluvní vztahy uzavřené v rámci Smlouvy. Zánikem Smlouvy zanikají dílčí smluvní vztahy v jejím rámci uzavřené.
	5. Smluvní vztah končí odstoupením některé ze smluvních stran od smluvního vztahu, uplynutím dohodnuté doby, smrtí fyzické osoby nebo je-li fyzická osoba nezvěstná, zánikem právnické osoby, výpovědí nebo dohodou smluvních stran a z důvodu ztráty předpokladů pro poskytování Služby ve smyslu čl. 3. OP.

6.5.1 Zákazník i Poskytovatel jsou oprávněni od Smlouvy písemně odstoupit, a to pouze v následujících případech:

* Zákazník je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že Poskytovatel porušuje povinnosti stanovené Smlouvou nebo Obchodními podmínkami.
* Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že Zákazník porušuje povinnosti stanovené Smlouvou nebo Obchodními podmínkami.
* Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé stran

6.5.2 Písemnou výpovědí bez udání důvodů. Výpovědní lhůta je jeden (1) měsíc a počíná běžet od prvního dne následujícího zúčtovacího období po doručení výpovědi druhé straně a končí posledním dnem tohoto zúčtovacího období, není li smlouvou sjednána výpovědní lhůta jinak.

6.5.3 Doručením žádosti o ukončení smluvního vztahu z důvodu ztráty předpokladů pro poskytování služby. V tomto případě, služba ukončena následující den po dni doručení písemné žádosti Poskytovateli a souhlasu Zákazníka.

6.5.4 Dojde-li k podstatné změně smluvních podmínek, která představuje pro Zákazníka jejich zhoršení, má Zákazník právo bez sankce ukončit smluvní vztah výpovědí na základě vyrozumění Poskytovatele o návrhu podstatných změn smluvních podmínek, který představuje jejich zhoršení. Výpověď musí být dodána Poskytovateli nejpozději do dvou měsíců ode dne účinnosti takovéto změny.

1. **Změna smlouvy**
	1. Smlouvu lze měnit jen číslovanými písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
2. **Ceny**
	1. Ceny služeb jsou uvedeny v Ceníku služby Dohled 24 .
	2. Aktuální znění ceníku je k dispozici na kontaktních místech Poskytovatele.
3. **Platební podmínky**
	1. Ceny jsou účtovány dle platného ceníku.
	2. Za zřízení služby se účtuje jednorázová cena, za používání služby se účtuje měsíční cena za příslušnou dobu poskytování. Zrušení služby je bezplatné.
	3. Pro výpočet poměrné části ceny za používání služby účtovaných paušální částkou se počítá, že zúčtovací období má 30 dnů.
	4. Zúčtovacím obdobím je běžný kalendářní měsíc..
	5. Období, za které jsou služby účtovány, musí být ve vyúčtování poskytnutých služeb vyznačeno.
	6. Paušální ceny za službu Dohled 24 a výjezdy PVS se hradí cestou zadaného trvalého příkazu k úhradě ze strany zákazníka na jeho běžném účtu v bance, na účet Poskytovatele nebo 1x  měsíčně fakturou za uplynulý kalendářní měsíc.
	7. V případě prodlení s úhradou vyúčtování má Poskytovatel má právo zvýšit dlužnou částku o úrok z prodlení v zákonné výši, a to počínaje prvním dnem prodlení.
	8. Nezaplatí-li Zákazník ve lhůtě splatnosti uvedené na platebním dokladu cenu za poskytnuté služby, je Poskytovatel, po předchozím upozornění obsahujícím výzvu k úhradě a poučení o následcích nesplnění této povinnosti, oprávněn po marném uplynutí dodatečně stanovené lhůty od smlouvy odstoupit. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má Poskytovatel právo ukončit smluvní vztah postupem dle těchto Obchodních podmínek. Provedení předchozích opatření nezbavuje Zákazníka povinnosti zaplatit Poskytovateli ceny za poskytnuté služby.
4. **Objednání služby a lhůty**
	1. Službu lze objednat telefonicky na lince xxxxxxxxxxxx nebo na e-mailové adrese xxxxxxxxx,
	2. Po uzavření Smlouvy je zprovoznění služby Dohled 24 provedeno v termínu určeném Zákazníkem.
	3. Změna identifikačních údajů Zákazníka, změna Kontaktních osob, telefonních čísel, změna způsobu komunikace a ostatních údajů, které dle obecně známých podmínek pro poskytování služby mohou mít vliv na plnění služby je provedena ihned po oznámení změny Zákazníkem, pokud to technické podmínky poskytování služby umožňují.
5. **Reklamace**
	1. Reklamace Služby Dohled 24 se uplatňují telefonicky na lince xxxxxxxxxx nebo na e-mailové adrese xxxxxxxxx
	2. Reklamace se vyřizují ve lhůtě do 10 dnů.
	3. Zjištěné závady EZS nebo servisní požadavky lze hlásit 24 hodin denně operátorovi PCO na bezplatné lince xxxxxxxxx, popř. e-mailem na adresu xxxxxxxxx.
6. **Další ujednání**
	1. Smluvní strany se zavazují všechny informace a údaje o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, zpracovávat a využívat jen v souladu s obecně závaznými právními předpisy, těmito OP nebo s dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.

12.2. Zákazník tímto uděluje Poskytovateli, Dodavatelům a společnostem přímo nebo nepřímo Poskytovatelem ovládaným nebo společnostem, které jsou ovládány toutéž osobou jako Poskytovatel přímo, či nepřímo, a nebo společnostem, které přímo nebo nepřímo ovládají Poskytovatele, souhlas se zpracováním vlastních osobních nebo identifikačních údajů za dále uvedenými účely, a to po dobu trvání smluvního vztahu a dvanáct měsíců po ukončení smluvního vztahu:

* 1. využití podrobností elektronického kontaktu Účastníka, sdělených Účastníkem, pro potřeby obchodního kontaktu
	2. plnění činností souvisejících s poskytováním služby Dohled 24.

Za účely dle tohoto odstavce Zákazník současně tímto opravňuje Poskytovatele údaje předat výhradně ke zpracování třetím stranám, které mohou pro Poskytovatele zajišťovat zejména podporu marketingu nebo plnění činností souvisejících s poskytováním služby Dohled 24.

* 1. Poskytovatel je oprávněn osobní a identifikační údaje zpracovávat pro účely uplatňování svých práv souvisejících s pohledávkami vzniklými při poskytování Služby Dohled 24 a předávat je třetím stranám za účelem vymáhání, a to i po skončení smluvního vztahu.

12.4. Zákazník bere na vědomí, že veškeré údaje získané z EZS Zákazníka, telefonické rozhovory se Zákazníkem a další způsoby elektronické komunikace jsou monitorovány systémem PCO a to výhradně za účely záznamu transakcí, vnitřní kontroly poskytované Služby (zvyšování jejich kvality), a dále též ochrany práv Poskytovatele. Monitorováním se rozumí zejména záznam.

12.5 Obě strany se zavazují, že neposkytnou informace o službě, způsobu jejího poskytování, příp. i ostatních údajích, které by mohly přispět ke zneužití třetí osobou.

12.6 Tyto Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy. Podpisem Smlouvy s nimi Zákazník vyslovuje souhlas a prohlašuje, že se jimi bude řídit.

* 1. Právní vztahy při poskytování služby se řídí právním řádem České republiky, Smlouvou a těmito Obchodními podmínkami, platným Ceníkem. Smluvní vztah vzniklý při poskytování Služeb se v případě nepodnikající fyzické osoby dále řídí občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.

12.8 Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2023

V Českých Budějovicích dne 2.1.2023

Mgr.Miroslav Faigl

Výkonný ředitel útvaru bezpečnosti a

facility managementu

 SETERM CB a.s.