

I. Výklad Pojmů

- HENIG – security servis s.r.o.**, IČ 148 666 84, se sídlem Česká Lípa, 5. května 797, PSČ 470 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod sp. zn. C 177, (dále jen „HENIG“).
- Zákazníkem** se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s HENIG Smlouvu o poskytování služeb pultu centrální ochrany. Zákazník jedná v rámci tohoto smluvního vztahu s HENIG prostřednictvím **kontaktních osob** (KO), které si určí v Objektové specifikaci. Zákazník je oprávněn měnit pověřené kontaktní osoby pouze písemně nebo elektronicky zprávou z emailové adresy, kterou uvedl ve Smlouvě, k tomuto není nutný elektronický podpis, pokud se smluvní strany nedohodly písemně jinak. Kontaktní osobou může být pouze osoba, která je starší 16 (šestnácti) let a jejíž svéprávnost není omezena.
- Smlouvou** se rozumí Smlouva o poskytování služeb pultu centrální ochrany. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“ nebo „VOP“) jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- Pultem centrální ochrany** (dále jen „PCO“) se rozumí dispečerské pracoviště HENIG s nepřetržitým provozem, které sleduje a vyhodnocuje prostřednictvím monitorovacího software zprávy přicházející z technologického systému ve **střeženém objektu**. Řídí a koordinuje činnost zásahových skupin. Operátor PCO postupuje dle těchto podmínek a Smlouvy. Veškerá telefonická komunikace PCO je monitorována (nahrávána) a uchovávána po dobu jednoho roku. Pro potřeby koordinace zásahu může být objekt fotograficky zdokumentován k čemuž tímto Zákazník uděluje souhlas. Dokumentace bude uložena v databázi PCO dle č. II. odst. 23 VOP.
- Objektová specifikace** je Přílohou č. 1 a její součástí je **Cenový dodatek**. Objektová specifikace je dokument, který definuje režimy služeb dle potřeb Zákazníka (dále jen OS).
- Technologickým systémem** nebo i jen **systémem** se rozumí poplachový systém, který signalizuje aktivaci jednotlivých čidel např. pohybem či náhlou změnou teploty, otevřením dveří nebo oken, zvukem tříštění skla a související tlakovou vlnou, výskytem kouře apod. Aktivace čidel indikuje poplachový stav.
- Na PCO lze připojit následující systémy: **EZS** (elektronický zabezpečovací systém) - EZS se rozumí technologický systém Zákazníka reagující na neoprávněný vstup narušitelem či pachatelem, dále **EPS** (elektronická požární signalizace - slouží k včasné detekci požárů reagující na nežádoucí, požár, dále **kamerový systém** (sledování prostor).
- Zásahovou skupinou** (nebo také Výjezdovou jednotkou) se rozumí motorizovaná uniformovaná jednotka HENIG, která formou co nejrychlejšího efektivního zásahu slouží k ochraně života, zdraví, či majetku Zákazníka. Výjezdová skupina je vybavena body kamerami, pro dokumentaci průběhu zásahu za účely uvedenými v čl. VII těchto VOP. HENIG může využívat k plnění sjednaných služeb i jednotky jiných firem, odpovídá však stejně, jako kdyby použila jednotku vlastní. Pro případy, kdy dochází mezi HENIG a třetími subjekty k předání a následnému zpracování osobních údajů Zákazníka, má HENIG s třetími subjekty uzavřené smlouvy o zpracování osobních údajů, v nichž se tyto subjekty zavázaly k ochraně zpracovávaných osobních údajů.
- Signálem poplach** se rozumí zpráva přijatá na PCO ze systému, která je vysílána aktivací některého z bezpečnostních komponentů.
- Signálem tísň** (nouze, panice) se rozumí zpráva přijatá na PCO ze systému, která je vysílána aktivováním tísňového tlačítka. Tísňové tlačítko může být součástí klávesnice, nebo je dálkové (bezdrátové) či jiné.
- Heslo zákazníka** je uvedeno v Objektové specifikaci. Slouží k prokázání oprávněnosti kontaktní osoby dávat pokyny operátorovi PCO v rámci plnění smluvního vztahu. Pokyn není operátorem PCO přijat v případě, že kontaktní osoba nepoužije správné heslo.
- Uživatelský kód** (bezpečnostní PIN) ovládá EZS, je jedinečný a nepřenositelný.
- Odemčením / odkódováním objektu** se rozumí deaktivace technologického systému na střeženém objektu.
- Částečným Zamčením / zakódováním objektu** se rozumí aktivace jen části technologického systému ve střeženém objektu.
- Uzamčením objektem** se rozumí střežený objekt s plně aktivovaným poplachovým technologickým systémem.
- Kontrolou zamykání / zakódování objektu** se rozumí proces, kdy je systému PCO nastaven čas uzamčení / zakódování objektu dle nastavení v Objektové specifikaci. Pokud není v daném čase objekt uzamčen, dispečer informuje dle Objektové specifikace Zákazníka.
- Kontrolou odemykání / odkódování objektu** se rozumí proces, kdy je systému PCO nastaven čas odemčení / odkódování objektu dle nastavení v Objektové specifikaci. Pokud není v daném čase objekt odemčen, dispečer informuje dle Objektové specifikace Zákazníka.
- Automatickým uzamčením / zakódováním objektu** se rozumí pevně nastavený čas uzamčení v EZS.
- Ztrátou spojení PCO s objektem** se rozumí přerušení spojení mezi PCO a komunikačním zařízením systému.
- Změnou stavu EZS v Objektové specifikaci** se rozumí informace o změně aktuálního stavu na objektu (zamykání / odemykání, výpadek AC).
- Přehled jednotlivých služeb společnosti HENIG:**

ZÁKLAD

Služba zahrnuje: připojení do systému PCO HENIG – aktivace a možnost využívání služby, MyJabltron dálková kontrola alarmu a jeho ovládání pro uživatele, možnost aktivace vyšší služby, technický dohled a informování, bez možnosti výjezdu

DOHLED je služba, kdy při poplachu dispečink PCO vždy **okamžitě** nejprve **kontaktuje osoby** dle pořadí uvedeného v Objektové specifikaci. Kontaktní osoba **rozhodne, zda má být proveden výjezd** na střeženém objektu dle Smlouvy popř., kdo další má být informován o poplachu. Zásahová Skupina může být vybavena klíči od objektu-viz. záznam v Objektové specifikaci, umožňující kontrolu pláště objektu. Pokud se operátor kontaktním osobám nedovolá, postupuje takto:

- zajistí výjezd zásahové skupiny k provedení vnější fyzické prohlídky střeženého objektu a k zajištění případné ochrany osob a majetku v něm;
- není-li zjištěno narušení, tj. nebyl-li narušen vnější plášť objektu (okna, dveře, zámky, plot apod.), podá Zákazníkovi Informace o výsledku kontroly dle nastavení v Objektové specifikaci;
- je-li zjištěno narušení, tj. došlo-li k narušení vnějšího pláště objektu (rozbitá okna, dveře, poškození zámku apod.) po zjištění prokazatelného narušení střeženého objektu bezodkladně o této skutečnosti informuje kontaktní osobu uvedenou v Objektové specifikaci a dle dohody Policií ČR
- Uskutečněný výjezd zásahové skupiny v rámci služby DOHLED je vždy účtován Zákazníkovi dle Cenového dodatku, který je součástí Objektové specifikace.

STANDARD je služba, kdy při poplachu je **výjezdová skupina vyslána** dispečinkem PCO **automaticky** ke střeženému objektu. Zásahová skupina může být vybavena klíči od střeženého objektu - viz. záznam v Objektové specifikaci, umožňující kontrolu pláště objektu.

Operátor postupuje takto:

- zajistí výjezd zásahové skupiny k provedení vnější fyzické prohlídky střeženého objektu a k zajištění případné ochrany osob a majetku v něm;
- není-li zjištěno narušení, tj. nebyl-li narušen vnější plášť objektu (okna, dveře, zámky, plot apod.), informace o výsledku kontroly dle nastavení v Objektové specifikaci;
- je-li zjištěno narušení, tj. došlo-li k narušení vnějšího pláště objektu (rozbitá okna, dveře, poškození zámku apod.) po zjištění prokazatelného narušení střeženého objektu bezodkladně o této skutečnosti informuje Policií ČR a kontaktní osobu uvedenou v Objektové specifikaci.

VIDEOVERIFIKACE je dálkový monitoring kamerového systému ve střežených objektech, který probíhá v režimu online a není z něho pořizován a uchováván záznam, případně je záznam pořizován a uchováván pouze na záznamovém zařízení Zákazníka. V případě, že dochází k záznamu a jeho uchování, jeho zpracovatelem ve smyslu ochrany osobních údajů není společnost HENIG, ale Zákazník či jím pověřená třetí osoba.

PATROLA se rozumí zavedení nepravidelného, ale řízeného systému prováděných kontrol na střeženém objektu. Zásahová skupina vykonávající činnost mobilní patrolace se při kontrole předmětného střeženého objektu zaměřuje na neporušenost vnějšího pláště budovy, vnitřního zařízení budov, oplocení a venkovních prostor.

II. Práva a povinnosti HENIG

HENIG je povinen:

1. Bez prodlení odborně vyhodnocovat veškeré zprávy přicházející na PCO z technologického systému střeženého objektu.
2. Bez prodlení po přijetí zprávy z technologického systému rozlišit o jaký druh zprávy se jedná.
3. Vyslat zásahovou skupinu za podmínek sjednaných ve Smlouvě. V Objektové specifikaci sjednaný dojezdový čas je vždy pouze orientační a nezavazuje HENIG k tomu, aby zásahová skupina byla u střeženého objektu nejpozději v tomto čase. Zákazník je srozuměn s tím, že rychlost příjezdu zásahové skupiny ke střeženému objektu je odvislá od vnějších faktorů a podmínek nezávislých na HENIG, které jsou podrobně popsány v ustanovení o okolnostech vylučujících odpovědnost v těchto VOP.
4. V případě přijetí **Signálu poplach z uzamčeného / zakódovaného objektu** postupuje dispečer PCO takto:
 - **Služba DOHLED:** Dispečink PCO postupuje v souladu s parametry této služby vyplývající ze smluvních ujednání Zákazníka s HENIG. V případě, že není zastížena žádná z kontaktních osob, dispečink PCO vždy vyšle zásahovou skupinu na kontrolu střeženého objektu.
 - **Služba STANDARD:** Dispečink PCO postupuje v souladu s parametry této služby vyplývající ze smluvních ujednání Zákazníka s HENIG. Dispečink PCO vyšle neprodleně zásahovou skupinu na kontrolu střeženého objektu a postupuje dle OS.
 - **VIDEOVERIFIKACE:** Při přijetí poplachového signálu z EZS operátor ověří pomocí video obrazu aktuální situace v monitorovaném objektu. Pokud dojde k narušení objektu, dispečink PCO prověří s kontaktní osobou oprávněnost pohybu osoby a případně vysílá zásahovou jednotku k fyzické prohlídce střeženého objektu a k zajištění případné ochrany osob a majetku v něm.
5. V případě přijetí **Signálu poplach z odemčeného / zakódovaného, částečně uzamčeného nebo uzamčeného střeženého objektu** a následnému odjištění objektu do 2 minut platným Uživatelským kódem je poplach automaticky vyhodnocen HENIG jako **planý, Zákazník není o poplachu informován.**
6. V případě přijetí **Signálu tiseň / nátlak** postupuje dispečink PCO takto:
 - Dispečer PCO ihned vyšle na kontrolu střeženého objektu zásahovou skupinu. V případě, že se jedná o objekt typu čerpací stanice nebo banka, okamžitě informuje Policii ČR a žádá o podporu při zásahu. Z bezpečnostních důvodů poplach tiseň nelze ze strany Zákazníka odvolat.
7. V případě přijetí zprávy o výpadku elektrické energie, která trvá déle než 6 hodin informuje o tomto stavu dispečink HENIG Zákazníka (v době od 06:00 - 22:00 hod).
8. Povinností zásahové skupiny je co nejdříve, v rámci aktuálních možností a vnějších okolností po přijetí pokynu dispečinku PCO k provedení výjezdu, po optimální trase dojet ke střeženému objektu. Zásahová skupina informuje dispečink PCO o svém dojezdu ke střeženému objektu. Tento čas je dispečinkem PCO zaznamenán.
9. Zásahová skupina provede vnější kontrolu střeženého objektu. Zásahová skupina není oprávněna při kontrole násilně překonat žádnou překážku, zejména nesmí vnikat do uzamčených prostor. Zásahová skupina nesmí v žádném případě, i kdyby se jednalo o žádost Zákazníka nebo kontaktní osoby, zasahovat do systému nebo jej odpojovat. Zjištěné skutečnosti hlásí na dispečink PCO (např. signál poplach, který byl vyvolán osobou, která špatně deaktivovala systém, nebo požárem, únikem plynu, zatopením vodou apod.), který ohlášením provede záznam. Dispečink PCO rozhodne o dalším postupu. Členové zásahové skupiny jsou ve střeženém objektu Zákazníka, v případě jeho narušení Zákazníkem pověřeni k provádění fyzické kontroly osob ve stejném rozsahu oprávnění Zákazníka jako vlastníka či uživatele střeženého objektu. Zjistí-li zásahová skupina osobu, která způsobila poplach chybnou manipulací se systémem, vyzve takovou osobu k prokázání totožnosti předložením odpovídajícího identifikačního dokladu. Zásahová skupina je oprávněna zaznamenat jméno, příjmení, číslo dokladu a datum narození. Tyto údaje je HENIG oprávněn uchovat jen po nezbytně nutnou dobu a pouze za účelem ochrany majetku a práv Zákazníka. Pokud zjištěná osoba nebude ochotna prokázat svoji totožnost je zásahová skupina povinná učinit zákonné kroky k zadržení zjištěné osoby až do příjezdu POLICIE ČR, případně do okamžiku obdržení jiného pokynu od kontaktní osoby nebo operátora PCO.
10. V případě zjištění narušení střeženého objektu nebo požáru Zásahová skupina ve spolupráci s dispečinkem PCO přivolání POLICIE ČR, kontaktních osob, případně jiných služeb IZS.
11. Zásahová skupina provádí podle pokynů dispečinku PCO fyzickou ostrahu narušeného nebo nezajištěného střeženého objektu až do příchodu Zákazníka, kontaktní osoby, popř. jiné Zákazníkem pověřené osoby. Zásahová skupina vykonávající fyzickou ostrahu je oprávněna provést nezbytná opatření ke snížení následných škod.
12. V případě poškození pláště střeženého objektu a nutnosti zajištění fyzické ostrahy do doby převzetí střeženého objektu Zákazníkem bude účtována Zákazníkovi cena za fyzické střežení tohoto objektu dle Cenového dodatku, který je součástí Objektové specifikace.
13. V případě, že střežený objekt je vizuálně bez fyzického narušení, ale je zjištěna závada ve vnějším uzavření (1. vstup v pořadí) střeženého objektu, volá dispečink PCO kontaktní osobu. Ta následně rozhodne o dalším postupu. Dispečink PCO dle pokynů kontaktní osoby informuje zásahovou skupinu a obdržení pokyn kontaktní osoby zaznamená.
14. V případě, že není zjištěna příčina poplachu, dispečink PCO ukončí zásah, vyhodnotí poplach jako **planý poplach** a zaznamená tuto skutečnost do PCO.
15. V případě, že fungování systému vykazuje nadměrnou chybovost přenosu dat na PCO, oznámí HENIG tuto skutečnost Zákazníkovi. Ten je povinen zajistit neprodleně odstranění příčiny (např. technická závada EZS, pohyb zvířat či ptáků v elektronicky chráněném prostoru apod.). Odstranění technické závady lze zajistit prostřednictvím odborné firmy, která je smluvním partnerem Zákazníka k provádění technického servisu systému EZS.
16. HENIG je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi každý **marný výjezd** zásahové skupiny po aktivaci EZS, způsobený na straně Zákazníka nebo neodstraněnou technickou závadou. Výjezd bude Zákazníkovi zpoplatněn dle Cenového dodatku, který je součástí Objektové specifikace. To neplatí pouze v případě, že aktivace EZS byla způsobena v době zkušebního provozu (zkušební provoz – 7 dní od předání nově instalované EZS), nebo neočekávanými povětrnostními vlivy. V případě pochybností o takovýchto událostech vylučujících vyúčtování se má za to, že tyto události neexistovaly, neprokáže-li se opak. Zákazník se zavazuje takové vyúčtování ve lhůtě splatnosti HENIG uhradit.
17. HENIG neodpovídá za škody v době, kdy Zákazník nemá platnou revizi EZS dle příslušných právních předpisů, norem či pokynů výrobce.
18. V případě, že si Zákazník nastavil funkci **kontroly uzamykání / zakódování objektu**, je HENIG povinen v případě nezajištění střeženého objektu o této situaci neprodleně informovat kontaktní osobu způsobem, který je uveden v Objektové specifikaci.
19. Zákazník souhlasí s viditelným umístěním ochranných známek a loga HENIG na svém střeženém objektu.
20. HENIG se zavazuje dodržovat zásady ochrany osobních údajů dle příslušných právních předpisů.
21. HENIG dodržuje systém bezpečnosti informací s cílem zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací, za současné minimalizace hrozeb, které se týkají bezpečnosti informací (neoprávněné přístupy, špionáže, hackeři, viry apod.) Takto chráněné informace jsou dostupné v požadovaném čase, v požadovaném rozsahu a jen oprávněným uživatelům. HENIG tyto informace chrání před neoprávněným přístupem v úplné (správné), celistvé a nezměněné podobě.

III. Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník, který je spotřebitelem, potvrzuje, že před uzavřením Smlouvy mu HENIG sdělil, resp. se Zákazník dostatečně seznámil s těmito údaji:
 - a. údaje o své totožnosti, adresu sídla, telefonní číslo a adresu pro doručování elektronické pošty;
 - b. označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností v rozsahu odpovídajícím použitému prostředku komunikace a povaze služby;
 - c. celkovou cenu služby včetně všech daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění, a pokud povaha služby neumožňuje tuto cenu rozumně určit předem, způsob jejího výpočtu;
 - d. způsob platby, způsob a čas dodání plnění a případně pravidla vyřizování stížností;
 - e. náklady na dodání, a pokud tyto náklady nelze stanovit předem, údaj, že mohou být dodatečně účtovány;
 - f. údaj o existenci práv z vadného plnění, jejich rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z vadného plnění a kde lze reklamaci uplatnit, případně také o záruce za jakost, poprodejním servisu a jejich podmínkách;
 - g. údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, nebo má-li být závazek automaticky prodlužován;
 - h. o riziku souvisejícím s poskytováním sjednaných služeb.

2. Zákazník, který je spotřebitelem, dále potvrzuje, že v dostatečném předstihu před uzavřením Smlouvy mu HENIG sdělil, resp. se Zákazník dostatečně seznámil s těmito údaji, pokud byla Smlouva uzavřena distančním způsobem:
 - a. údaje o hlavních vlastnostech služby v rozsahu odpovídajícím použitému prostředku komunikace na dálku;
 - b. údaje o jiném prostředku on-line komunikace, které HENIG poskytuje za účelem rychlé a účinné komunikace a který umožňuje Zákazníkovi uchovávat písemnou komunikaci s HENIG v textové podobě, včetně data a času jejich uskutečnění;
 - c. adresu provozovny, pokud se liší od adresy sídla,
 - d. údaj o celkovou ceně služby včetně všech daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a náklady na dodání za jedno zúčtovací období, kterým je 1 měsíc, pokud je tato cena neměnná;
 - e. náklady na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby;
 - f. způsob platby, způsob a čas dodání nebo plnění a případně pravidla vyřizování stížností;
 - g. podmínky, lhůtu a postup pro uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy, jakož i vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, pokud lze tohoto práva využít;
 - h. údaj, že při odstoupení od smlouvy po předložení žádosti o započítání plnění již v průběhu lhůty pro odstoupení od smlouvy dle § 1824a odst. 3 občanského zákoníku, nebo že podle § 1828 odst. 5 občanského zákoníku musí Zákazník musí HENIG poskytnout úhradu dle § 1834 občanského zákoníku;
 - i. údaj, že Zákazník nemá právo odstoupit od smlouvy, je-li tomu tak, nebo údaj o tom, za jakých podmínek mu právo na odstoupení od smlouvy zanikne;
 - j. nejkratší dobu, po kterou budou trvat spotřebitelovi povinnosti ze smlouvy, má-li být smlouvou určena;
 - k. údaj o povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována, a o jejích podmínkách;
 - l. údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování sporů spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.
3. K základním právům Zákazníka patří:
 - a. řádné a včasné poskytnutí sjednaných služeb ze strany HENIG dle této Smlouvy;
 - b. být informován o průběhu a výsledku výjezdu zásahové skupiny provedeného ke střeženému objektu dle nastavení v Objektové specifikaci;
 - c. reklamovat poskytnuté služby dle příslušných právních předpisů či reklamačního řádu HENIG;
 - d. pokud je Zákazník spotřebitelem může odstoupit od Smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, pokud právní předpisy nestanoví jinak;
 - e. pokud je Zákazník spotřebitelem, na základě jeho výslovné žádosti v písemné podobě na zahájení poskytování služeb v době trvání lhůty pro odstoupení od Smlouvy uzavřené distančním způsobem;
 - f. ochrana dat a osobních údajů, která poskytl HENIG na základě Smlouvy. Zákazník odpovídá za to, že tyto údaje předal s vědomím dotčeného subjektu a že v souvislosti s jejich předáním splnil veškeré povinnosti dle platných právních předpisů, a to zejména ve vztahu ke zpracování osobních údajů. HENIG si vyhrazuje právo sdělit informace o způsobu nastavení systému a způsobu přenosu dat ze systému na PCO montážní, resp. servisní firmě. Dále je oprávněn v souladu se Smlouvou o zajištění výjezdů poskytnout partnerské třetí osobě provozující stejnou či obdobnou podnikatelskou činnost základní údaje o Zákazníkovi, kterými se pro tyto účely rozumí jméno, příjmení /název, obec bydliště/ sídla Zákazníka.
4. Zákazník je povinen zejména:
 - a. řádně a včas hradit sjednanou cenu HENIG dle Smlouvy a ujednání, která jsou její součástí, za služby poskytované HENIG;
 - b. poskytovat HENIG veškerou součinnost potřebnou pro řádné plnění jejich povinností dle Smlouvy, zejména pak při připojení a odpojení systému k PCO a nezasahovat sám ani prostřednictvím třetích osob bez vědomí HENIG do systému;
 - c. v případě, že si pronajal od HENIG komunikační zařízení, umožnit HENIG odmontování a odvoz komunikačního zařízení bez zbytečného odkladu po ukončení trvání Smlouvy, resp. nájmu komunikačního zařízení; smluvní strany se dohodly, že Zákazník musí v případě porušení své povinnosti umožnit odmontování a odvoz zařízení, a je povinen zaplatit HENIG smluvní pokutu ve výši Kč 200,- Kč denně za každý den prodlení s neumožněním odmontování a odvozu zařízení, přičemž tím není dotčeno právo HENIG domáhat se náhrady škody ze stejného důvodu;
 - d. poskytovat zásahové skupině veškerou potřebnou součinnost pro řádné plnění jejich povinností dle Smlouvy;
 - e. neprodleně HENIG hlásit všechny změny svých kontaktních údajů (např. telefonů, poštovních a emailových adres, kontaktních osob, a podobně);
 - f. písemně oznámit veškeré změny vzhledu střeženého objektu. Oznámit takto veškeré úpravy a změny v interiéru střeženého objektu, které by mohly ovlivnit funkčnost systému (např. rozmístění nábytku, malování, instalace žaluzií apod.) jakož i ostatní změny, které mají význam pro poskytování služeb HENIG (zejména pořízení domácích zvířat);
 - g. v případě delší nepřítomnosti (např. dovolená, služební cesta) nahlásit po tuto dobu náhradní kontaktní osobu pro součinnost s PCO;
 - h. v případě, že dojde ke změně klíčů od střeženého objektu, je Zákazník povinen o tomto HENIG informovat a předat nové klíče. Zákazník si je vědom, že do doby předání nových klíčů od střeženého objektu vzniká na jeho straně překážka pro řádné plnění HENIG dle Smlouvy tím, že je zásahové skupině znemožněna kontrola střeženého objektu dle parametrů sjednaných služeb; může:
 - i. zajišťovat provádění pravidelných předepsaných nebo doporučených zkoušek systému a revizi přenosových tras a kódů na PCO, EZS a takové provedení kdykoliv na požádání HENIG prokázat. V případě škodní události v tomto případě HENIG nenese případnou odpovědnost;
 - j. Zákazník si je vědom, že pro spolehlivou funkci technologického systému je nutná jeho pravidelná roční kontrola. Zákazník se zavazuje udržívat na svůj náklad a odpovědnost technologického systému ve funkčním a provozuschopném stavu, zejména pak provádět za tím účelem předepsané nebo doporučené kontroly a zkoušky.
 - k. Bezpečností SIM karta není majetkem Zákazníka a ten není oprávněn s ní disponovat nebo používat k jinému účelu než k provozování v rámci technologického systému.
5. Pokud má Zákazník s HENIG uzavřenou smlouvu o provádění servisu a neumožní HENIG provést pravidelné roční kontroly nebo servis opravy systému a přenosových tras, ačkoliv byl HENIG upozorněn na možnost omezené funkčnosti zařízení nebo na velké množství poplachových zpráv na PCO, je Zákazník povinen uhradit HENIG náklady na veškeré výjezdy zásahové skupiny ke střeženému objektu. Zákazník bere na vědomí, že zařízení EZS je v jeho vlastnictví a je tedy odpovědný za jeho údržbu a funkčnost po celou dobu trvání Smlouvy, a to i za předpokladu, že má s HENIG uzavřenou smlouvu o poskytování servisu. V některých případech může být ve vlastnictví Zákazníka rovněž i komunikační zařízení;
6. Zákazník není oprávněn bez souhlasu HENIG postoupit svou pohledávku vůči HENIG vyplývající ze Smlouvy na třetí subjekt.
7. Zpracování osobních údajů bude probíhat nejdéle tři roky od ukončení Smlouvy se Zákazníkem, pokud v čl. VII. VOP není stanoveno jinak. V případě, že je Zákazník právníčkou osobou a/nebo k poskytnutí součinnosti Zákazník a dle této Smlouvy je nutné využít třetích osob, zavazuje se Zákazník zajistit v rámci součinnosti dle této Smlouvy bez zbytečného odkladu souhlas se zpracováním osobních údajů těchto osob ze strany HENIG za výše uvedeným účelem. Zákazník bere na vědomí, že podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou obsaženy v Podmínkách ochrany osobních údajů, které jsou uvedeny v čl. VII. těchto VOP.
8. Zákazník bere na vědomí, že střežený objekt a věci v něm umístěné, které jsou předmětem ochrany dle této Smlouvy, po dobu existence smluvního vztahu dle této Smlouvy by měly být pojištěny zejména proti vzniku škody, a to minimálně vždy do výše jejich hodnoty v čase a místě obvyklé.

IV.

Reklamační a odpovědnost za škodu

1. Každá ze smluvních stran odpovídá za škodu, kterou způsobila jinému porušením svých právních povinností, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem.
2. HENIG odpovídá Zákazníkovi za škodu mu způsobenou porušením jeho povinností vyplývajících ze Smlouvy. Této odpovědnosti se zproští, pokud prokáže, že porušení povinností bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli HENIG a brání HENIG ve splnění jeho povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by HENIG tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy HENIG byl v prodlení s plněním své povinnosti, nebo vznikla z jeho hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
3. Za okolnosti vylučující odpovědnost HENIG za škodu jsou považovány dále zejména, nikoliv však výlučně, tyto překážky:
 - a. dříve nebo ve stejný okamžik obdržení signál s vyšší prioritou u jiného Zákazníka, než signál obdrženy ze systému Zákazníka;
 - b. tíživá dopravní situace či jiné překážky v silničním provozu či porucha automobilu;

- c. meteorologická situace, požár nebo jiná živelná pohroma, válečný stav, mobilizace nebo vojenský povolávací rozkaz srovnatelného rozsahu, rozhodnutí o zabránění či zajištění majetku, měnové restrikce, vzpoura a občanské nepokoje, únos nebo teroristický čin, epidemie, pandemie, výpadek dopravy, všeobecný výpadek dodávek materiálu nebo všeobecný nedostatek pracovníků, stávky nebo jiné průmyslové spory, a porušení či zpoždění plnění ze strany subdodavatelů způsobené jakoukoliv skutečností uvedenou v tomto článku. Této povinnosti k náhradě škody se rovněž HENIG zproští, pokud nesplnění povinnosti bylo, byť jen zčásti způsobeno jednáním či opomenutím a/nebo porušením povinností sjednaných ve Smlouvě ze strany Zákazníka nebo ke škodě došlo, byť jen zčásti v souvislosti neposkytnutím potřebné součinnosti ze strany Zákazníka nezbytné k řádnému plnění povinností HENIG.
4. HENIG neodpovídá za škody na střeženém objektu a na movitém majetku Zákazníka, který je předmětem ochrany, způsobenou pracovníky zášahové skupiny při přiměřeném a kvalifikovaném zásahu proti narušiteli střeženého objektu souvisejícím s odvračením hrozbící škody a pokud vzniku této škody nemohl s přihlédnutím ke všem okolnostem zabránit a/nebo pokud tak tyto úkony činil na pokyn Zákazníka.
5. HENIG neodpovídá za případnou újmu, která byla způsobena nevhodnými požadavky či pokyny Zákazníka, jestliže HENIG na nevhodnost pokynů upozornil a Zákazník na jejich dodržení trval, nebo jestliže tuto nevhodnost nemohl HENIG zjistit.
6. HENIG neodpovídá Zákazníkovi za jakékoliv nepřímé nebo následné újmny, zejména nikoliv výlučně za ušlý zisk, finanční ztráty, ztráty příjmu, obchodní příležitosti nebo výnosů, poškození dobrého jména Zákazníka či třetí osoby, a to ani v případě, kdy byl HENIG vyrozuměn o možnosti vzniku těchto škod. Tyto nepřímé a následné újmny se vylučují z rozsahu náhrady újmy. Toto ustanovení se nevztahuje na smlouvy uzavírané se slabší stranou, zejména spotřebitelem.
7. Předpokladem objektivního posouzení uplatňovaného nároku odpovědnosti za škodu způsobenou HENIG Zákazníkovi dle této Smlouvy je výsledek šetření Policie ČR o příčinách, rozsahu a výši škody.
8. Za porušení povinností nebo za nesplnění této Smlouvy se nepovažuje marné úsilí HENIG v zadržení narušitele střeženého objektu Zákazníka.
9. Zákazník může uplatnit svá práva u HENIG, vyplývající z její odpovědnosti za poskytování služeb PCO, nepřetržitě telefonicky na č.+420 731 411687, +420 731 411689 nebo e-mailem: obchod@henig.cz, písemně doporučenou zásilkou nebo osobně v sídle firmy HENIG v pracovní dny 07:30 – 15:30 hod.
10. Zákazník je povinen uplatnit nárok na náhradu škody bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy mohlo být právo uplatněno poprvé vůči HENIG, jinak tento nárok zaniká, s výjimkou Zákazníka, který je spotřebitelem.
11. Zákazník je povinen vytknout vadu a oznámit, jaké právo z vadného plnění si zvolil, a bez zbytečného odkladu, nejpozději do patnácti (15) dnů ode dne, kdy vadu zjistil.
12. Reklamací v případě Zákazníka, který je spotřebitelem:
- a. Zákazník může uplatnit práva z vadného plnění jakýmkoliv způsobem, přičemž v rámci oznámení uvede své údaje, vytkanou vadu a právo z vadného plnění, které si zvolil.
 - b. Uplatnění vady HENIG Zákazníkovi písemně potvrdí, stejně tak vyřízení reklamací a dobu jejího trvání či mu písemně odůvodní zamítnutí reklamací.
 - c. HENIG je povinen vyřídit reklamaci a informovat o tom Zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací Zákazníkem, pokud se HENIG se Zákazníkem nedomluví na delší lhůtě.
13. V případě, že je nárok Zákazníka z odpovědnosti za vady vůči HENIG uznán jako oprávněný, je HENIG povinen závadu v poskytování služby bezodkladně odstranit, popř. po dohodě se Zákazníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem nebo snížit cenu za poskytnuté služby v odpovídajícím rozsahu.
14. Uplatnění nároku nemá odkladný účinek na povinnost Zákazníka uhradit ve lhůtě splatnosti i případně sporné vyúčtování odměny za poskytnuté služby. HENIG může na žádost Zákazníka odložit splatnost takové platby. Žádost o odložení splatnosti platby lze podat pouze při současném uplatnění reklamací.
15. Pro případy své odpovědnosti za škodu je HENIG pojištěn.
16. HENIG odpovídá Zákazníkovi za škodu způsobenou porušením právní povinnosti dle této Smlouvy maximálně do výše částky sto milionů korun českých, přičemž smluvní strany výslovně podpisem této Smlouvy stvrzují, že nepředpokládají vznik škody vyšší. V případě, že nelze nárok Zákazníka na náhradu škody uspokojit z pojištění odpovědnosti HENIG (plnění bylo pojišťovnou zamítnuto), sjednávají si smluvní strany maximální výši náhrady škody rovnající se pětinásobku ročního plnění ze strany Zákazníka za služby poskytované HENIG.

V.

Platební a fakturační podmínky

1. Podkladem pro placení poskytovaných služeb je faktura daňový doklad – vystavená firmou HENIG v měsíční, čtvrtletní, půlroční nebo roční periodě dle ujednání ve Smlouvě. Pokud Zákazník souhlasí s elektronickou podobou fakturace, emailová adresa pro zasílání faktur je uvedena ve Smlouvě, nesouhlasí-li Zákazník s elektronickou podobou fakturace, jsou mu vytištěné faktury zasílány poštou na korespondenční adresu uvedenou ve Smlouvě.
2. V případě měsíčního režimu fakturace, je faktura vystavena vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce.
3. V případě čtvrtletního, pololetního a ročního režimu fakturace, je faktura vystavena vždy první pracovní den prvního měsíce příslušné kalendářní periody na tuto periodu. Za podmínky, že k povinnosti placení poskytovaných služeb dojde v průběhu kalendářní periody, bude faktura vystavena od data této povinnosti do konce příslušné periody.
4. Fakturovaná cena za služby poskytnuté dle Cenového dodatku je splatná do deseti (10) dnů ode dne vystavení faktury na účet firmy HENIG, uvedený na faktuře.
5. Jinou doručovací adresu, periodu fakturace nebo způsob placení (složenkou, v hotovosti) lze sjednat na základě žádosti Zákazníka a tato skutečnost a přesné podmínky budou zapsány v Cenovém dodatku.
6. Zákazník je povinen v případě prodlení s úhradou jakékoliv částky dle Smlouvy zaplatit HENIG smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení, a to za každé jednotlivé porušení. Tím není dotčen nárok HENIG na náhradu škody prodlením způsobenou. Smluvní strany si sjednávají smluvní úrok z prodlení ve výši 15 % p.a., přičemž HENIG je oprávněn i z těchto uplatňovat sjednaný úrok.
7. Zákazník se dále zavazuje HENIG uhradit následující poplatky:
- a. v případě žádosti Zákazníka o úhradu jeho dluhů vůči HENIG formou splátek, poplatek ve výši 150,- Kč za uzavření dohody o splátkovém kalendáři;
 - b. v případě vystavení mimořádné faktury Zákazníkovi, poplatek ve výši 60,- Kč;
 - c. v případě odeslání první elektronické upomínky nebude Zákazníkovi účtován žádný poplatek.
8. v případě odeslání dalších upomínek elektronicky nebo prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb poplatek ve výši 250,- Kč za každou jednotlivou upomínku; Zákazník uzavřením Smlouvy souhlasí s tím, že počinaje rokem následujícím po uzavření Smlouvy, je HENIG oprávněn ceny služeb uvedené ve Smlouvě či jejich přílohách zvýšit, a to vždy jednou ročně maximálně o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice podle oficiálních údajů vyhlášených Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok. HENIG je povinen toto zvýšení oznámit Zákazníkovi písemnou formou nejpozději do konce prvního čtvrtletí kalendářního roku. Současně souhlasí se změnou ceny odpovídající změně výše DPH, a to na základě a s účinky při nabytí účinnosti příslušných právních předpisů provádějících takovou změnu DPH.

VI.

Trvání smlouvy, výpověď, odstoupení

1. Smlouva, není-li v ní uvedeno jinak, se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouvu může vypovědět kterákoliv ze smluvních stran. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a její běh počíná prvním (1.) dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
2. Každá ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy tehdy, porušil-li druhá smluvní strana Smlouvu podstatným způsobem a neodstraní-li tato závadný stav ani v přiměřené lhůtě po písemné výzvě. Právní účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení smluvní straně, která Smlouvu porušila.
3. Pro případ prodlení Zákazníka s placením poskytovaných služeb o více než jeden měsíc si HENIG vyhrazuje právo na přerušování plnění, ke kterému se zavázal ve Smlouvě, až do doby připsání dlužné částky na jeho účet. HENIG je oprávněn z tohoto důvodu okamžitě jednostranně od Smlouvy odstoupit. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení Zákazníkovi. Dohodou smluvních stran je ujednáno, že účinky odstoupení od smlouvy lze odvolat se souhlasem Zákazníka. HENIG nepřebírá žádnou odpovědnost za případné újmny v období, kdy je Zákazník v prodlení se zaplacením dlužné částky.
4. HENIG je oprávněn odstoupit od Smlouvy okamžikem zahájení insolvenčního řízení proti Zákazníkovi, který je povinen bezodkladně o tomto informovat HENIG.
5. Smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran za podmínky, že žádná ze smluvních stran nemá ke dni ukončení smlouvy vůči druhé smluvní straně nevyrovnané finanční, nebo jiné majetkové závazky z této Smlouvy vyplývající

VII. Ochrana osobních údajů

1. HENIG zpracovává ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, osobní údaje fyzických osob.
2. HENIG zpracovává osobní údaje následujících subjektů:
 - a. Fyzických osob, které projeví zájem uzavřít Smlouvu,
 - b. Fyzických osob, s kterými byla uzavřena Smlouva,
 - c. Fyzických osob, které Zákazník uvedl jako kontaktní osoby,
 - d. Fyzických osob, které Zákazník pověřil svým zastupováním,
 - e. Fyzických osob, které vstoupí do záběru bezpečnostních kamer ve střeženém objektu a/nebo do záběru body kamer, kterými jsou vybaveni členové výjezdové služby.
3. HENIG zpracovává osobní údaje za účelem:
 - a. Komunikace se zájemcem o uzavření Smlouvy v rozsahu jméno a příjmení, adresa bydliště, doručovací adresa, datum narození či IČ, DIČ, telefonní číslo, emailová adresa, číslo bankovního účtu;
 - b. Plnění Smlouvy v rozsahu jméno a příjmení, adresa bydliště, doručovací adresa, datum narození, IČ, DIČ, telefonní číslo, emailová adresa, číslo bankovního účtu, v případě kontaktní osoby jméno a příjmení, telefonní číslo;
 - c. Plnění Smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služby VIDEOVERIFIKACE, v rozsahu podoba a chování osob;
 - d. Plnění právních povinností HENIG, včetně vedení účetnictví, správy daní, v rozsahu jméno a příjmení, adresa, datum narození, IČ, DIČ;
 - e. Oprávněného zájmu HENIGU za účelem marketingu v případě Zákazníků (tj. fyzických osob, jež uzavřeli Smlouvu) v rozsahu jméno a příjmení, adresa bydliště, doručovací adresa, telefonní číslo, emailová adresa;
 - f. Oprávněných zájmů HENIG a Zákazníků za účelem ochrany bezpečnosti členů výjezdové skupiny a zaměstnanců Zákazníků, ochrany majetku HENIG a Zákazníků a za účelem získání důkazního materiálu formou pořizování záznamu z body kamer, kterými je vybavena výjezdová skupina, v rozsahu podoba a chování osoby.
4. HENIG vždy dbá na řádnou ochranu osobních údajů. HENIG má vytvořeny systémy a postupy pro zajištění ochrany osobních údajů, včetně jejich technického a systémového zabezpečení.
5. HENIG zpracovává osobní údaje pouze k účelům, které jsou uvedeny v odst. 3 tohoto článku. HENIG zpracovává osobní údaje vždy pouze v nezbytně nutném rozsahu.
6. HENIG zpracovává osobní údaje v listinné i elektronické podobě, a to manuálně. HENIG nevyužívá ke zpracování osobních údajů automatizované způsoby či automatizované rozhodování.
7. HENIG zpracovává osobní údaje, které získal přímo od subjektu údajů, a dále osobní údaje, které získal přímo od Zákazníka v souvislosti s plněním Smlouvy (osobní údaje kontaktní osoby či zástupce Zákazníka). Údaje třetích osob jsou HENIGEM zpracovávány pouze ke konkrétnímu účelu, a to v souladu s podmínkami tohoto článku VOP.
8. HENIG zpracovává osobní údaje pouze po nezbytně nutnou dobu, a to konkrétně:
 - a. Po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu tří (3) let po jeho skončení, pokud jsou osobní údaje zpracovávány za účelem plnění Smlouvy, s výjimkou uvedenou v písmene e. tohoto odstavce;
 - b. Po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy, pokud jsou osobní údaje zpracovávány za účelem plnění právních povinností HENIG;
 - c. Po dobu trvání souhlasu, pokud jsou osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu subjektu údajů;
 - d. Po dobu maximálně tří (3) let, pokud jsou osobní údaje zpracovávány za účelem oprávněného zájmu, s výjimkou záznamů z body kamer, které jsou uchovávány pouze po dobu maximálně jednoho týdne, přičemž v případě bezpečnostního incidentu mohou být určité části selektivně uchovávány po delší dobu za účelem určení, výkonu nebo obhajoby právních nároků nebo z důvodu jiného oprávněného zájmu HENIG či Zákazníka;
 - e. Pokud HENIG poskytuje Zákazníkovi službu VIDEOVERIFIKACE, HENIG zpracovává osobní údaje pouze po dobu, co se subjekt údaj nachází v záběru kamer vzhledem k tomu, že HENIG sleduje kamerové záznamy ze střeženého objektu pouze v režimu on-line.
9. Osobní údaje, které jsou již nepotřebné, HENIG likviduje.
10. HENIG zpřístupňuje osobní údaje pouze svým pověřeným zaměstnancům, kteří jsou vázáni mlčenlivostí, a to pouze v rozsahu, který je nezbytně nutný pro daný účel zpracování.
11. HENIG není oprávněn poskytovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu nebo upozornění osoby, jejíž osobní údaje mají být takto poskytnuty. Výjimku představují případy, kdy zpřístupnění představuje povinnost, kterou HENIG ukládá zákon (např. orgánům státní správy) nebo povinnost vyplývající ze smluvního vztahu se subjektem osobních údajů (např. bankám při provedení on-line platby) nebo jsou osobní údaje zpřístupněny z důvodu ochrany práv HENIG osobám, které jsou ze zákona vázány mlčenlivostí (např. advokátům). Omezený přístup k osobním údajům mohou mít i externí partneři HENIG, kteří pro něj vykonávají podpůrné služby (např. auditoři, poskytovatelé právních služeb). HENIG u všech externích partnerů smluvně vyžaduje (mimo orgány veřejné správy), aby zpracovávali osobní údaje v souladu s podmínkami ochrany osobních údajů a platnou legislativou a aby byla zajištěna řádná ochrana osobních údajů, které jim byly ze strany HENIG poskytnuty.
12. Body kamery sledují prostor před členem výjezdové skupiny, přičemž tyto kamery pořizují prostý vizuální záznam. Tyto kamery nezachycují zvuk ani nejsou vybaveny programem na rozpoznávání tváře. Body kamerou je vybaven jeden člen výjezdové skupiny. Použití body kamer je nezbytné pro ochranu oprávněných zájmů HENIG, Zákazníků a zaměstnanců HENIG.
13. Členové výjezdové skupiny zapínají body kamery až ve chvíli těsně před vstupem do střeženého objektu a vypínají je hned po skončení zásahu. Body kamery pořizují záznam pouze v době, kdy jsou zapnuté. Záznamy z body kamer nejsou průběžně vyhodnocovány, a mohou být využity až v případě bezpečnostního incidentu. Záznamy z body kamer jsou uchovávány na úložišti v majetku HENIG.
14. O tom, že členové výjezdové skupiny pořizují záznam ze zásahu, jsou osoby informovány prostřednictvím štítků, které mají členové výjezdové skupiny na uniformě, na kterém je piktogram kamery, text: „Osoba je vybavena body kamerou se záznamem“, uveden HENIG jako správce osobních údajů a kontakt na něj, účel zpracování, základní informace o právech subjektu údajů a informace o tom, kde lze získat podrobnější informace o zpracování osobních údajů.
15. V případě, že je Zákazníkovi poskytována služba VIDEOVERIFIKACE, HENIG nepořizuje záznam ze záběrů kamer, záběry kamer jsou sledovány pouze v režimu on-line, a to pověřenými zaměstnanci HENIG. O tom, že jsou prostory Zákazníka sledovány kamerovým systémem jsou osoby vstupující do prostor informovány štítky umístěným Zákazníkem před vstupem do střeženého objektu.
16. HENIG nemá v úmyslu předávat osobní údaje do třetích zemí mimo Evropskou Unii či do mezinárodních organizací.
17. Subjekt osobních údajů má ve vztahu ke zpracování osobních údajů tato práva:
 - a. Právo na přístup k osobním údajům, které o něm HENIG zpracovává;
 - b. Právo žádat o poskytnutí informace o tom, zda jsou jeho osobní údaje zpracovávány, za jakým účelem, v jakém rozsahu a jakým způsobem;
 - c. Právo na opravu nepřesných a doplnění neúplných osobních údajů, které o něm HENIG zpracovává;
 - d. Právo na výmaz osobních údajů, které jsou HENIG zpracovávány, pokud:
 - Již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny,
 - Zpracování osobních údajů je protiprávní,
 - Byla vznesena námitka proti zpracování osobních údajů a neexistují oprávněné důvody pro zpracování osobních údajů,
 - Odpadla povinnost k jejich zpracování dle platných právních předpisů,
 - Byl odvolán souhlas se zpracováním osobních údajů a není dán jiný důvod pro jejich zpracování.
 - e. Právo na omezení zpracování osobních údajů,
 - f. Právo na přenositelnost osobních údajů, které spočívá v právu požádat HENIG o předání osobních údajů, které o něm zpracovává, třetí osobě,
 - g. Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, jsou-li zpracovávány na základě oprávněného zájmu HENIG,
 - h. Právo podat stížnost na zpracování osobních údajů, a to k Úřadu na ochranu osobních údajů (web: <https://uoou.gov.cz/>),
 - i. Právo kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů, a to v rozsahu, v jakém ho HENIG udělil. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování osobních údajů, které bylo učiněno na základě uděleného souhlasu před odvoláním souhlasu,
18. Pokud subjekt údajů požádá dle předchozího odstavce o zpřístupnění nebo o předání záznamů z body kamer, bude tento záznam zpřístupněn/předán tak, že osobní údaje jiných osob, které budou zachyceny na záznamu, budou anonymizovány, pokud žadatel nedoloží výslovný souhlas těchto osob s poskytnutím jejich osobních údajů.

19. Subjekt osobních údajů, který se domnívá, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány v rozporu s platnými právními předpisy, jsou nepřesné nebo neúplné, nebo je s nimi zacházeno neadekvátně, může kontaktovat HENIG na následující e-mailové adrese: etickalinka@henig.cz, aby HENIG požádal o vysvětlení, sdělil své výtky nebo námítky nebo požádal o odstranění závadného stavu. Pokud stížnost subjektu údajů bude ze strany HENIG shledána za oprávněnou, HENIG bezodkladně zajistí nápravu závadného stavu.

VIII. Závěrečná ujednání

1. Smluvní strany se zavazují nakládat s informacemi, které se dozvěděly na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, jako s důvěrnými a zavazují se tyto neposkytovat bez souhlasu druhé smluvní strany třetí osobě, a to s výjimkami sjednanými v této Smlouvě. Zákazník je povinen písemně sdělit HENIG, které skutečnosti považuje za předmět svého obchodního tajemství, pokud se s ním v rámci plnění dle této Smlouvy může dostat HENIG do styku.
2. V případě, že dojde mezi HENIG a Zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:
Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz
3. Pro doručování jakýchkoliv písemností Zákazníkovi platí korespondenční adresa, kterou Zákazník uvedl ve Smlouvě.
4. Jakékoliv změny Smlouvy mohou být provedeny pouze na základě písemné dohody smluvních stran, pokud není ve Smlouvě či VOP uvedeno jinak.
5. HENIG je oprávněn jednostranně v přiměřeném rozsahu změnit z důvodu rozumné potřeby (např. za účelem splnění rozhodnutí a předpisů veřejných orgánů, z důvodu změny platných právních předpisů, změny technologií, optimalizace poskytování služeb, změny cen a podmínek třetích stran využívaných HENIG). O této změně je HENIG povinen informovat Zákazníka bez zbytečného odkladu, a to zejména prostřednictvím kontaktního emailu, faktury, nejpozději však dva měsíce před nabytím jejich účinnosti. Zákazník je povinen se seznámit se změnou VOP. Zákazník je oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas se změnou VOP písemným oznámením doručeným na sídlo HENIG nejpozději poslední den před nabytím účinnosti těchto změn, přičemž v takovém případě se vůči Zákazníkovi změněné VOP neuplatní a Zákazník má zároveň právo ve stejné lhůtě vypovědět Smlouvu s výpovědní dobou dva (2) měsíce, jejíž běh počíná prvním (1.) dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi HENIG. Po marném uplynutí stanovené lhůty je nové znění VOP platné a účinné pro smluvní vztah vyplývající ze Smlouvy ode dne účinnosti změny navržené společností HENIG. Výše uvedená pravidla platí i pro změnu cenových ujednání mezi společností HENIG a Zákazníkem, a to včetně ustanovení čl. V. odst. 8 VOP.
6. Vztahy neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými právními předpisy České republiky.

Zákazník podpisem níže potvrzuje, že byl seznámen se Všeobecnými obchodními podmínkami služeb PCO, jejich znění je pro něho jasné a srozumitelné a souhlasí s ním.

V.....dne.....

Mgr. Martina
Gänsel, LL.M.
Datum: 2025.05.13
08:35:44 +02'00'

Podpis zákazníka.....

Martina
Hebelková

Digitálně podepsal
Martina Hebelková
Datum: 2025.04.03
16:05:07 +02'00'