



Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování bezpečnostních a monitorovacích služeb

SECURITY CENTRUM s.r.o.

Příloha ke Smlouvě o poskytování bezpečnostních a monitorovacích služeb – platné od 1.srpna 2025 (dále jen „**Všeobecné obchodní podmínky SECURITY CENTRUM**“ nebo „**VOPSC**“).

Článek I.

Výklad pojmů

Pro účely těchto Všeobecných obchodních podmínek se rozumí:

1. **SECURITY CENTRUM s.r.o.** (IČ: 02694441) – společnost provozující bezpečnostní a monitorovací služby pod označením SECURITY CENTRUM.
2. **Zákazník** – fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela se SECURITY CENTRUM s.r.o. (IČ: 02694441) Smlouvu o poskytování bezpečnostních a monitorovacích služeb. Komunikace Zákazníka se SECURITY CENTRUM probíhá prostřednictvím kontaktních osob, které Zákazník určí a uvede ve Smlouvě.
3. **Smlouva** – Smlouva o poskytování bezpečnostních a monitorovacích služeb.
4. **Dohledové centrum ochrany (DCO)** – dispečerské monitorovací pracoviště SECURITY CENTRUM s nepřetržitým provozem. DCO sleduje a vyhodnocuje zprávy přicházející z technologického systému ve střeženém objektu, řídí a koordinuje činnost zásahové jednotky. **Live Operátor DCO** postupuje v souladu s těmito podmínkami a Smlouvou. Na DCO jsou komunikačním zařízením, zvoleným Zákazníkem, přenášeny informace o objektu zaznamenané prostřednictvím technologického systému. Veškerá komunikace mezi DCO a technologickým systémem, jakož i komunikace mezi Live Operátorem DCO a zásahovou jednotkou nebo Live Operátorem DCO a Zákazníkem, může být monitorována. Pro potřeby koordinace zásahu může být objekt fotograficky zdokumentován; tyto dokumentace mohou být uloženy v databázi DCO.
5. **Technologický systém** (nebo jen „**systém**“) – poplachový systém signalizující aktivaci jednotlivých čidel (např. pohybem či náhlou změnou teploty – pohybová čidla; otevřením dveří nebo oken – magnetické spínače; zvukem tříštění skla a související tlakovou vlnou – detektor tříštění skla; výskytem kouře – kouřový detektor apod.). Aktivace čidel indikuje poplachový stav.

6. **Zásahová jednotka** – motorizovaná ozbrojená hlídka, která formou co nejrychlejšího a nejefektivnějšího zásahu slouží k ochraně života, zdraví či majetku Zákazníka.
7. **Subdodavatelé** – SECURITY CENTRUM může k plnění sjednaných služeb využívat jednotky jiných osob (subdodavatelů), avšak odpovídá za jejich činnost stejně, jako kdyby použila vlastní jednotku.
8. **Signál poplach** – zpráva přijatá na DCO ze systému, která je vyslána aktivací některého čidla.
9. **Signál tíseň** – zpráva přijatá na DCO ze systému, která je vyslána aktivací tíšňového tlačítka. Tíšňové tlačítko může být součástí ovládací klávesnice systému, nebo je dálkové (bezdrátové) či jiné, a to i prostřednictvím mobilní aplikace nebo z mobilního zařízení Zákazníka.
10. **Heslo Zákazníka** – kód složený z libovolných alfanumerických znaků, který Zákazník uvedl ve Smlouvě. Slouží k prokázání oprávněnosti kontaktní osoby dávat pokyny Live Operátorovi DCO. Pokyn není operátorem DCO přijat v případě, že kontaktní osoba nepoužije správné heslo. Pokud Zákazník komunikuje se SECURITY CENTRUM prostřednictvím registrovaného telefonního čísla, nemusí být heslo vyžadováno. V případě zneužití registrovaného telefonního čísla neoprávněnou osobou odpovídá za veškerou způsobenou škodu Zákazník.
11. **Ochrana majetku a osob** – služba, při které Live Operátor DCO nebo Automat Operátor při signálu poplachu nejprve kontaktuje kontaktní osoby uvedené ve Smlouvě. Kontaktní osoba sama rozhodne, zda má být proveden zásah zásahovou jednotkou, popř. kdo další má být informován. Pokud se Live Operátor nebo Automat Operátor kontaktním osobám nedovolá, zásahová jednotka vyjíždí na místo poplachu automaticky bezodkladně. V případě signálu tísně vyjíždí zásahová jednotka na místo automaticky bez předchozího telefonátu kontaktní osobě. Zásahová jednotka působí po celé ČR. Při uzavírání Smlouvy bude zájemci vždy upřesněno, zda se nachází v dojezdové vzdálenosti zásahové jednotky a jaká je přibližná doba od zjištění narušení do příjezdu na místo. V případě, že hlídáný objekt je mimo dojezdnost zásahové jednotky, SECURITY CENTRUM na signál poplach nebo tíseň pouze telefonicky upozorní Zákazníka, popř. Policii České republiky.
12. **Cena služby Ochrana objektu a osob** – účtována dle platného ceníku služeb SECURITY CENTRUM, který tvoří přílohu Smlouvy. Výjezd zásahové jednotky je účtován dle platného ceníku služeb SECURITY CENTRUM, který tvoří přílohu Smlouvy. V případě, že je výjezd hlídky v průběhu odvolán oprávněnou osobou Zákazníka, je Zákazník povinen uhradit výjezd v plné ceně, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
13. **Odjištění objektu** – deaktivace poplachového systému.
14. **Částečně zajištěný objekt** – aktivace pouze části poplachového systému v objektu.
15. **Zajištěný objekt** – objekt s aktivovaným poplachovým systémem.
16. **Ztráta spojení DCO s objektem** – přerušení spojení mezi DCO a komunikačním zařízením systému.
17. **Automat Operátor** – plně automatizovaný systém, který částečně zastupuje Live Operátora při předávání elektronických informací směrem k Zákazníkovi.
18. **Live Operátor** – pracovník SECURITY CENTRUM obsluhující DCO, jehož činnost může být částečně nahrazena Automatickým operátorem pro předávání elektronických informací směrem k Zákazníkovi.

Článek II.

Práva a povinnosti SECURITY CENTRUM

SECURITY CENTRUM je povinna:

1. Bez prodlení vyhodnocovat veškeré zprávy přicházející na DCO z technologického systému hlídaného/chráněného objektu.
2. Bez prodlení po přijetí zprávy z technologického systému rozlišit, o jaký druh zprávy se jedná.
3. Vyslat zásahovou jednotku za podmínek sjednaných ve Smlouvě a těchto VOPSC.
4. V případě přijetí **Signálu poplach** v době, kdy je objekt odjištěn, telefonuje Live Operátor nebo Automat Operátor DCO kontaktním osobám a zjišťuje možnou příčinu poplachu. Pokud se operátorovi DCO nepodaří dovolat kontaktním osobám, postupuje jako při poplachu ze zajištěného objektu.
5. V případě přijetí **Signálu poplach** z částečně zajištěného objektu a následném přijetí zprávy o odjištění objektu do 3 minut po přijetí signálu poplach, Live Operátor/Automat Operátor informuje kontaktní osoby, které rozhodnou o dalším postupu. V případě, že není zastižena žádná z kontaktních osob, Live Operátor DCO postupuje jako v případě poplachu ze zajištěného objektu.
6. V případě přijetí **Signálu poplach** ze zajištěného objektu postupuje Live Operátor/Automat Operátor DCO dle článku I. bodu 11.
7. V případě přijetí **Signálu poplach** z odjištěného nebo zajištěného objektu, kdy následně do 3 minut dojde k přijetí zprávy o odjištění objektu, je poplach vyhodnocen Live Operátorem DCO jako planý a výjezd zásahové skupiny je odvolán.
8. V případě přijetí **Signálu tíseň** postupuje Live Operátor/Automat Operátor DCO dle článku I. bodu 11.
9. V případě přijetí zprávy o **ztrátě spojení DCO s objektem** Live Operátor DCO bezodkladně vyhodnotí možné příčiny tohoto stavu, především s ohledem na použité komunikační zařízení Zákazníka. V případě, že Live Operátor DCO vyhodnotí zprávu o ztrátě spojení jako možné ohrožení objektu, vyšle zásahovou jednotku ke kontrole objektu. Je-li komunikačním zařízením systému Zákazníka komunikátor a ztráta spojení je vyhodnocena Live Operátorem DCO jako důsledek hromadného (resp. lokálního) výpadku sítě, bude ze strany SECURITY CENTRUM taková zpráva ignorována.
10. Je-li komunikační zařízení systému sloužící k připojení na DCO schopno předávat zprávy o všech stavech objektu, potom v případě obdržení zprávy o **výpadku elektrické energie**, Live Operátor DCO informuje kontaktní osobu, ale pouze pokud trvá výpadek elektrické energie déle než 5 hodin.
11. Je-li komunikační zařízení systému sloužící k připojení na DCO schopno předávat zprávy o všech stavech objektu, potom v případě obdržení zprávy o poruše akumulátoru postupuje Live Operátor DCO následovně:
 - a) V případě, že zprávě o poruše akumulátoru nepředcházela žádná jiná zpráva, informuje Live Operátor DCO bezodkladně kontaktní osobu.
 - b) V případě, že zprávě o poruše akumulátoru předcházela zpráva o výpadku elektrické energie, informuje Live Operátor DCO bezodkladně kontaktní osobu. Pokud Live Operátor DCO nezastihne žádnou z kontaktních osob, vyšle zásahovou skupinu ke kontrole objektu.

12. Zásahová jednotka je povinna co nejdříve po přijetí pokynu Live Operátora DCO k provedení výjezdu dojet k objektu určenému Live Operátorem DCO po optimální trase. Zásahová jednotka nesmí překročit dojezdový čas.
 - a) Výjimku tvoří případy, kdy dodržení dojezdového času brání překážka, jež je ve smyslu obecně závazných právních předpisů okolností vylučující odpovědnost (viz ustanovení v zákoníku ČR). Mezi okolnosti vylučující odpovědnost patří zejména neprůchodnost příjezdových komunikací k objektu nebo dopravní nehoda vyslané zásahové jednotky.
 - b) V případě dopravní nehody zásahové jednotky dodavatel neprodleně zajistí výjezd záložní zásahové jednotky.
 - c) Na příjezd záložní zásahové jednotky se nevztahuje ustanovení o dojezdovém času.
13. Zásahová jednotka informuje Live Operátora DCO o svém dojezdu k objektu. Tento čas je zaznamenán v GPS systému.
14. Po příjezdu k objektu se zásahová jednotka hlásí (pomocí komunikačního systému) Live Operátorovi DCO, který jí sdělí, z které části objektu byla přijata zpráva o poplachu. Čas dojezdu je opět zaznamenán v GPS systému.
15. Zásahová jednotka provede vnější kontrolu objektu. Zásahová jednotka není oprávněna při kontrole násilně překonat žádnou překážku, pokud není v ohrožení lidské zdraví, zejména nesmí vnikat do uzamčených prostor. Zásahová jednotka nesmí v žádném případě, ani na žádost Zákazníka nebo kontaktní osoby, zasahovat do systému nebo jej odpojovat. Zjištěné skutečnosti hlásí Live Operátorovi DCO (např. signál poplachu byl vyvolán osobou, která špatně deaktivovala systém, nebo požárem, únikem plynu, zatopením vodou apod.), který o hlášení provede záznam. Live Operátor DCO rozhodne o dalším postupu. Zjistí-li zásahová jednotka osobu, která způsobila poplach chybnou manipulací se systémem, vyzve takovou osobu k prokázání totožnosti předložením odpovídajícího dokladu. Zásahová jednotka zaznamená jméno, příjmení a popřípadě datum narození. Pokud zjištěná osoba nebude ochotna prokázat svoji totožnost, je zásahová jednotka povinna učinit zákonné kroky k zadržení zjištěné osoby až do příjezdu Policie ČR, případně do okamžiku obdržení jiného pokynu od kontaktní osoby nebo Live Operátora DCO.
16. V případě zjištění narušení objektu nebo požáru zajistí zásahová jednotka ve spolupráci s Live Operátorem DCO přivolání Policie České republiky, kontaktních osob, případně jiných služeb (Hasiči, Plyn-Pohotovost atd.).
17. Zásahová jednotka provádí podle pokynů Live Operátora DCO fyzickou ochranu narušeného nebo nezajištěného objektu až do příchodu Zákazníka, kontaktní osoby, popř. jiné prokazatelně Zákazníkem nebo kontaktní osobou pověřené osoby. Zásahová jednotka vykonávající fyzickou ochranu je oprávněna provést nezbytná opatření ke snížení následných škod.
18. V případě, že objekt je vizuálně bez fyzického narušení, ale je zjištěna závada v uzavření objektu, volá Live Operátor DCO kontaktní osobu. Ta následně rozhodne o dalším postupu. Live Operátor DCO dle pokynů kontaktní osoby informuje zásahovou jednotku a obdrženy pokyn kontaktní osoby zaznamená.
19. V případě, že není zjištěna příčina poplachu, Live Operátor DCO ukončí zásah, zaznamená tuto skutečnost a do dvaceti čtyř (24) hodin od přijetí signálu poplachu informuje kontaktní osobu o provedení výjezdu, případně na vyžádání kontaktní osoby podá další dostupné informace týkající se výjezdu.
20. O každém výjezdu je zásahová jednotka povinna vyhotovit (elektronický) zápis.

21. V případě, že fungování systému vykazuje nadměrnou chybovost přenosu dat na DCO, je SECURITY CENTRUM oprávněna dle svého uvážení odpojit systém na dobu nezbytně nutnou pro zjištění a odstranění příčiny chybovosti od DCO. Předtím však musí o odpojení informovat kontaktní osobu Zákazníka.

Článek III.

Práva a povinnosti Zákazníka

1. K základním právům Zákazníka patří právo:
 - a) na řádné a včasné poskytnutí sjednaných služeb,
 - b) být informován o průběhu a výsledku výjezdu zásahové skupiny provedeného k jeho objektu,
 - c) reklamovat poskytnuté služby,
 - d) na ochranu dat, která poskytl na základě Smlouvy.
2. SECURITY CENTRUM si vyhrazuje právo sdělit informace o způsobu nastavení systému a způsobu přenosu dat ze systému na DCO montážní, resp. servisní firmě. Dále je oprávněn v souladu se Smlouvou poskytnout partnerovi projektu základní údaje o Zákazníkovi, kterými se pro tyto účely rozumí jméno, příjmení / název, obec bydliště / sídla Zákazníka a telefonní číslo.
3. Zákazník je povinen zejména:
 - a) poskytovat SECURITY CENTRUM veškerou součinnost potřebnou pro řádné plnění jejích povinností dle Smlouvy, zejména pak při připojení a odpojení systému k DCO, a nezasahovat sám ani prostřednictvím třetích osob bez vědomí SECURITY CENTRUM do systému;
 - b) v případě, že si pronajal komunikační zařízení, umožnit SECURITY CENTRUM odmontování a odvoz komunikačního zařízení bez zbytečného odkladu po ukončení trvání Smlouvy;
 - c) v případě, že si od SECURITY CENTRUM pořídil komunikační zařízení za dotovanou kupní cenu, doplatit SECURITY CENTRUM s.r.o. (IČ: 02694441) při předčasném skončení Smlouvy sjednané na dobu určitou rozdíl mezi dotovanou kupní cenou a kupní cenou běžnou v době uzavření Smlouvy; rozdíl mezi příslušnými kupními cenami se Zákazník zavazuje doplatit bez zbytečného odkladu po skončení Smlouvy;
 - d) poskytovat zásahové skupině veškerou potřebnou součinnost pro řádné plnění jejích povinností dle Smlouvy;
 - e) neprodleně hlásit SECURITY CENTRUM všechny změny svých kontaktních údajů (např. telefonů, poštovních a e-mailových adres) a hlásit 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 SECURITY CENTRUM (např. pořízení domácích zvířat);
 - f) neprodleně dodat SECURITY CENTRUM nové klíče od střeženého objektu dle parametrů sjednaných služeb. V případě, že dojde ke změně klíčů od střeženého objektu, je Zákazník povinen o tomto SECURITY CENTRUM informovat a předat nové klíče. Zákazník si je vědom, že do doby předání nových klíčů od střeženého objektu je zásahové jednotce znemožněna kontrola střeženého objektu dle

parametrů sjednaných služeb;

g) neprodleně písemně oznámit veškeré změny vzhledu střeženého objektu.

h) zajišťovat prostřednictvím SECURITY CENTRUM provádění pravidelných předepsaných nebo doporučených zkoušek systému a revizí přenosových tras a kódů na DCO. Systém, u něhož nejsou prováděny shora uvedené zkoušky, není považován za funkční. SECURITY CENTRUM je na výzvu pojišťovny povinna takovou skutečnost sdělit. SECURITY CENTRUM zaznamená datum, od kterého není systém považován za funkční, a tuto informaci archivuje po dobu;

i) po dobu trvání Smlouvy mít účinnou smlouvu o pojištění majetku umístěného ve střeženém objektu pro případ jeho odcizení, krádeže vloupáním a loupežným přepadením, není-li ujednáno jinak. V případě skončení takové pojistné smlouvy je povinen SECURITY CENTRUM na tuto skutečnost bez zbytečného odkladu písemně upozornit.

Článek IV.

Reklamáce a odpovědnost za škodu

1. Každá ze smluvních stran odpovídá za škodu, kterou způsobila druhé straně porušením svých právních povinností, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem.
2. Zákazník může svá práva vyplývající z odpovědnosti SECURITY CENTRUM s.r.o. (IČ: 02694441) za poskytování služeb uplatnit nepřetržitě telefonicky na č. 790 158 158, e-mailem na info@securitycentrum.cz, nebo písemně datovou schránkou.
3. Zákazník je povinen uplatnit nárok bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od porušení právní povinnosti SECURITY CENTRUM s.r.o. (IČ: 02694441).
4. V případě, že je nárok Zákazníka uznán jako oprávněný, je SECURITY CENTRUM s.r.o. (IČ: 02694441) povinna 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.
5. Uplatnění nároku nemá odkladný účinek na povinnost Zákazníka uhradit ve lhůtě splatnosti i případně sporné vyúčtování odměny za poskytnuté služby. SECURITY CENTRUM s.r.o. (IČ: 02694441) může na žádost Zákazníka odložit splatnost takové platby. Žádost o odložení splatnosti platby lze podat pouze při současném uplatnění reklamáce.

Článek V.

Platební a fakturační podmínky

1. Podkladem pro placení poskytovaných služeb je faktura – daňový doklad – vystavená SECURITY CENTRUM s.r.o. (IČ: 02694441 nebo IČ: 68086610).
2. V případě roční periody je faktura vystavena vždy první (1.) den prvního (1.) měsíce kalendářního roku (tj. 1.1.).
3. V případě čtvrtletní periody je faktura vystavena vždy první (1.) den prvního (1.) měsíce příslušného kalendářního čtvrtletí (tj. 1.1., 1.4., 1.7., 1.10.) za toto čtvrtletí.

4. Zdanitelné plnění se v obou výše uvedených případech považuje za uskutečněné dnem vystavení daňového dokladu, a to v souladu s ustanovením § a) zákona o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. První faktura při zahájení poskytování služeb na aktuální kalendářní rok, resp. čtvrtletí (nebo jejich adekvátní část), bude vystavena k datu uzavření Smlouvy.
5. Faktury vystavené SECURITY CENTRUM s.r.o. (IČ: 02694441 nebo IČ: 68086610) budou zasílány formou e-mailu na dohodnutou elektronickou adresu Zákazníka.
6. Fakturovaná cena za služby poskytnuté dle Smlouvy je splatná do čtrnácti (14) dnů ode dne vystavení faktury na účet SECURITY CENTRUM (IČ: 02694441 nebo IČ: 68086610) uvedený na faktuře.
7. V případě prodlení Zákazníka se zaplacením jakékoli platby na základě Smlouvy se tento zavazuje zaplatit SECURITY CENTRUM s.r.o. (IČ: 02694441) smluvní pokutu ve výši jedné desetiny procenta (0,1 %) z dlužné částky za každý den prodlení.
8. Jiná zaslací adresa, perioda fakturace nebo způsob placení (složenkou, v hotovosti) lze sjednat na základě písemné žádosti Zákazníka.
9. Zákazník uzavřením Smlouvy souhlasí s tím, že počínaje rokem následujícím po uzavření Smlouvy, mohou být ceny služeb uvedené ve Smlouvě či jejích přílohách valorizovány, a to vždy (každoročně) maximálně o procentuální nárůst úředně stanovené míry inflace vyjádřené statistickým indexem růstu cen (inflačním koeficientem) za rok předcházející roku, v němž se valorizace provádí. SECURITY CENTRUM tuto valorizaci musí oznámit Zákazníkovi písemnou formou.
10. V případě, kdy počet signálů odeslaných systémem přesáhne limit 20 signálů, bude komunikace systému nad uvedený rámec Zákazníkovi účtována, a to v souladu s ceníkem dle aktuálního mobilního operátora ČR dle individuální cenové nabídky.

Článek VI.

Trvání smlouvy, odstoupení

1. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, uzavírá se na dobu neurčitou.
2. Nesdělí-li Zákazník písemně SECURITY CENTRUM ve lhůtě 2 měsíců před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, že nemá již zájem na jejím dalším pokračování, tak se Smlouva prodlužuje o dobu uvedenou v Článku VI. bodě 1 Smlouvy.
3. Každá ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy tehdy, poruší-li druhá smluvní strana závažným způsobem svoji povinnost vyplývající ze Smlouvy a neodstraní-li tento závadný stav ani v přiměřené lhůtě po písemné výzvě. Právní účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení smluvní straně, která Smlouvu porušila.

Článek VII.

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.
2. Jakékoli změny Smlouvy mohou být provedeny pouze na základě písemné dohody smluvních stran.

V platnosti od 1. srpna 2025

SECURITY CENTRUM s.r.o. poskytovatel bezpečnostních a monitorovacích služeb v ČR.

Finalista soutěže Firma, Živnostník roku 2010, 2012, 2013 Zlínského kraje a roku 2016,2017 Hlavního města Prahy

+420 790 158 158 operační středisko SECURITY CENTRUM s.r.o.

+420 577 700 700 CENTRUM OCHRANY realizace, servis nonstop chytrých zab. systémů AJAX a Jablotron

www.SecurityCentrum.cz www.CentrumOchrany.cz

www.ZasahovaJednotka.cz www.ObecniStraz.cz

www.facebook.com/BezpecnostniCentrum

www.facebook.com/CentrumOchrany

Stanice Otrokovice Zásahové Jednotky a realizace projektů Průmysl 4.0 v security systému

Průmyslový areál TOMA, tř. Tomáše Bati Otrokovice 76502 Budova 14

Stanice Zlín Zásahové Jednotky Security Centrum

Jateční 169, Zlín - Prštné, 76001

Sídlo společnosti a Dohledové Centrum Ochrany

SECURITY CENTRUM s.r.o.

Rybná 716/24, Staré Město, 110 00 Praha 1

IČ: 02694441