



## Bezpečnostní a detektivní služba

### Všeobecné obchodní podmínky poskytování bezpečnostních služeb SECURITY CENTRUM s.r.o.

Příloha ke smlouvě o poskytování bezpečnostních a detektivních služeb – platné od 1.11.2020 (dále jen Všeobecné Obchodní Podmínky Security Centrum neboli VOPSC)

#### Článek I. Výklad pojmů:

1. SECURITY CENTRUM s.r.o. IČ: 02694441 se rozumí společnost která je provozovatelem bezpečnostní a detektivní služby s označením SECURITY CENTRUM.
2. Zákazníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela se SECURITY CENTRUM s.r.o. IČ: 02694441 Smlouvu o poskytování bezpečnostních a detektivních služeb. Zákazník komunikuje s SECURITY CENTRUM prostřednictvím kontaktních osob, které si určí a které uvede v této smlouvě.
3. Smlouvou se rozumí Smlouva o poskytování bezpečnostních a detektivních služeb.
4. Dohledové centrum ochrany (DCO) se rozumí dispečerské monitorovací pracoviště SECURITY CENTRUM s nepřetržitým provozem, které sleduje a vyhodnocuje prostřednictvím monitorovacího zařízení zprávy přicházející z technologického systému ve střeženém objektu, řídí a koordinuje činnost zásahové jednotky. Live Operátor DCO postupuje dle těchto podmínek a Smlouvy. Na DCO jsou přenášeny komunikačním zařízením zvoleným zákazníkem informace o objektu zaznamenané prostřednictvím technologického systému. Veškerá komunikace mezi DCO a technologickým systémem, jakožto i komunikace mezi Live operátorem DCO a zásahovou jednotkou, nebo Live operátorem DCO a zákazníkem může být monitorována (nahrávána). Pro potřeby koordinace zásahu může být objekt fotograficky zdokumentován. Dokumentace může být uloženy v databázi DCO.
5. Technologickým systémem nebo i jen systémem se rozumí poplachový systém, který signalizuje 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. Zásahovou jednotkou se rozumí motorizovaná ozbrojená hlídka , která formou co nejrychlejšího efektivního zásahu slouží k ochraně života, zdraví, či majetku zákazníka.
7. SECURITY CENTRUM může využívat k plnění sjednaných služeb i jednotky jiných osob, odpovídá však stejně, jako kdyby použila jednotku vlastní.
8. Signálem poplach se rozumí zpráva přijatá na DCO ze systému, která je vyslána aktivací některého čidla.
9. Signálem tiseň se rozumí zpráva přijatá na DCO ze systému, která je vyslána aktivováním tísňového tlačítka. Tísňové tlačítko může být součástí ovládací klávesnice systému, nebo je dálkové (bezdrátové) či jiné a to i přes mobilní aplikaci nebo z mobilního přístroje zákazníka.
10. Heslo zákazníka je kód složený z libovolných alfanumerických znaků uvedený zákazníkem 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, tak nemusí být heslo vyžadováno. V případě zneužití registrovaného telefonního čísla neoprávněnou osobou odpovídá za veškerou způsobenou škodu zákazník.
11. Ochrana majetku a osob je služba, kdy při signálu poplachu Live Operátor DCO nebo Automat Operátor nejprve kontaktuje kontaktní osoby uvedené ve smlouvě. Kontaktní osoba sama rozhodne, zda-li má být proveden zásah zásahovou jednotkou, popř. kdo další má být informován. Pokud se Live operátor nebo Automat operátor kontaktním osobám nedovolá, tak na místo poplachu vyjíždí zásahová jednotka automaticky bezodkladně. V případě signálu tiseň 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-li se nachází v dojezdové vzdálenosti zásahové jednotky a jaká je přibližná doba od zjištění narušení do příjezdu na místo. V případě, že hlídany objekt je mimo dojezdovosti zásahové jednotky , tak na signál poplach nebo tiseň SECURITY CENTRUM pouze telefonicky upozorní zákazníka, popř. Policii České republiky.
12. Služba ochrana objektu a osob je 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 v průběhu výjezdu hlídky je tento výjezd oprávněnou osobou zákazníka odvolán, tak je zákazník povinen uhradit výjezd v plné ceně, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
13. Odjištěním objektu se rozumí deaktivace poplachového systému.
14. Částečně zajištěným objektem se rozumí aktivace jen části poplachového systému v objektu.
15. Zajištěným objektem se rozumí objekt s aktivovaným poplachovým systémem.
16. Ztrátou spojení DCO s objektem se rozumí přerušení spojení mezi DCO a komunikačním zařízením systému.
17. Automat Operátor se rozumí systému který je plně automatizovaný a částečně zastupuje

Live Operátora k předávání elektronických informací směrem k zákazníkovi.

18. Live Operátor se rozumí člověku, pracovníkovi SECURITY CENTRUM který obsluhuje DCO a může být částečně nahrazen Automatickým operátorem k 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 Live, Automat DCO nepodaří dovolat kontaktním osobám, postupuje operátor 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 minuty po přijetí signálu poplach, operátor Live, Automat 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 operátor Live, Automat DCO dle článku I. Bod 11

7. V případě přijetí Signálu poplach z odjištěného nebo zajištěného objektu kdy následně do 3 minuty dojde k přijetí zprávy o odjištění objektu, je poplach vyhodnocen Live operátorem DCO jako planý a výjezd zásahové skupiny za odvolaný.

8. V případě přijetí Signálu tiseň postupuje Live, Automat operátor DCO dle článku I. bod 11.

9. V případě přijetí zprávy o ztrátě spojení DCO s objektem operátor Live 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 Live operátor DCO zásahovou jednotku ke kontrole objektu. Je-li komunikačním zařízením systému zákazníka komunikátor a ztráta spojení 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 výpadek 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 porucha akumulátoru postupuje Live operátor DCO následovně: a) v případě, že zprávě porucha akumulátoru nepředcházela žádná jiná zpráva, informuje Live operátor DCO bezodkladně kontaktní osobu b) v případě, že zprávě porucha akumulátoru předcházela zpráva výpadek elektrické energie, informuje Live operátor DCO bezodkladně kontaktní osob a 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 po optimální trase dojet k objektu určenému Live operátorem DCO. 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 neprostupnost příjezdových komunikací k objektu nebo dopravní nehoda vyslané zásahové jednotky. b) V případě dopravní nehody zásahové jednotky dodavatel neprodleně zajistí výjezd záložní zásahovou jednotku. 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, i kdyby se jednalo o žádost zákazníka nebo kontaktní osoby, zasahovat do systému nebo jej odpojovat. Zjištěné skutečnosti hlásí Live operátorovi DCO (např. signál poplach 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 obdržený 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 poplach 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 SECURITY CENTRUM hlásit 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 (pořízení domácí zvířat); f) neprodleně SECURITY CENTRUM dodat 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 zkoušky jak shora uvedeno, 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, krádeží 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. Reklamacce 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. Zákazník může uplatnit svá práva u SECURITY CENTRUM s.r.o. IČ: 02694441 , vyplývající z její odpovědnosti za poskytování služeb, nepřetržitě telefonicky na č. 790 158 158 nebo e-mailem info@securitycentrum.cz., 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 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.
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 reklamacce.

#### **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 jakékoliv platby na základě Smlouvy se tento zavazuje zaplatit SECURITY CENTRUM s.r.o. IČ: 02694441 smluvní pokutu ve výši jedna desetina procenta (10%) z dlužné částky za každý den prodlení.

8. Jinou zasílací adresu, periodu 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, odeslaný systémem přesáhl 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. bod 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 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.

## **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. Jakékoliv změny smlouvy mohou být provedeny pouze na základě písemné dohody smluvních stran.

V platnosti od 1.11.2020



Bezpečnostní a detektivní služba



CENTRUM  
OCHRANY