

## Všeobecné obchodné podmienky služieb

(verzia 201805, účinnosť od 25.5.2018)

### I. Predmet Všeobecných obchodných podmienok služieb

Tieto Podmienky sú vydané spoločnosťou JABLOTRON Slovakia, s.r.o., IČO: 31645976, Sasinkova 14, 010 01 Žilina, Obchodný register Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č.: 3175/L a bližšie upravujú práva a povinnosti Strán pri poskytovaní a čerpaní Služieb. Podmienky tvoria spolu so Zmluvou, Certifikátom Služby a Cenníkom Služieb zmluvné podmienky, za ktorých sú poskytované Služby.

### II. Definícia pojmov

- 1) „**Alarm**“ Poskytovateľom distribuované poplachové zariadenie zahrňujúce ústredňu a niekoľko detektorov, prípadne ďalšie periférie, pevne inštalované v Objekte či jeho bezprostrednom okolí, vysielajúce Signály do Cloudu Jablotron.
- 2) „**Aktivácia Služby**“ okamih, od ktorého je Poskytovateľ povinný poskytovať Službu Užívateľovi a Užívateľ je oprávnený ju čerpať. O Aktivácii Služby je Informovaný Užívateľ štandardne e-mailom alebo SMS správou.
- 3) „**SIM karta Jablotron**“ SIM karta dodávaná Poskytovateľom, určená výhradne na použitie v Alarme Jablotron u Užívateľa a zabezpečuje komunikáciu Alarmu s Cloudom Jablotron a SMS / hovorovú komunikáciu Alarmu na telefónne čísla určené Užívateľom. Poskytovateľom telekomunikačných služieb podľa predpisov o elektronických komunikáciách je príslušný operátor, v ktorej sieti je SIM karta Jablotron registrovaná a ktorý pre Poskytovateľa zabezpečuje na základe zmluvy poskytovanie verejne dostupných služieb elektronických komunikácií a Poskytovateľ je tak oprávneným používateľom SIM karty Jablotron.
- 4) „**Certifikát Služby**“ potvrdenie pre Užívateľa, zachytávajúce súhrn poskytovaných služieb.
- 5) „**Informovanie Užívateľa**“ poskytnutie informácií aspoň jednej Kontaktnéj osobe Užívateľa alebo Užívateľovi samotnému prostredníctvom telefónneho hovoru, zaslaním e-mailovej alebo SMS správy.
- 6) „**Kontaktná osoba**“ osoba poverená Užívateľom na komunikáciu s Poskytovateľom ohľadne poskytovania Služby v záležitostiach uvedených v Podmienkach. Kontaktnú osobu ustanovuje Užívateľ pred Aktiváciou Služby alebo kedykoľvek neskôr v priebehu účinnosti Zmluvy. Kontaktná osoba je oprávnená jednať vo všetkých otázkach týkajúcich sa nastavenia Služby, vrátane oznamovania zmien Kontaktných osôb, či ich Kontaktných údajov. Užívateľ je povinný oznamovať Poskytovateľovi len platné Kontaktné údaje Kontaktných osôb, rozsah ich oprávnení a tieto pri každej zmene aktualizovať. Užívateľ môže kedykoľvek Kontaktné osoby prípadne ich telefónne čísla zmeniť, je však povinný túto zmenu včas písomne oznámiť Poskytovateľovi. Užívateľ nesie všetku zodpovednosť za prípadné zneužitie jeho Kontaktných údajov treťou osobou. V rámci prevencie je povinný prijať všetky potrebné opatrenia, aby k ich zneužitiu nedošlo.
- 7) „**Kontaktné telefónne číslo a e-mail**“ (Kontaktné údaje) telefónne číslo a e-mail Užívateľa, ktoré si Užívateľ určil pri Aktivácii Služby (prípadne v priebehu poskytovania Služby), ako svoj telefonický kontakt a e-mail, ktorý bude používať pre účely súvisiace s poskytovaním Služby.
- 8) „**Montážny partner**“ subjekt s platným certifikátom zo školenia Prevádzkovateľa, ktorý ako Užívateľov zmluvný dodávateľ zabezpečuje odbornú montážnu a servisnú činnosť týkajúcu sa Alarmu Užívateľa.
- 9) „**Občiansky zákonník**“ zákon č. 40/1964 Zb., občiansky zákonník, v platnom znení.
- 10) „**Objekt**“ objekt, ktorého sa týka poskytovanie Služby.
- 11) „**Podmienky**“ tieto Všeobecné obchodné podmienky služieb. Podmienky sú prístupné v tlačenej podobe v sídle Poskytovateľa a v elektronickej podobe na Webe a je tak umožnená ich archivácia, prípadne iná forma reprodukcie.
- 12) „**Poskytovateľ**“ Jablotron Slovakia, s.r.o., IČO: 31645976, Sasinkova 14, 010 01 Žilina, Obchodný register Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č.: 3175/L, zákaznícka linka: +421415116811, e-mail: sluzby@jablotron.sk.
- 13) „**Signál**“ znamená vyslanú informáciu o poplachu, poruchách, technickom a inom stave Alarmu alebo jeho časti z Alarmu na telefónne čísla určené Užívateľom alebo do Cloudu Jablotron.
- 14) „**Služba**“ je služba poskytovaná Užívateľovi, na ktorú sa vzťahujú tieto Podmienky. Užívateľ si je vedomý, že poskytovanie služieb súvisiacich s prenosom Signálov z Alarmu, je závislé predovšetkým na riadnom prenose takých Signálov, ktoré sa samozrejme skladajú zo spolupôsobenia viac nezávislých procesov, služieb a zariadení, ktoré nie sú vždy k dispozícii Poskytovateľovi. S ohľadom na túto povahu služieb tak všetky záväzky, prehlásenia a vyhlásenia Poskytovateľa sú vykladané a aplikované výhradne k tým procesom, službám a zariadeniam, ktoré sú v jeho dispozícii, a nie vo vzťahu k procesom, službám a zariadeniam, ktoré sú mimo dispozície Poskytovateľa, najmä:
  - a. procesom a službám sprevádzajúcim či umožňujúcim vysielanie Signálu z Alarmu
  - b. GSM/GPRS sieťam, internetu a im obdobným, ich kvalite a funkčnosti
  - c. komponentom v LAN sieťach, ich kvalite a funkčnosti
  - d. hardvérovému a softvérovému vybaveniu mimo sféru dispozície Poskytovateľa.
- 15) „**MyJABLOTRON**“ je služba, určená Užívateľom používajúcim Alarm pri ktorom je Aktivovaná Služba. MyJABLOTRON je založená na poskytnutí možnosti získavať po zadaní prihlasovacích údajov prostredníctvom užívateľského rozhrania Cloudu Jablotron zariadeného a dostupného Užívateľom Služby z webovej alebo z mobilnej aplikácie MyJABLOTRON informácie o stave registrovaného zariadenia napr. Alarmu a využívať ďalšie funkcionality účtu súvisiace s prevádzkou zariadení. Prístupové údaje do Služby MyJABLOTRON sú Užívateľovi zasielané e-mailom po Aktivácii Služby. MyJABLOTRON je služba poskytovaná Výrobcom podľa Všeobecných podmienok Cloudu Jablotron (ďalej VOP Cloud Jablotron), do ktorej je Poskytovateľ poverený zabezpečiť pre Užívateľa

- registráciu a administráciu hlavného účtu alebo aj zariadenia (Alarmu). Podľa týchto VOP Cloudu Jablotron nemusí byť dostupná nepretržite a to hlavne s ohľadom na charakter služby, nutnú údržbu hardvérového a softvérového vybavenia Výrobca, nutnú údržbu vybavenia tretích strán a v prípade zásahu Vyššej moci.
- 16) „**Zmluva**“ právny úkon prejavu vôle Užívateľa a Poskytovateľa. Zmluvný vzťah medzi Užívateľom a Poskytovateľom sa uzatvára formou komunikácie na diaľku. Na základe Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Užívateľovi Službu a Užívateľ sa zaväzuje za poskytovanie Služby platiť dohodnutú cenu podľa Cenníka Služieb.
  - 17) „**Strana**“ ktorákoľvek zo zmluvných strán Zmluvy.
  - 18) „**Výrobca**“ Jablotron Alarms a.s., Pod Skalkou 4567/33, 466 01 Jablonec nad Nisou, IČO: 286 68 715, spisová značka obch. registra: B 1957 vedená na Krajskom súde v Ústí nad Labem.
  - 19) „**Vyššia moc**“ prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli Poskytovateľa, bránila mu v splnení povinností a nemohol ju prekonať alebo len za vynaloženia nadmerného úsilia či nákladov ako napr. živelná pohroma, úder blesku, požiar, povodeň, sabotáž, stávka, vojnové udalosti, povstanie alebo iné hromadné násilné nepokoje, kríza, demonštrácia, nepriaznivé poveternostné podmienky, ako aj akékoľvek jednanie, udalosť či stav, ktorá je mimo sféry vplyvu Poskytovateľa (napr. hekerský útok, šírenie počítačového vírusu) a ktorý neumožňuje alebo sťažuje riadne poskytovanie Služby či plnenie inej povinnosti, taktiež výpadku podporných služieb tretích osôb súvisiacich s poskytovaním Služby (napr. nefunkčnosť GSM/GPRS a obdobných sietí a telekomunikačných trás, dlhodobý výpadok elektrického prúdu).
  - 20) „**Web**“ internetové stránky Poskytovateľa prevádzkované na adrese: [www.jablotron.sk](http://www.jablotron.sk).
  - 21) „**Užívateľ**“ osoba staršia ako 18 rokov, ktorá má s Poskytovateľom uzatvorenú Zmluvu a ktorá je oprávnená užívať Objekt. Užívateľom sa pre účely Podmienok rozumejú buď spotrebiteľ, alebo podnikateľ. Spotrebiteľom je každý človek, ktorý mimo rámec svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo rámec samostatného výkonu svojho povolania uzatvára Zmluvu s Poskytovateľom alebo s ním inak jedná; pokiaľ Podmienky myslia spotrebiteľa, týkajú sa príslušné ustanovenia iba spotrebiteľa. Podnikateľom je každý, kto nie je pre účely Podmienok spotrebiteľom. Ak je podnikateľ osobou, na ktorú sa vzťahuje povinnosť uverejniť Zmluvu prostredníctvom registra zmlúv a Zmluva sama takej registrácii podlieha, zaväzuje sa Užívateľ spraviť jej registráciu bez zbytočného odkladu po uzatvorení Zmluvy a o vykonaní registrácie zároveň informovať Poskytovateľa. Užívateľom nie je manžel/-ka Užívateľa.
  - 22) „**Cloud Jablotron**“ je základné užívateľské prostredie pre jednotlivé služby ako napr. MyJABLOTRON, ktorého prevádzkovateľom je Výrobca. Podmienky využitia sú obsiahnuté vo VOP Cloudu Jablotron.
  - 23) „**Osobné údaje**“). Poskytovateľ si je vedomý významu ochrany osobných údajov a súkromia Užívateľa a pri zhromažďovaní, uchovávaní a spracovaní osobných údajov postupuje v súlade s nariadením EÚ 2016/679 (ďalej ako GDPR). Podrobné informácie voči subjektom osobných údajov sú v dokumente Zásady spracúvania osobných údajov pre obchodné aktivity, ktorý je k dispozícii na Web stránkach Poskytovateľa.

### III. Poskytované Služby

Podmienky sa vzťahujú na poskytovanie nasledujúcich služieb:

- 1) **Bezpečnostná SIM Jablotron** - je Služba týkajúca sa Alarmu Užívateľa, ktorá umožňuje aj dohľad a ovládanie Alarmu na diaľku alebo aj informovanie Užívateľa o stave Alarmu a súčasne zahŕňa administráciu SIM karty Jablotron, prevádzku SIM karty Jablotron, službu sledovania nákladov, garantovanú komunikáciu, zriadenie prístupu do MyJABLOTRON, komunikáciu s Cloudom Jablotron, technickú podporu ku Cloudu Jablotron, kontrolu kvality komunikácie, informačný servis, garanciu bezplatnej servisnej podpory Alarmu, garanciu zodpovednosti pre prípad poruchy či zlyhania Alarmu a je poskytovaná podľa čl. IV bod 1, kde je uvedená bližšia špecifikácia Služby.

### IV. Špecifikácia Služieb

- 1) Služba **Bezpečnostná SIM Jablotron**:
  - a) Umožňuje dohľad a ovládanie Alarmu na diaľku – Služba formou SMS a volaním do Alarmu umožňuje získavať prehľad o svojom Alarme a zároveň ho vzdialene ovládať.
  - b) Umožňuje informovanie Užívateľa o stave Alarmu – Služba formou SMS notifikácií a výstražných volaní z Alarmu informuje o vybraných udalostiach užívateľov nastavených v Alarme.
  - c) Zahŕňa administráciu SIM karty Jablotron – Prevádzkovateľ zabezpečuje podľa nastavení Služby pre Užívateľa administráciu nastavení parametrov SIM; aktiváciu, deaktiváciu, výmenu SIM, technickú podporu, kontrolu komunikácie, reklamácie a prípadne iné úkony u mobilného operátora.
  - d) Zahŕňa prevádzku SIM karty Jablotron - v cene mesačného poplatku za Službu je zahrnutá aj prevádzka SIM karty Jablotron v domácej sieti podľa nastavení Alarmu v predplatenom objeme podľa aktuálneho Cenníka služieb.
  - e) Zahŕňa službu sledovania nákladov – Prevádzkovateľ vždy po skončení mesiaca vykoná kontrolu prevádzky SIM karty Jablotron a pokiaľ by náklady na komunikáciu nad rámec predplateného objemu presiahli v príslušnom kalendárnom mesiaci čiastku 15€ s DPH, bezodkladne informuje Užívateľa o tejto situácii, aby Užívateľ mohol vykonať opatrenia k zabráneniu nežiaduceho navýšenia fakturácie v ďalších mesiacoch.
  - f) Zahŕňa garantovanú komunikáciu – Prevádzkovateľ poskytuje Službu aj v prípade, že Užívateľ mešká s platbou za Službu, maximálne však jeden mesiac (30 kalendárnych dní).
  - g) Zahŕňa zriadenie prístupu do MyJABLOTRON – Poskytovateľ zabezpečuje pre Užívateľa registráciu a administráciu hlavného užívateľského účtu alebo aj zariadenia (Alarmu) pre MyJABLOTRON.
  - h) Zahŕňa komunikáciu s Cloudom Jablotron – ak Alarm komunikuje s Cloudom Jablotron prostredníctvom SIM karty Jablotron dátovo a v prípade výpadku dát aj formou záložných SMS, náklady na túto prevádzku sú zahrnuté v cene Služby.

- i) Zahŕňa technickú podporu ku Cloudu Jablotron – túto podporu poskytuje pre Užívateľa Poskytovateľ na svojich kontaktných údajoch. Podpora sa týka najmä aplikácie MyJABLOTRON a základných užívateľských funkcií Alarmu.
  - j) Zahŕňa kontrolu kvality komunikácie – Poskytovateľ vykonáva každý kalendárny mesiac kontrolu komunikácie SIM karty Jablotron s Cloudom Jablotron. V prípade, že SIM karta Jablotron v Alarme Užívateľa komunikuje avšak vykazuje neštandardnú alebo chybnú komunikáciu s Cloudom Jablotron, upovedomí o tejto situácii Montážneho partnera alebo Užívateľa za účelom zjednania krokov vedúcich k náprave vzniknutého stavu.
  - k) Zahŕňa informačný servis – Poskytovateľ upozorňuje Užívateľa na novinky a zmeny v sortimente súvisiacich produktov a služieb Poskytovateľa alebo Výrobcu. Užívateľovi sú poskytované informácie o pripravovaných novinkách, tipy a rady ako efektívne využívať produkty a služby Poskytovateľa alebo Výrobcu. Pre prípad straty alebo potreby podpory rozšírených užívateľských funkcií Alarmu, Poskytovateľ tiež eviduje pre Užívateľa kontaktné údaje na Montážneho partnera.
  - l) Zahŕňa garanciu bezplatnej servisnej podpory Alarmu – Výrobca sa zaviazal bezplatne odstraňovať chyby Alarmu vo svojom servisnom stredisku počas využívania Služby a súčasne podľa podmienok podrobnejšie popísaných v dokumente „Garancia bezplatnej servisnej podpory alarmu“, ktorý je k dispozícii na Web stránkach Poskytovateľa.
  - m) Zahŕňa garanciu zodpovednosti pre prípad poruchy či zlyhania Alarmu – Výrobca má poistenú svoju zodpovednosť za škody spôsobené odcudzením vecí z Objektu, alebo zničením vecí v Objekte stráženým Alarmom pri poruche Alarmu alebo zlyhaní Alarmu. Garancia vyplýva z tohto poistenia, bližšie podmienky o poistení sú podrobnejšie popísané v dokumente „Informácie o poistení výrobcu voči zlyhaniu a poruche alarmu“, ktorý je k dispozícii na Web stránkach Poskytovateľa.
- 2) Poskytovanie Služby ako takej nemôže zabrániť prípadnému spáchaniu trestného činu treťou osobou, či podobnému jednaniu a v ich dôsledku ani prípadnému vzniku ujmy na strane Užívateľa. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za skutočnosť, že ku spáchaniu trestného činu, či podobného jednania alebo ku vzniku škody v ich dôsledku dôjde.

## V. Uzatvorenie Zmluvy

- 1) K uzatvoreniu Zmluvy o poskytovaní Služby dochádza pomocou prostriedkov komunikácie na diaľku, a to v rámci vyplnenia webového aktivačného formulára, alebo iných softvérových nástrojov a následného aktivačného telefonického rozhovoru. Počas tohto rozhovoru sú získané, overené a zaevidované všetky potrebné údaje o Objekte, Alarme, Užívateľovi a Službe do informačného systému Poskytovateľa. Užívateľ sa zaväzuje poskytnúť aktuálne a pravdivé informácie. Užívateľ má možnosť pred ukončením aktivačného rozhovoru a odoslaním potvrdenia o uzatvorení Zmluvy zo strany Poskytovateľa všetky údaje vyplňované do informačného systému skontrolovať, prípadne aj odmietnuť uzatvorenie Zmluvy. Súhlasným ukončením aktivačného rozhovoru je Zmluva uzatvorená. Poskytovateľ odošle Užívateľovi e-mail o uzatvorení Zmluvy. Užívateľ je pri výbere Služby viazaný ponukou Poskytovateľa a nemôže sa od nej odchýliť.
- 2) Ako potvrdenie o uzatvorení Zmluvy o poskytovanej Službe, ako aj o zaevidovaní Objektu do evidencie informačného systému Poskytovateľa, Poskytovateľ vystavuje Certifikát Služby, ktorý je Užívateľovi odoslaný na jeho Kontaktný e-mail, alebo ho má Užívateľ k dispozícii vo svojom Účte v MyJABLOTRON.
- 3) Dátum Aktivácie Služby závisí na dohode Poskytovateľa a Užívateľa. Alarm už musí byť v čase vypísania webového aktivačného formulára úspešne nainštalovaný v Objekte, plne funkčný a SIM karta Jablotron prihlásená do GSM siete operátora. Užívateľ berie na vedomie, že dátum Aktivácie Služby je obvykle do 3 (troch) pracovných dní od ukončenia aktivačného rozhovoru (prípadne aj skôr, v závislosti na aktuálnych možnostiach Poskytovateľa) a že doba sa môže predĺžiť z dôvodu zásahu Vyššej moci.
- 4) Náklady na použitie komunikačných prostriedkov na diaľku použitých pri uzatváraní zmluvy (telefónne poplatky) vzniknuté Užívateľovi si hradí sám.
- 5) Uzatvorením Zmluvy o poskytovaní služieb Užívateľ potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito Podmienkami a že s nimi súhlasí a prijíma ich. Podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť uzavretej Zmluvy.
- 6) Zaplatením faktúry za Službu Poskytovateľa Užívateľ potvrdzuje, že bola Zmluva uzatvorená a že sa zoznámil s obsahom Služby a podmienkami jej poskytovania.
- 7) Užívateľ má právo Zmluvu vypovedať podľa čl. VI týchto Podmienok.
- 8) Informácie o jednotlivých technických krokoch vedúcich k uzatvoreniu Zmluvy vyplývajú z procesu uzatvárania Zmluvy napísaného v tomto článku Podmienok.
- 9) Zmena Služby môže byť vždy jedine od prvého dňa prvého mesiaca v kalendárnom štvrtroku (pokiaľ nie je dohodnuté iné obdobie), ktorý nasleduje po požiadavke na zmenu vyslovenú užívateľom. Požiadavku na zmenu musí vysloviť Užívateľ Poskytovateľovi najneskôr 5 (päť) pracovných dní pred začiatkom kalendárneho štvrtroka (pokiaľ nie je dohodnuté iné obdobie), v ktorom má byť zmena uplatnená, inak je zmena možná až od ďalšieho kalendárneho štvrtroka (pokiaľ nie je dohodnuté iné obdobie).

## VI. Doba trvania Zmluvy

- 1) Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak sa nedohodnú Strany inak.
- 2) Užívateľ môže Zmluvu vypovedať aj bez udania dôvodu a to ku koncu najbližšieho kalendárneho štvrtroka:
  - a) Ukončenie Zmluvy výpoveďou môže Užívateľ uskutočniť e-mailom jedine z Kontaktnej e-mailovej adresy zadanej Užívateľom pri vyplňaní webového aktivačného formulára, alebo Poskytovateľovi doručenu písomnou výpoveďou.

- b) Ukončenie Zmluvy je vždy k poslednému pracovnému dňu kalendárneho štvrťroka (pokiaľ nie je dohodnuté iné obdobie).
  - c) Ak sa Užívateľ rozhodne odstúpiť od Zmluvy pred skončením najbližšieho kalendárneho štvrťroka (pokiaľ nie je dohodnuté iné obdobie), vzdáva sa finančnej čiastky v pomernej výške odpovedajúcej neodobraným Službám.
  - d) Výpovedná doba je minimálne 1 (jeden) mesiac a výpoveď musí byť Poskytovateľovi doručená najmenej 31 dní pred ukončením zmluvného vzťahu (a teda kalendárneho štvrťroka, pokiaľ nie je dohodnuté iné obdobie). V tomto prípade je ukončenie poskytovaných Služieb bezplatné a Užívateľ sa zaväzuje uhradiť len prípadný nedoplatok za komunikačné služby využité nad rámec rozsahu poskytovanej Služby podľa aktuálneho Cenníka Služieb. Pri nedodržaní výpovednej doby alebo doby doručenia výpovede je Poskytovateľ oprávnený vyúčtovať si reálne náklady spojené s ukončením poskytovania Služieb Užívateľovi (poplatok za ukončenie podľa aktuálneho Cenníka Služieb).
  - e) Odstúpenie je účinné doručením písomného oznámenia druhej Strane a ak tomu tak nie je zo zákona inak, má účinky len do budúcnosti.
- 3) Strany sú oprávnené odstúpiť od Zmluvy z dôvodu uvedeného v zákone, alebo Podmienkach.
- 4) Užívateľ, ktorý je spotrebiteľom, je oprávnený od Zmluvy uzatvorenej použitím prostriedkov komunikácie na diaľku alebo Zmluvy uzatvorenej mimo obchodných priestorov odstúpiť bez udania dôvodu do 14 (štrnástich) dní, pričom pre odstúpenie ďalej platí nasledujúce:
- a) Lehota beží odo dňa uzatvorenia Zmluvy.
  - b) Uplatnenie práva odstúpiť od Zmluvy zasiela Užívateľ Poskytovateľovi písomnou formou.
  - c) K dodržaniu lehoty pre odstúpenie od Zmluvy stačí odoslať oznámenie pred jej uplynutím.
  - d) Pokiaľ Užívateľ odstúpi od Zmluvy, vráti mu Poskytovateľ bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 (štrnástich) dní odo dňa, kedy mu došlo oznámenie Užívateľa o odstúpení od Zmluvy, všetky platby spojené so Službou, ktoré od Užívateľa obdržal. Vrátenie platieb Poskytovateľ vykoná rovnakým spôsobom, ktorý použil Užívateľ pre prevod svojej úhrady, pokiaľ sa nedohodne s Užívateľom inak. V žiadnom prípade tým Užívateľovi nevzniknú ďalšie náklady.
  - e) Pokiaľ poskytovanie Služieb už začalo v priebehu lehoty pre odstúpenie od Zmluvy, uhradí Poskytovateľovi pomernú časť dohodnutej ceny za Služby poskytnuté do okamihu odstúpenia od Zmluvy a aj komunikáciu na SIM karte Jablotron ak nejaká vznikla.
- 5) Poskytovateľ môže Zmluvu vypovedať aj bez udania dôvodu kedykoľvek, štandardne ku koncu najbližšieho štvrťroka (pokiaľ nie je dohodnuté iné obdobie). Odstúpenie možno urobiť e-mailom, SMSkou alebo doporučeným písomným oznámením, zaslaným Užívateľovi na jeho Kontaktné údaje v Certifikáte Služieb. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy aj z dôvodu:
- a) Ak sa Užívateľ oneskorí s úhradou faktúry za Služby viac ako 30 dní, alebo nie je možné Užívateľa opakovane kontaktovať na Kontaktných údajoch, ktoré poskytol pri Aktivácii Služby.
  - b) Ak Užívateľ vypovedal zmluvu s Montážnym partnerom a nemá uzatvorenú žiadnu Zmluvu o poskytovaní servisných činností týkajúcich sa Alarmu.
  - c) Zahájenia insolventného konania s Užívateľom, a to aj kedykoľvek po jeho zahájení vrátane obdobia po prehlásení konkurzu na majetok Užívateľa.
  - d) Pokiaľ nie je možné naďalej poskytovať Službu v danej lokalite v obvyklej kvalite, najmä z dôvodu slabého pokrytia GSM signálom zmluvných operátorov.

## VII. Ostatné práva a povinnosti Užívateľa

- 1) Užívateľ uzatvorením Zmluvy ubezpečuje Poskytovateľa, že je oprávnený užívať Objekt a že z jeho strany nedochádza k zriadeniu Služby za účelom podpory či ochrany jednaní, ktoré je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, či právom tretej osoby k Objektu, a ani takto nebude využívaný. Pokiaľ sa prehlásenie Užívateľa obsiahnuté v tomto článku ukáže byť nepravdivým a dôjde k uplatneniu nároku tretej osoby voči Poskytovateľovi z dôvodu porušovania, obmedzovania či iného bránenia výkonu jeho práv k Objektu v dôsledku poskytovania Služby, zaväzuje sa Užívateľ poskytnúť všetku súčinnosť Poskytovateľovi pri obrane proti takému nároku. Ak však nebude obrana proti uplatnenému nároku úspešná, zaväzuje sa Užívateľ Poskytovateľa v plnom rozsahu odškodniť, tzn. najmä mu nahradiť všetky škody, ujmy, vynaložené výdavky, poplatky či akékoľvek iné náklady, a to bez zbytočného odkladu, k čomu bude Poskytovateľom vyzvaný.
- 2) Užívateľ uzatvorením Zmluvy požaduje v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka zahájenie poskytovania Služby podľa možnosti Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po uzatvorení Zmluvy.
- 3) Užívateľ zodpovedá za riadne zoznámenie Kontaktných osôb s Podmienkami, a to ešte pred zahájením poskytovania Služby, resp. vtedy, kedy je to najskôr možné.
- 4) Užívateľ sa zaväzuje:
  - a) V dostatočnom predstihu a ak to nie je možné, potom bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi všetky zmeny údajov uvedených Poskytovateľovi v súvislosti s Aktiváciou alebo poskytovaním Služby.
  - b) Bez meškania oznámiť Poskytovateľovi zničenie či poškodenie Alarmu.
  - c) Zabezpečiť pre komunikáciu s Poskytovateľom dostupnosť Kontaktných osôb, najmä aj zabezpečenie ich spätnej reakcie (zvolaním na číslo Poskytovateľa alebo odpoveďou na e-mail) najneskôr do 2 (dvoch) pracovných dní od času, kedy sa Poskytovateľ snažil neúspešne spojiť s Kontaktnou osobou.
  - d) Bezodkladne nahlásiť požiadavku montážnej firme na odstránenie poruchy Alarmu.
  - e) Pokiaľ je Alarm technicky vybavený možnosťou pripojenia do počítačovej siete LAN a internetu, je vo vlastnom záujme Užívateľa konzultovať s Montážnym partnerom takéto pripojenie a ak je to technicky možné, toto pripojenie zabezpečiť. Pripojením Alarmu do LAN je zabezpečená kvalitnejšia, rýchlejšia a duálna komunikácia Alarmu do Cloudu Jablotron.

- 5) Užívateľ v súvislosti so zahájením a ukončením servisných prác na Alarme je si vedomý:
  - a) Zahájenie a ukončenie servisných prác je akýkoľvek zásah montážneho technika do Alarmu, vrátane zahájenia režimu servis Alarmu.
  - b) Poskytovateľ nesleduje zasielané Signály Alarmu do Cloudu Jablotron a o zahájení režimu servis Užívateľa inak neinformuje.
  - c) Vždy po ukončení servisných prác je Užívateľ povinný vykonať základný test funkčnosti Alarmu, funkčnosť odosielaných Signálov z Alarmu a funkčnosť služby MyJABLOTRON.
  - d) Akúkoľvek nefunkčnosť Alarmu je Užívateľ povinný bezodkladne hlásiť Montážnemu partnerovi.
- 6) Užívateľ si je vedomý, že pre spoľahlivú funkciu Alarmu je nutná jeho pravidelná ročná kontrola Montážnym partnerom. Užívateľ sa zaväzuje udržiavať na svoje náklady a zodpovednosť Alarm vo funkčnom a prevádzky schopnom stave a vykonávať za tým účelom predpísané, odporúčané kontroly a skúšky.

## VIII. Cenové a platobné podmienky

- 1) Cena za Služby poskytované Užívateľovi je uvedená v Cenníku Služieb, ktorého aktuálne znenie je Užívateľovi prístupné na Webe. Cenník Služieb je Poskytovateľ oprávnený kedykoľvek zmeniť a uverejniť na Webe najmenej 1 (jeden) mesiac pred jeho účinnosťou.
- 2) Služby sú účtované Užívateľovi vopred na kalendárny štvrtrok (ak nie je Stranami dohodnuté inak), alebo jeho alikvotnú časť (vždy za celý mesiac).
- 3) Podkladom Užívateľa pre zaplatenie služieb je faktúra Poskytovateľom zasielaná elektronickou formou na Užívateľom uvedené Kontaktné údaje. Užívateľ uzatvorením Zmluvy a zaplatením faktúry súhlasí so zasielaním faktúry elektronickou formou a súhlasí, že faktúra v tlačenej forme mu nebude zasielaná. Rovnako súhlasí s formou, vzhľadom, typom a ostatnými náležitosťami faktúry, ako je vystavená.
- 4) Užívateľ je povinný uhradiť faktúru vo výške v nej uvedenej bezhotovostne na účet Poskytovateľa, a to bezodkladne potom, kedy mu bola faktúra doručená, ak nie je vo faktúre uvedená dlhšia doba splatnosti.
- 5) Mesačný poplatok za Službu nezahŕňa komunikáciu SIM karty nad rámec rozsahu predpätých komunikačných služieb podľa Cenníka Služieb a komunikáciu zo/do zahraničia. Prípadný nedoplatok sa Užívateľ zaväzuje uhradiť v najbližšej faktúre.
- 6) Poskytovateľ poskytuje službu sledovania nákladov na komunikáciu SIM karty Jablotron v Alarme Užívateľa podľa čl. IV bod 4. V prípade, že takéto náklady vzniknú, je nedoplatok fakturovaný Užívateľovi ihneď po jeho zistení a Užívateľ sa ho zaväzuje bez omeškania zaplatiť.
- 7) V prípade omeškania Užívateľa s platbou poskytuje Poskytovateľ Službu po dobu obvykle 1 (jedného) mesiaca. Tým nie je dotknutá povinnosť Užívateľa uhradiť dlžnú čiastku za poskytnuté Služby.
- 8) Ak Užívateľ opakovane mešká s platbou, je Poskytovateľ oprávnený pri najbližšej fakturácii účtovať poplatok za omeškanie platby podľa aktuálneho Cenníka Služieb, prípadne od Zmluvy odstúpiť.
- 9) Poskytovateľ má právo odmietnuť uzatvorenie Zmluvy alebo poskytovanie Služby Užívateľovi, ktorý mu v minulosti neplatil riadne a včas za dodané tovary alebo služby.

## IX. Ochrana osobných údajov

Aby mohol Poskytovateľ poskytovať svoje Služby, potrebuje na to osobné údaje Užívateľa a tieto spracúva podľa zákona č. 18/2018 Z.z. Aké údaje Poskytovateľ spracúva, na aký účel, aké sú práva dotknutých osôb a detailné pravidlá spracúvania osobných údajov sa dočítate v dokumente Zásady spracúvania osobných údajov pre obchodné aktivity, ktorý je k dispozícii na Web stránkach Poskytovateľa. V prípade, že Užívateľ poskytuje Poskytovateľovi osobné údaje Kontaktných osôb, je Užívateľ povinný postupovať podľa zákona o ochrane osobných údajov č. 18/2018 Z.z.

## X. Podmienky prevádzkovania SIM karty Jablotron

- 1) SIM karta Jablotron nie je majetkom Užívateľa a ten nie je oprávnený s ňou disponovať, alebo ju používať na iný účel, ako prevádzkovanie Alarmu v súlade s Podmienkami. Užívateľ nie je oprávnený SIM kartu Jablotron z Alarmu vyberať bez predchádzajúceho súhlasu Poskytovateľa, alebo aspoň predchádzajúceho oznámenia Poskytovateľovi. V prípade, že by SIM karta Jablotron bola použitá v inom zariadení, je Poskytovateľ oprávnený jej prevádzku zablokovať, bez toho aby Informoval Užívateľa, a zároveň je oprávnený ihneď odstúpiť od Zmluvy.
- 2) Užívateľ nesie zodpovednosť za prípadné náklady a škody spojené s použitím SIM karty Jablotron v inom zariadení ako Alarme alebo s použitím v rozpore s týmito Podmienkami.
- 3) Poskytovateľ nenesie akúkoľvek zodpovednosť za nefunkčnosť SIM karty Jablotron, s výnimkou nefunkčnosti, ktorú spôsobil sám, ani nezodpovedá za funkčnosť siete GSM/GPRS príslušného mobilného operátora, v ktorom je SIM karta Jablotron registrovaná.
- 4) Poskytovateľ je oprávnený nahliadnuť do podrobných výpisov komunikácie SIM karty Jablotron spracovávaných prevádzkovateľom telekomunikačnej siete a túto informáciu využiť pri komunikácii s Užívateľom.
- 5) Ak bude SIM karta Jablotron využívaná Užívateľom dlhšie ako 30 (tridsať) dní bez Aktivácie niektorej zo Služieb, môže dôjsť k jej zablokovaniu.
- 6) Podmienky pre prevádzku SIM karty Jablotron sa uplatňujú od okamihu, kedy Užívateľ využije SIM kartu Jablotron na prenos Signálu.
- 7) Pokiaľ Užívateľ v Alarme použije inú než SIM kartu Jablotron, nemôže pre taký Alarm využívať Služby a Cloud Jablotron. Zároveň je povinný SIM kartu Jablotron vrátiť Poskytovateľovi najneskôr do 10 (desiatich) dní odo dňa,

kedy ju prestane využívať, alebo ju v rovnakej lehote znehodnotiť a oznámiť e-mailom túto skutočnosť Poskytovateľovi.

- 8) V prípade, že Užívateľ nebude riadne platiť za Služby je Poskytovateľ oprávnený SIM kartu Jablotron po predchádzajúcom preukázateľnom upozornení Užívateľa (napr. formou doručenia e-mailu alebo SMS na Kontaktné údaje) zablokovať.
- 9) SIM karta Jablotron má v štandardných prípadoch blokováný Roaming a blokované volania na zahraničné čísla.

## XI. Práva z chybného plnenia – reklamácia, riešenie sporov

- 1) Poskytovateľ je povinný poskytovať Užívateľovi dohodnutú Službu v kvalite a v rozsahu uvedených v Podmienkach a zaväzuje sa iba k činnostiam dohodnutých v Podmienkach. Poskytovateľ zodpovedá iba za porušenie povinnosti vykonať takto dohodnuté činnosti, a nie za výsledok.
- 2) V prípade, že bola Služba poskytnutá zle a vykonanie nápravy je možné, má Užívateľ právo na bezplatnú nápravu, ak v Službe niečo chýba tak na jej doplnenie, alebo na primeranú zľavu z ceny.
- 3) Ak nie je vykonanie nápravy možné a Službu nie je možné kvôli chybe riadne využívať, má Užívateľ právo na primeranú zľavu z ceny Služby alebo od Zmluvy odstúpiť. Prípadné ďalšie práva vyplývajúce z platných právnych predpisov nie sú týmto ustanovením dotknuté.
- 4) Právo z chybného plnenia Užívateľovi nepatrí, pokiaľ o chybe pred poskytnutím Služby vedel alebo chybu sám spôsobil, najmä poskytnutím nesprávnych alebo neúplných informácií a podkladov.
- 5) Právo z chybného plnenia nevylučuje právo na náhradu škody, čo je možné však dosiahnuť uplatnením práva z chybného plnenia, toho sa nemožno domáhať z iného právneho dôvodu, vrátane náhrady škody.
- 6) Uplatnenie reklamácie
  - a) Užívateľ má právo uplatniť reklamáciu poskytnutej Služby (chybné plnenie) alebo obdržanej faktúry – daňového dokladu, pokiaľ táto neobsahuje náležitosti predpísané zákonom.
  - b) Reklamáciu faktúry a chybného plnenia je Užívateľ povinný uplatniť u Poskytovateľa okamžite, bez zbytočného odkladu.
- 7) Reklamácia Užívateľa, ktorý je spotrebiteľom:
  - a) Užívateľ uplatňuje práva z chybného plnenia Služby u Poskytovateľa písomne e-mailom, pričom v oznámení uvedie svoje údaje, vytykanú chybu plnenia, rovnako tak právo z chybného plnenia, aké si zvolil (spôsob vybavenia reklamácie).
  - b) Poskytovateľ písomne potvrdí Užívateľovi, kedy právo uplatnil, ako aj vybavenie opravy chyby (náprava Služby) alebo iné vybavenie reklamácie a dobu jej trvania, prípadne písomne odôvodnené zamietnutie reklamácie.
  - c) Zmena voľby práva z chybného plnenia bez súhlasu Poskytovateľa je možná len vtedy, ak Užívateľ žiada opravu chyby, ktorá sa ukáže byť neodstrániteľná.
  - d) Poskytovateľ je povinný ihneď, najneskôr do 3 (troch) pracovných dní, rozhodnúť o reklamáci Užívateľa. Do tejto doby sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu Služby potrebná k odbornému posúdeniu chyby vrátane doby potrebnej na vyžiadanie a poskytnutie súčinnosti od tretích strán. Informáciu o nutnosti odborného posúdenia a vyžiadania, alebo poskytnutia súčinnosti od tretích strán v tejto lehote oznámi Užívateľovi.
  - e) Reklamáciu Užívateľa vrátane odstránenia chyby (náprava Služby), Poskytovateľ vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 (tridsiatich) dní od uplatnenia reklamácie. Uplynutie tejto lehoty sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy.
  - f) Lehota pre uplatnenie práv z chybného plnenia sa predlžuje o dobu od uplatnenia oprávnenej reklamácie do jej vybavenia alebo do doby, kedy bol Užívateľ povinný si plnenie prevziať, alebo ho mohol riadne využívať.
  - g) Ak nebude reklamácia vyriešená iným spôsobom alebo ak sa nedohodne Poskytovateľ s Užívateľom inak, budú Užívateľovi vrátené zaplatené čiastky za reklamované služby vo výške odpovedajúcej primeranej zľave z ceny Služieb, alebo čiastky chybne vyúčtovanej s tým, že preplatok alebo už zaplatené čiastky môžu byť zo strany Poskytovateľa započítané na úhradu pohľadávok Užívateľa. V prípade, že je podľa platných daňových predpisov treba vystaviť opravný daňový doklad („dobropis“), sú Strany povinné poskytnúť si potrebnú súčinnosť ku splneniu príslušných daňových povinností.
  - h) U oprávnenej reklamácie náleží Užívateľovi náhrada nutne vynaložených nákladov. Ak si však neuplatní právo na náhradu týchto nákladov do 1 (jedného) mesiaca po uplynutí lehoty, v ktorej je treba vytknúť chybu (uplatniť reklamáciu), nárok na náhradu nákladov zaniká.
- 8) Pokiaľ Poskytovateľ postupuje pri vybavovaní reklamácií Užívateľov, ktorí nie sú spotrebiteľmi, obdobným spôsobom, ako pri vybavovaní reklamácií Užívateľov, ktorí spotrebiteľmi sú, neuznáva tým, že títo Užívatelia majú všetky práva, ktoré náležia iba spotrebiteľom.
- 9) V prípade Vyššej moci alebo ak nastanú na strane Užívateľa okolnosti, na ktorých základe Užívateľ úplne alebo z časti nevyužije objednané, zaplatené a Poskytovateľom zabezpečené služby, nevzniká Užívateľovi nárok na vrátenie zaplatenej ceny alebo na zľavu z ceny.
- 10) Užívateľ berie na vedomie, že MyJABLOTRON je samostatná služba, ktorej poskytovateľom je Výrobca a ku ktorej Poskytovateľ v rámci Služby len zriaďuje a administruje hlavný účet alebo aj zariadenie (Alarm). Samotná prevádzka MyJABLOTRON sa riadi VOP Cloudu Jablotron.
- 11) Užívateľ môže svoje sťažnosti a pripomienky týkajúce sa Zmluvy uplatniť telefonicky alebo písomne prostredníctvom Kontaktných údajov Poskytovateľa uvedených v čl. II. Podmienok. V prípade, že má sťažnosť Užívateľa, ktorý je spotrebiteľom, obsahové náležitosti ako reklamácie Služieb, bude táto sťažnosť vybavená ako reklamácia podľa Podmienok.
- 12) Spotrebiteľ má právo na mimosúdne riešenie sporu, pričom sa môže so svojou sťažnosťou alebo návrhom na mimosúdne riešenie obrátiť na Slovenskú obchodnú inšpekciu ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)), ktorá kontroluje a vykonáva dozor nad

dodržovaním povinnosti podľa príslušných predpisov o ochrane spotrebiteľa zákon č. 250/2007 a je takisto príslušným orgánom pre mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov.

- 13) Zmluva a súvisiace otázky sa riadia slovenským právom, najmä Občianskym zákonníkom, predpismi o ochrane spotrebiteľa, a ďalšími právnymi predpismi Slovenskej republiky v platnom znení. Prípadné súdne spory medzi stranami riešia príslušné súdy Slovenskej republiky.

## XII. Zodpovednosť Strán

- 1) V prípade, že Poskytovateľ poruší akúkoľvek svoju povinnosť v súvislosti s plnením Zmluvy a Užívateľovi z takéhoto jednanía vznikne škoda, náhrada nie je pokrytá poistením Užívateľa, je zodpovednosť Poskytovateľa limitovaná:
  - a) čiastkou 5.000,- € (päť tisíc Eur) a súčasne
  - b) Poskytovateľ nezodpovedá za ušlý zisk a nepriame škody s výnimkou škôd spôsobených úmyselne alebo z hrubej nebanlivosti.
- 2) Poskytovateľ je zbavený povinnosti náhrady škody voči Užívateľovi vzniknutej mu porušením povinnosti zo Zmluvy či zo zákona v dôsledku Vyššej moci.
- 3) Poskytovateľ nezodpovedá za:
  - a) Výpadky podporných služieb tretích strán súvisiacich s poskytovaním Služby (napr. nefunkčnosť GSM /GPRS / SMS a obdobných sietí a telekomunikačných trás, poruchy a výpadky siete internet, výpadky Cloudu Jablotron a pod.).
  - b) Prípadnú škodu, ktorá v dôsledku týchto skutočností Užívateľovi vznikla.
- 4) Užívateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi písomne vznik škody a uplatniť nárok na jej náhradu bez zbytočného odkladu po jej vzniku, najneskôr však do 1 (jedného) mesiaca od vzniku škody.
- 5) Užívateľ sa zaväzuje v prípade vzniku škody vynaložiť vo vzťahu k Poskytovateľovi, prípadne poisťovni, u ktorej má dohodnuté Poskytovateľ poistenia zodpovednosti za škodu, všetku súčinnosť potrebnú pre posúdenie príčin vzniku škody, výšku škody a následne pre likvidáciu poisťnej udalosti.
- 6) Užívateľ je pri jeho čerpanej Službe zodpovedný najmä za:
  - a) Zabezpečenie kvalitného prístupu Alarmu do príslušnej prenosovej siete GSM/GPRS/SMS/LAN pre plne funkčný prenos Signálov. V prípade nedostatočnej kvality tejto siete je Užívateľ povinný na vlastné náklady zabezpečiť nápravu (napr. doplnenie externej GSM antény, doplnenie/ kontrola / výmena LAN komponentov a pod.), alebo aj znášať náklady na zmenu mobilného operátora v prípade slabého pokrytia GSM signálom.
  - b) Zabezpečenie plnohodnotnej prevádzky Alarmu (najmä napájanie elektrickou energiou a záložného zdroja).
  - c) Vznik škody z dôvodu postupu Poskytovateľa podľa pokynov či informácií, ktoré nezodpovedajú aktuálnemu stavu na strane Užívateľa (napr. ohľadne zmien Objektu, Alarmu, Kontaktných osôb a údajov), pokiaľ Poskytovateľovi zmeny Užívateľ preukázateľne neoznámil., alebo mu poskytol nesprávne či nepravdivé údaje, alebo ich neposkytol včas.

## XIII. Zmena Podmienok

- 1) Poskytovateľ je oprávnený v primeranom rozsahu Podmienky z dôvodu rozumnej potreby (najmä z dôvodu rozšírenia poskytovaných Služieb vrátane sprievodných, zmeny technológií použitých na alebo pri poskytovaní Služieb, zmeny cenníka alebo podmienok plnenia tretej strany využívanej Poskytovateľom pri poskytovaní Služieb, zmeny právnych predpisov upravujúcich poskytovanie Služieb či regulujúcich nadväzujúce oblasti, alebo zmeny v ich výklade, resp. v rozhodovacej praxi dotknutých orgánov) zmeniť.
- 2) Tieto Podmienky sú účinné a platné až do vydania nového znenia Podmienok.
- 3) O novom znení Podmienok je Poskytovateľ povinný Užívateľa vopred informovať, a to buď prostredníctvom e-mailu, faktúry, alebo v službe MyJABLOTRON a zároveň uverejnením nového znenia Podmienok na Webe, ktoré nahrádza predchádzajúce znenie, obvykle 14 (štrnásť) dní pred ich účinnosťou.
- 4) Užívateľ je povinný sa so zmenou Podmienok zoznámiť a zoznámiť so zmenou aj Kontaktné osoby. Užívateľ má právo zmeny odmietnuť a to písomnou výpoveďou Zmluvy podľa čl. VI Podmienok.
- 5) Pokiaľ Užívateľ písomne nevyovie Zmluvu v zmysle predchádzajúceho článku najneskôr pred nadobudnutím účinnosti zmeny, platí, že navrhovanú zmenu Podmienok k dátumu navrhovanej účinnosti prijal.