

# Všeobecné obchodní podmínky

## I. Předmět Všeobecných obchodních podmínek

1. Tyto Podmínky jsou vydány společností TESLA Hloubětín a.s., se sídlem na adrese Poděbradská 186/56, Hloubětín, 198 00 Praha 9, IČ: 03896048, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 20511 (dále jako Poskytovatel), a blíže upravují práva a povinnosti Stran při poskytování a čerpání Služeb pod obchodní značkou „MONTES“. Poskytovatel poskytuje Služby na základě Účastnické smlouvy o poskytování dostupné služby MONTES („Smlouva“).
2. IoT: Poskytovatel poskytuje Služby na území ČR v souladu s mezinárodními uznávanými standardy, a to prostřednictvím elektronických senzorů, sítí typu "Low-Power Wide-Area Network" (LPWAN), 2G a 3G, popřípadě sítí systémů GPS a GLONASS. Služby jsou dostupné všude tam, kde je území pokryto signálem těchto sítí. Kvalitu Služeb ovlivňují jednak technické možnosti sítí, ale i fyzikální zákony a vnější vlivy z okolí.
3. Všeobecné obchodní podmínky tvoří spolu se Smlouvou, Všeobecnými technickými podmínkami a Ceníkem (případně Doplnkovým Ceníkem) smluvní podmínky, za kterých jsou poskytovány Služby. V případě rozporu znění jednotlivých dokumentů má přednost znění Smlouvy před zněním Ceníku, Všeobecných obchodních podmínek a Všeobecných technických podmínek v pořadí uvedeném.

## II. Definice pojmů

- **„Alarm“** – Poskytovatelem podporovaná součást Služby zajišťující vysílání alarmových signálů na určená zařízení Účastníka. Alarmový signál je možné generovat pouze za předpokladu, že má Účastník v rámci svého Klientského účtu nenulový počet Kreditů.
- **„Aktivace Senzoru“** – okamžik, kdy se Senzor připojí na napájení (vloží se baterie) a odešle do Sítě první Signál.
- **„Aktivace Služby“** – okamžik, od kterého je Poskytovatel povinen dle Smlouvy poskytovat Službu Účastníkovi a Účastník je oprávněn ji čerpat. Aktivace Služby pro konkrétní Senzor se provádí v rámci Klientského účtu, kdy Účastník stisknutím tlačítka Aktivovat potvrzuje Poskytovateli zahájení užívání Služby u daného Senzoru. Účastník je povinen aktivovat Službu do 30 dnů od převzetí Zboží, pokud není sjednáno jinak.
- **„Formulář“** – viz Smlouva.
- **„Informování Účastníka“** – poskytnutí informace alespoň jedné Kontaktní osobě Účastníka nebo Účastníkovi samotnému prostřednictvím telefonního hovoru, Klientského účtu, zasláním e-mailové nebo SMS zprávy.
- **„Klientský účet“** – klientský účet Účastníka na webovém portálu Poskytovatele umožňující využívání Služeb.
- **„Kontaktní osoba“** – osoba pověřená Účastníkem ke komunikaci s Poskytovatelem ohledně poskytování Služby v záležitostech uvedených v Podmínkách či Smlouvě.
- **„Kontaktní e-mail“** – e-mailová adresa Poskytovatele: [montes@tesla.cz](mailto:montes@tesla.cz).
- **„Kontaktní telefonní číslo“** – telefonní číslo Poskytovatele uvedené ve Smlouvě nebo na Webu.
- **„Kredity“** – jednotky umožňující v rámci Klientského účtu generovat alarmové signály. Jeden Kredit dovoluje vygenerovat jeden alarmový signál (ve formě automatického telefonního hovoru nebo SMS zprávy). Pokud je vytvoření alarmového signálu úspěšné, tedy adresovaný uživatel přijme na svém telefonním přístroji automatický hovor nebo je adresovanému uživateli úspěšně odeslána SMS zpráva, dojde k odečtení jednoho Kreditu z Klientského účtu. Alarmové signály ve formě e-mailu neodečítají žádné Kredity. Pokud je stav Kreditů na Klientském účtu nulový, nelze generovat žádné další alarmové signály kromě e-mailových zpráv. Aktivace Senzoru v rámci Klientského účtu navýší celkový počet Kreditů na daném účtu o hodnotu vyplývající ze Smlouvy anebo z Ceníku, pokud není sjednáno jinak.
- **„Partner“** – subjekt, který jako Poskytovatelův smluvní dodavatel zabezpečuje obchodní, montážní anebo servisní činnosti týkající se Služby.
- **„Občanský zákoník“** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- **„Oprávněný nástupce“** – subjekt, který převzal smluvní odpovědnost za Účastníka v rámci podnikání Účastníka a stal se novým Účastníkem v souvislosti s poskytováním Služby Účastníkovi, který Službu využívá v rámci svého podnikání.
- **„Podmínky“** – tyto Všeobecné obchodní podmínky. Podmínky jsou přístupné v tištěné podobě v sídle Poskytovatele a v elektronické podobě na Webu a je tak umožněna jejich archivace, tisk, případně jiná forma reprodukce.
- **„Poskytovatel“** – TESLA Hloubětín a.s., se sídlem na adrese Poděbradská 186/56, Hloubětín, 198 00 Praha 9, IČ: 03896048, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 20511
- **„Sít“** – bezdrátová nebo drátová komunikační síť založená na standardech "Low-Power Wide-Area Network" (LPWAN), 2G a 3G, popřípadě systémů GPS a GLONASS, která umožňuje přenos Signálů ze Senzorů směrem k Poskytovateli nebo opačně.
- **„Senzor“** – elektronické zařízení, které měří a zaznamenává stavy nebo hodnoty určité veličiny. Získané stavy nebo hodnoty jsou Senzorem převáděny na Signál.
- **„Signál“** – datová zpráva v digitální podobě, která je přenášena od Senzoru skrz Síť k Poskytovateli.
- **„Služba“** – kterákoliv ze služeb, na kterou se vztahují Podmínky, poskytovaná Účastníkovi na základě Smlouvy s Poskytovatelem. Služba zahrnuje Aktivaci Senzoru, aktivaci Klientského účtu s přístupem přes webové rozhraní, poskytnutí datových přenosů pro transfer dat mezi Senzorem a webovým portálem, provoz

samotného webového portálu a generaci Alarmů. Účastník si je vědom, že poskytování Služeb souvisejících s přenosem Signálů ze Senzorů nebo do Senzorů, je závislé především na řádném přenosu takových Signálů, který ovšem sestává ze spolupůsobení více nezávislých procesů, služeb a zařízení, které nejsou vždy v dispozici Poskytovatele. S ohledem na tuto povahu Služeb tak veškeré závazky, prohlášení a ujištění Poskytovatele jsou vykládány a aplikovány výhradně k těm procesům, službám a zařízením, které jsou v jeho dispozici, a nikoliv ve vztahu k procesům, službám a zařízením, jež jsou mimo dispozici Poskytovatele, zejména:

- procesům a službám doprovázejícím či umožňujícím přenos Signálu od Senzoru k Poskytovateli nebo opačně,
  - 2G a 3G sítím, internetu a jim obdobným, jejich kvalitě a funkčnosti,
  - hardwarovému a softwarovému vybavení mimo sféru dispozice Poskytovatele.
- „**Smlouva**“ – Účastnická smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem, na jejímž základě se Poskytovatel zavazuje poskytovat Účastníkovi Službu nebo Služby a Účastník se zavazuje za poskytování Služby platit Poskytovateli sjednanou cenu. Smlouva je zpracována formou Formuláře a součástí Smlouvy jsou veškeré její přílohy.
  - „**Strana**“ – kterákoliv ze smluvních stran Smlouvy.
  - „**Účastník**“ – osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu. Účastníkem se pro účely podmínek rozumí buď spotřebitel, nebo podnikatel. Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Smlouvu s Poskytovatelem nebo s ním jinak jedná; pokud Podmínky zmiňují spotřebitele, týkají se příslušná ustanovení pouze spotřebitelů. Podnikatelem je každý, kdo není pro účely podmínek spotřebitelem. Je-li podnikatel osobou, na kterou se vztahuje povinnost uveřejnit Smlouvu prostřednictvím registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění, a Smlouva sama takové registraci podléhá, zavazuje se Účastník provést její registraci bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy a o provedení registrace zároveň informovat Poskytovatele.
  - „**Výrobce**“ – Poskytovatel nebo jiná osoba, která se souhlasem Poskytovatele nebo na žádost Poskytovatele dodá Senzory Účastníkovi.
  - „**Vyšší moc**“ – překážka, která nastala nezávisle na vůli Poskytovatele, bránila mu ve splnění povinnosti a nemohl ji překonat nebo jen za vynaložení nadměrného úsilí či nákladů jako např. živelná pohroma, sabotáž, stávková, válečné události, povstání nebo jiné hromadné násilné nepokoje, krize, demonstrace, zhoršená dopravní situace, nepříznivé povětrnostní podmínky, jakož i jakékoliv jednání, událost či stav, jenž je mimo sféru vlivu Poskytovatele (např. hackerský útok, šíření počítačového viru), a který neumožňuje nebo ztěžuje řádné poskytování Služby či plnění jiné povinnosti, včetně výpadků podpůrných služeb třetích osob souvisejících s poskytováním Služby (např. nefunkčnost LPWAN, 2G a 3G a obdobných sítí a telekomunikačních tras, dlouhodobý výpadek elektrického proudu).
  - „**Web**“ – internetové stránky Poskytovatele provozované na adrese: [www.tesla.cz](http://www.tesla.cz).
  - „**Zákazník / Zájemce**“ – osoba, která má zájem s Poskytovatelem uzavřít Smlouvu.
  - „**Zákon o ochraně osobních údajů**“ – zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.
  - „**Zboží**“ – Senzor případně jiné zboží, k jehož dodání Účastníkovi se Poskytovatel zavázal ve Smlouvě.

### III. Uzavírání Smlouvy

1. Návrh na uzavření Smlouvy na Službu musí obsahovat náležitosti obsažené ve Formuláři určeném pro zřízení Služby. Formuláře jsou dostupné v sídle společnosti Poskytovatele, nebo na internetových stránkách Poskytovatele anebo u obchodních zástupců Poskytovatele. V případě poskytování volitelných / doplňkových Služeb (Volitelné Služby) Poskytovatelem jsou formuláře na Volitelné Služby upraveny také Doplňkovým Ceníkem a tyto Volitelné Služby mohou mít časově omezenou platnost.
2. V návrhu Zákazník / Zájemce uvede následující údaje:
  - a. Právnícká osoba obchodní firmu nebo název, IČ, DIČ, sídlo, popř. sídlo organizační složky na území ČR, jméno, příjmení, bydliště, druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby
  - b. Podnikající fyzická osoba jméno a příjmení, IČ (bylo-li přiděleno), DIČ, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání, druh a číslo identifikačního dokladu
  - c. Nepodnikající fyzická osoba jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo, bylo-li přiděleno, druh a číslo identifikačního dokladuZákazník / Zájemce na vyžádání předkládá dva identifikační doklady, kde jedním z dvou je občanský průkaz a druhým může být jakýkoliv jiný doklad vydaný státem a opatřený fotografií nebo rodný list.
3. Lze využít i prostředky komunikace na dálku prostřednictvím elektronických nebo telefonních zařízení, pokud to není vyloučeno v provozních podmínkách Služby.
4. Pokud Zákazník / Zájemce neuvede v Návrhu některé parametry týkající se požadované Služby, platí, že jejich nastavení je oprávněn provést Poskytovatel.
5. Před přijetím návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatel podle provozních podmínek pro danou Službu může ověřit možnosti zřízení Služby, a pokud danou Službu nelze zřídit, Poskytovatel návrh odmítne.
6. Podáním návrhu na uzavření Smlouvy Zákazník / Zájemce bere na vědomí, že Poskytovatel může zjišťovat informace o jeho platební morálce a důvěryhodnosti, a to z registru fyzických osob, registru podnikajících fyzických osob sdružení SOLUS, zájmového sdružení právnických osob. To platí i o jiných dostupných registrech dlužníků.
7. Poskytovatel odmítne návrh na uzavření Smlouvy a Službu nezřídí, pokud Zákazník / Zájemce:
  - a. Uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje,

- b. Viz bod ad III.2 anebo nedodal doklady prokazující správnost uvedených údajů,
  - c. Neplnil nebo neplní nebo lze předpokládat neplnění závazků vůči Poskytovateli,
  - d. Nesložil u Poskytovatele požadované zálohy či jistoty v souladu s aktuálními Ceníky,
  - e. Vstoupil do likvidace nebo bylo zahájeno insolvenční řízení,
  - f. Odmítl zřízení Služby podle Všeobecných obchodních podmínek a Všeobecných technických podmínek Poskytovatele nebo poopravil nebo se odkázal na jiné obchodní podmínky, které odporují Podmínkám Poskytovatele.
8. Smlouva se uzavírá na dobu 1 rok nebo 3 roky, pokud se Strany nedohodnou jinak.

#### **IV. Práva a povinnosti Poskytovatele**

1. Poskytovatel se zavazuje:
  - a. Poskytovat Službu v takové kvalitě, aby požadavky Účastníka byly řádně a včas uspokojovány v souladu se smluvními podmínkami,
  - b. Odstraňovat závady vzniklé na zařízeních Poskytovatele co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti kalendářních dnů v případech, kdy to bude technicky možné. Stejně bude Poskytovatel postupovat i v případě, kdy je závada způsobena důsledky Vyšší moci ve smyslu občanského zákoníku,
  - c. Stanovit v Ceníku, pokud s Účastníkem sjedná uzavření Smlouvy nebo zřízení Služby na dobu určitou, přiměřený nárok Poskytovatele na vyrovnání v případě předčasného ukončení takové Služby nebo Smlouvy.
2. Poskytovatel je oprávněn:
  - a. Požadovat od Účastníka složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky (např. ručení) na veškeré poskytované či Účastníkem požadované Služby,
  - b. Požadovat při kontaktu s Účastníkem jeho identifikaci s ohledem na ochranu Účastníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako s Účastníkem,
  - c. Ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Zákazníka / Zájemce nebo Účastníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Účastník podpisem návrhu na uzavření Smlouvy souhlasí,
  - d. Změnit uživatelské jméno nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude Poskytovatel Účastníka informovat co nejdříve a bude-li to technicky možné, Poskytovatel sdělí Účastníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením. Poskytovatel bude dále informovat Účastníka prostřednictvím vlastních komunikačních zařízení či jiným způsobem o změnách uživatelského jména nebo přístupových kódů.

#### **V. Práva a povinnosti Účastníka**

1. Účastník je oprávněn:
  - a. Řádně užívat Službu, která mu byla zřízena, nesmí ji však přenechávat k přeprodeji, pokud se Strany nedohodnou jinak.
  - b. Bezplatně ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na pracoviště Poskytovatele uvedené ve Všeobecných technických podmínkách, případně v manuálu jednotlivých zařízení či na internetových stránkách Poskytovatele – Poskytovatel je oprávněn požadovat písemné potvrzení ohlášené poruchy.
2. Účastník se zavazuje:
  - a. Po celou dobu platnosti Smlouvy prokazatelně písemně oznamovat Poskytovateli změnu svých osobních a identifikačních údajů, a to zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, Fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne takové změny. Poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
  - b. Neprovádět změny na zařízení Sítě, včetně Senzoru, ani do těchto zařízení jakýmkoli způsobem zasahovat kromě výměny baterií,
  - c. Užívat Služeb způsobem, který je v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a Všeobecnými technickými podmínkami, písemnými návody a pokyny, a který nemůže negativně ovlivnit provoz Sítě či její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,
  - d. Řádně a včas platit za poskytnuté Služby,
  - e. Poskytnout Poskytovateli Služeb podklady k potvrzení své důvěryhodnosti a schopnosti plnit své závazky,
  - f. Chránit před ztrátou, odcizením, vyrazením a zneužitím ztráty přístupové kódy a hesla předaná Poskytovatelem,
  - g. Dostavit se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci a řídit se v dané souvislosti pokyny Poskytovatele.

#### **VI. Cenové a platební podmínky**

1. Cena za Službu poskytovanou Účastníkovi je uvedena ve Smlouvě, ceny jsou uvedeny v aktuálním platném Ceníku, který je dostupný na Webu Poskytovatele.

2. Ceny některých Služeb, které nejsou poskytovány pravidelně, jsou uvedeny v Doplňkovém Ceníku, jehož aktuální znění je Zákazníkovi přístupné na Webu Poskytovatele.
3. Cenu za poskytované Služby Účastník hradí dopředu na příslušný měsíc, není-li Stranami sjednáno jinak.
4. Podkladem Účastníka pro zaplacení ceny Služby je faktura Poskytovatele zasílaná dle dohody Stran elektronickou formou na e-mailovou adresu Účastníka. Tištěné vyúčtování jako doplněk k elektronickému vyúčtování bude vystaveno na výslovnou žádost Účastníka.
5. Cena za Službu nezahrnuje výjezdy k Účastníkovi, výkon práce u Účastníka a pozáruční servis Sensorů, není-li Stranami v rámci Smlouvy sjednáno jinak.
6. Účastník je povinen uhradit fakturu ve výši v ní uvedené bezodkladně poté, kdy mu byla faktura doručena, není-li ve faktuře uvedena delší doba splatnosti.
7. Zúčtovací období je období stanovené Poskytovatelem a nemusí být shodné s kalendářním měsícem. Služba běží ode dne Aktivace Služby.
8. Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté Služby bude provedená ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručeno jiné osobě.
9. Provedení platby je možné za podmínek stanovených Poskytovatelem některým ze způsobů:
  - a. Příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu Poskytovatele,
  - b. Platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A,
10. Závazek Účastníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky označené příslušným variabilním symbolem na stanovený účet Poskytovatele. Variabilní symbol se shoduje s číslem příslušné faktury a je vždy uveden na příslušném vyúčtování. Účastník je povinen zaplatit Poskytovateli vyúčtovanou částku včetně DPH.
11. Nezaplátí-li Účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, Poskytovatel informuje Účastníka a stanoví náhradní lhůtu plnění ne delší než jeden týden ode dne dodání upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky Poskytovatele za Účastníka. Po marném uplynutí náhradní lhůty může Poskytovatel Účastníkovi přerušit nebo omezit poskytování všech Služeb poskytovaných na základě Smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé Službě. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy Účastníkovi tím vzniklé.
12. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, sníží Poskytovatel přiměřeně cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že Účastník bez zbytečného odkladu ohlásí Poskytovateli poruchu nebo se Poskytovatel dozví o závadě jinak a Účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady.

## VII. Ochrana osobních údajů

1. Účastník si je vědom, že:
  - a. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat jeho osobní údaje za účelem plnění Smlouvy, jakož i pro nezbytnou ochranu svých práv a právem chráněných zájmů,
  - b. Poskytovatel je oprávněn v zákonem stanoveném rozsahu použít osobní údaje Účastníka i za účelem nabízení obchodu nebo služeb,
  - c. Poskytovatel je oprávněn podrobnosti elektronického kontaktu pro elektronickou poštu získané od Účastníka za účelem plnění Smlouvy využít pro potřeby šíření obchodních a provozních sdělení týkajících se výrobků nebo služeb Poskytovatele,
  - d. Účastník je povinen osobní údaje sdělované při uzavírání Smlouvy uvádět správně a pravdivě.
2. Poskytovatel je oprávněn osobní údaje Účastníka v nezbytném rozsahu zpřístupnit svým dodavatelům, kteří se podílí na poskytování Služby.
3. Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel:
  - a. k údajům uvedeným v odstavci VII.1 a pro účel v něm uvedený, přiřazoval i další jeho osobní údaje, které získá na základě Smlouvy, či v souvislosti s ní,
  - b. údaje nebo jejich část uvedené v odstavci III/2 poskytl za účelem nabízení obchodu a služeb i jinému správci, který je personálně či majetkově propojen s Poskytovatelem,
  - c. zpracovával jeho osobní údaje v podobě záznamů telefonické komunikace s Poskytovatelem za účelem zvyšování kvality poskytovaných Služeb.
4. Souhlas se zpracováním osobních údajů může Účastník kdykoliv písemně odvolat. Poskytovatel je oprávněn osobní údaje zpracovávané na základě souhlasu Účastníka zpracovávat nejdéle do uplynutí 3 (tří) let ode dne ukončení Smlouvy. Účastník může kdykoliv bezplatně Poskytovateli sdělit, že si nepřeje dostávat další obchodní sdělení, a to na e-mailovou adresu Poskytovatele uvedenou v čl. II. Všeobecných obchodních podmínek.
5. Poskytovatel je povinen na žádost Účastníka sdělit, v jakém rozsahu jsou jeho osobní údaje zpracovávány, případně mu podat vysvětlení, pokud se Účastník domnívá, že ke zpracování jeho osobních údajů dochází v rozporu s dohodnutým účelem zpracování nebo obecně závazným předpisem. Účastník je oprávněn požadovat po Poskytovateli odstranění případně zjištěných rozporů při zpracování osobních údajů. Je-li žádost Účastníka shledána oprávněnou, Poskytovatel odstraní neprodleně závadný stav.
6. Poskytne-li Účastník v souvislosti se Smlouvou Poskytovateli osobní údaje jiné osoby, odpovídá za to, že tak učinil s vědomím dotčeného subjektu údajů, na základě jeho informovaného souhlasu, a že předtím splnil veškeré zákonné povinnosti uložené k jejich ochraně.

## VIII. Omezení nebo přerušení poskytování Služeb

1. Poskytovatel je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:
  - a. Ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity Sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
  - b. V případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií, (legislativní důvody) v případě, že Poskytovatel k takovému omezení nebo přerušení bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí státního orgánu ČR,
  - c. V případě, že Poskytovatel má důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím Senzorů či jiného koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb nebo Sítí, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoli jejích částí, nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob. Za zneužívání Služeb a Sítí se považuje i užívání Služeb či Sítí jiným způsobem než uvedeným ve Všeobecných obchodních podmínkách, Všeobecných technických podmínkách, resp. Ceníku,
  - d. Pokud Účastník vyčerpal všechny Kredity, a to v případě využívání Služby – Alarm.
  - e. Dle bodu VI/11 nebo pokud Účastník porušuje smluvní podmínky.
2. Poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz Sítí a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil zneužití Služeb.

## IX. Změna a zrušení Služby

1. K žádosti o změnu identifikačních údajů Účastníka je Účastník povinen předložit Poskytovateli požadované změny.
2. Uplatnění práva odstoupit od Smlouvy Účastník sděluje Poskytovateli zasláním oznámení, přičemž Účastník použije vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, který je ke stažení k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele – sekce Ke stažení.
3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy a ukončit poskytování Služeb Účastníkovi z důvodu:
  - a. zahájení insolvenčního řízení s Účastníkem, a to i kdykoliv po jeho zahájení včetně období po prohlášení konkursu na majetek Účastníka,
  - b. prodlení Účastníka s úhradou jakéhokoliv jeho peněžitého závazku dle Smlouvy déle než 30 dnů,
  - c. z jiných důvodů uvedených v zákoně, ve Smlouvě, Všeobecných obchodních podmínkách či Všeobecných technických podmínkách.
4. Poskytovatel je dále oprávněn vypovědět Smlouvu a ukončit poskytování Služeb Účastníkovi v následujících případech:
  - a. Účastník nebo třetí osoba prostřednictvím Senzorů či jiného koncového zařízení Účastníka zneužíval nebo zneužívá Služeb nebo Sítí, nebo užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz Sítí či jakékoli jejích částí, nebo kvalitu Služeb, popř. závažným způsobem porušuje práva dalších osob.
  - b. Další poskytování dané Služby nelze od Poskytovatele z technických, provozních nebo ekonomických důvodů spravedlivě požadovat.

## X. Ukončení Smlouvy

1. Na ukončení celé Smlouvy se přiměřeně uplatní podmínky platné pro zrušení jednotlivé Služby.
2. Ukončení Smlouvy nezbavuje Účastníka povinnosti zaplatit Poskytovateli ceny za poskytnuté Služby, včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.
3. Úmrtí spotřebitele: Úmrtím spotřebitele bude Smlouva ukončena. Úmrtí je třeba věrohodně doložit na adresu Poskytovatele uvedenou na Webu.
4. Dohodne-li se písemnou formou oprávněný dědic s Poskytovatelem na užívání Služeb, případně využívá-li aktivně Služby i po smrti Účastníka, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě.
5. Dohodne-li se písemnou formou Oprávněný nástupce s Poskytovatelem na užívání Služeb, případně využívá-li aktivně Služby i po převedení nebo prodeji společnosti Účastníka, přechází tím na něj účastnický vztah k dané Službě.

## XI. Práva z vadného plnění – reklamace, řešení sporů

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Účastníkovi sjednanou Službu za podmínek, v kvalitě a v rozsahu uvedených ve Smlouvě, resp. Všeobecných obchodních podmínkách a Všeobecných technických podmínkách, a zavazuje se pouze k činnostem sjednaným ve Smlouvě, resp. Všeobecných obchodních podmínkách a Všeobecných technických podmínkách. Poskytovatel odpovídá pouze za porušení povinností vykonat takto sjednané činnosti, a nikoliv za výsledek.
2. V případě, že byla Služba vadně poskytnuta a provedení nápravy je možné, má Účastník právo na bezplatnou nápravu, zejména na doplnění Služby nebo na poskytnutí náhradní Služby.
3. Není-li provedení nápravy možné a Službu nelze kvůli vadě řádně užívat, má Účastník právo na přiměřenou slevu z ceny Služby nebo od Smlouvy odstoupit. Případná další práva vyplývající z platných právních předpisů nejsou tímto ustanovením dotčena.

4. Práva z vadného plnění Účastníkovi nenáleží, pokud o vadě před poskytnutím Služby věděl nebo vadu sám způsobil, zejména poskytnutím nesprávných nebo neúplných informací a podkladů.
5. Právo z vadného plnění nevylučuje právo na náhradu škody, čeho lze však dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu, včetně náhrady škody.
6. Uplatnění reklamace
  - a. Účastník má právo uplatnit reklamaci poskytnuté Služby (vadné plnění) nebo obdržené faktury – daňového dokladu, pokud tato neobsahuje náležitosti předepsané zákonem či je vystavena v rozporu se Smlouvou.
  - b. Reklamaci faktury je Účastník povinen uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co ji obdržel.
  - c. Reklamaci vadného plnění je Účastník povinen uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co mu byla Služba poskytnuta, a mohl vadu zjistit.
7. Reklamace Účastníka, který je spotřebitelem.
  - a. Účastník uplatňuje práva z vadného plnění u Poskytovatele zpravidla písemně, přičemž v oznámení uvede své údaje, vytýkanou vadu plnění, stejně tak právo z vadného plnění, jaké si zvolil (způsob vyřízení reklamace).
  - b. Poskytovatel písemně potvrdí Účastníkovi, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy vady (náprava Služby) nebo jiné vyřízení reklamace a dobu jejího trvání, případně písemně odůvodní zamítnutí reklamace.
  - c. Změna volby práva z vadného plnění bez souhlasu Poskytovatele je možná jen tehdy, žádal-li Účastník opravu vady (nápravu Služby), která se ukáže být neodstranitelná.
  - d. Poskytovatel je povinen ihned, nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci Účastníka. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady včetně doby potřebné k vyžádání a poskytnutí součinnosti od třetích stran. Informaci o nutnosti odborného posouzení a vyžádání nebo poskytnutí součinnosti od třetích stran v této lhůtě sdělí Účastníkovi.
  - e. Reklamaci Účastníka včetně odstranění vady (náprava Služby), Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 (třiceti) dnů od uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel s Účastníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení Smlouvy.
  - f. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění se prodlužuje o dobu od uplatnění oprávněné reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Účastník povinen si plnění převzít.
  - g. Nebude-li reklamace vyřešena jiným způsobem nebo nedohodne-li se Poskytovatel s Účastníkem jinak, budou Účastníkovi vráceny zaplacené částky za reklamované Služby ve výši odpovídající přiměřené slevě z ceny Služeb nebo částky chybně vyúčtované s tím, že přeplatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany Poskytovatele započteny na úhradu pohledávek za Účastníkem. V případě, že je dle platných daňových předpisů třeba vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), jsou Strany povinny poskytnout si potřebnou součinnost ke splnění příslušných daňových povinností.
  - h. U oprávněné reklamace náleží Účastníkovi náhrada účelně vynaložených nákladů. Neuplatní-li však právo na náhradu těchto nákladů do 1 (jednoho) měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu (uplatnit reklamaci), nárok na náhradu nákladů ztrácí.
  - i. Pokud Poskytovatel postupuje při vyřizování reklamací Účastníků, kteří nejsou spotřebiteli, obdobným způsobem, jako při vyřizování reklamací Účastníků, kteří spotřebiteli jsou, neuznává tím, že tito Zákazníci mají všechna práva, která náleží pouze spotřebitelům.
  - j. V případě Vyšší moci nebo nastanou-li na straně Účastníka okolnosti, na jejichž základě Účastník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Poskytovatelem zabezpečené služby, nevzniká Účastníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.
8. Účastník může své stížnosti a připomínky týkající se Smlouvy uplatnit telefonicky nebo písemně prostřednictvím kontaktních údajů Poskytovatele uvedených v čl. II. Podmínek. V případě, že má stížnost Účastníka, který je spotřebitelem, obsahové náležitosti jako reklamace Služeb, bude tato stížnost vyřízena jako reklamace podle Podmínek.
9. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení sporu, přičemž se může se svou stížností nebo návrhem na mimosoudní řešení obrátit na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), která vykonává dozor nad dodržováním povinností podle příslušných předpisů o ochraně spotřebitele a je rovněž příslušným orgánem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Spotřebitel může pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů využít platformu pro řešení sporů on-line, která je dostupná na internetových stránkách.
10. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.
11. Smlouva a související otázky se řídí českým právem, zejména Občanským zákoníkem, předpisy o ochraně spotřebitele, a dalšími právními předpisy České republiky v platném znění. Případné soudní spory mezi Stranami řeší příslušné obecné soudy České republiky.

## XII. Odpovědnost za škody

1. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv svou povinnost v souvislosti s plněním smlouvy, a Účastníkovi z takového jednání vznikne škoda, jejíž náhrada není pokryta pojištěním Účastníka, je odpovědnost Poskytovatele za vznik této škody limitována
  - a. částkou 10.000, - Kč, není-li ve Smlouvě výslovně uvedena jiná částka, a současně
  - b. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk a nepřímé škody s výjimkou škod způsobených úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

2. Poskytovatel je zproštěn povinnosti náhrady škody vůči Účastníkovi vzniklé mu porušením povinnosti ze Smlouvy či ze zákona Poskytovatelem v důsledku Vyšší moci.
3. Poskytovatel neodpovídá za:
  - a. výpadky podpůrných služeb třetích osob souvisejících s poskytováním Služby (např. nefunkčnost Sítí, poruchy a výpadky sítě internet),
  - b. za případnou škodu, která v důsledku těchto skutečností Účastníkovi vznikla,
  - c. nefunkčnost Senzorů v případě užití zdrojů / baterií jiných typů, než je uvedeno v manuálu,
  - d. nefunkčnost Senzorů v případě neprovedení výměny zdrojů / baterií po upozornění na nutnost výměny, kdy upozornění je zprostředkováno automaticky v rámci Služby prostřednictvím alarmového signálu ve formě SMS zprávy Účastníkovi.
4. Účastník je povinen vyrozumět Poskytovatele písemně o vzniku škody a uplatnit nárok na její náhradu bez zbytečného odkladu po jejím vzniku, nejpozději však do 1 (jednoho) měsíce od vzniku škody.
5. Účastník se zavazuje v případě vzniku škody vynaložit ve vztahu k Poskytovateli, případně pojišťovně, u které má sjednáno Poskytovatel pojištění své odpovědnosti za škodu, veškerou součinnost potřebnou pro posouzení příčin vzniku škody, výše škody a následně pro likvidaci pojistné události.

### XIII. Prodej Zboží

1. Ve Smlouvě se může Poskytovatel zavázat k předání Zboží Účastníkovi. V takovém případě je Účastník povinen zaplatit Poskytovateli kupní cenu uvedenou ve Smlouvě, případně v Ceníku či Doplnkovém ceníku zvýšenou o DPH.
2. Místem odevzdání a převzetí je místo instalace Zboží sjednané ve Smlouvě. Poskytovatel je Zboží povinen dodat před Aktivací Služeb.
3. Ve vztahu ke Zboží zakoupenému u Poskytovatele odpovídá Poskytovatel Účastníkovi za to, že Zboží je při převzetí Účastníkem bez vad a ve shodě se Smlouvou. Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí. Účastník je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době 24 měsíců od převzetí Zboží. Pokud bylo ve Smlouvě v rámci Tarifu Služby sjednáno delší časové období než 24 měsíců, je Účastník oprávněn uplatnit právo z vady po dobu trvání tohoto období. U použitého Zboží včetně např. repasovaných Senzorů může být tato lhůta zkrácena na 12 měsíců, pokud takové zkrácení Poskytovatel vyznačí v informačním dokumentu o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady nebo na prodejním dokladu.
4. V případě, že má Zboží při převzetí vady, má Účastník právo na jejich bezplatné odstranění. Odstranění vady spočívá především v opravě nebo výměně vadné součásti.
5. Pokud nelze vadu bez zbytečného odkladu opravit, může Účastník požadovat i dodání nového Zboží, není-li to nepřiměřené vzhledem k povaze vady.
6. Není-li možná oprava, výměna součásti ani dodání nového Zboží, má Účastník právo od Smlouvy v rozsahu koupě reklamovaného Zboží odstoupit.
7. Pokud Účastník neodstoupí, může požadovat přiměřenou slevu.
8. Právo na dodání nového Zboží, výměnu součásti či odstoupení od Smlouvy Účastníkovi vzniká také při větším počtu vad či opětvém výskytu vady po opravě.
9. Poskytovatel neodpovídá za vady Zboží způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem (včetně změny nebo jiného zásahu do software), používáním v rozporu s návodem k obsluze, vniknutím cizích látek do přístroje, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem neodvratné události (živelní pohroma), mechanickým poškozením vinou Účastníka či třetí osoby, bylo-li zařízení připojeno na jiné než předepsané napájecí napětí, přepětím, nebo pokud byla závada způsobena ve spojení s nestandardním příslušenstvím. Za neodborný a neoprávněný zásah se považuje zejména takové nakládání se zařízením, kdy dojde k porušení ochranných prvků (plomb či přelepek) chránících citlivé technické prvky uvnitř Zboží. Práva nemohou být uplatněna v případě, je-li vyžadována úprava, modifikace nebo adaptace vedoucí k rozšíření funkcí Zboží oproti zakoupenému provedení nebo možnosti jeho provozu v jiných technických podmínkách, než pro které bylo navrženo, vyrobeno a schváleno.
10. Právo na uplatnění reklamace zakoupeného Zboží má účastník zejména v prodejním místě, kde bylo zboží zakoupeno, anebo v sídle Poskytovatele. Reklamací se uplatňuje osobně s tím, že je třeba předložit kompletní reklamované Zboží a uvést přesný charakter závady. Při podání reklamace je Účastník dále povinen prokázat, že Zboží zakoupil u Poskytovatele. Účastník obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy.
11. Poskytovatel vyřizuje reklamace bez zbytečného odkladu a nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s Účastníkem výslovně nedohodne na lhůtě delší. Nebude-li vada odstraněna včas, má Účastník právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny za Zboží anebo od Smlouvy v rozsahu koupě reklamovaného Zboží odstoupit.

### XIV. Změna Podmínek

1. Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu Všeobecné obchodní podmínky z důvodu rozumné potřeby (zejména z důvodu rozšíření poskytovaných Služeb vč. doprovodných, změny technologie použité k nebo při poskytování Služeb, změny cen nebo podmínek plnění třetí strany využívané Poskytovatelem při poskytování Služeb, změny právních předpisů upravujících poskytování Služeb či regulujících navazujících oblastí, nebo změny v jejich výkladu, resp. v rozhodovací praxi dotčených orgánů) změnit.

2. Změnu je Poskytovatel povinen předem oznámit Účastníkovi, a to buď prostřednictvím e-mailu, faktury nebo Klientského účtu, a zároveň uveřejněním příslušné změny a nového znění Všeobecných obchodních podmínek, které nahrazuje předchozí znění, na Webu nejpozději 2 (dva) měsíce před nabytím jejich účinnosti.
3. Účastník je povinen se se změnou Všeobecných obchodních podmínek seznámit. Účastník má právo změny odmítnout, a to písemnou výpovědí Smlouvy se 4 (čtyř) měsíční výpovědní dobou, jejíž běh počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.
4. Pokud Účastník nevypraví písemně Smlouvu ve smyslu předchozího odstavce nejpozději před nabytím účinnosti změny, platí, že navrhovanou změnu Všeobecných obchodních podmínek k datu navrhované účinnosti přijal.

## **XV. Závěrečná ustanovení**

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou součástí Smlouvy o poskytování Služby a nestanoví-li Smlouva jinak, řídí se práva a povinnosti Stran příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) a obecně závaznými technickými normami upravujícími technické aspekty poskytování služeb či zařízení.
2. Strany se zavazují, že případné rozpory vyplývající z těchto Všeobecných obchodních podmínek budou řešit tyto zejména cestou vzájemné dohody s cílem dosáhnout smírného řešení a naplnění účelu Smlouvy.
3. Poskytovateli svědčí zákonné zmocnění (zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zák. č. 128/2000 Sb., o obcích) ke shromažďování, nakládání a zpracovávání osobních údajů v souvislosti s plněním dle těchto Podmínek a platné Smlouvy.

Strany shodně prohlašují, že žádné ustanovení v těchto Podmínkách nemá charakter obchodního tajemství, jež by požadovalo zvláštní ochrany.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky společnosti vstupují v platnost a účinnost dne 1. února 2020.