



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SLUŽEB PCO SPOLEČNOSTI

MARK2 CORPORATION CZECH A.S.

I.

Předmět všeobecných podmínek služeb PCO společnosti Mark2 Corporation Czech a.s.

1. Všeobecné podmínky služeb pultu centralizované ochrany (dále jen „podmínky“) specifikují postupy činností a způsob vyhodnocení přijatých zpráv obsluhou pultu centralizované ochrany, postupy provádění zásahů zásahovou jednotkou v objektu klienta. Podmínky jsou obchodními podmínkami ve smyslu ust. § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi smluvními stranami, kdy jejich základním účelem je stanovení základních pravidel, na základě kterých bude mezi stranami poskytováno plnění.

II.

Výklad a definice základních pojmů

1. **poskytovatelem** se rozumí společnost Mark2 Corporation Czech a. s., se sídlem: Praha 1, Vladislavova 1390/17, Praha 1, PSČ: 110 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 5692.
2. **klientem** je fyzická, nebo právnická osoba, jež uzavřela s poskytovatelem smlouvu o poskytování bezpečnostních služeb dálkového střežení na PCO.
3. **smlouvou** se rozumí smlouva o poskytování bezpečnostních služeb dálkového střežení na PCO.
4. **elektronická zabezpečovací signalizace (EZS)** je elektronický poplachový systém, který narušením poplachové smyčky v objektu klienta indikuje přítomnost narušitele v zastřeženém prostoru, případně technický stav, který vyžaduje reakci ze strany poskytovatele.
5. **protipožární elektronická signalizace (EPS)** – je elektronický poplachový systém, který narušením poplachové smyčky indikuje vznik požáru v objektu.
6. **pult centralizované ochrany (PCO)** je dispečerské pracoviště s 24hodinovým provozem vybaveným technologiemi pro příjem a zpracování zpráv z objektů zabezpečených pomocí elektronické zabezpečovací signalizace, protipožární elektronické signalizace aj.
7. **operátor PCO** reaguje na zprávy ze střežených objektů, řídí činnost zásahových jednotek, postupuje dle „smlouvy“ a „podmínek“, směrnice PCO a platných zákonů České Republiky.
8. **zásahová jednotka** – je uniformovaná jednotka poskytovatele, nebo jednotka jiné bezpečnostní agentury jako smluvního partnera poskytovatele, která co nejrychlejší a účinným zásahem slouží k ochraně života, zdraví a majetku klienta.
9. **zpráva „Poplach“** – je zpráva přijatá na PCO ze zabezpečovací signalizace EZS, EPS, která indikuje aktivaci některého z hlásičů ve střeženém objektu. Aktivace může být způsobena vstupem, nebo pokusem o vstup do zastřeženého objektu, nebo může být způsobena sepnutím požárního detektoru indikujícím hrozící, nebo propuknutí požár v objektu.
10. **zpráva „PANIKA“** – je zpráva přijatá na PCO ze zabezpečovací signalizace EZS, která vznikla stlačením tísňového tlačítka určeného pro případ přímého ohrožení klienta. Může být umístěna na klávesnici EZS, na pevném místě v objektu, nebo bezdrátově spojené s EZS.
11. **heslo** – je slovní, číselný, nebo kombinovaný výraz, který slouží k prokázání oprávněnosti kontaktní osoby komunikovat o bezpečnostní situaci na objektu. V případě neuvedení hesla kontaktní osobou na vyžádání operátora PCO není operátor oprávněn podávat jakékoliv informace o objektu klienta, nebo přijímat požadavky kontaktní osoby.
12. **ZÁSAH** je služba, při které operátor při přijetí zprávy o poplachu v objektu klienta automaticky vysílá zásahovou jednotku ke kontrole objektu. Zásahová jednotka může být vybavena klíčem, nebo jiným ovládacím prvkem umožňujícím kontrolu objektu. Postup činnosti operátora v případě přijetí zprávy může být upraven ve smlouvě v oddílu nastavení služby. Uskutečněný výjezd zásahové jednotky je účtován klientovi dle ceníku služeb PCP. V ceně je uskutečněný výjezd, který byl proveden na základě násilného vniknutí do objektu.
13. **fyzická ostraha objektu** – fyzické střežení objektu nad rámec 1 hodiny v případě, že kontrolou objektu bylo zjištěno, že objekt není narušen, ale je zjištěna závada v uzavření objektu.
14. **kontrola uzamčení objektu** je doplňková služba, kdy operátor neprodleně informuje kontaktní osoby o tom, že:
 - a) nedošlo k zajištění objektu po určeném čase vymezeném ve smlouvě
 - b) došlo k odjištění objektu v časovém rozmezí vymezeném ve smlouvě, ve kterém by objekt měl být zajištěn
15. **zasílání výpisu událostí** je doplňková služba, při které poskytovatel pravidelně zasílá na uvedené adresy a uvedenou formou výpis měsíčních událostí přijatých na PCO.

III.

Práva a povinnosti poskytovatele

Poskytovatel je povinen dodržovat následující postupy:

1. Bez odkladu vyhodnotit všechny přijaté informace z připojeného zabezpečovacího systému objektu klienta na PCO.
2. Okamžitě po přijetí informace rozlišit o jaký druh zprávy se jedná.
3. Vyslat zásahovou jednotku na pokyn klienta, a to vždy za použití hesla uvedeného ve smlouvě a za podmínek upřesněných smlouvou – článek „Nastavení služby“ a „Zásahovým plánem“, který je sestaven na míru dle standardizovaných postupů a eventuálně specifických požadavků klienta
4. V případě přijetí zprávy o poplachu v objektu klienta v době, kdy je objekt odemčen, telefonuje operátor PCO kontaktním osobám klienta a zjišťuje možnou příčinu poplachu. Nedovolá-li se operátor PCO žádné z kontaktních osob, postupuje jako při poplachu ze zamčeného (zajištěného) objektu.
5. V případě, že po přijetí zprávy o poplachu v objektu klienta dojde následně k přijetí zprávy o odjištění systému platným kódem do 1 minuty, je považována poplachová informace za planý poplach a tedy poplach za zrušený. Operátor PCO zásahovou jednotku v takovém případě nevysílá.

6. V případě přijetí zprávy o poplachu v objektu klienta, který je částečně zajištěn (tj. jsou aktivovány jen některé detektory zabezpečovacího systému), a následném přijetí zprávy o odjištění platným kódem, není takový poplach považován za planý a postupuje dle článku III. odst. 4.
7. Pracovníci poskytovatele jsou klientem zmocněni k provedení veškerých nutných zásahů a úkonů, vyplývajících z možné aplikace ustanovení § 24 a § 25 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, v účinném znění, § 29 a § 28 trestního zákoníku v účinném znění, § 76 odst. 2 zákona o trestním řízení soudním (trestní řád), v účinném znění a §§ 2900 až 2908 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění.
8. Služba ZÁSAH - V případě přijetí jakékoliv poplachové zprávy operátor reaguje dle postupu domluveného ve smlouvě v oddílu Nastavení služby nebo v Zásahovém plánu. Reakcí může být volání kontaktních osob klienta, čekání na zrušení poplachu platným kódem či heslem, vyslání výjezdové jednotky po uplynutí intervalu pro zrušení, nebo okamžitý výjezd. Standardním postupem však zůstává, že výjezd je vyslán po uplynutí 1 minuty od přijetí poplachové zprávy ze střeženého objektu, pokud nedojde k jeho zrušení platným uživatelským kódem, nebo telefonicky kontaktní osobou klienta za použití hesla.
9. V případě přijetí signálu o poplachu PANIKA z objektu klienta postupuje operátor takto:
Operátor neprodleně vyšle zásahovou jednotku ke kontrole objektu klienta. Tento výjezd není možné po vyslání zásahové jednotky odvolat žádným způsobem, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.
10. V případě ztráty spojení PCO s objektem operátor neprodleně zhodnotí možné příčiny vyhodnoceného stavu s ohledem na typ přenosového zařízení. Pokud operátor vyhodnotí, že přijatá zpráva o ztrátě spojení PCO s objektem klienta může ohrozit bezpečnost objektu, vyšle kontrolní výjezd zásahové jednotky k objektu klienta, která prověří situaci na objektu. Pokud operátor PCO vyhodnotí, že přijatá zpráva o ztrátě spojení PCO s objektem klienta je způsobena hromadným výpadkem technického charakteru na straně poskytovatele komunikačních služeb (JTS, GSM, LAN, GPRS, aj.), nebude na tuto zprávu z objektu reagováno. Operátor však učiní nezbytné kroky ke zjištění rozsahu hromadného výpadku a časového plánu zprovoznění komunikačních služeb.
11. V případě přijetí zprávy na PCO o výpadku elektrického napájení v objektu klienta operátor vyčká 5 hodin na příchod zprávy o obnově elektrického napájení v objektu. Nedojde-li k obnovení dodávky elektrického proudu do této doby, informuje telefonicky, nebo zasláním SMS zprávy kontaktní osoby klienta.
12. V případě přijetí zprávy na PCO o poruše akumulátoru na objektu klienta operátor PCO neprodleně informuje kontaktní osoby klienta. V případě nedostupnosti kontaktních osob, zašle SMS zprávu s informací na všechna telefonní čísla kontaktních osob.
13. Pokud operátor PCO vyšle zásahovou jednotku ke kontrole objektu, zaznamená vyslání zásahové jednotky do databáze monitorovacího softwaru PCO.
14. Po příjezdu k objektu klienta se zásahová jednotka nahlásí pomocí radiostanice, nebo mobilního telefonu operátorovi PCO, který upřesní, ze které zóny, případně části byla zpráva o poplachu v objektu přijata. Čas příjezdu zásahové jednotky operátor zaznamená do databáze monitorovacího softwaru PCO.
15. Zásahová jednotka provede kontrolu objektu tak, aby násilně nepřekročila žádnou překážku, a výsledek kontroly hlásí operátorovi PCO, který provede záznam o průběhu kontroly do databáze monitorovacího softwaru PCO.
16. V případě zjištění narušení objektu, nebo požáru zajistí zásahová jednotka ve spolupráci s operátorem PCO přivolání kontaktních osob, Policie ČR, popřípadě jiných služeb – Hasiči, Plyn pohotovost, atd.
17. Zásahová jednotka provede fyzickou ostrahu narušeného, nebo nezajištěného objektu. Fyzická ostraha trvá do příchodu klienta, kontaktní, nebo prokazatelně pověřené osoby. Zásahová jednotka, která provádí fyzickou ostrahu vykonává opatření proti následným škodám v rozsahu odpovídající způsobu narušení. Zajistí stopy nutné k ohledání místa narušení apod. Fyzická ostraha může být vyžádána i klientem. Fyzické střežení objektu je do 1 hodiny od vyhlášení poplachu na PCO v rámci ceny skutečného výjezdu. Nad rámec 1 hodiny fyzické ostrahy se cena řídí dle ceníku služeb PCO za každou započatou hodinu.
18. V případě, že kontrolou objektu bylo zjištěno, že objekt není narušen, ale je zjištěna závada v uzavření objektu, volá operátor PCO kontaktní osoby klienta, která rozhodne o dalším postupu. V případě nedostupnosti kontaktních osob pošle operátor SMS zprávu na všechna telefonní čísla kontaktních osob. Zásahová jednotka setrvává na místě nedostatečně zabezpečeného objektu a vyčká dalších pokynů. Vyžaduje-li to situace na objektech ostatních zákazníků Poskytovatele, může zásahová jednotka dočasně opustit objekt z důvodu plnění neodkladných služebních povinností. Po jejich splnění se vrací na místo nedostatečně zabezpečeného objektu. Pokud je to možné, může být zásahová jednotka nahrazena jiným pracovníkem, který bude dohled nad nedostatečně zabezpečeným objektem vykonávat. Všechny informace o průběhu činnosti jsou operátorem zaznamenány do databáze monitorovacího softwaru PCO. Fyzické střežení objektu je do 1 hodiny od vyhlášení poplachu na PCO v rámci ceny skutečného výjezdu. Nad rámec 1 hodiny je pak cena fyzické ostrahy dle ceníku služeb PCO.
19. Poskytovatel je oprávněn ke všem, v těchto podmínkách popsaných činnostech použít třetí osoby, vždy však odpovídá za provádění veškerých služeb, jako by je prováděl sám.
20. V případě, že z objektu přichází na PCO poskytovatele nadměrné množství poplachových zpráv (více než 50 zpráv za 24 hodin), které byly všechny do dosažení limitu 50 zpráv vyhodnoceny při kontrole operátorem jako falešné detekce (jež bývající zpravidla způsobeny závadou na detektoru), informuje o této skutečnosti poskytovatel klienta a do doby odstranění závady klientem nebo jím pověřenou osobou nebude zprávy/detekce z předmětného detektoru na objektu přijímat a činit jakékoliv navazující úkony ve smyslu těchto podmínek. Tento postup nebude považován za porušení povinností poskytovatele a poskytovatel do doby odstranění závady/nápravy předmětného detektoru neodpovídá klientovi za jakoukoliv škodu či jinou újmu způsobenou tímto omezením služeb.

IV.

Práva a povinnosti zásahové jednotky

1. Zásahová jednotka je povinna v co nejkratším možném čase od nahlášení zprávy operátorem po optimální trase dojet k objektu, na který je operátorem vyslána. Od vyslání výjezdu po dojetí k objektu nesmí zásahová jednotka překročit čas 20 minut, není-li vzájemnou písemnou dohodou mezi poskytovatelem a klientem uvedeno jinak.
2. Zásahová jednotka po příjezdu k objektu, na kterém je vyhlášen poplach, informuje operátora PCO o svém dojezdu na objekt. Čas příjezdu je zaznamenán operátorem do databáze monitorovacího softwaru PCO.

2. Po upřesnění, o kterou zónu, případně část objektu v poplachu se jedná, provede zásahová jednotka vnější kontrolu objektu a všech přístupových cest do něho (dveře, okna, výlohy, světlíky, apod.) Je-li vybavena klíčem, nebo jiným ovládacím prvkem, provede kontrolu dle specifikace objektu, případně vnitřní kontrolu objektu, byla-li sjednána klientem.
3. Zásahová jednotka vždy neprodleně a pravdivě informuje o zjištěných skutečnostech operátora PCO, která rozhodne o dalším postupu – informuje kontaktní osoby klienta, informuje Policii ČR, Hasiče, případně další složky potřebné k řešení situace vzniklé na objektu klienta.
4. V případě, že zásahová jednotka v objektu klienta, na kterém byl vyhlášen poplach, nezjistí žádné narušení, objekt je bez známek narušení a na PCO nepřišly další poplachové informace, ukončí po pokynu operátora zásah na objektu. Zanechá na objektu hlášení o provedené kontrole objektu na viditelném místě, nebo na místě určeném klientem.
5. V případě, že zásahová jednotka zjistí, že poplach způsobila osoba, která chybou manipulací se zabezpečovacím systémem vyvolala poplach, je oprávněna požadovat na přítomné osobě prokázání totožnosti osobním dokladem. Zásahová jednotka je oprávněna si z osobního dokladu (občanský průkaz, řidičský průkaz, zbrojní průkaz, aj.) opsat do protokolu o provedení výjezdu jméno, příjmení, číslo dokladu a datum narození. Tento protokol o provedení výjezdu si nechá od uvedené osoby podepsat.
6. V případě, že osoba pohybující se v objektu, nebude ochotna prokázat svoji totožnost, je zásahová jednotka oprávněna a povinna tuto osobu zadržet a považovat ji za narušitele objektu a ve spolupráci s operátorem PCO přivolat na místo Policii ČR a kontaktní osoby klienta.
7. Zásahová jednotka je oprávněna v kontrolovaném objektu zadržet osoby, které se tam neoprávněně nacházejí, za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy.
8. Zásahová jednotka je povinna předat zadrženou osobu Policii ČR ihned po jejím příjezdu na objekt.
9. Zásahová jednotka ve spolupráci s operátorem PCO zajistí střežení objektu tak, aby nemohlo dojít k dalším škodám na majetku, nebo k újmě na životě a zdraví oprávněných uživatelů objektu.
10. Fyzickou ostrahu narušeného objektu je zásahová jednotka povinna vykonávat až do předání objektu klientovi, kontaktní osobě, nebo prokazatelně pověřenému zástupci klienta.
11. O každém zásahu je zásahová jednotka povinna vyhotovit podrobný zápis na předepsaném formuláři.
12. Zásahová jednotka vždy svým jednáním postupuje tak, aby neohrozila dobré jméno všech zúčastněných stran.
13. Zásahová jednotka nesmí neoprávněně vnikat do uzamčených prostor, jež nebyly určeny ke kontrole objektu.
14. Zásahová jednotka nesmí poskytovat jakékoliv informace týkající se klientů poskytovatele, výkonech své činnosti a vnitřních postupech systému centralizované ochrany PCO.
15. Zásahová jednotka nesmí zasahovat do zabezpečovacího systému, nebo ho odpojovat, ani kdyby se jednalo o požadavek klienta.

V.

Práva a povinnosti klienta

Práva klienta:

1. Klient má právo na řádné plnění objednaných služeb sjednaných smlouvou.
2. Klient je povinen zajistit obsluhu a údržbu zabezpečovacího systému tak, aby nedošlo k jeho selhání a/nebo vysílání neopodstatněných signálů. Za tímto účelem je klient je povinen zajistit na vlastní náklady servis a pravidelné revize dle platných norem odborné způsobilou firmou.
3. Klient je povinen oznámit ihned všechny změny v objektu, které jsou způsobilé ovlivnit kvalitu zásahu a mohly by ohrozit životy a zdraví pracovníků zásahové jednotky, provádějící zásah.
4. Klient má právo na informace o průběhu a výsledku zásahu na objektu klienta a další informace týkající se bezpečnostní situace objektu klienta.
5. Klient má právo odstoupit od smlouvy dle ujednání stanovených v článku VIII. této smlouvy.
6. Klient má právo na reklamaci služeb stanovených smlouvou dle článku VI. těchto podmínek.
7. Klient má právo na ochranu dat, jež byla klientem poskytovateli sdělena a svěřena. Poskytovatel si vyhrazuje právo sdělit informace o způsobu nastavení zabezpečovacího systému servisní organizaci, která má zabezpečovací systém ve své správě a to tak, aby nebyl ohrožen předmět této smlouvy.

Povinnosti klienta:

8. Klient je povinen pracovníkům poskytovatele nebo jím pověřeným osobám poskytovat veškerou součinnost potřebnou pro napojení, nebo odpojení zabezpečovacího systému na PCO, k provádění kontrol tohoto napojení.
9. Klient nesmí zasahovat do zabezpečovacího systému ani sám, ani prostřednictvím třetích osob bez vědomí poskytovatele.
10. Klient musí umožnit pověřené osobě poskytovatele demontáž a odvoz komunikačního zařízení a to v případě, že komunikační zařízení bylo klientovi pronajato, nebo zapůjčeno a došlo k ukončení platnosti smlouvy.
11. Klient je povinen poskytovat, nebo zajistit poskytnutí pracovníkům zásahové jednotky potřebnou součinnost při plnění povinností zásahové jednotky v souvislosti s řešením bezpečnostní situace vzniklé na objektu.
12. Klient je povinen neprodleně hlásit všechny změny, které by mohly ovlivnit plnění předmětu smlouvy. Jedná se především o změny v údajích klienta, jména a telefonická spojení kontaktních osob klienta, změny ovlivňující funkci zabezpečovacího systému, prostorové změny uspořádání objektu, stavební úpravy, nebo změny ve vzhledu objektu.
13. Klient je povinen neprodleně dodat klíče, nebo jiné ovládací prvky již předané poskytovateli sloužící k řádné kontrole objektu, pokud došlo k jejich výměně a hrozí, že může být znemožněna zásahové jednotce řádná kontrola objektu.
14. Klient je povinen ve spolupráci se servisní organizací, která má zabezpečovací systém ve své správě, zajistit provádění pravidelných ročních revizí funkčnosti zabezpečovacího systému, přenosových tras a přenosových kódů na PCO. Nedodržením této podmínky se klient vystavuje nebezpečí, že funkce zabezpečovacího systému může být ohrožena a může být považována za zanedbání povinností klienta.

VI.

Odpovědnost za škodu a reklamace vad služeb

1. Každá ze smluvních stran odpovídá za újmu a škodu, kterou způsobila v souvislosti s porušením povinností vyplývajících ze smluvního vztahu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených právními předpisy.
2. Vznikne-li klientovi škoda nebo povinnost uhradit pokutu či jinou sankci v důsledku plnění pokynu, příkazu nebo nařízení klienta poskytovatelem, na kterém i přes upozornění poskytovatele klient trval, neodpovídá poskytovatel za takto vzniklou škodu, pokutu či jinou sankci.
3. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v případě selhání systému či jeho vyřazení z provozu, stejně tak jako v případě, kdy z jakéhokoliv důvodu nedojde k přenosu signálu o narušení objektu do PCO (např. poruchou telekomunikačního vedení či poruše datového spojení).
4. Poskytovatel má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu pro pojistná nebezpečí s limitem plnění ve výši 12.000.000,- Eur. Poskytovatel se zavazuje po dobu trvání smlouvy nesnížit výši uvedeného sjednaného pojistného krytí odpovědnosti za škodu.
5. Klient může uplatnit svá práva u poskytovatele, vyplývající z odpovědnosti poskytovatele za vady služby, podáním písemné reklamace.
6. Reklamaci je nutné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení daňového dokladu poskytovatele za předmětné služby, nebo od vzniku rozhodné skutečnosti, a to písemně na adresu poskytovatele.
7. Reklamaci vyřizuje poskytovatel v zákonem stanovených lhůtách, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od podání, resp. doručení reklamace.
8. Pokud je reklamační ze strany poskytovatele uznána jako oprávněná, je poskytovatel povinen:
 - a) Pokud byla shledána závada v rozsahu a kvalitě poskytovaných služeb, odstranit závadu poskytování služby, popřípadě zajistit plnění předmětu smlouvy náhradním způsobem, nebo upravit cenu poskytnuté služby, která je předmětem reklamace.
 - b) Jedná-li se o právo na vrácení přeplatku již zaplacených cen za poskytované služby, vrátit vzniklý přeplatek formou započtení přeplatku ve prospěch klienta pro následující účtovací období, nebo formou dobropisu.
9. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na platebním dokladu i sporné vyúčtování cen ve výši platné v době poskytnutí služeb, pokud nebyl poskytovatelem povolen odklad této platby, který lze podat pouze při současném uplatnění reklamace. Odklad platby může poskytovatel povolit až do doby vyřízení reklamace.
10. Žádná smluvní strana není odpovědná za porušení svých závazků vyplývajících ze smlouvy v důsledku vyšší moci. Pokud okolnosti vyšší moci zabrání jedné ze smluvních stran plnit částečně nebo úplně závazky plynoucí ze smlouvy, pak je tato smluvní strana povinna informovat o tom písemně nejpozději do pěti pracovních dnů od vzniku okolností vyšší moci druhou smluvní stranu. Vyšší mocí se rozumí takové okolnosti vzniklé po podepsání smlouvy, které nastaly nezávisle na vůli smluvních stran a jsou důsledkem neobvyklých a nepředpokládaných událostí, např. teroristických útoků, hackerských útoků, ohně, povodní, přírodních katastrof, nefunkčnosti GSM/GPRS a obdobných datových sítí poskytovaných mobilními a datovými operátory, výpadků elektrického proudu a dalších událostí, jež nemohou smluvní strany ovlivnit a překonat nebo jen za vynaložení nadměrného úsilí či nákladů.

VII.

Fakturační a platební podmínky

1. Platebním podkladem pro placení za poskytované služby PCO je daňový doklad - faktura, vystavený poskytovatelem v čtvrtletní nebo v měsíční periodě v závislosti na zvolené periodě uvedené ve smlouvě.
2. Dnem zdanitelného plnění se považuje den vystavení daňového dokladu. První faktura při zahájení poskytování služeb PCO na aktuální kalendářní rok resp. čtvrtletí, nebo jejich adekvátní část, bude vystavena k datu podpisu smlouvy, resp. datu zahájení plnění poskytovaných služeb.
3. Klient se zavazuje složit poskytovateli peněžní částku ve výši jednonásobku paušální platby za poskytované služby PCO jako zálohu na úhradu případných peněžních závazků klienta vzniklých ze smlouvy (dále jen „kauce“), která bude splatná společně s první fakturou (daňovým dokladem) za poskytované služby PCO. V případě, že dojde ke vzniku nedoplatků na poskytovaných službách, je poskytovatel oprávněn použít kauci nebo její část na úhradu těchto nedoplatků s tím, že je poskytovatel oprávněn určit dobu zápočtu. Pro případ, že bude kauce shora uvedeným způsobem částečně nebo úplně spotřebována, je klient povinen složit na účet poskytovatele takovou částku, aby byla kauce doplněna na sjednanou výši, a to ve lhůtě 10 kalendářních dnů od data, kdy mu bude tato skutečnost poskytovatelem sdělena. Pokud klient tento závazek nesplní, je poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit stejným způsobem a se stejnými důsledky, jako v případě odstoupení od smlouvy v případě prodlení klienta s úhradou za poskytované služby. Kauci je rovněž možné použít v případě ukončení smlouvy na úhradu poslední platby za poskytované služby PCO. V případě, že nedojde ke vzniku nároku na použití kauce nebo kauce nebude použita na úhradu poslední platby za poskytované služby, je poskytovatel povinen kauci po ukončení smlouvy vrátit klientovi zpět po konečném vyúčtování plateb za poskytované služby, nejpozději však do 30 dnů od skončení smlouvy.
4. Faktury (daňové doklady) vystavené poskytovatelem, budou zasílány na adresu klienta uvedenou v záhlaví smlouvy (případně na jinou adresu domluvenou ve smlouvě v části týkající se fakturačních údajů) nebo elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě.
5. Fakturovaná částka ceny za služby odvedené na základě smlouvy je splatná do 14-ti dnů ode dne vystavení faktury a to na bankovní účet poskytovatele uvedený na daňovém dokladu.
6. V případě prodlení s platbou fakturované ceny za služby nebo její části se klient zavazuje uhradit úroky z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý kalendářní den prodlení platby.
7. Alternativní způsob placení za poskytované služby PCO lze sjednat na základě písemné žádosti klienta po jejím odsouhlasení poskytovatelem písemným dodatkem ke smlouvě.
8. Poskytovatel je oprávněn ceny služeb sjednané ve smlouvě anebo v jejich přílohách jednostranně upravit a změnit, a to zejména s ohledem na růst nákladů spojených s poskytovanými službami, v případě legislativních změn majících vliv přímo či nepřímo na poskytované služby či s ohledem na vývoje cen a mezd v národním hospodářství. K úpravě cen nebude docházet častěji než jedenkrát v průběhu jednoho kalendářního roku. Poskytovatel se zavazuje oznámit úpravy cen klientovi písemnou formou (dopis anebo e-mail anebo skrze datovou schránkou nebo jiným obdobným

způsobem) a to minimálně 30 dní přede dnem účinnosti této změny. V případě, že změnou cen dojde ke zhoršení postavení klienta, má klient právo smlouvu vypovědět s účinností ke dni předcházejícímu den, ve kterém nové ceny nabydou účinnosti. Vypověď podaná z uvedeného důvodu klientem musí být doručena poskytovateli nejméně 3 dny přede dnem, ve kterém nové ceny nabydou účinnosti, jinak se k ní nepřihlíží.

VIII.

Doba trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností od data uzavření uvedeného ve smlouvě.
2. Smluvní vztah lze ukončit na základě vzájemné dohody nebo výpovědi jedné ze smluvních stran, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí dva měsíce a počíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
3. Poruší-li jedna strana smlouvu podstatným způsobem, může druhá smluvní strana bez zbytečného odkladu ve lhůtě o délce trvání 15 dnů od okamžiku jejího porušení od smlouvy odstoupit. V případě prodlení klienta s úhradou odměny delší 30 kalendářních dnů je poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit nebo ji vypovědět bez výpovědní doby, přičemž odstoupení od smlouvy nebo výpověď smlouvy z tohoto důvodu jsou v tomto případě účinné dnem jejich písemného doručení klientovi. V případě pochybností se má za to, že doručeno bylo třetím dnem ode dne podání písemnosti k poštovní přepravě.
4. Provádění služeb poskytovatelem podle smlouvy je považováno v souladu s § 2004 odst. 3 občanského zákoníku za nepřetržitou, respektive opakovanou činnost, když již přijatá dílčí plnění smluvních činností sama o sobě mají pro klienta význam a z tohoto důvodu mohou smluvní strany od smlouvy odstoupit jen s účinky do budoucna.

IX.

Zpracování osobních údajů

1. Smluvní strany jsou povinny počínat si při nakládání s osobními údaji souvisejícími s plněním smlouvy v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále také jako „GDPR“). Smluvní strany jsou povinny poskytovat si pouze přesné a aktualizované osobní údaje a jsou povinny se bezodkladně informovat o jejich změnách.
3. V případě, že předmětem plnění smlouvy je zpracování osobních údajů pro klienta, je klient správcem osobních údajů a poskytovatel zpracovatelem osobních údajů. Podrobnější vymezení předmětu a doby trvání takového zpracování, jeho povahy a účelu, typu osobních údajů, kategorií subjektů údajů a práv a povinností smluvních stran stanoví zvlášť uzavřená smlouva o zpracování osobních údajů. Bez uzavření této zvláštní smlouvy v takovém případě není možné plnění dle smlouvy poskytovat v plném rozsahu.
4. Smluvní strany berou na vědomí, že osobní údaje smluvních stran (fyzických osob) nebo jejich zaměstnanců nutné pro uzavření, realizaci a splnění této smlouvy je možné zpracovávat bez výslovného souhlasu těchto subjektů na základě zákonného titulu splnění smlouvy dle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR. Podrobnější informace ohledně zpracování údajů klienta poskytovatelem jako správcem jsou uvedeny v Příloze č. 1 těchto podmínek – Informace o zpracování osobních údajů.

X.

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se zavazují nakládat s informacemi, se kterými se smluvní strany seznámili při jednáních souvisejících s podpisem smlouvy a průběhu poskytování služeb jako důvěrnými a nebudou je poskytovat bez souhlasu druhé ze smluvních stran třetí osobě.
2. Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit znění podmínek při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně poskytovatele jakož i z důvodu změny právních předpisů. Aktuální znění VOP je k dispozici na internetové adrese https://www.m2c.eu/wp-content/uploads/2024/12/Mark2_Corporation_vseobecne_podminky.pdf. Poskytovatel je povinen oznámit klientovi informaci o změnách písemně nebo emailem (například ve faktuře za služby a podobných písemnostech) nejméně třicet (30) kalendářních dnů před nabytím jejich účinnosti. Klient je oprávněn změnu podmínek písemně odmítnout nejpozději do data nabytí účinnosti změněných podmínek. Právo změny podmínek odmítnout má klient jen tehdy, pokud se jedná o podstatnou změnu podmínek a zároveň taková změna představuje zhoršení právního postavení klienta. Neprojeví-li klient alespoň přede dnem účinnosti novelizovaných podmínek s nimi výslovný písemný nesouhlas, stávají se novelizované podmínky závazné pro další smluvní vztah podle smlouvy.
3. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním podmínek.
4. V případě klienta spotřebitele ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012 Sb. je k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.
5. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž oba mají stejnou platnost. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom ze stejnopisů.
6. Jednotlivá ustanovení smlouvy mohou být měněna, doplňována, nebo rušena pouze písemnými dodatky ke smlouvě podepsanými zástupci obou smluvních stran.
7. Smlouva nabyvá platnosti dnem podpisu druhou ze smluvních stran. Poskytování služby bude započato po doplnění údajů o klientovi a střeženém objektu do databáze monitorovacího softwaru PCO a po kontrole komunikace zabezpečovacího systému na PCO. Pokud nenastane překážka, která by znemožňovala plnění předmětu smlouvy, bude služba PCO spuštěna nejpozději do třech pracovních dní od doručení smlouvy poskytovateli. O případné překážce, která brání spuštění služby, je poskytovatel povinen informovat klienta nebo kontaktní osobu klienta.

**Příloha č. 1 Všeobecných podmínek služeb PCO společnosti Mark2 Corporation Czech a.s.
Informace pro smluvní partnery o zpracování osobních údajů**

dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“)

Vaše osobní údaje jsou zpracovávány společností Mark2 Corporation Czech a.s., IČ: 257 19 751, jako správcem osobních údajů, v rámci uzavírání obchodních vztahů týkajících se poskytování našich služeb nebo naopak objednávání vašeho zboží nebo služeb nutných pro zajištění fungování naší společnosti. V souladu s čl. 13 GDPR bychom vám o tom chtěli říct více informací:

Zpracování osobních údajů je prováděno na základě nezbytnosti pro uzavření a splnění smlouvy mezi správcem a vámi, jako subjektem osobních údajů (pokud jste fyzická osoba) nebo jako zaměstnavatelem těchto subjektů údajů, protože bez poskytnutí určitých osobních údajů není možné smlouvu realizovat. Zpracovávány jsou identifikační a kontaktní osobní údaje vás nebo vašich zaměstnanců, a to pro jednotlivé účely plnění našeho smluvního vztahu, jako je např.

- evidence uzavřených smluv a kontaktních osob,
- zasílání daňových dokladů a jiných písemností,
- provádění plateb za poskytnutá plnění,
- vedení účetní a daňové evidence,
- zákaznická podpora a péče o zákazníky,
- předávání formulářů, protokolů a jiných dokladů, apod.

a také další údaje, které při plnění smlouvy přirozeně vzniknou, např.

- historie poskytnutých služeb a zakoupeného zboží nebo
- naše vzájemná zaznamenaná komunikace.

Vaše údaje poskytnuté na základě této smlouvy můžeme také používat na základě našich oprávněných zájmů, a to pro účely

- nabízení dalších služeb nebo novinek v našem portfoliu jako součást přímého marketingu nebo
- uplatňování našich právních nároků a obrana proti nárokům uplatněným proti nám.

Pokud jste nám udělili také souhlas k dalším účelům zpracování, zpracováváme dále i osobní údaje, které jste nám na základě tohoto souhlasu poskytli pro zvláštní účely uvedené v takovém souhlasu.

Při zpracování všech výše uvedených údajů vždy dbáme na to, abychom dodržovali základní zásady dle čl. 6 GDPR. Zabezpečení osobních údajů je zajištěno organizačními a technickými opatřeními přijatými v souladu s právními předpisy tak, abychom udělali vše proto, aby nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, pozměnění, neoprávněnému zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů nebo k neoprávněnému přístupu k nim. Všichni naši zaměstnanci jsou vázáni mlčenlivostí ohledně skutečností, které při své práci zjistí. Protože to rozsah našich činností vyžaduje, jmenovali jsme také pověřence pro ochranu osobních údajů.

Osobní údaje nepředáváme do třetích zemí a nejsou předávány dalším příjemcům vyjma

- našich externích dodavatelů, které používáme pro zajištění některých našich agend, jako je vedení účetnictví a zpracování daňových přiznání a auditů, controlling, právní služby, provádění auditů systémů řízení kvality, marketing nebo nákup zboží a služeb. I tyto zpracovatele ale zavazujeme, aby dodržovali veškerá pravidla zpracování osobních údajů a zachovávali mlčenlivost.
- případů vyplývajících z plnění právních povinností vyžadujících předávání orgánům státu, jako je např. dodržování účetních a daňových povinností, evidence náhradních plnění, dodržování bezpečnosti práce apod.,
- předávání souvisejícím s uplatňování našich práv u orgánů státu v insolvenčních, exekučních, trestních a jiných soudních nebo správních řízeních, uplatňování škodních událostí u pojišťoven, apod.

Délka uložení osobních údajů je určována jednotlivými účely jejich zpracování a délkou trvání našeho smluvního vztahu. Po skončení trvání smlouvy jsou ponechány jen údaje nutné pro splnění našich právních povinností, ve výjimečných případech i údaje nutné pro případné uplatňování nároků z této smlouvy vzniklých nebo bránění se jim, v takovém případě však nejdéle po dobu 4 let od ukončení smlouvy nebo do pravomocného skončení příslušného soudního či jiného řízení.

Poskytnutí osobních údajů je předpokladem nezbytným pro plnění smlouvy, v případě jejich neposkytnutí by nebylo možné smlouvu uzavřít nebo v jejím plnění pokračovat. Při zpracování osobních údajů nedochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

Máte právo na přístup k osobním údajům, které se vás týkají a které jsou námi jako správcem zpracovávány, máte právo požadovat jejich opravu, podat námitku proti zpracování či požadovat omezení zpracování, pokud zjistíte, že jsou tyto údaje



nesprávné nebo jsou zpracovávány v rozporu s právními předpisy. V některých případech můžete také od nás žádat osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a jejich předání jinému správci nebo máte právo nebýt předmětem rozhodnutí založeného výhradně na rozhodnutí bez činnosti člověka. Veškerá svá práva můžete uplatnit u pověřence na níže uvedené emailové adrese nebo písemně na naší kontaktní adrese správce.

V případě, kdy se domníváte, že zpracováním osobních údajů dochází k porušení GDPR, máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, Česká republika.

Kontakt správce: Mark2 Corporation Czech a.s., Vladislavova 17, 110 00 Praha 1
Kontakt pověřence pro ochranu osobních údajů: cz.dpo@m2c.eu