

Bezpečnostní centrum Jablotron (BCJ) je středisko služeb pro zákazníky společnosti JABLOTRON SECURITY a.s.

- Tísňová linka Jablotron (TLJ) je dispečerské pracoviště BCJ s nepřetržitým provozem, které sleduje a vyhodnocuje zprávy přicházející z chráněného objektu zákazníka, koordinuje činnost Asistenční zásahové služby, informuje zákazníka o výsledku kontroly chráněného objektu a přijímá od něho instrukce – pokyny k ochraně jeho objektu.
- Zákaznická linka Jablotron (ZLJ) je kontaktní místo, kam se zákazník obrací se svými požadavky.
- Asistenční zásahová služba (AZS) je pracovník BCJ nebo smluvního subdodavatele, který provádí fyzickou kontrolu chráněného objektu zákazníka, případně jinou dohodnutou činnost.
- Zákazník určuje kontaktní osoby, které jsou v případě přijetí signálu POPLACH nebo technologické události z alarmu postupně volány TLJ, a to v pořadí zvoleném zákazníkem. Informace jsou předány první dostupné kontaktní osobě.
- Kontaktní osoby označené jako „Uživatel“ jsou informovány o událostech v objektu a jsou oprávněny odvolat výjezd AZS, není-li v podmínkách služby stanoveno jinak.
- Kontaktní osoby označené jako „Administrátor“ mohou kromě oprávnění „Uživatele“ provádět změny v nastavení poskytované služby.
- BCJ monitoruje a archivuje komunikaci mezi TLJ a alarmem, a mezi TLJ a zákazníkem – kontaktními osobami.
- Pokud AZS zjistí, že chráněný objekt je narušen, TLJ předá informace o narušení Policii ČR nebo orgánům činným v trestním řízení.
- Pro zabezpečenou komunikaci s TLJ si zákazník určuje heslo složené z libovolných alfanumerických znaků. Kontaktní osoby jsou povinny se při komunikaci s TLJ identifikovat určeným heslem.
- Kontrola objektu AZS při signálu Poplach se provádí, pokud má zákazník sjednanou některou ze služeb Ochrany: Celková ochrana, Běžná ochrana, Základní ochrana. Zákazník definuje způsob reakce na přijatý signál POPLACH. Buď je informován před výjezdem AZS (pokud se TLJ dovolá) a sám rozhodne o jejím vyslání nebo je výjezd vyslán automaticky. TLJ po provedené kontrole objektu informuje zákazníka o výsledku kontroly.

Podmínky služby Celková ochrana:

- Ve službě Celková ochrana jsou výjezdy AZS v ceně služby. Vykazuje-li objekt nadměrné množství planých poplachů, je zákazník povinen učinit opatření k nápravě. Přitom mu BCJ bude nápomocné. V případě prokazatelného opakovaného neřešení takové situace zákazníkem, může BCJ navrhnout zákazníkovi přechod na službu Běžná ochrana nebo zcela vypovědět poskytování služby.
- Zákazník si může vyžádat výjezd AZS i v případě havárie vody, plynu, výpadku el. proudu apod. TLJ zajistí zákazníkovi zásah havarijní služby a AZS zabezpečí vstup havarijní služby do objektu zákazníka. Náklady na zásah havarijní služby nese zákazník.
- Zákazník je oprávněn zdarma si jednou ročně ověřit činnost BCJ prostřednictvím vyvolaného testovacího poplachu.
- Zákazník si může v průběhu jednoho roku, např. v době dlouhodobé nepřítomnosti v objektu, vyžádat dvě kontroly chráněného objektu. Tyto kontroly budou provedeny v požadovaném období na základě objednávky provedené na ZLJ. O výsledku kontroly je zákazník informován dohodnutým způsobem (např. formou SMS zprávy).

Podmínky služby Celková a Běžná ochrana

- Ve službě CELKOVÁ nebo BĚŽNÁ ochrana zajišťuje BCJ kontrolu vnitřních prostor objektu. Pro takovou kontrolu je nutností předat AZS příslušné klíče od objektu kód alarmu. AZS o převzetí klíčů sepíše protokol. Klíče jsou uloženy v zapečetěné obálce.
- BCJ vyhotovuje zápis o každé kontrole objektu a také zápis o použití klíčů při vnitřní kontrole.
- Zákazník má možnost vyžádat si výjezd v případě, že si zabouchne dveře od chráněného objektu nebo ztratí klíče. AZS po ověření totožnosti odemkne prostřednictvím svěřených klíčů. V případě, že dojde k zabouchnutí dveří s klíčem v zámku nebo poruše zámku, může TLJ zajistit pohotovostní zámečnickou službu.
- Zákazník si může vyžádat dovoz náhradních klíčů od vozu do 6 hodin kamkoliv v rámci ČR. Podmínkou je sjednání doplňkové služby na Zákaznické lince a uložení náhradních klíčů do trezoru TLJ. Dovězení klíčů je zpoplatněno dle aktuálního ceníku doplňkových služeb.

- Zákazník si může nastavit službu, kdy ho TLJ informuje, pokud v odjištěném stavu chráněného objektu nebyl definovanou dobu žádný pohyb. Nastavení této služby musí podporovat alarm instalovaný v chráněném objektu.
- Zákazník si může k jednotlivým uživatelům alarmu definovat časová pásma oprávnění ke vstupu do objektu. Pokud vstoupí uživatel do objektu mimo tuto dobu, je o tom zákazník informován TLJ*.
- Pokud zákazník ztratí nebo je mu odcizena platební karta, poskytne mu na vyžádání TLJ potřebné informace pro zablokování platební karty u jeho banky.

Podmínky služby Celková, Běžná a Základní ochrana

- Zákazník si může v případě nebezpečí přivolat prostřednictvím tísňového poplachu pomoc AZS. Tísňový poplach zpravidla nelze odvolat. Komunikace při tísňovém poplachu probíhá tak, aby nedošlo k ohrožení zákazníka.
- Zákazník si může definovat časové pásmo, kdy alarm musí být zapnutý. Pokud se tak nestane je o tom prostřednictvím TLJ informován*.
- Při vyhlášení poplachu nedopatřením nebo chybnou manipulací s alarmem, může zákazník bez prodlení výjezd AZS odvolat a tento pak není účtován. Pokud dojde bezprostředně po vyhlášení poplachu k odjištění alarmu uživatelem, považuje TLJ tento poplach za chybnou manipulaci a nereaguje na něj.
- Při sjednané službě TELEFONICKÝ DOHLED, TLJ pouze informuje zákazníka o přijetí signálu POPLACH. V této službě není poskytována asistence AZS.
- Funkce alarmu je nepřetržitě monitorována. Pokud TLJ přijme signál o poruše alarmu, informuje na základě dohody buď zákazníka, nebo jeho servisní organizaci.
- Zákazník, který využívá bezpečnostní SIM Jablotron, má přístup do internetové samoobsluhy Jablotron. V této samoobsluze má možnost kontrolovat a ovládat svoje alarmy. Přístupové údaje do samoobsluhy obdrží zákazník e-mailem.
- Zákazník může zmocnit svojí servisní firmu k nahlášení zahájení a ukončení servisních prací na alarmu.
- Smlouva o sjednané službě poskytované BCJ je uzavřena vystavením Certifikátu o poskytování služeb BCJ. Certifikát obsahuje mj. údaje o chráněném objektu, sjednané službě a datu její aktivace. Aktuální podmínky poskytování služeb BCJ jsou ke stažení na www.jablotron.cz. Pokud bude docházet k aktualizaci podmínek poskytování služeb, upozorní včas BCJ zákazníka prostřednictvím e-mailu na provedené změny.
- Zákazník souhlasí, aby BCJ pro účely poskytování služeb zpracovávalo jeho osobní údaje obsažené v Certifikátu. Osobní údaje nebudou bez předchozího souhlasu zákazníka zpřístupněny třetím osobám, pokud to není nezbytné pro poskytování služeb. BCJ sdělí, na žádost zákazníka, v jakém rozsahu jsou jeho osobní údaje zpracovány, případně mu podá vysvětlení, pokud se zákazník domnívá, že ke zpracování osobních údajů dochází v rozporu s dohodnutým účelem zpracování.
- Měsíční tarif za poskytované služby zákazník hradí formou čtvrtletního předplatného na příslušné kalendářní čtvrtletí. BCJ vždy v dostatečném předstihu zašle na e-mailovou adresu zákazníka pokyny k platbě. Po zaplacení obdrží zákazník e-mailem fakturu – daňový doklad. V případě prodlení zákazníka s platbou poskytuje BCJ služby po dobu jednoho neuhrazeného předplatného, maximálně tři měsíce. Tím není dotčena povinnost zákazníka uhradit dlužné částky za poskytnuté služby. Předplatné služeb nezahrnuje výjezdy AZS** a fyzickou ostrahu objektu.
- Výpověď smlouvy může učinit kterákoliv ze stran, a to i bez udání důvodu, přičemž vždy je tak možno učinit jedině ke konci kalendářního čtvrtletí. Výpovědní doba činí nejméně jeden měsíc.
- Zákazník je povinen informovat BCJ o změnách, které jsou podstatné pro identifikaci objektu AZS (vizuální změny objektu) nebo pro kontrolu objektu AZS při poplachu (výměna zámků apod.).
- Pro spolehlivou funkci alarmu je nutná jeho pravidelná roční kontrola montážním technikem

* Tyto služby jsou určeny pouze pro firmy

** Celková ochrana zahrnuje výjezdy AZS

Podmínky provozu bezpečnostní SIM

- V případě, že má zákazník sjednanou některou ze služeb OCHRANA, zahrnuje tarif za příslušnou službu i provoz SIM karty v alarmu.
- Užívá-li zákazník pouze službu bezpečnostní SIM karty, je mu tato služba fakturována čtvrtletně dle platného ceníku.
- V ceně provozu bezpečnostní SIM je zahrnuta datová komunikace pro trvalý dohled nad funkcí alarmu, datové toky pro provoz internetové samoobsluhy, přenos až 70 informačních SMS zákazníkovi měsíčně (nad tento limit se každá SMS účtuje 2,90 Kč vč. DPH).
- BCJ sleduje náklady na komunikaci alarmu zákazníka a pokud by tyto přesáhly v příslušném kalendářním měsíci částku 400,-Kč, učiní opatření k zabránění nežádoucího navýšení fakturace zákazníkoví.
- Bezpečnostní SIM karta je majetkem společnosti JABLOTRON ALARMS a.s. a je určena výhradně k použití v dodaném alarmu. Bude-li SIM karta použita v jiném zařízení, je majitel SIM karty oprávněn její provoz zablokovat.
- Majitel SIM karty je oprávněn nahlížet do podrobných výpisů komunikací SIM karty poskytovaných provozovatelem sítě a tuto informaci využít při komunikaci se zákazníkem.
- Nebude-li zákazník řádně platit za používání bezpečnostní SIM karty (přímo či prostřednictvím platby za ostatní služby) je BCJ oprávněno zablokovat provoz SIM karty po předchozím prokazatelném upozornění zákazníka. K zablokování komunikace z tohoto důvodu však dojde až po té, co zpoždění platby přesáhne 3 měsíce.
- Bude-li bezpečnostní SIM karta využívána zákazníkem déle než 30 dnů bez aktivace služby BCJ, dojde k jejímu zablokování. BCJ je před takovým zablokováním SIM karty povinno kontaktovat zákazníka technicky dostupnými prostředky tak, aby měl možnost zjednat nápravu.
- Uvedené podmínky pro provoz bezpečnostní SIM karty se aplikují od okamžiku, kdy zákazník prvně využije SIM kartu k přenosu informací.
- Pokud zákazník ve svém alarmu použije jinou SIM kartu, nemůže čerpat žádné bonusy a služby spojené s použitím bezpečnostní SIM karty. Zároveň je v takovém případě povinen vrátit bezpečnostní SIM kartu BCJ.

Rozšíření záruky alarmu

- Rozšířením záruky alarmu JABLOTRON se rozumí závazek JABLOTRON ALARMS a.s. bezplatně opravovat vadný alarm ve svém servisním středisku po dobu 7 let od první instalace alarmu.
- Rozšířená záruka nepokrývá náklady spojené s provedením opravy v místě instalace (demontáž, montáž, přepravné, poštovné a cestovné apod.).
- Bezplatná oprava alarmu se nevztahuje na vady způsobené nesprávným či nevhodným používáním alarmu, na vady způsobené úmyslným poškozením, nadměrným opotřebením nebo na poškození vyšší mocí (požár, úder blesku, povodeň apod.).
- Rozšířená záruka se vztahuje na vlastní alarm, nikoliv na provedení jeho montáže (odpovídá montážní firma).
- Rozšířená záruka se nevztahuje na baterie.
- Instalace alarmu musí být prokazatelně provedena montážní firmou, která je v době montáže alarmu držitelem platného certifikátu firmy JABLOTRON ALARMS a.s., opravňujícímu k provádění montáží příslušného výrobku.
- Rozšířená záruka se poskytuje pouze při dodržení předepsaných montážních postupů a při užívání alarmu v souladu s dodaným návodem.
- Při uplatňování nároku rozšířené záruky musí být zákazník aktivním uživatelem služby BCJ spojené s daným alarmem (minimálně služby Bezpečnostní SIM). Aktivaci služby a její platnost musí doložit Certifikátem o poskytování služeb BCJ.

Pojištění škody pro případ selhání či překonání alarmu

Společnost JABLOTRON ALARMS a.s. má pojištěnu svoji odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku i pro případy škody způsobené odcizením věci z objektu či zničením věci v objektu střeženém alarmem. Pro uznání náhrady případné škody je zapotřebí splnit ze strany zákazníka - uživatele alarmu (dále jen zákazníka), následující podmínky pojištění:

- Zákazník a jeho alarm musí být řádně registrováni v BCJ.

- Alarm musí být od své aktivace nastaven tak, aby v BCJ pořizoval archivní kopii podrobného záznamu provozních událostí. Tyto informace jsou v datovém centru BCJ archivovány pro případné prověření pojistné události pojišťovnou.
- Zákazník musí mít, pro zajištění archivace provozních událostí, aktivní službu BCJ spojenou s daným alarmem (minimálně služba Bezpečnostní SIM).
- Instalace alarmu musí být prokazatelně provedena montážní firmou vlastníci v době montáže platný certifikát k provádění montáží výrobků produkce JABLOTRON ALARMS a.s.
- Při uplatňování nároku na pojistné plnění musí zákazník doložit fakturu - účetní doklad vázající se k montáži alarmu a doklad o pravidelné roční kontrole funkce alarmu provedené certifikovaným montážním technikem.
- Podmínkou pro uplatnění pojistné události je, že škoda byla šetřena Policií ČR.
- V případě nejasností zajišťuje expertizu věcného splnění podmínek pojištění expert pověřený společností JABLOTRON ALARMS a.s.
- Základní pojištění kryje škody způsobené selháním či překonáním alarmu do maximální výše 2 milionů Kč, u cenností do 0,5 milionu Kč (pro službu Celková Ochrana je horní limit plnění 5 milionů Kč).
- Za poruchu alarmu se považuje prokazatelná technická závada zařízení v době vloupání - s výjimkou závad, které systém před pojistnou událostí průkazně oznámil uživateli a tento nezajistil jejich odstranění.
- Za selhání systému se považuje situace, kdy pachatel prokazatelně provedl akci, kterou měl systém indikovat, a k indikaci nedošlo - například otevření dveří, pohyb v prostoru krytém pohybovým detektorem, rozbití okna.
- Podmínkou plnění je, že v případě poruchy či selhání alarmu musí být objekt řádně uzamčen, okna uzavřena a alarm zapnut.

Pojištění pokrývá skutečně vzniklé škody typu:

- Odcizení či zničení movitých věcí prokazatelně uložených v objektu - plnění do sjednaného limitu plnění ve výši 2 milionů Kč (5 milionů pro službu Celková ochrana).
- Odcizení či zničení cenností prokazatelně uložených v objektu - plnění do sjednaného limitu plnění ve výši 0,5 milionu Kč.
- Odcizení či zničení stavebních součástí a příslušenství objektu prokazatelně v objektu instalovaných - plnění do sjednaného limitu plnění ve výši 2 milionů Kč.

Plnění se neuskuteční:

- Pokud nebyl alarm v době události v režimu určeném k signalizaci události - tzn. nezajištěno - průkazně z archivu dat uložených v BCJ či vnitřní paměti alarmu.
- Pokud ke škodě došlo v takové části objektu, kde nebyly instalovány prvky potřebné k detekci situace.
- Pokud alarm na vzniklou situaci reagoval v souladu s deklarovanými funkcemi, tzn. ke škodě došlo i přesto, že systém správně fungoval.
- Pokud bude prokázáno, že alarm nebyl v době události instalován v souladu s údaji uvedenými při registraci či aktivaci alarmu, či pokud bude prokázáno, že nevyužíval služby BCJ v souladu se stanovenými podmínkami (např. za sjednanou službu řádně neplatil).
- Pokud bude prokázáno, že selhání či překonání alarmu nebylo způsobeno důvodem, který mohl jeho výrobce ovlivnit při konstrukci a výrobě zařízení ovlivnit.

Uplatnění náhrady škody:

- Nárok na náhradu vzniklé škody uplatňuje zákazník neprodleně (max. do 10 pracovních dnů) u výrobce zařízení (tj. Jablotron Alarms a.s.) a výrobce předává požadavek spolu s vyjádřením výrobce a vyjádřením provozovatele služeb pojišťovně.
 - Pojišťovna rozhoduje o uznání nároku dle svých interních předpisů, pravidel a obecných podmínek sjednaného pojištění. Stanovisko pojišťovny a případné plnění náhrady škody předává výrobce zákazníkovi.