

## Všeobecné podmínky servisních služeb

### I. Úvodní ustanovení

1. REVIZE zahrnuje pravidelnou kompletní prohlídku všech komponentů systému, zkoušku správné funkčnosti, nastavení jednotlivých prvků a jejich případné čištění. Dále pak kontrolu a měření provozních veličin z hlediska bezpečného provozu, stanovení funkčních parametrů systému a kontrolu programové konfigurace systému. Výsledkem revize je závěr o funkci systému či jeho případných nedostatcích a způsobu jejich odstranění tak, aby bylo dosaženo správných funkčních parametrů systému. Případné další výkony přesahující rozsah revize, jakož i materiál nutný pro uvedení systému do požadovaného či funkčního stavu jsou účtovány podle platného Ceníku servisních služeb (dále jen „Ceník“), o výsledku revize je zpracován písemný protokol.
2. V ceně revize nejsou zahrnuty OSTATNÍ SERVISNÍ PRÁCE tj. náklady na úpravy, předělávání a rozšiřování systému dle požadavků zákazníka, dále opravy závad způsobených živelnou či jinou událostí, za kterou neodpovídá ani ALARMOVÉ SYSTÉMY CZ, ani opravy úmyslných poškození systému nebo závad způsobených nedodržováním návodu k obsluze systému, jakož ani náklady na opravy plynoucí z běžného opotřebení systému či jeho částí.
3. OPRAVA je servisní výkon prováděný v případě poruchy systému, či výkon nutný k zajištění správných provozních parametrů poté, co byly zjištěny závady nebo odchylky. Opravy prováděné v rámci záruky se řídí příslušnými záručními podmínkami. AKUTNÍ OPRAVOU se rozumí zejména případy, kdy systém obtěžuje své okolí (např. houkání sirény), nebo v případech kdy rychlá oprava může zabránit škodám na majetku či zdraví. Opravy vzdáleným přístupem jsou prováděny na základě objednání zákazníka a jsou logovány v zařízení odběratele.
4. Telefonická poradenská služba (Hot-line) je zřízena jako rychlý poradenský servis zákazníkovi za účelem vysvětlení případných nejasností plynoucích z návodu k použití systému. Služba Hot-line je poskytována zdarma 24 hod denně.

### II. Poskytování servisních služeb

1. ALARMOVÉ SYSTÉMY CZ je povinna poskytovat servisní služby dle obecně závazných právních předpisů a v čase, za podmínek a v rozsahu dohodnutých se zákazníkem.
2. V případě periodických servisních služeb dohodnutých se zákazníkem (napr. revize, funkční zkouška), ALARMOVÉ SYSTÉMY CZ kontaktuje zákazníka vždy, uplyne-li doba, ve které má být periodická servisní služba poskytnuta a zákazník si nedohodne přesný termín jejího provedení.
3. Zákazník se zavazuje umožnit ALARMOVÉ SYSTÉMY CZ provedení sjednaných servisních služeb a zaplatit za ně dohodnutou cenu. Zařízení, u kterého zákazník neumožní provedení pravidelné servisní služby, není z hlediska poskytovaných služeb Bezpečnostního centra na základě zvláštní smlouvy s JABLOTRON SECURITY považováno za funkční.
4. Provedené servisní práce potvrzuje zákazník ALARMOVÉ SYSTÉMY CZ na záznamu o servisním úkonu.
5. Zákazník není oprávněn provádět jakékoliv změny, úpravy, ani jakékoliv jiné zásahy do systému, s výjimkou zásahu, k nimž je dle manuálu systému oprávněn coby uživatel systému. Pokud by takovou změnu provedl, odpovídá za funkčnost systému a případné škody vzniklé v důsledku nesprávné funkce systému jdou na jeho vrub.
6. Zákazník je povinen neprodleně hlásit ALARMOVÉ SYSTÉMY CZ všechny změny kontaktních adres a telefonů a hlásit veškeré úpravy a změny v interiéru střeženého objektu, které by mohly ovlivnit funkčnost systému.

### III. Objednávání servisních služeb

1. Objednání servisní služby zákazník provádí u servisního střediska ALARMOVÉ SYSTÉMY CZ na telefonním čísle: **773 309 999** a to nejlépe ve dnech po-pá, v pracovní době od 8.00 do 16.00 hodin.
2. Pro objednání servisní služby by si měl zákazník připravit následující údaje:
  - a. jméno/název vlastníka či provozovatele systému
  - b. adresu instalace
  - c. jméno objednatele služby a kontaktní spojení
  - d. jméno kontaktní osoby pro servisní úkon včetně kontaktního spojení
  - e. projev závady systému případně příčinu poruchy

### IV. Platební podmínky

1. Podkladem pro zaplacení ceny servisních služeb je daňový doklad vystavený ALARMOVÉ SYSTÉMY CZ vždy po provedení servisního zásahu. Lhůta splatnosti při bezhotovostní úhradě činí 14 dnů ode dne doručení daňového dokladu zákazníkovi. V případě prodlení se zaplacením ceny za servisní služby je ALARMOVÉ SYSTÉMY CZ oprávněna požadovat po zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení. Případný nárok na náhradu škody tímto není nijak dotčen.
2. V ceně servisních služeb není zahrnut materiál dodaný zákazníkovi k zajištění správné a spolehlivé funkce systému, jakož ani náklady na dopravu servisního technika. Tyto jsou zákazníkovi účtovány na základě ceníků platných v době dodání služby.