

Všeobecné obchodní podmínky

pro servisní práce, montážní práce a funkční zkoušky / periodické kontroly
zabezpečovacích systémů

Společnost	HEROS GROUP s.r.o., Plzeňská 155/113, Praha 150 00, IČ: 63148374, DIČ: CZ63148374 Kontakt: info@heros.cz - 608 955 035 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 365123
Účinnost od	1.4.2026
Verze dokumentu	1.0

1. Úvodní ustanovení

- Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen "VOP") upravují práva a povinnosti mezi poskytovatelem služeb a jeho zákazníky při poskytování servisních prací, montážních prací, funkčních zkoušek, periodických kontrol, konfigurací, oprav, výměn prvků, přesunů zařízení, vzdálené podpory a souvisejících činností na zabezpečovacích systémech, zejména PZTS / EZS, CCTV, přístupových a souvisejících technologiích.
- Tyto VOP se použijí, není-li v individuální smlouvě, objednávce, potvrzené nabídce, servisní smlouvě, protokolu nebo ceníku ujednáno jinak. Individuální ujednání smluvních stran mají přednost před zněním těchto VOP.
- Ustanovení těchto VOP se použijí přiměřeně jak pro podnikatele, tak pro spotřebitele; v případech, kdy právní předpisy poskytují spotřebiteli vyšší ochranu, mají kogentní ustanovení právních předpisů přednost před těmito VOP.

2. Vymezení základních pojmů

- Poskytovatelem se rozumí společnost uvedená v záhlaví tohoto dokumentu.
- Objednatelem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která si u poskytovatele objedná plnění.
- Systémem nebo zařízením se rozumí zabezpečovací, poplachová, kamerová, přístupová nebo související technická infrastruktura včetně kabeláže, napájení, komunikačních cest, koncových prvků, software a příslušenství.
- Protokolem se rozumí servisní protokol, montážní protokol, protokol o funkční zkoušce nebo jiný předávací dokument zachycující rozsah provedených prací, stav systému, zjištěné závady, doporučení a další relevantní údaje.

- Předběžnou cenou se rozumí orientační odhad ceny uvedený v nabídce, objednávce nebo protokolu; nejde-li výslovně o pevnou cenu, je závazným vyúčtováním až vystavená faktura.

3. Objednávka a uzavření smlouvy

- Smluvní vztah vzniká zejména podpisem smlouvy či objednávky (včetně elektronického podpisu prostřednictvím platformy DigiSign / CRM Raynet), potvrzením nabídky, výslovným potvrzením e-mailem nebo jiným prokazatelným souhlasem stran s rozsahem plnění. Smluvní strany považují elektronický podpis za rovnocenný podpisu vlastnoručnímu.
- V naléhavých případech může být požadavek přijat i telefonicky nebo ústně; poskytovatel je v takovém případě oprávněn vycházet z informací sdělených objednatelem a následně je promítnout do protokolu nebo do potvrzení objednávky.
- Poskytovatel je oprávněn před zahájením prací požadovat upřesnění zadání, doplnění technických informací, zajištění přístupu, složení zálohy nebo potvrzení osoby oprávněné jednat za objednatele.

4. Rozsah poskytovaných služeb

- Montážní práce mohou zahrnovat dodávku zařízení, instalaci, zapojení, konfiguraci, oživení, základní zaškolení obsluhy a předání do provozu v rozsahu výslovně sjednaném mezi stranami.
- Servisní práce mohou zahrnovat diagnostiku, opravu, seřízení, výměnu vadných nebo opotřebovaných prvků, aktualizaci firmware, obnovení konfigurace, preventivní údržbu a související technické úkony.
- Funkční zkoušky a periodické kontroly ověřují pouze takový rozsah systému, který byl sjednán, technicky zpřístupněn a fakticky otestován. Protokol zachycuje skutečný rozsah testu, včetně částí, které nebyly testovány nebo je nebylo možné bezpečně či účelně testovat.
- Není-li výslovně písemně dohodnuto jinak, plnění nezahrnuje zejména stavební práce, malování a zapravení, projektovou dokumentaci, revize vyhrazených technických zařízení, služby operátora, poplatky za SIM, poplatky PCO / ARC, zásahy třetích stran ani odstranění závad na technologiích, které nebyly předmětem objednávky.

5. Součinnost objednatele

- Objednatel je povinen poskytnout řádnou a včasnou součinnost potřebnou k provedení prací, zejména zajistit přístup do objektu, přístup k zařízení, napájení, datovou nebo GSM konektivitu, přístupové údaje, informaci o dosavadních závadách a o zásazích jiných osob do systému.
- Objednatel je povinen zajistit přítomnost osoby oprávněné potvrdit rozsah prací, převzetí plnění a seznámení se se zjištěnými závadami a doporučeními. Poskytovatel je

oprávněn považovat osobu přítomnou na místě zásahu za osobu oprávněnou jednat za objednatele, pokud objednatel neoznámí jinak.

- Objednatel je povinen předem oznámit všechny okolnosti, které mohou ovlivnit bezpečnost zásahu nebo funkci systému, včetně návaznosti na PCO / ARC, požárně-bezpečnostní režimy, výluky, stavební omezení, interní předpisy objektu nebo zvláštní bezpečnostní režim pracoviště.

- Neposkytne-li objednatel potřebnou součinnost, zejména pokud technikovi nebude v dohodnutém čase umožněn přístup k zařízení, je poskytovatel oprávněn práce přerušit a objednateli vyúčtovat smluvní pokutu za marný výjezd ve výši 1 000 Kč. Tím není dotčen nárok poskytovatele na náhradu účelně vynaložených nákladů na dopravu a ztracený čas technika.

6. Termíny a způsob provedení prací

- Termíny plnění jsou závazné pouze tehdy, byly-li výslovně potvrzeny jako závazné. Běžně sdělené termíny mají povahu předpokládaného harmonogramu.

- Poskytovatel není v prodlení po dobu, kdy mu v řádném plnění brání okolnosti na straně objednatele, zásah třetí osoby, skryté technické vady, výpadek dodávek energií či spojení nebo mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli.

- Poskytovatel je oprávněn využít k plnění své zaměstnance, smluvní techniky nebo odborné subdodavatele, odpovídá však za jejich činnost v rozsahu stanoveném právními předpisy.

- Plnění se považuje za dokončené a předané zejména podpisem protokolu, předáním zařízení do provozu, umožněním užívání výsledku plnění nebo prokazatelným odesláním protokolu objednateli, pokud objednatel bez zbytečného odkladu nevnese konkrétní výhrady k rozsahu provedených prací.

- Zajištění servisu, revizí a funkčních zkoušek v rámci garantovaných reakčních dob (SLA) se řídí výhradně individuální servisní smlouvou. Objednatelům, kteří nemají takovou smlouvu uzavřenu, není žádná úroveň SLA garantována a zásahy jsou prováděny dle aktuálních kapacitních možností poskytovatele.

7. Cena, předběžné kalkulace a platební podmínky

- Cena plnění se řídí individuální nabídkou, potvrzenou objednávkou, servisní smlouvou, ceníkem nebo skutečně provedeným rozsahem prací, spotřebovaným materiálem a účelně vynaloženým časem techniků.

- Je-li v nabídce, objednávce nebo protokolu uvedena předběžná, orientační nebo odhadovaná cena, slouží tato částka pouze jako nezávazný odhad. Konečné a závazné vyúčtování provedených prací, použitého materiálu, dopravy a dalších sjednaných položek obsahuje až faktura vystavená poskytovatelem.

- Zjistí-li poskytovatel v průběhu plnění potřebu prací nebo materiálu nad rámec původně sjednaného rozsahu, informuje o tom objednatele bez zbytečného odkladu. Je-li to potřebné k zajištění bezpečnosti, základní funkčnosti systému nebo zamezení

vzniku další škody, je poskytovatel oprávněn provést nezbytné minimum prací i bez předchozího souhlasu objednatele a tyto práce následně vyúčtovat.

- Faktura může být objednateli zaslána i elektronicky, zejména na kontaktní nebo fakturační e-mail evidovaný poskytovatelem. Není-li sjednáno jinak, splatnost faktury činí 10 dnů ode dne vystavení.
- Objednatel se zavazuje uhradit fakturu řádně a včas. V případě prodlení je poskytovatel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení a případně účelně vynaložené náklady spojené s vymáháním pohledávky.
- Vlastnické právo k dodanému zařízení, materiálu nebo náhradním dílům přechází na objednatele až úplným zaplacením ceny, pokud právní předpisy nebo individuální smlouva nestanoví jinak.

8. Protokoly, předání a dokumentace

- O provedeném plnění vystaví poskytovatel odpovídající protokol nebo jiný předávací dokument. Objednatel je povinen se s jeho obsahem seznámit, zkontrolovat uvedené údaje a případné výhrady uvést přímo do protokolu nebo je sdělit bez zbytečného odkladu písemně.
- Podpis protokolu potvrzuje zejména rozsah provedených prací, seznámení s technickým stavem systému, se zjištěnými závadami, omezeními a doporučeními, nikoli nutně konečnou cenu, pokud ta má být následně vyúčtována fakturou.
- Odmítnutí podpisu protokolu samo o sobě neznamená, že práce nebyly provedeny. Poskytovatel je oprávněn do protokolu nebo do záznamu o zásahu poznamenat důvod nepodpisu a plnění standardně vyúčtovat, pokud bylo objednateli prokazatelně nabídnuto k převzetí.
- Je-li to vhodné vzhledem k povaze zásahu, může být součástí dokumentace také fotodokumentace, seznam testovaných prvků, seznam neotestovaných částí systému, záznam o předání do testu na PCO / ARC nebo záznam o doporučených nápravných opatřeních.

9. Práva z vadného plnění a reklamace

- Objednatel je povinen oznámit zjištěnou vadu nebo reklamaci bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, písemně s uvedením identifikace objektu, popisu projevu vady, kontaktní osoby a dostupnosti pro prověření závady na e-mail: reklamace@heros.cz.
- Poskytovatel neodpovídá za vady nebo poruchy způsobené zejména běžným opotřebením, vyčerpáním životnosti baterií a spotřebních dílů, zásahem třetích osob, neoprávněnou manipulací, změnou nastavení bez souhlasu poskytovatele, výpadkem elektrické energie, výpadkem přenosových tras, výpadkem služeb operátora, nevhodným provozem, neprovedenou údržbou nebo neodstraněním dříve doporučených závad.
- U starších nebo morálně zastaralých systémů bere objednatel na vědomí, že nemusí být dostupné originální náhradní díly nebo výrobní podpora a že poskytovatel může

navrhnout technicky nebo ekonomicky vhodnou náhradu namísto opravy původního prvku.

- Práva spotřebitele z vadného plnění a z reklamace podle kogentních právních předpisů tímto nejsou dotčena.

10. Zvláštní ustanovení pro montážní práce

- Objednatel je povinen zajistit, aby místo montáže bylo technicky připravené a aby byly splněny podmínky pro bezpečné provedení montáže. Pokud se v průběhu montáže ukáže, že skutečný stav objektu neodpovídá podkladům nebo očekávaným technickým podmínkám, může být nutné upravit rozsah a cenu prací.
- Není-li sjednáno jinak, poskytovatel provádí kabelové trasy, umístění zařízení a další technická řešení podle odborného uvážení s ohledem na funkčnost, bezpečnost, technické možnosti objektu a přiměřenou estetiku provedení.
- Pokud je součástí plnění konfigurace, uživatelské nastavení, přístupová práva, kódy, čipy nebo vzdálený přístup, je objednatel povinen po převzetí zkontrolovat jejich správnost a bez zbytečného odkladu oznámit případné nesrovnalosti.

11. Zvláštní ustanovení pro servisní práce

- Účelem servisního zásahu je zejména diagnostika a odstranění konkrétní závady nebo obnova provozuschopnosti systému v přiměřeném technickém a ekonomickém rozsahu. Servisní zásah sám o sobě neznamená komplexní kontrolu všech částí systému, nebylo-li to výslovně objednáno.
- Nelze-li závadu odstranit na místě, je poskytovatel oprávněn navrhnout další postup, zejména objednání náhradního dílu, doplňující zásah, dočasné technické opatření nebo doporučení výměny částí systému.
- Vyměněné vadné díly mohou být po dohodě předány objednateli; není-li sjednáno jinak, je poskytovatel oprávněn s nimi naložit jako s odpadem nebo s reklamačním materiálem podle povahy věci.

12. Zvláštní ustanovení pro funkční zkoušky a periodické kontroly

- Funkční zkouška nebo periodická kontrola ověřuje stav a funkci systému pouze v rozsahu sjednaném mezi stranami a reálně provedeném technikem. Výsledek zkoušky se vždy vztahuje pouze ke dni a času provedení zkoušky a k testovanému rozsahu systému.
- Funkční zkouška není bez dalšího úplnou revizí všech souvisejících technologií, stavebních částí, napájecích tras, datových sítí nebo jiných zařízení, která nebyla výslovně zahrnuta do objednaného rozsahu.
- Zjistí-li poskytovatel při funkční zkoušce závady, omezení nebo doporučení, uvede je do protokolu. Neodstranění zjištěných závad může mít vliv na další provozuschopnost systému, přenos signálů, reakce PCO / ARC nebo na pojistné a bezpečnostní vztahy objednatele.

- Pokud nelze některé prvky bezpečně otestovat, nebyly zpřístupněny nebo by jejich test mohl způsobit nepřiměřené provozní riziko, budou tyto skutečnosti uvedeny v protokolu jako neotestované části nebo omezení zkoušky.

13. Odpovědnost, omezení a bezpečnostní upozornění

- Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením své smluvní nebo zákonné povinnosti v rozsahu stanoveném právními předpisy. Poskytovatel však neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku okolností vyloučených jeho kontrolou, zejména v důsledku výpadku elektrické energie, datových nebo GSM sítí, služeb operátora, PCO, zásahu třetích osob, vyšší moci nebo neposkytnutí součinnosti objednatelem.
- Objednatel bere na vědomí, že zabezpečovací a související systémy slouží ke snížení bezpečnostních rizik a ke zvýšení pravděpodobnosti včasného zjištění události, samy o sobě však nezaručují zabránění vloupání, škodě, požáru, sabotáži, neoprávněnému vstupu ani jiné škodné události.
- Poskytovatel neodpovídá za následky, které vzniknou tím, že objednatel neodstraní dříve oznámené závady, nepodrobí systém doporučené údržbě, umožní zásah neautorizované osoby nebo provozuje systém v rozporu s doporučeným technickým režimem.
- Ve vztazích s podnikateli se v maximálním rozsahu dovoleném právními předpisy vylučuje náhrada ušlého zisku a jiných nepřímých nebo následných škod; toto omezení se nepoužije při úmyslně způsobené škodě, hrubé nedbalosti nebo v rozsahu, v jakém takové omezení právní předpisy nepřipouštějí.
- Pokud je smlouva uzavřena distančním způsobem (elektronicky), má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů.
- Spotřebitel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, aby poskytovatel započal s poskytováním služeb (zejména opravou nebo údržbou) před uplynutím lhůty pro odstoupení, pokud o to spotřebitel požádá. V takovém případě spotřebitel ztrácí právo na odstoupení od smlouvy v momentě, kdy bylo plnění již plně poskytnuto. Pokud bylo plnění poskytnuto částečně, hradí spotřebitel poskytovateli poměrnou část ceny.

14. Mlčenlivost a osobní údaje

- Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o neveřejných skutečnostech, které se dozvědí v souvislosti s plněním, zejména o bezpečnostním uspořádání objektu, konfiguraci systému, přístupových údajích, interních režimech objednatele a technických slabinách systému.
- Poskytovatel zpracovává osobní údaje objednatele a jeho kontaktních osob v rozsahu nezbytném pro uzavření a plnění smlouvy, evidenci zásahů, fakturaci, reklamační řízení a ochranu svých právních nároků.
- Pokud se při plnění prací poskytovatel dostane do kontaktu se záznamy kamerových systémů, logy událostí nebo jinými osobními údaji, činí tak pouze v rozsahu nezbytném

pro splnění objednaného plnění. Není-li uzavřeno zvláštní ujednání, zůstává správcem těchto osobních údajů objednatel a odpovídá za zákonnost provozu systému.

15. Zvláštní ustanovení pro spotřebitele

- Je-li objednatelem spotřebitel, poskytne mu poskytovatel zákonem vyžadované informace před uzavřením smlouvy a při vyřizování reklamací bude postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy.
- K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná Česká obchodní inspekce. Aktuální informace k ADR jsou dostupné na webu České obchodní inspekce; kontaktní e-mail pro ADR je adr@coi.gov.cz.
- Reklamacce lze uplatnit na adrese sídla poskytovatele nebo na e-mailu reklamace@heros.cz, případně jiným kontaktním způsobem, který poskytovatel objednateli prokazatelně sdělí.

16. Závěrečná ustanovení

- Tyto VOP nabývají účinnosti dnem uvedeným v záhlaví dokumentu.
- Právní vztahy neupravené těmito VOP se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a dalšími relevantními právními předpisy.
- Je-li některé ustanovení těchto VOP neplatné nebo neúčinné, nemá to vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení; smluvní strany jej nahradí ustanovením, které se svým smyslem a hospodářským účelem nejvíce blíží původnímu ujednání.
- Tyto VOP mohou být průběžně aktualizovány; pro konkrétní smluvní vztah se použije znění účinné ke dni uzavření smlouvy, není-li mezi stranami výslovně dohodnuto jinak.