

OGÓLNE WARUNKI świadczenia usług monitorowania obiektów stacjonarnych

Określenia i definicje

§ 1

1. **Abonent** – strona Umowy o monitorowanie, zleceniodawca.
2. **SMA** – strona Umowy o monitorowanie, zleceniobiorca.
3. **Ogólne Warunki** – Ogólne Warunki Świadczenia Usług Monitorowania Obiektów Stacjonarnych.
4. **Umowa** – w rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Monitorowania Obiektów Stacjonarnych – Umowa o monitorowanie.
5. **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna wskazana przez Abonenta do powiadamiania przez SMA o sygnałach alarmowych pochodzących z obiektu.
6. **Monitorowanie** – usługa polegająca na transmisji po łączach komutowanych, radiowych, GSM lub szyfrowanych łączach internetowych sygnałów generowanych przez lokalny system alarmowy zainstalowany w obiekcie, przyjmowaniu tych sygnałów i niezwłocznym przekazywaniu Odbiorcom odpowiadających tym sygnałom informacji.
7. **Monitorowanie podstawowe** – zakres monitorowania obejmujący sygnały o napadzie, włamaniu, pożarze, sabotażu i usterkach technicznych.
8. **Monitorowanie zdarzeń losowych** – przyjmowanie ustalonych z Abonentem sygnałów alarmowych innych niż objęte monitorowaniem podstawowym (np. wyciek gazu, zalanie wodą, za niski lub za wysoki poziom wody w zbiorniku, za niskie lub za wysokie ciśnienie itp.) i przekazywanie Odbiorcom odpowiadających tym sygnałom informacji.
9. **Monitorowanie czasu otwarcia i zamknięcia obiektu** – kontrolowanie czasu włączenia i wyłączenia systemu alarmowego oraz automatyczne jego porównywanie z określonym w Karcie Obiektu rozkładem pracy obiektu. Alarm o niezgodności czasu przekazywany jest Odbiorcom.
10. **Nieuzasadniony alarm** – alarm wywołany w obiekcie, w którym patrol interwencyjny nie stwierdził żadnych widocznych oznak włamania, napadu bądź usiłowania włamania lub napadu, w szczególności zaś alarm wywołany przez użytkownika przy uzbrajaniu lub rozbrajaniu systemu alarmowego, poprzez pozostawienie w obiekcie otwartych okien, zwierząt, pracujących urządzeń technicznych ewentualnie wywołany samoczynnie przez system alarmowy.
11. **Interwencja** – każdorazowy przyjazd patrolu interwencyjnego do obiektu, z którego stacja monitorowania odebrała sygnał o zagrożeniu.
12. **Obiekt** – zespół pomieszczeń objętych jednym systemem alarmowym, któremu odpowiada indywidualny numer w sieci SMA i z którego generowane są sygnały.
13. **Abonament** – zryczałtowana opłata okresowa dla świadczonych przez SMA usług.

Zakres i przedmiot usługi

§ 2

SMA świadczy na rzecz Abonenta usługi wskazane w Umowie, takie jak:

- 1) monitorowanie.
- 2) monitorowanie z interwencją.
- 3) monitorowanie zdarzeń losowych.
- 4) monitorowanie czasów otwarcia - zamknięcia obiektu.
- 5) użyczenie nadajnika.

§ 3

Usługa monitorowania może być realizowana według jednego spośród poniżej wskazanych abonamentów:

- 1) abonament „monitorowanie”.
- 2) abonament „monitorowanie plus”.
- 3) abonament „monitorowanie premium”.

§ 4

W ramach **abonamentu „monitorowanie”** SMA świadczy usługę:

- 1) transmisji sygnałów generowanych przez lokalne systemy alarmowe w obiekcie wymienionym w Umowie.
- 2) przyjmowania tych sygnałów i niezwłocznego przekazywania informacji odpowiadających tym sygnałom, Odbiorcom wskazanym w Karcie Obiektu. Karta Obiektu stanowi załącznik nr 1 do Umowy.

§ 5

1. W ramach **abonamentu „monitorowanie plus”** SMA świadczy usługę:

- 1) odbioru i niezwłocznej reakcji na sygnały generowane przez system alarmowy zainstalowany w obiekcie, niezależnie od ich ilości.
2. SMA dodatkowo zobowiązuje się że:
 - 1) w razie odebrania sygnału o zagrożeniu, który został wyemitowany przez lokalny system alarmowy, poinformuje Abonenta o możliwości przekazania zlecenia interwencji do koncesjonowanej Agencji Ochrony Mienia wskazanej w Karcie obiektu.
3. Za dodatkową opłatą SMA zapewnia:
 - 1) przyjazdu do monitorowanego obiektu patrolu interwencyjnego, na podstawie potwierdzonego hasłem zlecenia Abonenta.
 - 2) ustanowienie w miejscu zdarzenia stałej ochrony fizycznej do czasu przybycia Abonenta lub osoby przez niego wskazanej, na podstawie potwierdzonego hasłem zlecenia Abonenta.

§ 6

1. W ramach **abonamentu „monitorowanie premium”** SMA świadczy usługę:

- 1) odbioru i niezwłocznej reakcji na sygnały generowane przez system alarmowy zainstalowany w obiekcie, niezależnie od ich ilości.
- 2) przyjazdu do monitorowanego obiektu patrolu interwencyjnego, w każdym uzasadnionym przypadku (prawdziwe zagrożenie).
- 3) ustanowienia w miejscu zdarzenia stałej ochrony fizycznej do czasu przybycia Abonenta lub osoby przez niego wskazanej, nie dłużej jednak jak przez pierwszą godzinę od chwili powstania alarmu.
2. SMA dodatkowo zobowiązuje się że:
 - 1) interwencja podejmowana będzie przez patrol interwencyjny na każdy sygnał o zagrożeniu, emitowany przez lokalny system alarmowy.
3. Za dodatkową opłatą SMA zapewnia:
 - 1) przyjazdu do obiektu w przypadkach nieuzasadnionych i skutecznie nie odwołanych alarmów, z tym, że pierwszy przyjazd patrolu interwencyjnego w miesiącu kalendarzowym jest bezpłatny. Za skuteczne odwołanie alarmu uznaje się takie, które nastąpiło w ciągu pierwszej połowy ustalonego w Umowie czasu dojazdu patrolu interwencyjnego.
 - 2) pozostawienie przy obiekcie stałej ochrony fizycznej ponad czas, przewidziany w Umowie, na podstawie potwierdzonego hasłem zlecenia Abonenta.

§ 7

Usługa monitorowania może być świadczona przy wykorzystaniu następujących rodzajów transmisji (łączy), wskazanych przez Abonenta w Umowie, po konsultacji z SMA:

- 1) łącze komutowane.
- 2) radio.
- 3) GSM.
- 4) szyfrowane łącze internetowe.

Zobowiązania i odpowiedzialność stron

§ 8

Zakres monitorowania, rodzaj łącza, a w szczególności stałe zlecenia i wykaz odbiorców, strony uzgadniają w Umowie oraz Karcie Obiektu.

§ 9

SMA zobowiązuje się:

- 1) świadczyć usługi objęte Umową przez czas jej trwania, również w dni świąteczne i wolne od pracy, przez całą dobę.
- 2) rejestrować sygnały przyjęte z systemów alarmowych i przechowywać je przez okres dwóch miesięcy.
- 3) za opłatą zgodnie z aktualnym cennikiem SMA udostępnić, na żądanie Abonenta, rejestrowaną historię sygnałów, o której mowa powyżej.

- 4) zachować w tajemnicy wszystkie informacje mające wpływ na bezpieczeństwo Abonenta, w tym postanowienia Umowy wraz z załącznikami.

§ 10

1. Interwencja zmierzać będzie do zapobieżenia powstaniu szkody w mieniu Abonenta oraz zabezpieczenia miejsca powstania szkody, z zastosowaniem środków przewidzianych w ustawie z dnia 22. 08. 1997 r. o Ochronie Osób i Mienia (Dz. U. Nr 114, poz. 740).
2. Czas przyjazdu patrolu interwencyjnego do obiektu będzie zgodny z ustaleniami określonymi w Umowie.
3. Interwencję SMA zleci koncesjonowanej Agencji Ochrony Mienia wskazanej w Karcie Obiektu.

§ 11

Abonent zobowiązuje się do:

- 1) utrzymania systemu alarmowego w obiekcie, przez czas trwania Umowy, w stanie w pełni sprawnym, a w szczególności nie zakłócającym pracy sieci, poprzez dokonywanie odpowiednich czynności konserwacyjnych.
- 2) okresowego sprawdzania prawidłowości działania lokalnego systemu alarmowego, nie rzadziej niż 1 raz na 12 miesięcy, po uprzednim powiadomieniu stacji SMA o terminie przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
- 3) niezwłocznego zawiadamiania SMA o ważnych wydarzeniach dotyczących stanu systemu i innych okolicznościach mogących wyłączyć z sieci monitorowania urządzenia, poprzez które system alarmowy w obiekcie był monitorowany.
- 4) każdorazowego odwoływania nieuzasadnionych alarmów, spowodowanych z winy Abonenta, wykonując połączenie telefoniczne na wskazane numery alarmowe oraz posługując się aktualnym hasłem.

§ 12

1. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy przez jedną ze stron Abonent zobowiązuje się niezwłocznie wyłączyć nadajnik i / lub usunąć z centrali alarmowej zaprogramowany numer telefonu stacji SMA, w celu wyłączenia obiektu z sieci monitorowania, nie później niż w terminie 14 dni od daty wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy.
2. W przypadku nie wywiązania się z obowiązków wynikających z ust. 1 Abonent zobowiązuje się umożliwić pracownikowi SMA dostęp do centrali i nadajnika w celu wyłączenia urządzeń z sieci oraz uiścić karę umowną w wysokości 500 zł netto /pięćset złotych/ na podstawie faktury wystawionej przez SMA.

§ 13

SMA nie odpowiada za szkody wynikłe z nie wykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy z powodu:

- 1) nieprawidłowej pracy łączy telefonicznych, łączy GSM, łączy internetowych i zakłóceń w transmisjach radiowych niezależnych od SMA.
- 2) braku reakcji ze strony Odbiorców (z wyłączeniem Koncesjonowanej Agencji Ochrony przy wyborze usługi „monitorowanie plus” oraz „monitorowanie premium”) wskazanych przez Abonenta w Karcie Obiektu lub nienależytej skuteczności tych działań.
- 3) wadliwego działania systemu alarmowego zainstalowanego w obiekcie, w związku z § 11 Ogólnych Warunków.
- 4) innych okoliczności za które w myśl przepisów Kodeksu Cywilnego zobowiązany do świadczenia usług nie ponosi odpowiedzialności.

Czas trwania i warunki rozwiązania Umowy

§ 14

1. SMA będzie świadczyć usługę w zakresie oraz przez czas określony w Umowie.
2. Umowa dotyczy obiektu wskazanego w Karcie Obiektu od dnia następnego po dacie włączenia do końca dnia wskazanego jako data rozwiązania Umowy, przy czym sposób i okres wypowiedzenia dla obiektu jest taki jak dla całej Umowy.

§ 15

1. SMA zastrzega sobie prawo wyłączenia obiektu Abonenta z sieci monitorowania bez wcześniejszego powiadomienia, w przypadku zwłoki w zapłacie należnych faktur, o których mowa w § 19 Ogólnych Warunków, przekraczającej 30 dni.
2. Ponowne włączenie obiektu do sieci monitorowania nastąpi w ciągu 24 godzin (za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) od chwili dostarczenia do SMA stosownego dowodu wpłaty zaległych należności wraz z odsetkami ustawowymi oraz uiszczenia opłaty z tytułu aktywacji systemowego konta abonenta, według aktualnego cennika.

§ 16

SMA zastrzega sobie prawo wyłączenia obiektu Abonenta z sieci monitorowania bez zachowania okresu wypowiedzenia, lecz po uprzednim pisemnym powiadomieniu ze wskazaniem daty wyłączenia, w przypadku nie wykonania lub nienależytego wykonania przez Abonenta obowiązków, o których mowa w § 11 Ogólnych Warunków.

§ 17

1. Abonentowi przysługuje prawo do czasowego zawieszenia usługi monitorowania i / lub usługi monitorowania z interwencją.
2. Prośbę o czasowe zawieszenie usługi monitorowania i / lub usługi monitorowania z interwencją Abonent zobowiązany jest przedłożyć SMA w formie pisemnej z określeniem daty rozpoczęcia zawieszenia usługi.
3. Zawieszenie usługi monitorowania i / lub usługi monitorowania z interwencją może nastąpić na okres nie dłuższy niż 3 miesiące, nie częściej niż 1 raz na 12 miesięcy.
4. Zawieszenie usługi monitorowania i / lub usługi monitorowania z interwencją przed upływem terminu ważności określonego w § 2 ust. 1 zdanie 1 Umowy, skutkuje przedłużeniem czasu trwania Umowy o okres zawieszenia usługi.
5. Nie wywiązanie się przez Abonenta ze zobowiązań określonych w ust. 3 będzie skutkowało rozwiązaniem przez SMA Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

Warunki finansowe

§ 18

1. Abonent z tytułu opłat abonamentowych rozlicza się według swojego wyboru w okresie rozliczeniowym wskazanym w Umowie, spośród poniżej wskazanych:
 - 1) miesięczny.
 - 2) kwartalny.
 - 3) półroczny.
 - 4) roczny.
2. Zmiana okresu rozliczeniowego następuje poprzez:
 - 1) pisemne oświadczenie Abonenta.
 - 2) ustne oświadczenie Abonenta potwierdzone terminowym opłaceniem pełnej należności z otrzymanej od SMA faktury.
3. W przypadku nie złożenia przez Abonenta oświadczenia o dokonanym wyborze okresu rozliczeniowego jako uzgodniony przez strony przyjmuje się miesięczny okres rozliczeniowy.

§ 19

1. Podstawą do wystawienia faktury przez SMA jest taryfa usług określona w Umowie oraz cennik usług obowiązujący w dniu podpisania Umowy.
2. Abonent zobowiązuje się zapłacić w terminie wskazanym na fakturze:
 - 1) opłaty jednorazowe zgodnie z obowiązującym cennikiem usług.
 - 2) opłatę abonamentową za usługi świadczone w uzgodnionym okresie rozliczeniowym,
 - 3) opłatę za usługi wyszczególnione w § 5 ust. 3 oraz § 6 ust. 3 Ogólnych Warunków.
3. Opłata wskazana w ust. 2 p. 2) dokonywana jest przez Abonenta z góry.
4. Uzgodnione w Umowie o monitorowanie opłaty, podane w cenach netto /bez podatku VAT/, Abonent uiszcza na podstawie faktury wystawionej przez SMA, w kasie SMA lub na rachunek bankowy podany na fakturze z uwzględnieniem należnego podatku VAT.

§ 20

W przypadku zawieszenia usługi monitorowania i / lub usługi monitorowania z interwencją Abonent będzie obciążony abonamentem za obsługę, określonym w Umowie.

§ 21

W przypadku realizacji usługi monitorowania po łączu GSM i przekroczenia określonego w Umowie limitu sygnałów SMS i / lub transferu danych GPRS, Abonent będzie pokrywał nadwyżkę kosztów określoną na podstawie bilingu dostarczonego przez SMA.

§ 22

1. SMA zastrzega sobie prawo naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki w terminowym wnoszeniu opłat przez Abonenta.

2. SMA ma prawo do jednostronnej zmiany ceny oferowanych usług, w wysokości nie przekraczającej wskaźnika inflacji ogłaszanego przez Prezesa GUS w Monitorze Polskim.
3. Zmiana ceny, dokonana na podstawie ust. poprzedzającego, wymaga pisemnego powiadomienia Abonenta na 1 miesiąc przed dokonaniem tejże zmiany.

Warunki usługi użyczenia nadajnika

§ 23

1. SMA może użyczyć Abonentowi, w celu bezpłatnego używania, nadajnik na warunkach określonych w Umowie oraz Ogólnych Warunkach.
2. W trakcie obowiązywania Umowy nadajnik wraz z obudową i anteną pozostaje własnością SMA.

§ 24

1. Warunki użyczenia nadajnika stanowią integralną część Umowy oraz Ogólnych Warunków.
2. Okres obowiązywania użyczenia nadajnika pokrywa się z czasem obowiązywania Umowy przy czym wygaśnięcie lub rozwiązanie Umowy powoduje automatyczne rozwiązanie części dotyczącej warunków użyczenia nadajnika.
3. Rozwiązanie Umowy przez Abonenta biorącego nadajnik w użyczenie, przed upływem 24 miesięcy spowoduje przepadek wpłaconej przez Abonenta kaucji.
4. Po wygaśnięciu Umowy lub w przypadku jej rozwiązania przez jedną ze stron Abonent biorący nadajnik w użyczenie zobowiązuje się w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy udostępnić pracownikowi SMA pomieszczenie, w którym zainstalowano nadajnik w celu jego demontażu i zwrotu do SMA.

§ 25

1. Abonent biorący nadajnik w użyczenie zobowiązuje się używać nadajnik w sposób zgodny z jego właściwościami oraz przeznaczeniem tj. do przesyłania sygnałów do stacji monitorowania SMA, a także reagować na bieżące zalecenia SMA.
2. Koszty związane z zainstalowaniem nadajnika oraz z konserwacją urządzeń w czasie trwania Umowy ponosi Abonent biorący nadajnik w użyczenie.
3. Abonent zobowiązuje się do okresowego sprawdzania prawidłowości działania nadajnika, nie rzadziej niż 1 raz na 12 miesięcy, po uprzednim powiadomieniu stacji SMA o terminie przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
4. Abonentowi biorącemu nadajnik w użyczenie nie wolno bez pisemnej zgody SMA demontować i przenosić nadajnika i anteny w inne niż wskazane przez SMA miejsce.
5. Wszelkie czynności techniczne związane z demontażem nadajnika i anteny wykonywać mogą wyłącznie osoby upoważnione przez SMA.

§ 26

Abonent biorący nadajnik w użyczenie jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia SMA o wszelkich okolicznościach mogących narazić nadajnik na uszkodzenie lub zniszczenie bądź też mogących spowodować utratę posiadania nadajnika przez Abonenta biorącego w użyczenie.

§ 27

Abonent biorący nadajnik w użyczenie nie będzie go powierzał osobie trzeciej w jakimkolwiek celu i pod jakimkolwiek tytułem prawnym. Powierzenie może nastąpić wyłącznie na podstawie pisemnej zgody SMA.

§ 28

SMA może rozwiązać Umowę z usługą użyczenia nadajnika ze skutkiem natychmiastowym w razie gdy Abonent będzie używał nadajnik będący przedmiotem użyczenia w sposób sprzeczny z Umową i / lub Ogólnymi Warunkami, z jego właściwościami, lub jego przeznaczeniem, w razie zagrożenia utraty lub zniszczenia nadajnika bądź też w razie powierzenia nadajnika osobie trzeciej bez uzyskania zgody, o której mowa w § 27 Ogólnych Warunków.

§ 29

1. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonent biorący nadajnik w użyczenie zwróci go wraz z obudową i anteną SMA w terminie 7 dni w stanie nie pogorszonym z uwzględnieniem zużycia tych rzeczy będącego następstwem ich prawidłowego używania.
2. Za zniszczenie lub trwałe uszkodzenie nadajnika odpowiada Abonent biorący nadajnik w użyczenie.
3. W przypadku nie zwrócenia, zniszczenia lub trwałego uszkodzenia nadajnika i anteny Abonent biorący nadajnik w użyczenie zobowiązany jest zapłacić SMA 1000,- zł brutto /tysiąc zł/ na podstawie faktury wystawionej przez SMA, w terminie 7 dni od daty stwierdzenia zniszczenia lub uszkodzenia.

Postanowienia końcowe

§ 30

Ogólne Warunki stanowią integralną część Umowy.

§ 31

Ogólne Warunki wchodzi z dniem 15 listopada 2006 r. w życie na podstawie uchwały Zarządu SMA System Monitorowania Alarmów Sp. z o.o. z dnia 15 listopada 2006 r. i obowiązują dla wszystkich umów zawartych na ich podstawie.