

## Všeobecné obchodné podmienky

### I.

#### Základné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) sú vydané pre:

obchodné meno: **MONSE, s.r.o.**  
adresa: Kováčska ulica 16, 900 42 Dunajská Lužná  
kontaktné údaje: Tel: +421 902 601 392, E-mail: info@monse.sk, www.monse.sk

MONSE, s.r.o. je obchodnou spoločnosťou so sídlom Turčianska 16, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 09, IČO: 51 899 531, ktorá je zapísaná v OR SR, oddiel: Sro, vložka číslo: 130970/B.  
(ďalej len „MONSE, s.r.o.“)

(ďalej len „Spoločnosť“)

- Tieto obchodné podmienky upravujú vzájomné práva a povinnosti Spoločnosti a právnickej osoby/SZČO, ktorá si objednáva Službu MONSE v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo svoju podnikateľskú činnosť (ďalej aj ako „**Objednávateľ**“) prostredníctvom webového rozhrania umiestneného na webovej stránke dostupného na internetovej adrese <https://eshop.monse.sk/> (ďalej aj ako „**internetový obchod**“). Tieto obchodné podmienky upravujú aj vzájomné práva a povinnosti Spoločnosti a fyzickej osoby, ktorej pohyb a stav je monitorovaný prostredníctvom Služby MONSE (ďalej aj ako „**Dohliadaná osoba**“).
- Ustanovenia týchto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služby MONSE/MONSE mini, ktorá je uzatvorená v súlade čl. IX. týchto VOP. Odchýlne dojednania v Zmluve o poskytovaní služby MONSE majú prednosť pred ustanoveniami týchto VOP.
- Tieto VOP a Zmluva o poskytovaní služby MONSE sa uzatvárajú v slovenskom jazyku.

### II.

#### Definície

- **MONSE** – je zariadenie, ktoré slúži na monitorovanie domácnosti Dohliadanej osoby a pozostáva z nasledujúcich komponentov: riadiaca jednotka, pohybové senzory, SOS tlačidlo, dverový senzor.
- **MONSE mini** – je GPS Tracker a SOS hlasový komunikátor, ktorý slúži na monitorovanie Dohliadanej osoby mimo Monitorovaného priestoru a zároveň v prípade stlačenia tlačidla SOS umožňuje geolokáciu Dohliadanej osoby tá bude realizovaná prostredníctvom SMS správy o polohe) a následný hlasový hovor na 3 (slovom tri) vopred uvedené telefónne čísla (autorizovaný kontakt). Užívanie zariadenia MONSE mini je voliteľné, jedná sa o doplnkové zariadenie k zariadeniu MONSE. SMS správa o polohe Dohliadanej osoby bude zaslaná autorizovaným kontaktom.
- **Objednávateľ** – je právnická osoba/SZČO, ktorá objednala službu MONSE/ MONSE mini a bude uhrádzať cenu za služby MONSE/ MONSE mini. Objednávateľ vstupuje do zmluvného vzťahu so Spoločnosťou. Pre potreby týchto VOP však Objednávateľ je právnickou osobou založenou podľa slovenského právneho poriadku alebo samostatne zárobkovo činnou osobou podľa slovenského právneho poriadku.
- **Dohliadaná osoba** – je osoba, u ktorej prebieha monitorovanie jej pohybu a stavu prostredníctvom služby MONSE/MONSE mini. Dohliadaná osoba rovnako vstupuje do zmluvného vzťahu so Spoločnosťou a osobne vyjadruje svoj výslovný súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov a rovnako osobne vyplní údaje, ktoré sú pre ňu požadované v samostatnom poli (kolónke) internetového obchodu. Služba MONSE/ MONSE mini je primárne určená pre Dohliadanú osobu, ktorá je samostatne žijúci senior (t.j. osoba nad 62 rokov). Pre potreby týchto VOP však Dohliadaná osoba musí byť minimálne osoba staršia ako 18 (slovom osemnásť) rokov a musí byť plne spôsobilá na právne úkony. V prípade, že má Dohliadaná osoba spôsobilosť na právne úkony obmedzenú, alebo bola pozbavená spôsobilosti na právne úkony, resp. koná za takúto Dohliadanú osobu zákonný zástupca, je na registráciu a súhlas so spracúvaním osobných údajov takejto Dohliadanej osoby potrebný súhlas príslušného súdu, ktorým sa schvália právne úkony urobené jej zákonným zástupcom.

- **Zmena Dohliadanej osoby** – je zmena Dohliadanej osoby, u ktorej prebieha monitorovanie jej pohybu a stavu prostredníctvom služby MONSE/ MONSE mini, za inú osobu. Aktivácia Zmeny Dohliadanej osoby je možná iba s písomným súhlasom Spoločnosti na základe samostatnej Dohody o zmene v osobe Dohliadanej osoby. Na novú Dohliadanú osobu sa v celom rozsahu vzťahujú tieto VOP, Zmluva a Zásady ochrany osobných údajov. Zmena Dohliadanej osoby má spravidla za následok aj zmenu Monitorovaného priestoru.
- **Služba MONSE** – je služba, ktorá umožňuje monitorovanie pohybu a stavu Dohliadanej osoby prostredníctvom zariadenia na určenie Globálneho systému určenia polohy (GPS) a prostredníctvom bezdrôtových technológií senzorových sietí, ktoré budú v domácnosti Dohliadanej osoby umiestnené.
- **Aplikácia MONSE** – webové rozhranie, prostredníctvom ktorého je možné prvotné nastavenie MONSE/ MONSE mini, následné nastavovanie alarmov, notifikácií, zmeny v systéme MONSE/ MONSE mini. Aplikácia MONSE umožňuje prehľad celého systému MONSE/ MONSE mini, vrátane prehliadania histórie alarmov.
- **Osobné údaje Dohliadanej osoby** – v prípade Dohliadanej osoby sú spracúvané nasledujúce údaje: meno a priezvisko (prípadne prezývka), adresa, e-mail, telefónne číslo, telefónne číslo SIM karty pre MONSE mini (GPS) Tracker, overovací kód.
- V prípade Dohliadanej osoby sú ďalej spracúvané osobné údaje, ktoré budú spracované zo zariadenia na určenie Globálneho systému určenia polohy (GPS) a riadiacej jednotky senzorových sietí, pohybových senzorov, dverových a okenných senzorov, SOS poplachového tlačidla, požiarneho senzoru, a to v rozsahu:

a) súradníc potrebných na určenie polohy Dohliadanej osoby (zemepisná šírka, zemepisná dĺžka) a polohy, ktorá bude určená na základe teploty tela Dohliadanej osoby prostredníctvom pohybových PIR senzorov.

Vyššie uvedené údaje musí poskytnúť Dohliadaná osoba dobrovoľne, s tým, že tieto údaje môžu byť:

- a) poskytnuté tretej osobe, ktorá pre Spoločnosť spravuje, spracúva a uchováva údaje na monitorovanie Dohliadanej osoby prostredníctvom Globálneho systému určenia polohy (GPS) a monitorovanie Dohliadanej osoby prostredníctvom bezdrôtových technológií senzorových sietí prostredníctvom PIR senzorov, ako aj údaje potrebné na identifikáciu Dohliadanej osoby,
  - b) využité pre potreby Spoločnosti za účelom vytvárania ich databázy a analýzy jednotlivých pohybových trás Dohliadanej osoby,
  - c) použité pre potreby špeciálnych algoritmov, prostredníctvom ktorých je možné monitorovať aktivity Dohliadanej osoby v jej domácnosti, ako aj mimo domácnosti, ako sú znížená pohybová aktivita alebo žiadna pohybová aktivita Dohliadanej osoby, nenavštívenie obvyklých miest v stanovených intervaloch Dohliadanou osobou, opustenie domácnosti Dohliadanou osobou, otvorenie vchodových dverí v domácnosti Dohliadanej osoby počas nočných hodín, únik CO<sub>2</sub> (z vyhrievacieho telesa v domácnosti Dohliadanej osoby), opustenie domácnosti Dohliadanou osobou, vstúpenie do rizikovej zóny pre Dohliadanú osobu (napr. železničná stanica a pod.), žiadosť o pomoc Dohliadanej osoby, opustenie domácnosti Dohliadanou osobou bez senzoru GPS.
- **Osobné údaje Objednávateľa** - v prípade Objednávateľa ako právnickej osoby/SZČO sú spracúvané nasledujúce údaje fyzických osôb, ktoré právnickú osobu/SZČO zastupujú a konajú v jej/jeho mene: meno a priezvisko, adresa, e-mail, telefónne číslo, pracovné zaradenie, číslo účtu v banke Objednávateľa v prípade úhrad za Službu MONSE/ MONSE mini, resp. platby vyplývajúce a súvisiace so Zmluvou o poskytovaní služieb MONSE/ MONSE mini, prihlasovacie meno a heslo Objednávateľa do Aplikácie MONSE.
  - **Osobné údaje Autorizovaného kontaktu** – meno a priezvisko, telefónne číslo, e-mailová adresa. V prípade, ak boli Autorizovanému kontaktu Objednávateľom a/alebo Dohliadanou osobou udelené prístupové práva, tak aj meno a heslo Autorizovaného kontaktu do Aplikácie MONSE.

- **Osobné údaje Oprávneného kontaktu** - meno a priezvisko a meno a heslo Oprávneného kontaktu do Aplikácie MONSE.
- **Monitorovaný priestor Dohliadanej osoby** - predstavuje priestor, v ktorom prebieha monitorovanie pohybu a stavu Dohliadanej osoby prostredníctvom Služby MONSE. V prípade Dohliadanej osoby sú spracúvané aj údaje o Monitorovanom priestore Dohliadanej osoby, týkajúce sa Monitorovaného priestoru, ako napríklad veľkosť Monitorovaného priestoru – (1kk,1+1,2+1,2kk,3+1,3kk,4+1,4kk).
- **Zmena Monitorovaného priestoru** – je zmena Monitorovaného priestoru za iný Monitorovaný priestor. Zmena Monitorovaného priestoru spravidla nastáva spolu so zmenou Monitorovanej osoby
- **Vonkajší priestor** - je priestor, ktorý sa nachádza mimo Monitorovaného priestoru Dohliadanej osoby.
- **Zmluva o poskytovaní služieb** (ďalej aj ako „Zmluva“) - predstavuje zmluvu, ku ktorej uzatvoreniu dôjde na základe čl. VIII týchto VOP a následne sa jednotlivé práva a povinnosti zmluvných strán riadia príslušnými ustanoveniami týchto VOP, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.
- **Zmluvné strany** - sú Objednávateľ, Dohliadaná osoba a Spoločnosť.
- **Mobilná telekomunikačná sieť** - je sieť telekomunikačného poskytovateľa služieb, prostredníctvom ktorej sa prenášajú dáta, SMS, hovory v prípade použitia MONSE mini.
- **Overovací kód** - jedinečný identifikátor, ktorý slúži na overenie identity Dohliadanej osoby a je nevyhnutný pre aktiváciu Služby MONSE v Monitorovanom priestore Dohliadanej osoby. Overovací kód je zaslaný výhradne Dohliadanej osobe do vlastných rúk v prípade, ak Dohliadaná osoba udelila súhlas s týmito VOP a zároveň Dohliadaná osoba udelila Spoločnosti súhlas so spracúvaním jej osobných údajov vo forme písomného vyhlásenia prostredníctvom elektronických prostriedkov (označenie samostatného políčka pri registrácii Služby MONSE/ MONSE mini).
- **Autorizovaný kontakt** - vopred uvedené telefónne číslo v MONSE mini. V prípade núdze je prostredníctvom použitia tlačidla SOS na MONSE mini možné uskutočniť hlasový hovor na 3 (slovom tri) autorizované kontakty, ktoré budú vytáčané v poradí, v akom sú uložené v MONSE mini (t.j. v prípade, ak prvý autorizovaný kontakt neprijme hovor, automaticky bude vytočený druhý autorizovaný kontakt, ak tento neprijme hovor, bude nasledovať tretí autorizovaný kontakt). Vyššie uvedenému hovoru podľa predchádzajúcej vety bude predchádzať geolokácia Dohliadanej osoby prostredníctvom SMS správy o polohe, pričom táto SMS správa bude zaslaná autorizovaným kontaktom.
- **GPS** - Globálny systém určenia polohy, ktorý slúži na lokalizáciu Dohliadanej osoby.
- **PIR** - infra červený pohybový senzor.
- **Pevné internetové pripojenie** - pripojenie na internet prostredníctvom pevnej siete poskytovateľa internetu.
- **Pripojenie pomocou LAN kábla** - pripojenie ku káblovej sieti LAN, ktoré umožňuje pripojenie k internetu.
- **SIM karta** pre MONSE mini (GPS Tracker) - je účastnícka identifikačná karta, ktorá slúži na identifikáciu účastníka v mobilnej sieti, prostredníctvom ktorej môže Dohliadaná osoba použiť núdzové tlačidlo SOS, vykonať svoju geolokáciu, prostredníctvom SMS správy o polohe, ako aj uskutočniť núdzový hlasový hovor. SIM karta zostáva vo výlučnom vlastníctve Spoločnosti.
- **Geolokácia** - technológia umožňujúca určiť polohu Dohliadanej osoby na Zemi.
- **Oprávnený kontakt** – fyzická osoba, ktorej Objednávateľ a/alebo Dohliadaná osoba poskytla svoje prístupové údaje do Aplikácie MONSE.
- **Zákaznícky servis** - je služba zákazníkom spočívajúca v poskytovaní rád a riešení problémov, otázok alebo podnetov, ktoré zákazníci majú v súvislosti so Službou MONSE/ MONSE mini.
- **Cenník** – obsahuje ceny produktov a Služieb MONSE/ MONSE mini.
- **Riadiaca jednotka** – hlavná výpočtová jednotka, ktorá spracováva údaje z jednotlivých senzorov. Riadiaca jednotka je súčasťou zariadenia MONSE. Po ukončení Doby trvania Zmluvy riadiaca jednotka zostáva vo vlastníctve Spoločnosti.
- **Pohybový Senzor/Senzory** – technické zariadenie, ktoré reaguje na zmeny v Monitorovanom priestore Dohliadanej osoby. Pohybový senzor/ senzory sú súčasťou zariadenia MONSE.
- **Výrazný vplyv na kvalitu Služby MONSE** – na kvalitu Služby MONSE a jej zodpovedajúce funkcionality môže mať výrazne negatívny vplyv tá skutočnosť, že spolu s Dohliadanou osobou v Monitorovanom priestore žije domáce zvieratá, ktoré má zabezpečený voľný pohyb v domácnosti Dohliadanej osoby.

- **Kúpna cena Pohybových senzorov/ MONSE mini** – cena za predaj Pohybových senzorov/MONSE MINI, ktorá bude rozrátaná v mesačnom poplatku s viazanosťou na 24 mesiacov. Kúpnu cenu Pohybových senzorov/MONSE mini hradí Objednávateľ a je rozdelená na akontáciu a mesačné splátky.
- **Mesačná splátka za Pohybové senzory/ MONSE mini** – mesačný poplatok, ktorý je Objednávateľ/Dohliadaná osoba povinná uhradiť počas Doby viazanosti (24 mesiacov)
- **Mesačný poplatok za prenájom Riadiacej jednotky** – mesačný poplatok, ktorý je Objednávateľ povinný uhradiť za prenájom Riadiacej jednotky počas Doby viazanosti (24 mesiacov).
- **Mesačný poplatok za službu** – mesačný poplatok, ktorý je Objednávateľ povinný uhradiť za poskytovanie služby a prevádzku systému MONSE/MONSE mini.
- **Užívateľský účet** – užívateľský účet Objednávateľa na [www.monse.sk](http://www.monse.sk), prostredníctvom ktorého je možné prihlásiť sa do Aplikácie MONSE.

### III. Účel

- Účelom týchto VOP je definovať základné podmienky, na základe ktorých bude Služba MONSE poskytovaná v Monitorovanom priestore Dohliadanej osoby. V prípade, ak bola Objednávateľom objednaná aj Služba MONSE mini, ktorej súčasťou je aj prenosné zariadenie, tak tieto VOP upravujú aj poskytovanie služieb mimo Monitorovaného priestoru Dohliadanej osoby, t. j. vo vonkajších priestoroch.

### IV.

#### Technické požiadavky a podmienky aktivácie Služby MONSE/MONSE mini

##### Technické požiadavky:

- Monitorovaný priestor Dohliadanej osoby musí mať zdroj elektrickej Energie 220V a pevné internetové pripojenie, resp. pripojenie pomocou LAN kábla. V prípade služby MONSE mini musí byť tiež funkčná Mobilná telekomunikačná sieť, aby bolo možné využiť núdzové tlačidlo SOS. Návod na inštaláciu Služby MONSE a MONSE mini je podrobne uvedený v používateľskej príručke MONSE, ktorá je dostupná na internetovej adrese <https://eshop.monse.sk/navody/>.

##### Podmienky aktivácie Služieb MONSE.

**Upozornenie – na aktiváciu Služby MONSE/ MONSE mini je nevyhnutná a potrebná osobná účasť Dohliadanej osoby v procese registrácie, ako aj súhlas Dohliadanej osoby. V prípade Zmeny dohliadanej osoby je rovnako potrebná osobná účasť novej Dohliadanej osoby.**

Pre využívanie Služby MONSE a MONSE mini je zo strany Objednávateľa a/alebo Dohliadanej osoby potrebné:

- vyplniť údaje, ktoré sú uvedené v objednávke internetového obchodu,
- oboznámiť sa a súhlasiť s týmito VOP,
- oboznámiť sa a súhlasiť so Zásadami ochrany osobných údajov,
- Dohliadaná osoba osobne vyplní údaje, ktoré sú pre ňu požadované v samostatnom poli (kolónke) internetového obchodu. Dohliadaná osoba sa musí oboznámiť s týmito VOP ako aj Zásadami ochrany osobných údajov. Dohliadaná osoba vyjadrí svoj súhlas s týmito VOP, ako aj so spracúvaním svojich osobných údajov vo forme písomného vyhlásenia prostredníctvom elektronických prostriedkov, t. j. označenie samostatného políčka pri registrácii Služby MONSE/ MONSE mini.
- potvrdiť objednávku, pričom Objednávateľovi budú na jeho e-mailovú adresu uvedenú v objednávke doručené 3 (slovom tri) notifikačné emaily:
  - 1. notifikačný email, že účet bol vytvorený,
  - 2. notifikačný email, ktorý bude obsahovať zhrnutie objednávky,

- 3. notifikačný email, ktorý bude obsahovať oznámenie, že objednávka bola Spoločnosťou prijatá.
- vykonať úhradu za objednanú Službu MONSE prostredníctvom platobnej brány,
  - prihlásiť sa do vytvoreného profilu zákazníka na web stránke internetového obchodu,
  - umiestniť (inštalovať) zariadenia v Monitorovanom priestore Dohliadanej osoby a v prípade Služby MONSE mini, aktivovať GPS Tracker. Návod na inštaláciu Služby MONSE je podrobne uvedený v používateľskej príručke MONSE, ktorá je dostupná na internetovej adrese <https://eshop.monse.sk/navody/>,
  - aktivovať zariadenie MONSE na webovej stránke internetového obchodu prostredníctvom jedinečného overovacieho kódu, ktorý bol doručený Dohliadanej osobe prostredníctvom doporučenej zásielky do vlastných rúk. Dohliadaná osoba prevzatím overovacieho kódu potvrdzuje, že osobne vyplnila údaje, ktoré sú pre ňu požadované v samostatnom poli (kolónke) internetového obchodu. Dohliadaná osoba prevzatím overovacieho kódu potvrdzuje, že vo forme písomného vyhlásenia prostredníctvom elektronických prostriedkov, t. j. označenia samostatného políčka pri registrácii Služby MONSE/ MONSE mini osobne udelila písomný Súhlas so spracúvaním svojich údajov prostredníctvom Služby MONSE. Ak by sa z akýchkoľvek dôvodov, posledné dve skutočnosti uvedené v predchádzajúcich dvoch vetách týchto VOP preukázali ako nepravdivé, tak Dohliadaná osoba v celom rozsahu a bez obmedzení nahradí Spoločnosti všetky škody, ktoré jej v dôsledku toho vzniknú.
  - aktivovať zariadenie MONSE mini. Podmienkou aktivácie zariadenia MONSE mini je aj aktivácia SIM karty, ktorá musí byť registrovaná na Dohliadanú osobu, pričom na registráciu Dohliadanej osoby ako užívateľa SIM karty sú nevyhnutné a potrebné jej osobné údaje a zároveň aj overenie identity Dohliadanej osoby. Registráciou podľa poslednej vety týchto VOP sa rozumie evidencia vo vnútornom systéme Spoločnosti.

**Registráciou profilu na web stránke internetového obchodu Objednávateľ zároveň potvrdzuje, že:**

- **Dohliadaná osoba osobne vyplnila údaje, ktoré sú pre ňu požadované v samostatnom poli (kolónke) internetového obchodu.**
- **Dohliadaná osoba vo forme písomného vyhlásenia prostredníctvom elektronických prostriedkov, t. j. označenia samostatného políčka pri registrácii Služby MONSE/ MONSE mini osobne udelila písomný Súhlas so spracúvaním jej osobných údajov prostredníctvom Služby MONSE.**
- V prípade, ak by sa ktorékoľvek z prehlásení uvedených v predchádzajúcich dvoch odsekoch týchto VOP ukázalo ako nepravdivé, tak Objednávateľ v celom rozsahu a bez obmedzení zodpovedá Spoločnosti za škodu, ktorá jej tým môže vzniknúť.

Vykonaním Zmeny Dohliadanej osoby na web stránke internetového obchodu Objednávateľ zároveň potvrdzuje, že:

- **Nová Dohliadaná osoba osobne vyplnila údaje, ktoré sú pre ňu požadované v samostatnom poli (kolónke) internetového obchodu.**
- **Nová Dohliadaná osoba vo forme písomného vyhlásenia prostredníctvom elektronických prostriedkov, t.j. označenia samostatného políčka pri registrácii Služby MONSE/ MONSE mini osobne udelila písomný Súhlas so spracúvaním jej osobných údajov prostredníctvom Služby MONSE.**
- **V prípade, ak došlo k zmene Monitorovaného priestoru Dohliadanej osoby, tak údaje o novom Monitorovanom priestore Dohliadanej osoby, ktoré sú uvedené v samostatnom poli (kolónke) internetového obchodu sú úplné a správne.**
- **Objednávateľ a Nová Dohliadaná osoba vlastnoručne podpísali Dohodu o zmene v osobe Dohliadanej osoby.**
- V prípade, ak by sa ktorékoľvek z prehlásení uvedených v predchádzajúcich štyroch odsekoch týchto VOP ukázalo ako nepravdivé, tak Objednávateľ v celom rozsahu a bez obmedzení zodpovedá Spoločnosti za škodu, ktorá jej tým môže vzniknúť.

Po splnení podmienok aktivácie služieb uvedených v tomto článku týchto VOP, začne Spoločnosť Objednávateľovi poskytovať Služby MONSE a MONSE mini v lehote do 3 (slovom troch) dní. V prípade zmeny Dohliadanej osoby, je Objednávateľ povinný doručiť spoločnosti do 3 (troch) dní podpísanú Dohodu o zmene v osobe Dohliadanej osoby. V prípade, ak Objednávateľ svoju povinnosť podľa predchádzajúcej vety týchto VOP nesplní, tak Spoločnosť má právo obmedziť Objednávateľovi poskytovanie Služby MONSE a MONSE mini. Za podpísanú Dohodu o zmene v osobe

Dohliadanej osoby podľa tohto odseku týchto VOP sa považuje taká dohoda, ktorá bude vlastnoručne podpísaná Objednávateľom, Pôvodnou Dohliadanou osobou a Novou Dohliadanou osobou.

- Náklady vzniknuté Objednávateľovi pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzavretím Zmluvy (náklady na internetové pripojenie, náklady na telefónne hovory), hradí sám Objednávateľ.
- V prípade, že došlo ku zjavnej technickej chybe resp. chyby v písaní na strane Spoločnosti pri uvedení ceny služby v internetovom obchode, alebo v priebehu objednávania, nie je Spoločnosť povinná poskytnúť Objednávateľovi službu za túto celkom zjavne chybnú cenu ani v prípade, že Objednávateľovi bolo zaslané automatické potvrdenie o obdržaní objednávky podľa týchto VOP. Spoločnosť informuje Objednávateľa o chybe bez zbytočného odkladu a zašle Objednávateľovi na jeho emailovú adresu pozmenenú ponuku. Pozmenená ponuka sa považuje za nový návrh Zmluvy a Zmluva je v takom prípade uzavretá potvrdením o prijatí Objednávateľom na emailovú adresu Spoločnosti.

### **Právo na odstúpenie od Zmluvy**

- Na základe Zmluvy sa môže začať poskytovanie Služby MONSE/ MONSE mini pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy. Objednávateľ aktiváciou zariadenia MONSE/ MONSE mini pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy žiada Spoločnosť o začatie poskytovania Služieb MONSE/ MONSE mini počas lehoty na odstúpenie od Zmluvy a zároveň udeľuje Spoločnosti výslovný súhlas so začatím poskytovania Služieb MONSE/ MONSE mini počas plynutia lehoty na odstúpenie. Objednávateľ má povinnosť uhradiť Spoločnosti cenu za skutočne poskytnuté plnenia do dňa, kedy Spoločnosti oznámil svoje rozhodnutie odstúpiť od Zmluvy.
- Objednávateľ má právo na odstúpenie od zmluvy do (14) (štrnástich) kalendárnych dní odo dňa doručenia zariadenia MONSE/ MONSE mini.
- Pre dodržanie lehoty pre odstúpenie od zmluvy musí Objednávateľ odoslať Spoločnosti prehlásenie o odstúpení v lehote pre odstúpenie od Zmluvy pred uplynutím lehoty.
- Pre odstúpenie od Zmluvy môže Objednávateľ využiť vzorový formulár k odstúpeniu od zmluvy poskytovaný Spoločnosťou na internetovej stránke [www.monse.sk](http://www.monse.sk) v časti dokumenty. Odstúpenie od Zmluvy zašle Objednávateľ na emailovú alebo doručovaciu adresu Spoločnosti uvedenú v týchto VOP. Spoločnosť potvrdí Objednávateľovi bezodkladne prijatie formulára.
- Objednávateľ, ktorý odstúpil od Zmluvy, je povinný vrátiť Spoločnosti zariadenie MONSE/ MONSE mini do 14 dní od odstúpenia od Zmluvy. Objednávateľ znáša náklady spojené s vrátením tovaru Spoločnosti, a to i v tom prípade, ak zariadenie MONSE/ MONSE mini nemôže byť vrátené pre svoju povahu obvyklou poštovou cestou. Za obvyklú poštovú cestu sa nepovažuje zaslanie zariadenia MONSE/ MONSE mini ako zásielku (balík) na dobierku. Ak by z akýchkoľvek dôvodov na strane Objednávateľa došlo k zaslaniu zariadenia MONSE/ MONSE mini ako zásielky (balíka) na dobierku, tak takáto zásielka nebude Spoločnosťou prevzatá a nebude za žiadnych okolností predstavovať porušenie akejkoľvek povinnosti Spoločnosti.
- Ak odstúpi Objednávateľ od zmluvy, vráti mu Spoločnosť bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od odstúpenia od zmluvy, alikvotnú časť peňažných prostriedkov za uhradenú Službu MONSE/ MONSE mini vrátane nákladov na dodanie, ktoré od neho prijal, a to rovnakým spôsobom. Spoločnosť vráti Objednávateľovi prijatú alikvotnú časť peňažných prostriedkov iným spôsobom len vtedy, ak s tým Objednávateľ súhlasí a ak mu tým nevzniknú ďalšie náklady. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa zmluvné strany dohodli, že alikvotná časť peňažných prostriedkov predstavuje sumu, ktorú Objednávateľ zaplatil Spoločnosti za poskytnutie Služby MONSE/ MONSE mini zníženú o cenu za skutočne poskytnuté plnenia do dňa, kedy Objednávateľ Spoločnosti oznámil svoje rozhodnutie odstúpiť od Zmluvy.
- Ak odstúpi Objednávateľ od zmluvy, vráti mu Spoločnosť bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od odstúpenia od zmluvy uhradenú Kúpnu cenu, ktorú Objednávateľ uhradil za Pohybové senzory/zariadenie MONSE mini.
- Ak Objednávateľ zvolil iný než najlacnejší spôsob dodania zariadenia MONSE/ MONSE mini, ktorý Spoločnosť ponúka, vráti Spoločnosť Objednávateľovi náklady na dodanie tovaru vo výške zodpovedajúcej najlacnejšiemu ponúkanému spôsobu dodania zariadenia MONSE/ MONSE mini.



- Ak odstúpi Objednávateľ od Zmluvy, nie je Spoločnosť povinná vrátiť prijaté peňažné prostriedky (vrátane Kúpnej ceny) Objednávateľovi skôr, než jej Objednávateľ tovar odovzdá alebo preukáže, že zariadenie MONSE/ MONSE mini Spoločnosti odoslal.
- Zariadenie MONSE/ MONSE mini musí vrátiť Objednávateľ Spoločnosti nepoškodený, neopotrebený a neznečistený a ak je to možné, v pôvodnom obale. Nárok na náhradu škody vzniknutej na tovare je Spoločnosť oprávnená jednostranne započítať proti nároku Objednávateľa na vrátenie alikvotnej časti peňažných prostriedkov za uhradenú službu MONSE/ MONSE mini. V prípade, ak Objednávateľ nevráti Spoločnosti zariadenie MONSE/ MONSE mini ani po uplynutí lehoty na vrátenie zariadenia MONSE/ MONSE mini, je Objednávateľ povinný vydať Spoločnosti bezdôvodné obohatenie v zodpovedajúcej výške podľa ustanovení § 451 a nasl. Občianskeho zákonníka.
- Spoločnosť je oprávnená odstúpiť od Zmluvy z dôvodu vypredania zariadenia MONSE/ MONSE mini, nedostupnosti zariadenia MONSE/ MONSE mini, alebo keď výrobca, dovozca alebo dodávateľ zariadenia MONSE/ MONSE mini prerušil výrobu alebo dovoz zariadenia MONSE/ MONSE mini.

## V.

### Popis služieb poskytovaných Spoločnosťou

#### Spoločnosť bude Objednávateľovi poskytovať nasledujúce služby:

- počas doby platnosti Zmluvy poskytne objednávatelovi zariadenie MONSE a v prípade služby MONSE mini aj GPS Tracker, a to za podmienok uvedených v čl. V. týchto VOP,
- užívateľský účet na [www.monse.sk](http://www.monse.sk), prostredníctvom ktorého je možné prihlásiť sa do aplikácie MONSE, prostredníctvom ktorej je možné nastaviť zariadenie MONSE/ MONSE mini, získať informácie o jeho činnosti, faktúrach za poskytnuté služby, a iné údaje.
- v prípade služby MONSE mini je na zariadení GPS Tracker možné aktivovať núdzové tlačidlo SOS, ktoré automaticky vykoná geolokáciu Dohliadanej osoby prostredníctvom SMS správy o polohe, pričom táto SMS správa bude zaslaná na v poradí prvý Autorizovaný kontakt a následne sa uskutoční hovor na predvolené telefónne číslo (Autorizovaný kontakt).
- prostredníctvom profilu zákazníka na [www.monse.sk](http://www.monse.sk) je možné sledovať aktivitu Dohliadanej osoby.

#### Spoločnosť Objednávateľovi neposkytuje:

- údržbu zariadenia MONSE a zariadenia MONSE mini,
- údržba zariadenia MONSE a MONSE mini je uvedená v jeho návode na použitie a je vykonávaná Objednávateľom, alebo ním zvolenou tretou osobou.

#### Vylúčenie zodpovednosti Spoločnosti:

Spoločnosť nemôže niesť a ani nenesie zodpovednosť za žiadne chyby alebo nedostatky geolokácie,

- geolokácie založenej najmä na prijímaní údajov GPS (satelitné údaje),
- geolokácia funguje správne iba vo vonkajších priestoroch, t. j. mimo Monitorovaného priestoru Dohliadanej osoby a na mieste bez akýchkoľvek prekážok,
- nespojenia zariadenia MONSE mini v prípade aktivácie služby SOS na predvolené číslo/čísla, ktoré je spôsobené mobilnou sieťou telekomunikačného operátora.

#### Ďalšie podmienky:

- Súhlas Dohliadanej osoby s jej geolokáciou pre autorizované kontakty v zariadení MONSE mini, ako aj Objednávateľa, prípadne iné osoby, ktorým bude umožnený prístup prostredníctvom profilu zákazníka na [www.monse.sk](http://www.monse.sk). Autorizované kontakty v zariadení MONSE mini môžu byť kedykoľvek zmenené prostredníctvom nastavenia vo webovej aplikácii.

### **Prístup k informáciám o geolokácii Dohliadanej osoby:**

Telefónne číslo priradené k MONSE mini je oznámené Objednávateľovi a Dohliadanej osobe, ktorí ho môžu oznámiť oprávneným kontaktom. Adresa Monitorovaného priestoru Dohliadanej osoby (alebo akýkoľvek iný dôležitý bod) je považovaný za ústredný bod bezpečnostného obvodu.

Je dôležité si uvedomiť, že každý užívateľ s prístupom do profilu zákazníka na [www.monse.sk](http://www.monse.sk) bude môcť kedykoľvek sledovať geolokáciu Dohliadanej osoby. Poskytnutím tohto prístupu vo forme prihlasovacieho mena a hesla do profilu zákazníka na [www.monse.sk](http://www.monse.sk), Objednávateľ a Dohliadaná osoba súhlasia s prenosom tejto informácie (geolokácia Dohliadanej osoby) týmto oprávneným kontaktom. Objednávateľ bude mať kedykoľvek prístup prostredníctvom webovej aplikácie na editovanie týchto oprávnených kontaktov ako aj aktualizáciu tohto zoznamu.

### **Inštalácia a uvedenie do prevádzky (aktivácia):**

#### **Objednávka inštalácie u Spoločnosti.**

V prípade, ak si Objednávateľ/Dohliadaná osoba objedná inštaláciu zariadenia MONSE/ MONSE mini, tak táto inštalácia bude vykonaná Spoločnosťou, alebo akýmkoľvek autorizovaným technikom, ktorého Spoločnosť inštaláciou poverila. Cena za takúto inštaláciu MONSE/ MONSE mini bude spoločnosťou samostatne účtovaná v zmysle platného Cenníka Spoločnosti. Spoločnosť si vyhradzuje právo vykonať inštaláciu pre vybrané lokality na území SR, ktoré budú uvedené pri objednávke inštalácie.

#### **Samoinštalácia Objednávateľom a/ alebo Dohliadanou osobou.**

Inštalácia zariadenia MONSE/ MONSE mini môže byť vykonaná aj výlučne Objednávateľom a/alebo Dohliadanou osobou.

Spoločnosť v tomto prípade neinštaluje zariadenie MONSE/ MONSE mini, poskytuje však Objednávateľovi a/alebo Dohliadanej osobe všetky informácie potrebné na správne využívanie Služieb MONSE, ako aj zariadenia MONSE/ MONSE mini, a to hlavne, nie však výlučne, na internetovej stránke Spoločnosti <https://eshop.monse.sk/navody/>, kde sa nachádzajú návody na inštaláciu týchto jednotlivých zariadení.

Objednávateľ/Dohliadaná osoba alebo nimi určená osoba musí po inštalácii zariadenia MONSE a MONSE mini vykonať jeho testovaciu prevádzku tak, ako je táto uvedená v návode na inštaláciu, ktoré umožnia uvedenie zariadenia/zariadení do prevádzky (aktiváciu). V prípade, ak uvedenie zariadenia MONSE/ MONSE mini do prevádzky nebude technicky možné z dôvodu, ktorý nie je na strane Spoločnosti, Spoločnosť má právo od Zmluvy bez ďalšieho odkladu odstúpiť. Objednávateľ a / alebo Dohliadaná osoba sa zaväzujú vykonať inštaláciu a uvedenie zariadenia do prevádzky najneskôr do jedného mesiaca odo dňa dodania zariadenia. V prípade, ak nebude inštalácia a uvedenie zariadenia MONSE/ MONSE mini do prevádzky vykonaná v lehote uvedenej v predchádzajúcej vete, zariadenie musí byť Spoločnosti vrátené a Zmluva bude zrušená (rozvázovacia podmienka). Odo dňa uvedenia zariadenia do prevádzky Objednávateľ a / alebo Dohliadaná osoba sa zaväzuje, že v zariadení nebude robiť žiadne zmeny bez výslovného predchádzajúceho písomného súhlasu Spoločnosti.

#### **Načítanie a analýza správania Dohliadanej osoby zariadením MONSE**

Pre správne načítanie správania Dohliadanej osoby v súvislosti s funkcionalitami, ktoré zabezpečujú alarmy a výstrahy, ktoré sú automaticky spúšťané zariadením MONSE v prípade zistenia anomálie (t. j. nepravidielnosti, odchýlky od normálneho stavu) v Monitorovanom priestore Dohliadanej osoby, je potrebné obdobie analýzy správania Dohliadanej osoby, ktoré bude trvať jeden mesiac odo dňa inštalácie a následného uvedenia zariadenia do prevádzky (aktivácia). Optimálna účinnosť zariadenia MONSE, čo sa týka zisťovania anomálií v oblasti správania



Dohliadanej osoby sa dosiahne iba po uplynutí tohto obdobia jedného (1) mesiaca odo dňa inštalácie a následného uvedenia zariadenia MONSE do prevádzky (aktivácia). Objednávateľ a Dohliadaná osoba berú na vedomie, že aktivácia kritických výstrah sa vykoná automaticky do 5 dní odo dňa ukončenia obdobia analýzy správania Dohliadanej osoby.

## **Predaj Pohybových Sensorov/ zariadenia MONSE mini, prenájom Riadiacej jednotky MONSE**

### **Predaj Pohybových Sensorov/ zariadenia MONSE mini**

Zmluvné strany sa dohodli, že Pohybové senzory potrebné na poskytovanie služieb MONSE/ zariadenie MONSE mini Spoločnosť predáva Objednávateľovi so zľavou z ich ceny za kúpnu cenu (po uplatnení zľavy z ceny Pohybových sensorov/ zariadenia MONSE mini) vo výške uvedenej v Cenníku s DPH (ďalej aj „Kúpna cena“). Objednávateľ je uzročený s tou skutočnosťou, že bežná cena Pohybových sensorov/ MONSE mini bez zľavy s DPH, za ktorú Spoločnosť Pohybové senzory/ MONSE mini predáva, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak, je vo výške uvedenej v Cenníku s DPH. Objednávateľ si je vedomý tej skutočnosti, že Pohybové senzory/ MONSE mini sa mu predávajú za kúpnu cenu uvedenú vyššie, a to v dôsledku skutočnosti, že sa Objednávateľ zaviazal k užívaniu Sslužby MONSE/ MONSE mini po dobu 24 (slovom dvadsaťštyri) mesiacov. Objednávateľ je povinný zaplatiť Spoločnosti Kúpnu cenu za Pohybové senzory/ zariadenie MONSE mini vo výške uvedenej v Cenníku Spoločnosti, na základe faktúry vystavenej Spoločnosťou, a to v lehote, ktorá bude v nej uvedená. Pre určenie ceny podľa tohto bodu VOP sa použije Cenník platný ku dňu uzatvorenia Zmluvy. Kúpna Cena za Pohybové senzory/ zariadenie MONSE mini je rozdelená na akontáciu a 24 (slovom dvadsať štyri) mesačných splátok.

Objednávateľ si je vedomý, že Pohybové senzory/ MONSE mini sú mu predávané za Kúpnu cenu, ktorej výška sa rovná rozdielu medzi (trhovou) cenou a v zmysle Zmluvy poskytnutou zľavou z ceny, len z toho dôvodu, že Objednávateľ sa zaviazal užívať služby MONSE prostredníctvom zariadenia MONSE/ MONSE mini v zmysle ustanovení Zmluvy a týchto VOP po dobu 24 (slovom dvadsať štyri) mesiacov). Ak Objednávateľ poruší svoju povinnosť nedoručiť Spoločnosti odstúpenie od zmluvy alebo iný úkon, ktorého účelom je ukončenie platnosti Zmluvy pred uplynutím doby viazanosti (pričom za porušenie tejto povinnosti sa nepovažuje odstúpenie od Zmluvy z dôvodov uvedených v týchto VOP alebo z dôvodov stanovených pre odstúpenie od zmluvy iným platným predpisom) pričom nedodržanie týchto záväzkov vzhľadom na výšku zľavy z ceny Pohybových sensorov/ MONSE mini by spôsobilo, že Spoločnosti vznikla škoda, ktorej výška je minimálne v rozsahu zľavy z ceny Pohybových sensorov/ MONSE mini. Vo väzbe na predchádzajúcu vetu týchto VOP sa Zmluvné strany dohodli, že Objednávateľ je povinný Spoločnosti zaplatiť náhradu škody, a to v nasledovnej výške:

- Pokiaľ k porušeniu povinnosti dôjde v období pred uplynutím doby viazanosti (24 mesiacov), výška náhrady škody sa bude postupne znižovať podľa pravidla uvedeného nižšie v závislosti od toho, koľko kalendárnych mesiacov má ešte uplynúť od okamihu porušenia povinnosti Objednávateľom do konca doby viazanosti. Výška náhrady škody sa vypočíta tak, že sa počet celých kalendárnych mesiacov, ktorý vznikne ako rozdiel medzi posledným mesiacom doby viazanosti a okamihom porušenia povinnosti (pokiaľ táto nastala počas doby viazanosti), od ktorého vzniká nárok Spoločnosti na náhradu škody, vynásobí číslom, ktoré má v čitateli výšku náhrady škody. Výška náhrady škody sa vypočíta tak, že sa počet celých kalendárnych mesiacov, ktorý vznikne ako rozdiel medzi posledným mesiacom doby viazanosti a okamihom porušenia povinnosti (pokiaľ táto nastala počas doby viazanosti), od ktorého vzniká nárok Spoločnosti na náhradu škody, vynásobí výškou Mesačnej splátky za Pohybové senzory/ MONSE mini, ktorú hradí Objednávateľ a ktorej výška je uvedená v Cenníku spoločnosti a počtom kalendárnych mesiacov do uplynutia doby viazanosti (doby určitej). Napríklad, ak do uplynutia doby viazanosti zostáva 10 kalendárnych mesiacov a výška Mesačnej splátky je 10,20 EUR, tak výška náhrady škody bude predstavovať sumu vo výške 102 EUR.
- Vlastnícke právo k Pohybovým sensorom/ MONSE mini prechádza na Objednávateľa a/ alebo Dohliadanú osobu až dňom riadneho ukončenia záväzku viazanosti 24 (slovom dvadsať štyri) mesiacov) pri súčasnom splnení všetkých záväzkov (najmä platobných) Objednávateľa zo Zmluvy a týchto VOP. V prípade, ak Zmluva zanikne pred

uplynutím dohodnutého záväzku viazanosti, práva podľa predchádzajúcej vety týchto VOP Objednávateľ nadobudne aj náhradou škody Spoločnosti podľa predchádzajúceho odseku týchto VOP v celom rozsahu. V prípade, že nedôjde k riadnemu uplynutiu ukončenia záväzku doby viazanosti a ani k náhrade škody, tak vlastníkom Pohybových senzorov/ MONSE mini zostáva Spoločnosť, ktorá je oprávnená Pohybové senzory/ MONSE mini odobrať z miesta, kde sa tieto aktuálne nachádzajú a Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba je povinná odobrať Pohybových senzorov/ MONSE mini umožniť v termíne, ktorý je uvedený v písomnej výzve Spoločnosti. Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba v celom rozsahu a bez obmedzení zodpovedá Spoločnosti za škodu, ktorá jej vznikne v dôsledku nesplnenia povinnosti uvedenej v predchádzajúcej vete týchto VOP.

### **Prenájom Riadiacej jednotky MONSE**

Zmluvné strany sa dohodli, že Riadiacu jednotku potrebnú na poskytovanie Služieb MONSE Spoločnosť prenajíma Objednávateľovi. Riadiaca jednotka zostáva vo výlučnom vlastníctve Spoločnosti. Preto ju nemožno previesť, prenajať, nemôže sa stať predmetom záložného práva. Objednávateľ a / alebo Dohliadaná osoba ju nemôže previesť alebo zapožičať v akejkoľvek forme, ktorejkoľvek tretej osobe. Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba môžu používať Riadiacu jednotku výlučne na využívanie Služieb MONSE. Za podmienok ustanovených v týchto VOP, je Objednávateľ nájomcom tejto Riadiacej jednotky, a to počas doby trvania tejto Zmluvy. Objednávateľ v právnom postavení Nájomcu je zodpovedný za všetky škody, ktoré sa môžu na Riadiacej jednotke vyskytnúť, a to hlavne, nie však výlučne, za stratu, odcudzenie alebo poškodenie Riadiacej jednotky. V týchto prípadoch Objednávateľ je povinný Spoločnosti zaplatiť náhradu škody, a to v nasledovnej výške:

- Pokiaľ k porušeniu povinnosti dôjde v období pred uplynutím doby viazanosti (24 mesiacov), výška náhrady škody sa bude postupne znižovať podľa pravidla uvedeného nižšie v závislosti od toho, koľko kalendárnych mesiacov má ešte uplynúť od okamihu porušenia povinnosti Objednávateľom do konca doby viazanosti. Výška zmluvnej náhrady škody sa vypočíta tak, že sa počet celých kalendárnych mesiacov, ktorý vznikne ako rozdiel medzi posledným mesiacom doby viazanosti a okamihom porušenia povinnosti (pokiaľ táto nastala počas doby viazanosti), od ktorého vzniká nárok Spoločnosti na náhradu škody, vynásobí výškou Mesačného poplatku za prenájom Riadiacej jednotky, ktorý hradí Objednávateľ a ktorého výška je uvedená v Cenníku spoločnosti a počtom kalendárnych mesiacov do uplynutia doby viazanosti (doby určitej). Napríklad, ak do uplynutia doby viazanosti zostáva 10 kalendárnych mesiacov a výška Mesačného poplatku za prenájom Riadiacej jednotky je 3,30 EUR, tak náhrada škody bude predstavovať sumu vo výške 33 EUR.
- Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa zmluvné strany dohodli, že v prípade, ak by osoba Objednávateľa bola odlišná od osoby Dohliadanej osoby, tak Dohliadaná osoba má právne postavenie oprávneného užívateľa, pričom zodpovednosť a záväzky Objednávateľa uvedené v Zmluve a týchto VOP tým nie sú dotknuté.

### **Používanie zariadení MONSE a MONSE mini**

V závislosti od vybranej ponuky, Služba MONSE obsahuje, možnosti konfigurácie na definovanie udalosti, ktorá umožní varovanie Oprávnených kontaktov/ Autorizovaných kontaktov. Toto nastavenie je možné uskutočniť online na internetovej stránke Spoločnosti. Ak to zvolená ponuka umožňuje, Spoločnosť sa zaväzuje informovať Oprávnený kontakt a / alebo Autorizovaný kontakt tak rýchlo, ako to bude objektívne možné, s prihliadnutím na možné oneskorenia, ktoré budú spôsobené technickou prevádzkou po vyhodnotení jednotlivých situácií zo strany MONSE/ MONSE mini za kritické. V závislosti od predplatennej ponuky a podľa toho, či je niekoľko Oprávnených kontaktov a/ alebo Autorizovaných kontaktov určených Objednávateľom alebo Dohliadanou osobou, tak tieto osoby budú kontaktované v poradí, ktoré bude zadané do zariadenia MONSE/ MONSE mini.

### **Kontrola zariadenia MONSE a MONSE mini**

V závislosti od vybranej ponuky sa na zariadenie MONSE/ MONSE mini vzťahuje vzdialený dohľad Spoločnosti. V prípade poruchy jedného alebo viacerých zariadení, Spoločnosť bude informovať Objednávateľa a / alebo Dohliadanú osobu a pošle e-mailom alebo SMS upozornenie. Okrem toho, ak sa spustí upozornenie z dôvodu slabej batérie zariadenia, Spoločnosť, v závislosti od ponuky objednanej Objednávateľom a / alebo Dohliadanou osobou, odošle informácie pre Objednávateľa a / alebo Dohliadanú osobu, že je potrebná výmena batérií (resp. dobitie MONSE mini). V prípade nesprávneho fungovania zariadenia MONSE a MONSE mini pre Objednávateľa a / alebo Dohliadanú osobu, spoločnosť zabezpečí štandardnú výmenu týchto zariadení. Takéto nesprávne fungujúce zariadenie MONSE a/ alebo MONSE mini je potrebné zaslať prostredníctvom pošty alebo spoločnosti zabezpečujúcej prepravu zásielok alebo osobne doručiť na adresu Spoločnosti (Kováčska ulica 16, 900 42 Dunajská Lužná). Náklady s takýmto zaslaním znáša Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba.

### **Doplňkové služby**

Ako doplnkové služby sa označujú služby ponúkané za podmienok uvedených v Cenníku Služieb uverejnených na [www.monse.sk](http://www.monse.sk). S výnimkou služby asistenčnej pomoci sa celá Zmluva a tieto VOP vzťahujú aj na doplnkové služby. Pre asistenčné služby, ak sa vzťahujú podmienky, ktoré sú dodávané s konkrétnym zariadením, alebo ktoré sa uvádzajú v rámci inštalácie konkrétneho zariadenia.

### **Súkromná a zabezpečená internetová oblasť (zákaznícka oblasť)**

Spoločnosť umožní Zákazníkovi a Dohliadanej osobe prístup na webovú stránku Spoločnosti na základe vytvoreného účtu s používateľským menom a heslom („zákaznícka oblasť“). Zákaznícka oblasť poskytuje niekoľko funkcií:

- stránka umožňuje aktualizáciu kontaktných údajov oprávnených kontaktov,
- stránka poskytuje informácie o poskytnutom vybavení zariadenia (diagnostike),
- stránka umožňuje určitú konfiguráciu varovaní a systémových nastavení, stránka s údajmi (hlavne graf) aktivity Dohliadanej osoby (alebo geolokácia Dohliadanej osoby podľa vybratej ponuky),
- stránka obsahuje faktúry prípadné iné daňové doklady,
- stránka s históriou upozornení,
- stránka umožňuje komunikáciu so Zákazníckym servisom,
- rovnako aj ďalšie stránky, ktoré by mohli byť pridané prostredníctvom aktualizácií tohto rozhrania.

Zákaznícka oblasť sa umiestni online na zabezpečený server pomocou prístupu na stránku [www.monse.sk](http://www.monse.sk), prostredníctvom používateľského mena a hesla, ktoré budú poskytnuté Objednávateľovi a Dohliadanej osobe. Tento priestor (zákaznícka oblasť) bude k dispozícii aj prostredníctvom mobilného zariadenia s Androidom alebo iOS (s rovnakým Prihlasovacím heslom). Prijímanie informácií prostredníctvom zariadenia MONSE/ MONSE mini, týkajúcich sa Dohliadanej osoby, predstavujú jednoduché údaje informatívneho charakteru, ktoré nemôžu žiadnym spôsobom akokoľvek zaväzovať Spoločnosť vo vzťahu k Objednávateľovi a/ alebo Dohliadanej osobe a/ alebo Oprávneným kontaktom a/ alebo Autorizovaným kontaktom. Spoločnosť si vyhradzuje právo zablokovať prístupové práva Objednávateľa a/ alebo Dohliadanej osoby k aplikácii MONSE, najmä ak je využívanie služby MONSE Objednávateľom a/ alebo Dohliadanou osobou, prípadne inou osobou, ktorej boli zverené údaje potrebné na prístup, v rozpore s týmito VOP alebo všeobecne záväznými predpismi platnými v SR. V prípade podľa poslednej vety Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba nemá nárok na vrátenie alikvotnej časti ceny za už zaplatené služby MONSE.

## **VI.**

### **Záväzky zmluvných strán**

Závazky Objednávateľa a/ alebo Dohliadanej osoby. Objednávateľ a / alebo Dohliadaná osoba súhlasia s tým, že počas doby trvania tejto Zmluvy:

- Poskytnú všetky informácie potrebné na realizáciu Zmluvy a budú ich udržiavať aktuálne počas celej doby trvania Zmluvy. Tieto informácie sa týkajú najmä adresy a telefónneho čísla Dohliadanej osoby, Objednávateľa a / alebo oprávnených kontaktov.

V súvislosti s MONSE mini sa Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba zaväzuje:

- okamžite informovať Spoločnosť o strate alebo krádeži zariadenia MONSE mini, následne bude funkcia núdzového tlačidla SOS deaktivovaná resp. SIM karta deaktivovaná,
- na nabíjanie zariadenia MONSE mini používať iba dokovaciú stanicu dodanú Spoločnosťou, alebo priamo kábel, ktorý je dodaný so zariadením MONSE mini,
- neodkladne informovať Spoločnosť o akejkoľvek funkčnej poruche zariadenia MONSE mini,
- byť jediným užívateľom prenajatého zariadenia MONSE mini a dodržiavať podmienky uvedené v čl. V. týchto VOP, za ktorých dodržiavania Objednávateľ a/alebo Dohliadaná osoba výhradne zodpovedá,
- používať zariadenie jedine na účel plnenia tejto Zmluvy a týchto VOP, pričom Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba berú na vedomie, že zariadenie MONSE mini v žiadnom prípade nepredstavuje náhradu mobilného telefónu, nakoľko jeho primárnou funkcionalitou je geolokácia Dohliadanej osoby a vykonanie núdzových hlasových hovorov na telefónne čísla Autorizovaných kontaktov,
- pri nadmernom používaní zariadenia MONSE mini ako prijímača hlasových hovorov môže dôjsť k vybitiu jeho batérie,
- pred prvým použitím MONSE mini je potrebné vykonať test núdzových hlasových hovorov prostredníctvom núdzového tlačidla SOS na telefónne čísla Autorizovaných kontaktov, aby sa otestovali núdzové hlasové hovory a zároveň správnosť telefónnych čísel Autorizovaných kontaktov, za ktorých správnosť v celom rozsahu a bez obmedzení zodpovedá Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba.

Zákazník a/ alebo Dohliadaná osoba súhlasí s tým, že:

- nebude žiadnym spôsobom meniť kvalitu zariadenia MONSE ako aj zariadenia MONSE mini, alebo ich akýmkoľvek spôsobom upravovať,
- nebude premiestňovať zariadenie MONSE, s výnimkou zariadenia MONSE mini,
- nebude otvárať obal (box) zariadenia MONSE a MONSE mini, s výnimkou výmeny batérie,
- SIM kartu sa Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba zaväzuje využívať výlučne s prideleným zariadením MONSE mini, a to v súlade s touto Zmluvou a VOP. Akékoľvek použitie SIM karty na iné účely ako tie, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve a VOP môže mať za následok okamžité zablokovanie SIM karty a refakturáciu nákladov akejkoľvek komunikácie, ktorá sa netýka používania zariadenia v súlade s touto Zmluvou a VOP, právo Spoločnosti na náhradu škody týmto nie je dotknuté. Objednávateľ a / alebo Dohliadaná osoba výslovne berie na vedomie, že blokovanie SIM karty bude mať za následok pozastavenie Služieb MONSE mini. Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba sa zaväzuje, že nebude žiadnym spôsobom vytvárať duplikáty SIM karty,
- Spoločnosť je oprávnená vymazať Užívateľský účet alebo viaceré Užívateľské účty, ktorý/ ktoré Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba (prípadne iná tretia osoba, ktorej bol umožnený prístup k tomuto Užívateľskému účtu/ Užívateľským účtom), využíva v rozpore s týmito VOP,
- Počas doby trvania Zmluvy nie je možné Užívateľský účet vymazať na základe žiadosti Objednávateľa a/ alebo Dohliadanej osoby, nakoľko Užívateľský účet je nevyhnutný na riadne poskytovanie služby MONSE/MONSE mini.

### Závazky spoločnosti

Spoločnosť sa zaväzuje, poskytovať služby Objednávateľovi a/ alebo Dohliadanej osobe na základe Zmluvy a týchto VOP. Strany berú na vedomie, že Spoločnosť v žiadnom prípade nenahrádza organizáciu poskytujúcu pomoc

v mimoriadnych situáciách alebo oprávnených kontaktov, ktorých kontaktné údaje boli poskytnuté Objednávateľom a/ alebo Dohliadanou osobou. V prípade núdzového hlasového hovoru zo zariadenia prenajímaného Dohliadanej osobe (MONSE mini), akékoľvek prijatie núdzového hovoru zo strany oprávneného kontaktu (resp. inej osoby, ktorej telefónne číslo je uložené v MONSE mini), podľa postupov definovaných v pokynoch, zabavuje Spoločnosť akejkolvek zodpovednosti podľa týchto VOP.

## VII. Reklamačný poriadok

Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba má právo na reklamáciu správnosti úhrady ceny za služby a kvality poskytnutej služby MONSE/ MONSE mini.

- Rozsah práva Objednávateľa a/ alebo Dohliadanej osoby na reklamáciu poskytnutej služby MONSE/ MONSE mini, podrobnosti o rozsahu práva Objednávateľa a/ alebo Dohliadanej osoby na reklamáciu, spôsob uplatňovania reklamácie a jej vybavenie upravujú tieto VOP.
- Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba má právo reklamovať správnosť úhrady za služby MONSE/ MONSE mini, a kvalitu poskytnutej služby MONSE/ MONSE mini. Služba MONSE/ MONSE mini sa považuje za kvalitne poskytnutú, ak Spoločnosť pri jej poskytnutí splnila záväzky, za ktoré zodpovedá a ktoré sú upravené v týchto VOP.
- Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba má právo reklamovať neposkytovanie služby MONSE/ MONSE mini, ktoré nastalo na základe zavinenia Spoločnosti, a z toho dôvodu má nárok na vrátenie pomernej časti ceny za služby MONSE/ MONSE mini za čas neposkytovania služby MONSE/ MONSE mini, po splnení podmienok na jej uplatnenie. Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba je oprávnený uplatniť si právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby MONSE/ MONSE mini, z dôvodu uvedeného vyššie, a to najneskôr do 3 (slovom troch mesiacov) po obnovení poskytovania služby MONSE/ MONSE mini, inak toto právo Objednávateľa a/ alebo Dohliadanej osoby zaniká.
- Reklamáciu je Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba oprávnený uplatniť písomne v sídle Spoločnosti a adresovať ju oddeleniu reklamácií, a to v lehote 30 dní od skutočnosti, ktorá je dôvodom na uplatnenie reklamácie alebo od zistenia vady poskytnutej služby MONSE/ MONSE mini alebo zariadenia MONSE/ MONSE mini. Uplatnenie reklamácie po uplynutí lehoty 30 dní zo strany Objednávateľa a/ alebo Dohliadanej osoby má za následok jej odmietnutia zo strany Spoločnosti.
- Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba je povinná v písomnej reklamacii uviesť svoje identifikačné údaje, ako sú najmä obchodné meno/ názov, sídlo spoločnosti/ miesto podnikania a IČO spolu s uvedením čísla zariadenia MONSE/ MONSE mini, ktorého sa reklamácia týka, a stručne a jasne opísať predmet reklamácie.
- Spoločnosť je povinná písomne oznámiť Objednávateľovi a/ alebo Dohliadanej osobe výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote 30 dní odo dňa doručenia písomnej reklamácie. V prípade, že Spoločnosť neoznámí Objednávateľovi a/ alebo Dohliadanej osobe písomne výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa predchádzajúcej vety, považuje sa reklamácia za uznanú. Spoločnosť môže v komplikovaných prípadoch túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní, o čom je povinná Objednávateľa písomne informovať, a to pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Spoločnosť odošle svoje oznámenie Objednávateľovi a/ alebo Dohliadanej osobe najneskôr v posledný deň lehoty.
- Ak na základe uskutočneného šetrenia Spoločnosť uzná reklamáciu uplatnenú Objednávateľom a/ alebo Dohliadanou osobou ako opodstatnenú, v závislosti od povahy reklamovanej skutočnosti vráti Objednávateľovi zaplatenú cenu poskytnutej služby MONSE/ MONSE mini, prípadne dohodne s Objednávateľom iný spôsob kompenzácie.
- Ak sa na základe prešetrenia reklamácie zistí vada na zariadení MONSE/ MONSE mini, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Objednávateľa a/ alebo Dohliadanej osoby, ale rozsah poskytnutej služby MONSE/ MONSE mini ani cenu za jej/ ich poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, Objednávateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania Služby MONSE/ MONSE mini za predchádzajúce tri mesiace. Ak je využívanie Služby MONSE/ MONSE mini kratšie ako tri mesiace, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania Služby MONSE/ MONSE mini za celé obdobie využívania Služby MONSE/ MONSE mini.

- Spoločnosť si vyhradzuje právo viazať uplatnenie práva Objednávateľa na reklamáciu na vykonanie registrácie Objednávateľa podľa týchto VOP.
- Spoločnosť poskytuje na Pohybové senzory/ Riadiacu jednotku/ MONSE mini záruku 24 (slovomdvadsať štyri) mesiacov. Záruka začína plynúť odo dňa prevzatia Pohybových senzorov/ Riadiacej jednotky/ MONSE mini Objednávateľom/ Dohliadanou osobou. Záruka je poskytovaná počas celej Doby trvania zmluvy. Záruka je poskytovaná prostredníctvom autorizovaného servisného miesta Spoločnosti, ktoré v prípade poruchy Pohybových senzorov/ Riadiacej jednotky/ MONSE mini zabezpečí ich opravu, alebo výmenu (pokiaľ oprava nie je možná). Tento Reklamačný poriadok uvedený v čl. VII. týchto VOP sa primerane vzťahuje aj na reklamáciu Pohybových senzorov/ Riadiacej jednotky/ MONSE mini. Záruka je poskytovaná za predpokladu, že Pohybové senzory/ Riadiaca jednotka/ Monse mini sú používané v súlade s používateľskou príručkou MONSE/ MONSE mini a týmito VOP. Autorizovaným miestom Spoločnosti je Kováčska ulica 16, 900 42 Dunajská Lužná.
- Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba berie na vedomie a súhlasí s tým, že nie je možné reklamovať kvalitu poskytovania Služby MONSE v prípade okolnosti nazvanej ako „Výrazný vplyv na kvalitu Služby MONSE“ tak, ako je táto definovaná v čl. II týchto VOP.

## VIII.

### Cena, fakturácia a platobné podmienky

#### Cena služieb, zmena ceny služieb a platobné podmienky

Cena za poskytovanie Služby MONSE/ MONSE mini Spoločnosťou je uvedená v platnom Cenníku (v eurách vrátane dane z pridanej hodnoty), ktorý je uverejnený na stránke [www.monse.sk](http://www.monse.sk). Spoločnosť je oprávnená zmeniť cenu Služby MONSE/ MONSE mini, pričom je povinná Objednávateľa s touto zmenou oboznámiť. V prípade zvýšenia ceny Služby oproti cene uvedenej v Cenníku, ktorá má charakter podstatnej zmeny zmluvných podmienok, je Spoločnosť povinná Objednávateľa s touto zmenou, ako aj s dátumom jej účinnosti oboznámiť, a to minimálne jeden kalendárny mesiac vopred, t. j. pred dňom účinnosti takejto zmeny. Pokiaľ Objednávateľ nesúhlasí so zvýšením ceny Služby MONSE/ MONSE mini, ktorá má charakter podstatnej zmeny zmluvných podmienok, má právo odstúpiť od Zmluvy.

Spoločnosť uskutočňuje vyúčtovanie cien za poskytované Služby MONSE v zmysle platného Cenníka v pravidelne stanovených lehotách. Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba je povinná zaplatiť cenu za Služby MONSE/ MONSE mini vždy vopred na obdobie jedného kalendárneho mesiaca. Úhrada ceny za Služby MONSE sa vykoná na základe doručenej elektronickej faktúry, ktorej splatnosť bude 14 kalendárnych dní odo dňa jej vystavenia. V prípade prvej aktivácie Služby MONSE/ MONSE mini bude Objednávateľovi v príslušnom kalendárnom mesiaci účtovaná alikvotná časť ceny Služby MONSE. Záväzok Objednávateľa uhradiť cenu za Služby MONSE je Objednávateľ povinný splniť tak, aby v lehote splatnosti bola na účet Spoločnosti pripísaná celá suma a za týmto účelom je povinný v príslušných formách platby zohľadniť aj výšku poplatkov bánk, pošty alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého platbu vykonáva.

Spoločnosť má nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania až do jej zaplatenia. Spoločnosť je oprávnená odstúpiť od Zmluvy, ak Objednávateľ nezaplatil splatnú cenu za Službu MONSE ani do 30 dní po dni jej splatnosti.

## IX.

### Uzavretie a trvanie Zmluvy

#### Uzavretie Zmluvy

Návrhom na uzavretie Zmluvy o poskytovaní služieb je umiestnenie ponúkanej Služby MONSE/ MONSE mini a jej detailná špecifikácia na internetovom obchode Spoločnosti, pričom Zmluva vzniká odoslaním objednávky



Objednávateľom a prijatím Objednávky Spoločnosťou na základe potvrdzujúceho mailu Spoločnosti o prijatí elektronickej objednávky Služby MONSE/ MONSE mini.

#### **Doba trvania zmluvy, záväzok Objednávateľa a nárok Spoločnosti na náhradu škody.**

Zmluva sa uzatvára na dobu určitú v dĺžke trvania 24 (slovom dvadsaťštyri) kalendárnych mesiacov odo dňa jej uzatvorenia. Objednávateľ sa zaväzuje, že po dobu 24 (slovom dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa uzatvorenia tejto Zmluvy:

- zotrvať v zmluvnom vzťahu so Spoločnosťou podľa Zmluvy ako účastník Služby MONSE poskytovaných mu Spoločnosťou prostredníctvom zariadenia MONSE/ MONSE mini, po celú dobu bude bez prerušenia tieto Služby využívať, a to v súlade s jeho záväzkami uvedenými v Zmluve a týchto VOP a zároveň nedoručí Spoločnosti odstúpenie od zmluvy alebo iný úkon, ktorého účelom je ukončenie Zmluvy pred uplynutím doby viazanosti; za porušenie tejto povinnosti sa nepovažuje odstúpenie od Zmluvy z dôvodov uvedených v týchto VOP alebo z dôvodov stanovených pre odstúpenie od zmluvy iným platným predpisom.
- sa nedopustí takého konania, alebo nedá svojim konaním žiadny podnet a ani neumožní také konanie, na základe ktorého by Spoločnosti vzniklo právo odstúpiť od Zmluvy alebo právo vypovedať Zmluvu z dôvodov nesplnenia alebo porušenia povinnosti zo strany Objednávateľa, ku ktorým sa zaviazal v tejto Zmluve, alebo na základe ktorého by bola Spoločnosť oprávnená Objednávateľovi počas doby viazanosti dočasne obmedziť, alebo prerušiť poskytovanie Služieb MONSE/ MONSE mini.
- ak Objednávateľ počas doby viazanosti 24 (slovom dvadsaťštyri) kalendárnych mesiacov poruší svoju povinnosť zotrvať v zmluvnom vzťahu so Spoločnosťou podľa Zmluvy a po celú dobu viazanosti užívať Služby MONSE prostredníctvom zariadenia MONSE/ MONSE mini alebo Objednávateľ poruší svoju povinnosť nedoručiť Spoločnosti odstúpenie od zmluvy alebo iný úkon, ktorého účelom je ukončenie platnosti Zmluvy pred uplynutím doby viazanosti (pričom za porušenie tejto povinnosti sa nepovažuje odstúpenie od Zmluvy z dôvodov uvedených v týchto VOP alebo z dôvodov stanovených pre odstúpenie od Zmluvy iným platným predpisom, je Objednávateľ povinný Spoločnosti nahradiť škodu, a to v nasledujúcej výške:

1. Nahradiť škodu, ktorej výška sa vypočíta tak, že sa počet celých kalendárnych mesiacov, ktorý vznikne ako rozdiel medzi posledným mesiacom doby viazanosti a okamihom porušenia povinnosti (pokiaľ táto nastala počas doby viazanosti), od ktorého vzniká nárok Spoločnosti na náhradu škody, vynásobí výškou mesačného Poplatku za službu, ktorú hradí Objednávateľ a ktorého výška je uvedená v Cenníku Spoločnosti a počtom kalendárnych mesiacov do uplynutia doby viazanosti (doby určitej). Napríklad, ak do uplynutia doby viazanosti zostáva 10 kalendárnych mesiacov a výška Poplatku za službu je 4,50 EUR, tak zmluvná tak výška náhrady škody bude predstavovať sumu vo výške 45 EUR, a

2. Nahradiť škodu, ktorej výška sa vypočíta v súlade s čl. V., časť „Predaj Pohybových Senzorov/ zariadenia MONSE mini“, a

3. Nahradiť škodu, ktorej výška sa vypočíta v súlade s čl. V., časť „Prenájom Riadiacej jednotky MONSE“ týchto VOP.

#### **Ukončenie zmluvy**

Zmluva sa uzatvára na dobu určitú. Platnosť Zmluvy zaniká:

- dohodou zmluvných strán,
- odstúpením od Zmluvy,
- výpoveďou zo strany Spoločnosti,
- výpoveďou ktorejkoľvek zo Zmluvných strán po ukončení Doby trvania Zmluvy.

Obidve zmluvné strany sú oprávnené ukončiť písomnou dohodou platnosť Zmluvy k obojstranne dohodnutému a potvrdenému dátumu, ak Zmluva alebo jej dodatok k nej neustanovuje inak.

Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak mu Spoločnosť:

- oznámi podstatnú zmenu zmluvných podmienok najmenej jeden mesiac pred ich účinnosťou a Objednávateľ tieto zmeny neakceptuje (právo na odstúpenie od Zmluvy zaniká uplynutím jedného mesiaca odo dňa oznámenia dotknutej podstatnej zmeny),
- neoznámila podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Objednávateľ sa o podstatnej zmene podmienok dozvie (právo na odstúpenie od Zmluvy zaniká uplynutím jedného mesiaca odo dňa, kedy sa Objednávateľ o podstatnej zmene preukázateľne dozvedel).

Spoločnosť je oprávnená odstúpiť od Zmluvy

- z dôvodu uvedeného v čl. IV, časť „Právo na odstúpenie od Zmluvy“, posledný odsek týchto VOP,
- z dôvodu uvedeného v čl. V, časť „Inštalácia a uvedenie do prevádzky“, tretí odsek týchto VOP,
- z dôvodu uvedeného v čl. VIII, časť „Cena služieb, zmena ceny služieb a platobné podmienky“, tretí odsek týchto VOP,

Spoločnosť je oprávnená Zmluvu vypovedať, ak:

- nemôže poskytovať Služby MONSE/ MONSE mini v dohodnutom rozsahu alebo v potrebnej kvalite z dôvodov technickej neuskutočiteľnosti ďalšieho poskytovania Služby MONSE/ MONSE mini. Dĺžka výpovednej lehoty je 30 kalendárnych dní a začína plynúť dňom nasledujúcim po dni, keď bola Objednávateľovi doručená písomná výpoveď.

Platnosť Zmluvy zaniká smrťou Dohliadanej osoby a právoplatným zánikom Objednávateľa ako právnickej osoby/ smrťou fyzickej osoby (živnostníka), ak nepokračujú v živnosti dedičia alebo správca dedičstva.

## Dôsledky ukončenie zmluvy

### Ukončenie Zmluvy pred Dobou trvania Zmluvy (dobou viazanosti).

- V prípade, ak dôjde z akéhokoľvek dôvodu k ukončeniu Zmluvy pred Dobou trvania Zmluvy, Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba sú povinní Spoločnosti vrátiť Riadiacu jednotku, a to v lehote 15 dní odo dňa ukončenia Zmluvy. Riadiaca jednotka bude Spoločnosti vrátaná prostredníctvom pošty, prípade inej licencovanej spoločnosti, ktorá poskytuje služby doručovania, a to na náklady Objednávateľa a/ alebo Dohliadanej osoby. V prípade straty, zničenia, vrátenia nefunkčnej Riadiacej jednotky, alebo nevrátenia Riadiacej jednotky v lehote 15 dní odo dňa ukončenia Zmluvy, a Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba túto svoju povinnosť vrátiť funkčnú Riadiacu jednotku nesplnia ani v dodatočne im poskytnutej lehote 15 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Spoločnosti, tak Objednávateľ a / alebo Dohliadaná osoba sú povinní Spoločnosti zaplatiť:
  - Náhradu škody, ktorej výška sa vypočíta tak, že od ceny Riadiacej jednotky uvedenej v Cenníku Spoločnosti bude odpočítaná suma, ktorá zodpovedá súčtu Objednávateľom zaplateného nájomného za Riadiacu jednotku a ktorého výška je uvedená v Cenníku Spoločnosti a náhrady škody, ktorej výška sa vypočíta v súlade s čl. V., časť „Prenájom Riadiacej jednotky MONSE“ týchto VOP. Napríklad, ak cena Riadiacej jednotky uvedenej v Cenníku Spoločnosti je 118,80 EUR a súčet Objednávateľom celkovo zaplateného nájomného a vypočítanej náhrady škody predstavuje sumu 79,20 EUR, tak náhrada škody podľa tohto bodu VOP bude vo výške 39,60 EUR. (Cena riadiacej jednotky 118,80 EUR – 79,20 EUR (33 EUR zaplatený nájom + 46,20 EUR náhrada škody) = 39,60 EUR).
  - V prípade, ak dôjde z akéhokoľvek dôvodu k ukončeniu Zmluvy pred Dobou trvania Zmluvy, tak Spoločnosť je oprávnená vymazať Uživateľský účet.

**Ukončenie Zmluvy po Dobe trvania Zmluvy.**

Po ukončení Doby trvania Zmluvy je ktorákoľvek zo Zmluvných strán oprávnená Zmluvu vypovedať písomnou výpoveďou adresovanou druhej zmluvnej strane. Výpovedná doba je v tomto prípade 1 (slovom jeden) kalendárny mesiac a začína plynúť mesiac nasledujúci po mesiaci, v ktorom bola výpoveď dotknutej zmluvnej strane doručená.

V prípade, ak dôjde k ukončeniu Zmluvy po Dobe trvania Zmluvy, Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba sú povinní Spoločnosti vrátiť Riadiacu jednotku a to v lehote 15 dní odo dňa ukončenia Zmluvy. Riadiaca jednotka bude Spoločnosti vrátená prostredníctvom pošty, prípade inej licencovanej spoločnosti, ktorá poskytuje služby doručovania, a to na náklady Objednávateľa a/ alebo Dohliadanej osoby. V prípade straty, zničenia, vrátenia nefunkčnej Riadiacej jednotky, alebo nevrátenia Riadiacej jednotky v lehote 15 dní odo dňa ukončenia Zmluvy, a Objednávateľ a/alebo Dohliadaná osoba túto svoju povinnosť vrátiť funkčnú Riadiacu jednotku nespĺnia ani v dodatočne im poskytnutej lehote 15 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Spoločnosti, tak Objednávateľ a / alebo Dohliadaná osoba sú povinní Spoločnosti zaplatiť:

- Náhradu škody, ktorej výška sa vypočíta tak, že od ceny Riadiacej jednotky uvedenej v Cenníku Spoločnosti bude odpočítaná suma Objednávateľom zaplateného nájomného za Riadiacu jednotku a ktorého výška je uvedená v Cenníku Spoločnosti. Napríklad, ak cena Riadiacej jednotky uvedenej v Cenníku Spoločnosti je 118,80 EUR a výška celkovo zaplateného nájomného predstavuje sumu 99 EUR, tak výška náhrady škody bude predstavovať sumu vo výške 19,80 EUR.
- Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností vo vzťahu k náhrade škody podľa predchádzajúceho odseku sa zmluvné strany dohodli, že pokiaľ pri výpočte tejto náhrady škody bude výsledkom číslo, ktoré sa rovná nule, alebo záporné číslo, tak Spoločnosť nárok na náhradu takejto škody nemá a od tohto momentu Objednávateľ Pohybové senzory Spoločnosti nevracia.
- V prípade, ak dôjde z akéhokoľvek dôvodu k ukončeniu Zmluvy po Dobe trvania Zmluvy, tak Spoločnosť je oprávnená vymazať Užívateľský účet.

V prípade, ak dôjde k ukončeniu Zmluvy po 36 (slovom tridsaťšesť) mesiacov odo dňa jej uzatvorenia, Pohybové senzory Objednávateľ nevracia a zostávajú v jeho výlučnom vlastníctve za predpokladu, že má vysporiadané všetky záväzky zo Zmluvy a týchto VOP voči Spoločnosti.

**X.****Vylúčenie zodpovednosti Spoločnosti a vyššia moc**

Spoločnosť nezodpovedá a nemá žiadnu povinnosť nahradiť vzniknutú škodu Objednávateľovi a / alebo Dohliadanej osobe z dôvodu neplnenia alebo chybného poskytnutia služieb, a to aj v prípade, že toto neplnenie alebo chybné poskytnutie služieb bolo spôsobené treťou stranou.

Spoločnosť nezodpovedá za akékoľvek rozhodnutia tretích osôb, ktoré akýmkoľvek spôsobom prichádzajú do kontaktu, alebo komunikujú s Objednávateľom a/ alebo Dohliadanou osobou, ako sú napr. opatrovateľ Dohliadanej osoby, osoby ktoré sú uvedené v MONSE mini ako osoby, ktoré budú kontaktované v prípade použitia tlačidla SOS, záchranná zdravotná služba, hasičský a záchranársky zbor, policajný zbor, atď. Spoločnosť nezodpovedá za akékoľvek priame a nepriame škody, následky, prípadne iné negatívne zásahy, ktoré by mohli vzniknúť v súvislosti s vyššie uvedeným. V prípade, ak by akákoľvek škoda alebo iný negatívny následok, prípadne náklady boli uplatnené voči Spoločnosti, tak Spoločnosť je oprávnená na refundáciu (nahradenie) takto vzniknutých škôd, negatívnych následkov, prípadne nákladov voči Objednávateľovi a/ alebo Dohliadanej osobe.

Spoločnosť nenesie žiadnu zodpovednosť a nemá žiadnu povinnosť nahradiť vzniknutú škodu Objednávateľovi a/ alebo Dohliadanej osobe z dôvodu neplnenia alebo chybného poskytnutia Služby MONSE a/ alebo MONSE mini, ako aj z dôvodu nesplnenia povinnosti treťou stranou. Spoločnosť nemôže niesť zodpovednosť za rozhodnutia a konania tretej strany, ktoré sú v akomkoľvek vzťahu s Objednávateľom a/ alebo Dohliadanou osobou ako príjemcom Služby

MONSE a/ alebo MONSE mini, t. j. hlavne, nie však výlučne opatrovateľ, záchranné a pohotovostné služby, atď. Spoločnosť nenesie zodpovednosť za vady služby alebo zariadenia MONSE a/ alebo MONSE mini spôsobené Objednávateľom a/ alebo Dohliadanou osobou. Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba berie na vedomie a súhlasí s tým, že Služba MONSE a MONSE mini nie je určená na záchranu ľudského života alebo zdravia Dohliadanej osoby a rovnako táto služba nie je určená na privolanie akejkoľvek pomoci v prípade zdravotných ťažkostí alebo inej zdravotnej indispozície a komplikácie Dohliadanej osoby. Služba MONSE a MONSE mini rovnako nie je určená na ochranu majetku Dohliadanej osoby, ktorý sa nachádza v Monitorovanom priestore a rovnako nie je určená na ochranu života alebo zdravia osôb, ktoré sa v Monitorovanom priestore Dohliadanej osoby nachádzajú. Rovnako Spoločnosť nenesie zodpovednosť za akékoľvek škody na zdraví, smrť alebo skutočnosť, že Dohliadaná osoba je alebo sa stane nezvestnou, a Spoločnosť rovnako nenesie zodpovednosť za akúkoľvek krádež, lúpež alebo materiálne poškodenie Monitorovaného priestoru Dohliadanej osoby, pričom uvedené platí aj v prípade, ak by zariadenie MONSE a/ alebo MONSE mini, prípadne zariadenia, prostredníctvom ktorých je poskytovaná Služba MONSE a MONSE mini boli nefunkčné, alebo Služba MONSE a MONSE mini nedostupná z akéhokoľvek dôvodu. Spoločnosť v žiadnom prípade nezodpovedá za materiálne škody a škody na zdraví, ktoré vznikli v dôsledku požiaru, úniku vody, atď., bez ohľadu na to, či zariadenie/ zariadenia zabezpečujúce Službu MONSE a MONSE mini zistilo tieto udalosti a/ alebo Spoločnosť nebola schopná kontaktovať opatrovateľa, osoby, ktoré budú kontaktované v prípade použitia tlačidla SOS prostredníctvom služby MONSE mini, záchranné a pohotovostné zložky alebo akýchkoľvek príjemcov tejto informácie.

Spoločnosť rovnako nenesie žiadnu zodpovednosť a nemá žiadnu povinnosť nahradiť vzniknutú škodu v prípade, ak nastane Výrazný vplyv na kvalitu Služby MONSE tak, ako je tento definovaný v úvodných definíciách týchto VOP.

#### **Vyššia moc**

Žiadna zo strán nezodpovedá za nesplnenie povinnosti zo Zmluvy alebo omeškanie, ktoré bolo spôsobené udalosťou vyššej moci. Na základe výslovnej dohody zmluvných strán, sa za prípady vyššej moci v súvislosti s právami a povinnosťami v zmysle týchto VOP a Zmluvy považujú hlavne, nie však výlučne:

- Akákoľvek porucha pripojenia na internet, ktorá má za následok, že Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba a/ alebo Spoločnosť sa nemôžu pripojiť na internet,
- Z akéhokoľvek dôvodu výpadok alebo prerušenie spojenia siete GSM/ GPRS,
- Z akéhokoľvek dôvodu výpadok alebo prerušenie prijímania údajov GPS (satelitné údaje),
- Z akéhokoľvek dôvodu výpadok alebo prerušenie elektrického napájania Monitorovaného priestoru Dohliadanej osoby, vrátane výpadku verejných distribučných sietí elektriny,
- Akékoľvek zmeny prúdu elektrického vedenia, ktoré má za následok a/ alebo spôsobuje rušenie, a to elektrické, rádiové alebo elektromagnetické,
- Následky pokynov a inštrukcií oznámených Autorizovaným kontaktom, Oprávneným kontaktom, prípadne iným kontaktným osobám (príjemcom, opatrovateľom, atď.) Služby MONSE a/ alebo MONSE mini po zaslaní „núdzových notifikácií“ resp. uskutočnení hlasového hovoru v prípade použitia tlačidla SOS prostredníctvom Služby MONSE mini,
- Následky informácií prenášaných Objednávateľom, Dohliadanou osobou,
- Neúspešný prenos a zobrazenie údajov týkajúcich sa monitorovania činnosti Dohliadanej osoby, ako je definované v čl. V (Súkromná a zabezpečená internetová oblasť (zákaznícka oblasť)), vrátane ďalších stránok, ktoré mohli byť pridané prostredníctvom aktualizácie tohto rozhrania,
- Nedostupnosť, oneskorenie, alebo odmietnutie konania Autorizovaných kontaktov, Oprávnených kontaktov, prípadne iných „núdzových kontaktov“ záchrannej a pohotovostnej zložky a pod.
- V súvislosti s MONSE mini: a) nedostupnosť hlasovej služby, b) porucha alebo výpadok zariadenia MONSE mini, a to bez ohľadu na príčinu (batéria zariadenia nie je dostatočne nabitá, atď.), c) porucha geolokačného systému MONSE mini, d) strata alebo krádež MONSE mini.

## Mimosúdne riešenie sporov

- Objednávateľ má právo obrátiť sa na Spoločnosť so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Spoločnosť vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Spoločnosť porušila jeho práva.
- Dohliadaná osoba má právo obrátiť sa na Spoločnosť so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojná so spôsobom, ktorým Spoločnosť vybavila jej reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Spoločnosť porušila jej práva. Dohliadaná osoba má právo podať návrh na začatie alternatívneho (mimosúdneho) riešenia sporu u subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Spoločnosť na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Týmto nie je dotknutá možnosť Dohliadanej osoby obrátiť sa na súd.
- K mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov zo Zmluvy o poskytovaní služieb je príslušná Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom: Prievozská 32, 827 99 Bratislava, IČO: 17 331 927, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk). Internetová adresa: <https://www.soi.sk/>. Platformu pre riešenie sporov on-line nachádzajúcu sa na internetovej adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využiť pri riešení sporov medzi Dohliadanou osobou a Spoločnosťou zo Zmluvy o poskytovaní služieb.
- Európske spotrebiteľské centrum Slovenská republika, so sídlom Mlynské nivy 44/a, 827 15 Bratislava, internetová adresa: <http://esc-sr.sk/> je kontaktným miestom podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov on-line a o zmene nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov on-line).
- Spoločnosť je oprávnená k poskytovaniu služieb na základe živnostenského oprávnenia. Živnostenskú kontrolu vykonáva v rámci svojej pôsobnosti príslušný Okresný úrad odbor živnostenského podnikania. Slovenská obchodná inšpekcia vykonáva vo vymedzenom rozsahu okrem iného dozor nad dodržiavaním zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov .

## XI.

### Zmena Zmluvy a VOP

Spoločnosť môže, s výnimkou zmeny ceny služieb v článku VII., vykonať aj zmeny zmluvných podmienok platných pre Objednávateľa a Dohliadanú osobu. Spoločnosť si tiež vyhradzuje právo modifikovať alebo prispôbiť, alebo vymeniť zariadenie MONSE a MONSE mini nainštalované u Objednávateľa a/ alebo Dohliadanej osoby. Zmeny podľa tohto článku VOP sa budú vzťahovať na súčasnú Zmluvu, ak boli oznámené elektronickou poštou Objednávateľovi a / alebo Dohliadanej osobe najmenej jeden (1) mesiac pred ich účinnosťou. Vyššie uvedené sa nevzťahuje na žiadne legislatívne alebo regulačné zmeny, ktoré by mali za následok zmenu Zmluvy a/ alebo týchto VOP.

## XII.

### Osobné údaje

Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba sú povinní Spoločnosti oznámiť správne, aktuálne a presné osobné údaje, ktoré sú od nich potrebné pri uzatvorení Zmluvy a zároveň majú povinnosť ich aktualizovať počas celej doby platnosti Zmluvy. Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba sa zaväzuje bezodkladne informovať Spoločnosť o akýchkoľvek zmenách svojich osobných údajov. Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba výslovne súhlasia s tým, aby Spoločnosť a spoločnosti v skupine Spoločnosti zhromažďovali a spracúvali ich osobné údaje na účely plnenia Zmluvy ako aj práv a povinností uvedených v týchto VOP. Spoločnosť používa osobné údaje zhromaždené na základe plnenia tejto Zmluvy za účelom poskytovania svojich služieb MONSE a MONSE mini, ako aj optimalizáciu kvality svojich Služieb. Na základe výslovného súhlasu Objednávateľa a/ alebo Dohliadanej osoby je Spoločnosť oprávnená používať kontaktné údaje Objednávateľa a/ alebo Dohliadanej osoby na zasielanie informácií týkajúcich sa služieb Spoločnosti a/ alebo reklamných ponúk. Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba berie na vedomie a je informovaný o tom, že zhromaždené osobné údaje môže Spoločnosť a/ alebo spoločnosť zo skupiny Spoločnosti použiť na účely

obchodného prieskumu. V prípade, ak si Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba nepraje, aby bola kontaktovaná Spoločnosťou alebo inou spoločnosťou zo skupiny Spoločnosti, je oprávnená svoj udelený súhlas so spracúvaním osobných údajov na účely marketingu a obchodného prieskumu odvolať, a to na adrese e-mail: [gdpr@monse.sk](mailto:gdpr@monse.sk).

Bližšie podmienky použitia a ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany osobných údajov Spoločnosti – link <https://eshop.monse.sk/ochrana-sukromia/>

### **XIII. Čiastočná neplatnosť**

V prípade, ak sa akékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy a/ alebo týchto VOP stane neplatným, alebo neúčinným, a to hlavne, nie však výlučne, v dôsledku legislatívnej zmeny alebo zmeny príslušného regulačného ustanovenia, prípadne na základe rozhodnutia súdu lebo iného štátneho orgánu, ostatné ustanovenia Zmluvy a/ alebo týchto ustanovení zostávajú v platnosti.

### **XIV. Prevod práv a povinností**

Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba nemôže bez predchádzajúceho písomného súhlasu Spoločnosti postúpiť žiadne práva a povinnosti definované v Zmluve, alebo jej časti.

Spoločnosť môže previesť akékoľvek práva a povinnosti alebo časť práv a povinností, ktoré jej prináležia na základe Zmluvy, na ktorúkoľvek spoločnosť v jej skupine, alebo skupine, do ktorej Spoločnosť patrí. V prípade, ak dôjde k prevodu týchto práv a povinností Spoločnosti, tak Spoločnosť je povinná o tejto skutočnosti informovať Objednávateľa a Dohliadanú osobu, a to najneskôr do 30 (slovom: tridsať) dní odo dňa, kedy k takémuto prevodu došlo.

### **XV. Záverečné ustanovenia**

- Všetky dojednania medzi Spoločnosťou a Objednávateľom a/ alebo Dohliadanou osobou sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. a zákonom č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode. V prípade, že je zmluvnou stranou Dohliadaná osoba ako spotrebiteľ, tak sa vzťahy riadia zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, zákonom č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode, atď.
- Ak vzťah založený Zmluvou o poskytovaní služieb obsahuje medzinárodný prvok, strany sa dohodli, že vzťah sa riadi právom Slovenskej republiky.
- Všetky práva k webovým stránkam Spoločnosti, najmä autorské práva k obsahu, vrátane rozvrhnutia stránky, fotiek, filmov, grafiky, ochranných známk, loga a ďalšieho obsahu a prvkov, prináleží Spoločnosti. Je zakázané kopírovať, upravovať alebo inak používať webové stránky alebo ich časť bez súhlasu Spoločnosti.
- Spoločnosť nenesie zodpovednosť za chyby vzniknuté v dôsledku zásahu tretích osôb do internetového obchodu alebo v dôsledku jeho použitia v rozpore s jeho určením. Objednávateľ a/ alebo Dohliadaná osoba nesmie pri využívaní internetového obchodu používať postupy, ktoré by mohli mať negatívny vplyv na jeho prevádzku a nesmie vykonávať žiadnu činnosť, ktorá by mohla jemu alebo tretím osobám umožniť neoprávnene zasahovať či neoprávnene užívať programové vybavenie alebo ďalšie súčasti tvoriace internetový obchod a užívať internetový obchod alebo jeho časti či softwarové vybavenie takým spôsobom, ktorý by bol v rozpore s jeho určením či účelom.
- Zmluva o poskytovaní služieb vrátane obchodných podmienok je archivovaná Spoločnosťou v elektronickej podobe a nie je verejne prístupná.



- Znenie obchodných podmienok môže Spoločnosť meniť či dopĺňať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté po dobu účinnosti predchádzajúceho znenia obchodných podmienok.
- Prílohou obchodných podmienok je vzorový formulár pre odstúpenie od zmluvy.

Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 10.05.2021

## FORMULÁR NA Odstúpenie od Zmluvy o poskytovaní služieb

V prípade, že si želáte odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb, prosím, vyplňte a zašlite tento formulár.

**Poskytovateľ služby \*:**

MONSE, s.r.o.

IČO: 51899531

DIČ: 2120847278

IČ DPH: SK2120847278

adresa na doručovanie: Kováčska ulica 16, 900 42 Dunajská Lužná

kontaktné údaje:

email: [info@monse.sk](mailto:info@monse.sk)

telefón: +421 901 705 528

[www.MONSE.sk](http://www.MONSE.sk)

(ďalej len „predávajúci“)

**Objednávateľ:**

Týmto oznamujem že odstupujem od zmluvy o poskytnutí tejto služby:

- Číslo faktúry: .....
- Popis služby: .....
- Dátum prevzatia zariadenia MONSE/ MONSE mini: .....

Obchodné meno:

.....IČO: .....

Sídlo spoločnosti/ miesta podnikania:

Ulica: .....číslo .....

Mesto: .....

PSČ: .....

• Číslo účtu/ kód banky: IBAN .....

• Dôvod odstúpenia (nepovinné): .....

Dátum ..... Podpis .....