

Manuál pro uživatele bezpečnostních schránek 24SAFE

K ČEMU JE MANUÁL?

Pronájem bezpečnostních schránek je smluvním vztahem vycházejícím ze smlouvy mezi Pronajímatelem a Nájemcem, řídí se Všeobecnými smluvními podmínkami (VSP) a platnými zákonnými předpisy ČR. Cílem Manuálu, který vychází z těchto dokumentů, je umožnit Nájemci rychle se orientovat ve všech úkonech týkajících se nájmu a provozu bezpečnostních schránek. Pro řešení smluvních vztahů mezi Nájemcem a Pronajímatelem i všech okolností z toho vyplývajících jsou vždy rozhodující ustanovení smlouvy o pronájmu a VSP. Znění Manuálu může Pronajímatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění Manuálu.

BEZPEČNOSTNÍ SCHRÁNKY

CO JE BEZPEČNOSTNÍ SCHRÁNKY?

Jedná se o box, který je samostatně uzamykatelný, obvykle vyrobený z plechu a plastu. Tento box je umístěn v zabezpečeném trezoru, který je neustále uzavřen. Manipulaci se schránkou provádí v trezoru robotické zařízení, které Nájemci vždy po identifikaci vydá jen jím pronajatou schránku. Identifikace probíhá pomocí bezpečnostních prvků jako je PIN, osobní karta a další prvky.

CO JE VÝDEJNÍ MÍSTO?

Systém vydává schránku do tzv. výdejního místa, které je zabezpečeno proti násilnému vniknutí a kde s obsahem schránky může Nájemce diskrétně manipulovat. Vstupuje do něj pomocí své osobní karty.

K ČEMU BEZPEČNOSTNÍ SCHRÁNKY SLOUŽÍ?

Schránka slouží obecně k uložení cenností. Je již na každém uživateli, co je pro něj cenné.

VELIKOSTI BEZPEČNOSTNÍCH SCHRÁNEK:

Small (S) o vnitřních rozměrech 5 × 23 × 36 cm a celkovém objemu 4 140 cm³. Nejmenší schránka, vhodná na doklady, osobní listiny, šperky nebo menší datová média. Do této schránky se pohodlně vejdou běžné dokumenty formátu A4.

Medium (M) o vnitřních rozměrech 8,8 × 23 × 36 cm a celkovém objemu 7 286 cm³. Menší schránka, vhodná k uložení šperků, důležitých smluvních dokumentů (pracovní, nájemní nebo pojistné smlouvy, zápočtové listy) či cenných papírů (akcie, dluhopisy). Velikost je vhodná také pro uložení jednotlivých sběratelských alb.

Large (L) o vnitřních rozměrech 12,3 × 23 × 36 cm a celkovém objemu 10 184 cm³. Standardní schránka, ideální pro uložení důležitých smluvních dokumentů (pracovní, nájemní nebo pojistné smlouvy, zápočtové listy) či cenných papírů (akcie, dluhopisy). Velikost je vhodná také pro uložení sběratelských alb, šperků či hodinek a menších sběratelských či jinak cenných předmětů.

X Large (XL) o vnitřních rozměrech 15,8 × 23 × 36 cm a celkovém objemu 13 082 cm³. Velká schránka se hodí k uložení originálů dokumentů, jako jsou plné moci, společenské smlouvy, zakladatelské listiny či pracovní smlouvy, datových médií se zálohou účetnictví nebo fotografií, rodinných cenností, šperků, starožitností apod.

XX Large (XXL) o vnitřních rozměrech 18,6 × 23 × 36 cm a celkovém objemu 15 401 cm³. Tato největší schránka se vzhledem ke své velikosti hodí k uložení originálů dokumentů, datových médií, rodinných cenností, menších sbírek, starožitných a historických předmětů.

CO NELZE DO BEZPEČNOSTNÍ SCHRÁNKY UKLÁDAT?

Konkrétně to upravují Všeobecné smluvní podmínky (VSP); zejména zakazují ukládání zbraní, střeliva, chemikálií, není možné uložit předměty výbušné, hořlavé a jinak nebezpečné, dále předměty podléhající zkáze (např. potraviny) a předměty, jejichž uložení do bezpečnostní schránky by bylo v rozporu s obecně závaznými předpisy. Nelze také vkládat nic, co by mohlo poškodit schránku nebo celé zařízení.

MAXIMÁLNÍ POVOLENÉ ZATÍŽENÍ SCHRÁNKY

Maximální nosnost schránky činí 25 kg. Zařízení je vybaveno snímačem hmotnosti boxu. Dojde-li k překročení hranice povolené hmotnosti, zařízení o této skutečnosti informuje klienta prostřednictvím zvukové a písemné výzvy na displeji výdejního místa a schránka není uložena zpět do trezoru. K její úschově dojde až po odebrání předmětů převyšujících povolenou hmotnost.

NÁJEM BEZPEČNOSTNÍ SCHRÁNKY

DÉLKA PRONÁJMU

Bezpečnostní schránku je možné pronajmout na tato časová období:

3 měsíce	4 roky
6 měsíců	5 let
1 rok	6 let
2 roky	7 let
3 roky	

CENA PRONÁJMU

Cena pronájmu na příslušné období je stanovena platným ceníkem služeb, jehož úplné znění nalezne Nájemce na webových stránkách www.24safe.cz v sekci Dokumenty ke stažení.

OBJEDNÁNÍ SCHRÁNKY A DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB

OBJEDNÁNÍ SCHRÁNKY

- 1) ELEKTRONICKY NA WEBOVÉM PORTÁLE www.24safe.cz (DOPORUČENÁ VARIANTA – ZKRÁTÍ ČAS STRÁVENÝ NA POBOČCE NA MINIMUM)

Pro objednání schránky musí být zájemce registrován v systému 24SAFE. Po vyplnění registračního formuláře bude zájemci zaslán e-mail s aktivačním kódem a odkazem na příslušnou webovou stránku. Formou SMS bude zájemci zaslán autorizační kód, který zadá na stejné webové stránce pro potvrzení aktivace uživatelského účtu.

Po aktivaci svého uživatelského účtu si zájemce vybere z nabízených velikostí schránek, termínů pronájmů, dalších doplňkových služeb a způsobů úhrady a vše si může rovnou pohodlně objednat.

Po dokončení procesu objednávky a případně platby se musí zájemce osobně dostavit do klientského centra 24SAFE, kde na přepážce sdělí číslo objednávky, které mu bylo zasláno formou SMS, a předloží platný doklad totožnosti. Proběhne kontrola a případné doplnění všech údajů. Pokud zájemce neuhradil za pronájem předem online, uhradí jej hotově, kartou nebo online převodem přímo na přepážce a následně mu bude vydána osobní karta. Na mobil obdrží formou SMS jednorázový PIN, který je určen pro prvotní přivolání schránky. Je proto nutné si s sebou na pobočku 24SAFE vzít registrovaný mobilní telefon, jinak nelze provést 1. návštěvu schránky.

Návštěvu klientského centra 24SAFE je nutné provést do 72 hodin od objednání schránky, jinak dojde ke zrušení objednávky. To neplatí v případě, že zájemce již pronájem uhradil.

2) OSOBNĚ NA PŘEPÁŽCE KLIENTSKÉHO CENTRA 24SAFE

Pracovník klientského centra 24SAFE zaregistruje zájemce do systému, zkontroluje jeho totožnost na základě předloženého platného dokladu (OP nebo cestovní pas). Projde se zájemcem objednávkový proces, kde si zájemce vybere velikost schránky, dobu pronájmu a případné další služby. Následně pracovník 24SAFE předloží k podpisu smlouvu a zájemce zaplatí částku odpovídající sjednané délce pronájmu, a to buď hotově, nebo platební kartou. Zájemci, který se po podpisu smlouvy a úhradě nájemného stal Nájemcem, bude vydána osobní karta a na telefonní číslo uvedené ve smlouvě mu bude formou SMS zaslán jednorázový PIN, který je určen pro prvotní přivolání schránky. Doporučuje se Nájemci tento vstupní PIN při první návštěvě schránky změnit. Nájemce dále obdrží SMS s heslem sloužícím jako jednorázové vstupní heslo do vlastního uživatelského účtu na webovém portále www.24safe.cz. Součástí registrace je i definice kontrolní otázky a odpovědi, kterou si uživatel vybere nebo sám určí. Tato kontrolní otázka a odpověď bude sloužit k ověření totožnosti uživatele.

OBJEDNÁNÍ DOPLŇKOVÉ SLUŽBY SAMOSTATNĚ

1) ELEKTRONICKY NA WEBOVÉM PORTÁLE www.24safe.cz (DOPORUČENÁ VARIANTA – ZKRÁTÍ ČAS STRÁVENÝ NA POBOČCE NA MINIMUM)

Po přihlášení na portál www.24safe.cz nalezne Nájemce pod volbami MŮJ ÚČET – MOJE SCHRÁNKY seznam jím pronajatých schránek. Pro každou z nich lze samostatně objednat jednu nebo více doplňkových služeb. Při objednání prochází uživatel standardním procesem nákupu. V případě, že zvolí některou z online platebních metod, vůbec se nemusí na pobočku dostavit. V případě, že zvolí platbu na pobočce v klientském centru, musí Nájemce pobočku navštívit osobně. Služba je aktivní až po jejím zaplacení.

2) OSOBNĚ NA PŘEPÁŽCE KLIENTSKÉHO CENTRA 24SAFE

V případě osobního objednání začíná proces návštěvou klientského centra na pobočce 24SAFE. Je nutné si vzít s sebou osobní doklad a registrovaný mobilní telefon kvůli identifikaci. Pracovník na přepážce zajistí vše potřebné, po zaplacení odchází Nájemce již s aktivovanou doplňkovou službou.

DALŠÍ SLUŽBY K BEZPEČNOSTNÍM SCHRÁNKÁM

SKENER OTISKU PRSTU

1) POPIS

Zabezpečení přístupu k pronajaté bezpečnostní schránce může Nájemce dále rozšířit o kontrolu otisků prstů. Zkombinuje tak nejmodernější bezpečnostní systémy a tím stoprocentně zajistí, že se žádný přístup do schránky neobejde bez nájemcovy přítomnosti.

2) JAK BIOMETRICKÁ ČTEČKA OTISKU PRSTU FUNGUJE?

- a) Otisk prstu je systémem převeden do vektorových linií a následně do číselného kódu.
- b) Systém při každém přístupu kontroluje pouze shodnost číselných kódů.
- c) Z kódu není možné otisk zpětně rekonstruovat či přiřadit konkrétní osobě.
Biometrická čtečka neukládá osobní informace do paměti, a tak není citlivým údajem dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

3) CENA

Cena této služby je stanovena platným ceníkem služeb, jehož úplné znění je k dispozici na webových stránkách www.24safe.cz v sekci Dokumenty ke stažení.

4) JAK SLUŽBU OBJEDNAT?

Po přihlášení na portále www.24safe.cz (viz Objednání doplňkové služby), nebo osobně v klientském centru 24SAFE.

5) PLATBA

Službu lze uhradit všemi systémem dostupnými způsoby (viz Platby). Výše platby je určena měsíční ceníkovou cenou a délkou účinnosti služby, tedy od doby sjednání do doby konce pronájmu schránky. Platba probíhá jednorázově předem na celé toto období.

6) PLATNOST

Služba je platná od okamžiku její úhrady Pronajímateli a trvá do konce pronájmu schránky. Při prodloužení pronájmu schránky lze prodloužit souběžně i tuto službu.

7) POUŽITÍ

Při první návštěvě po objednání služby systém Nájemce vyzve přes ovládací panel ve výdejním místě k naskenování otisku prstu. Nájemce postupuje dle instrukcí na ovládacím panelu výdejního místa.

DISPONENTURA

1) POPIS

Tato služba je určena pro případ, kdy je pro Nájemce výhodné, aby mohlo do schránky přistupovat více osob, např. rodinní příslušníci nebo pracovníci firmy. Každý disponent má svou vlastní osobní kartu a musí být registrován v systému 24SAFE prostřednictvím vlastního uživatelského účtu.

2) CENA

Tato služba je zdarma, disponent uhradí pouze jednorázový poplatek za vydání osobní karty dle platného ceníku v případě, že zatím není klientem 24SAFE.

3) JAK SLUŽBU OBJEDNAT?

Službu lze objednat pouze osobně při návštěvě v klientském centru 24SAFE, a to dvěma možnými způsoby:

a) Dostavit se musí jak Nájemce, tak potenciální disponent a společně podepíší dodatek k nájemní smlouvě o Disponentuře.

b) Dostaví se pouze potenciální disponent s plnou mocí, jejíž formulář si stáhne na webovém portálu www.24safe.cz, na které bude úředně ověřen podpis Nájemce. Plná moc bude zmocňovat Disponenta k podpisu dodatku k Nájemní smlouvě o Disponentuře a přístupu Disponenta ke Schránce. Před podpisem tohoto dodatku bude Nájemci zaslána notifikační SMS pro ověření oprávněnosti žádosti o zřízení Disponentury.

4) PLATNOST

Služba je platná od doby objednání do doby konce pronájmu schránky nebo do doby jejího zrušení. Při prodloužení pronájmu schránky lze prodloužit souběžně i tuto službu.

5) DISPONENT

Musí být platným registrovaným uživatelem systému 24SAFE. Při vyzvednutí osobní karty na pobočce 24SAFE bude identifikován podle předloženého platného osobního dokladu a po uhrazení manipulačního poplatku mu bude vydána osobní karta. Pokud je již disponent vlastníkem platné osobní karty 24SAFE, není nutné vystavovat další osobní kartu a Disponentura bude přiřazena ke stávající platné osobní kartě disponenta. K tomu aby disponent mohl schránku využívat, musí mu Nájemce poskytnout jeden ze dvou mu přidělených klíčů.

SMS KONTROLA VSTUPU

1) POPIS

Díky SMS monitoringu má Nájemce neustálý přehled o všech přístupech do jeho schránky, zvláště pokud disponují přístupem do schránky i další osoby. V případě jakéhokoli přístupu bude Nájemce okamžitě informován SMS zprávou na zvolené tel. číslo. Žádný přístup tak neproběhne bez nájemcova vědomí.

2) ROZSAH A CENA

Služba se objednává na celé období ode dne zřízení do konce platnosti smlouvy o pronájmu, ke které se váže. Cena této služby je stanovena platným ceníkem služeb, jehož úplné znění je k dispozici na webových stránkách www.24safe.cz v sekci Dokumenty ke stažení, a platí se zpětně. Cena za využití SMS se hradí při ročním zúčtování, nebo při ukončení smlouvy, pokud je tato uzavřena na dobu kratší než 1 rok. Pokud Nájemce neuhradí ve splatnosti využitý rozsah SMS, bude mu tato cena odečtena z vratné kauce.

3) JAK SLUŽBU OBJEDNAT?

Po přihlášení na portálu www.24safe.cz (viz Objednání doplňkové služby), nebo osobně v klientském centru 24SAFE.

4) PLATBA

Službu lze uhradit všemi systémem dostupnými způsoby (viz Platby).

5) PLATNOST

Služba je platná od doby objednání až do doby konce pronájmu schránky. Při prodloužení pronájmu schránky lze prodloužit souběžně i tuto službu.

PŘIPOJIŠTĚNÍ

1) POPIS

Nájemce má v základní ceně pronájmu schránky zajištěné pojištění. Pronajímatel prohlašuje, že komorové trezory se Schránkami jsou pojištěny proti požáru, úderu blesku, výbuchu, nárazu letadla, zemětřesení, povodni, sesuvu půdy, působení vody z vodovodního zařízení, krádeži vloupáním na částku 500 000 000 Kč. Případná škoda na věcech vložených Nájemcem do Schránky je tímto pojištěním kryta do základního limitu 50 000 Kč. Hodnota obsahu schránky převyšující pojistnou výši limitu nemusí být v případě škody uhrazena. Nájemce má možnost sjednat si nad rámec základního pojištění individuální připojištění prostřednictvím Pronajímatele.

2) ROZSAH A CENA

Služba se sjednává na celé období ode dne zřízení do konce platnosti smlouvy o pronájmu. Cena této služby je odvozena od výše individuálního pojistného plnění a je nabízena v rozmezí 100 000 Kč až 10 000 000 Kč. Platí se po sjednání pojistné smlouvy.

3) JAK SLUŽBU OBJEDNAT?

Služba se sjednává osobně v klientském centru 24SAFE.

4) PLATBA

Službu lze uhradit hotově či převodem.

5) PLATNOST

Služba je platná od doby jejího sjednání do doby jejího vypovězení v případě, že nebyla sjednána na dobu určitou.

PLATBY

PLATEBNÍ PODMÍNKY

Nájemné, vratná kauce i cena všech doplňkových služeb (s výjimkou SMS kontroly vstupu) se platí předem a úhrada ze strany Nájemce je podmínkou pro aktivaci produktu. Cena vždy odpovídá platnému ceníku, který je k dispozici na www.24safe.cz v sekci Dokumenty ke stažení. Postup při případné reklamaci výše ceny upravují VSP.

PLATEBNÍ METODY

Systém 24SAFE nabízí možnost těchto platebních metod:

- 1) osobně na pobočce v klientském centru 24SAFE,
 - a) hotově v CZK, EUR, USD,
 - b) platební kartou,
- 2) online platební kartou.

Uživatel je přesměrován na zabezpečenou platební bránu pro platby kartou, kde proběhne samotná platba. Po úspěšném provedení platby je uživatel přesměrován zpět na portál www.24safe.cz.
- 3) online převodem
Uživatel je přesměrován na zabezpečenou platební bránu pro rychlé platby převodem, kde proběhne samotná platba. Po úspěšném provedení platby je uživatel přesměrován zpět na portál www.24safe.cz.

KAUCE

Při sjednávání smlouvy o pronájmu bezpečnostní schránky je Pronajímatel oprávněn požadovat po Nájemci složení kauce. Výše kauce je daná platným ceníkem. Není-li dohodnuto jinak, je kauce splatná zároveň s platbou za pronájem schránky. Úhrada kauce je podmínkou aktivace přístupu Nájemce k pronajaté bezpečnostní schránce. Kauce je poskytnuta bezúročně.

Pronajímatel je oprávněn užít kauci za podmínek stanovených VSP.

Byla-li kauce nebo její část použita po dobu platnosti smlouvy o pronájmu na úhradu škod, způsobených Nájemcem na schránce nebo dalším zařízení Pronajímatele, nebo k jiným účelům specifikovaným v čl. VII., odst. 4c) VSP, je Nájemce povinen do deseti dnů ode dne doručení výzvy Pronajímatele doplnit kauci na původní výši. Pokud Nájemce ani přes výzvu Pronajímatele kauci nedoplní, jedná se o podstatné porušení smlouvy se všemi důsledky uvedenými ve VSP a ve Smlouvě.

PŘÍSTUP DO BEZPEČNOSTNÍ SCHRÁNKY

Je možný jen s využitím níže uvedených bezpečnostních identifikačních prvků a při dodržení níže uvedených postupů.

BEZPEČNOSTNÍ IDENTIFIKAČNÍ PRVKY

Přístup do výdejních míst je možný jen s použitím osobní karty, kterou Nájemce obdrží v klientském centru na přepážce při pronájmu své první schránky, nebo v případě, že se stal disponentem ke schránce jiného Nájemce.

Přivolání schránky z ovládacího panelu ve výdejním místě je možné jen za pomoci PIN kódu, který si každý Nájemce volí při první návštěvě schránky. Pro první návštěvu obdrží po podpisu nájemní smlouvy jednorázový PIN formou SMS na mobilní telefon.

V rámci rozšíření bezpečnosti si může Nájemce přiojednat jako doplňkovou službu zabezpečení pomocí otisku prstů. Pak je nutný k přivolání schránky ještě správný otisk prstu.

Otevření schránky je možné pouze jedním ze dvou klíčů, které jsou v držení Nájemce. Tyto klíče nalezne Nájemce ve schránce při své první návštěvě.

VSTUP DO PROSTOR 24SAFE

Prostory 24SAFE jsou volně přístupné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu i ve státní svátky, kromě nutných provozních překážek, uvedených ve VSP.

Ze vstupní haly se po schodech vstupuje do klientského centra v 1. patře, které slouží jako administrativní centrum služeb klientům 24SAFE.

Ze vstupní haly se rovněž vstupuje do tzv. diskrétní zóny a z té pak dále do výdejních míst. Ve vstupní hale je instalován pořádkový systém napojený na turniket, který monitoruje obsazenost výdejních míst. Systém je nastaven tak, že nelze projít turniketem do diskrétní zóny v případě, že není volné výdejní místo, do kterého míří klient. Pro průchod turniketem je nutná platná osobní karta klienta.

Přístup Nájemce ke schránce je bezplatný (ve výjimečných případech může být zpoplatněn za podmínek uvedených ve VSP) a možný bez jakéhokoliv omezení 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně sobot, nedělí a státních svátků. Výjimkou jsou mimořádné servisní zásahy, o kterých budou Nájemci i disponenti s předstihem informováni.

Pronajímatel si vyhrazuje právo omezit počet návštěv nájemců do schránek, bude-li to vyžadovat situace např. kvůli udržení komfortu přístupu všech klientů nebo z důvodu zásahu vyšší moci.

DISKRÉTNÍ ZÓNA

Je zabezpečený prostor určený pro průchod k výdejním místům.

Do diskrétní zóny lze vstoupit jen s platnou osobní kartou v pořadí odbavovacího systému.

Vstup i výstup z diskrétní zóny jsou elektronicky monitorovány.

Do diskrétní zóny mají možnost vstoupit oprávnění pracovníci Pronajímatele.

Z důvodů bezpečnosti může do diskrétní zóny vstoupit vždy jen jedna osoba. Povolit vstup druhé osoby do diskrétní zóny je oprávněn pracovník Pronajímatele pouze v případě, že oprávněná osoba se neobejde z důvodů zdravotních či jiných bez pomoci asistenta.

VÝDEJNÍ MÍSTO

Diskrétní místnost, poskytující Nájemci naprosté soukromí (není monitorována). Místnost slouží k přivolání schránky a manipulaci s jejím obsahem.

Místnost je zabezpečená proti násilnému vniknutí. Systém umožní pouze jeden vstup a další až po opuštění výdejního místa.

Pro vstup do výdejního místa je nutné použít osobní kartu.

Ve výdejním místě se nachází ovládací panel, který obsahuje čtečku karet, dotykovou obrazovku a čtečku otisku prstů. Informace na ovládacím panelu provázejí uživatele správným postupem identifikace.

Po úspěšné identifikaci automat doručí schránku do pultu umístěného ve výdejním místě. Bezpečnostní schránka Nájemce je příslušná stále stejnému výdejnímu místu.

Systém měří Nájemci čas, který stráví ve výdejním místě a upozorňuje ho (zvukovým signálem a textovou zprávou na displeji ovládacího panelu) na dovršení příslušného časového limitu pro pobyt ve výdejním místě. Zároveň systém umožňuje prodloužení doby strávené ve výdejním místě.

V případě neopuštění výdejního místa v časovém limitu se Nájemce vystavuje riziku, že se do jeho výdejního místa pokusí vstoupit člen ostražky, který má za úkol pomoci osobě s náhlými zdravotními potížemi. Pokud se ukáže tento zákrok jako zbytečný, Pronajímatel si může nárokovat na Nájemci vzniklou škodu.

BEZPEČNOSTNÍ SCHRÁNKA

Každá bezpečnostní schránka patří do jednoho příslušného neměnného výdejního místa.

Bezpečnostní schránka má 2 klíče pro otevření, tyto se při první návštěvě schránky nacházejí uvnitř.

Nájemce je povinen udržovat schránku v čistotě, zacházet s ní tak, aby nedošlo k jejímu poškození ani k poškození zařízení, sloužících k manipulaci se schránkou.

Nájemce není oprávněn provádět žádné zásahy měnící vzhled, užité vlastnosti a stav schránky.

Nájemce je povinen před odchodem svou schránku vždy uzamknout, v opačném případě bude Nájemce formou písemné a zvukové výzvy na displeji ovládacího panelu výdejního místa upozorněn, aby tak učinil. Odemčenou a otevřenou schránku neumožní systém standardním způsobem odeslat zpět do trezoru.

V případě, že i přes výzvy nechá Nájemce při odchodu schránku odemčenou a otevře dveře výdejního místa s tím, že odejde, systém v rámci ochrany obsahu schránky ukončí proces a schránku odešle zpět do trezoru.

Zjistí-li Nájemce jakékoli poškození schránky, komunikátorem informuje o poškození schránky člena ostražky, ten mu sdělí další postup.

PRVNÍ NÁVŠTĚVA SCHRÁNKY

V případě, že Nájemce obdržel všechny identifikační prvky, může uskutečnit první návštěvu schránky.

Ze vstupní haly v přízemí pobočky projde turniketem do diskrétní zóny a pokračuje do příslušného výdejního místa. Číslo výdejního místa zobrazuje monitor pořadníkového systému.

Ve výdejním místě probíhá obsluha a ovládání prostřednictvím ovládacího panelu. Na začátku má Nájemce možnost zvolit si jeden z nabízených jazyků, následně zadá jednorázový PIN. V zájmu maximální bezpečnosti se Nájemci doporučuje, aby jednorázový PIN změnil dle vlastní úvahy.

Prázdná schránka, která přijede do pultu z trezoru, je odemčená a obsahuje 2 klíče. Ty si Nájemce uschová. V případě, že Nájemce klíče v bezpečnostní schránce nenalezne, neprodleně to oznámí ostraze instalovaným komunikátorem a ta následně sjedná nápravu.

Následně již může probíhat manipulace s obsahem. Nakonec je třeba schránku uzavřít, zamknout a odeslat zpět do trezoru potvrzením tlačítka „Uložit“ na ovládacím panelu výdejního místa.

BEZPEČNOST

Tato kapitola není výčtem bezpečnostních prvků systému 24SAFE, většinu z nich s ohledem na vyšší bezpečnost svých klientů 24SAFE nezveřejňuje. Níže uvedené informace jsou určeny klientům, aby byli informováni, jak některé bezpečnostní prvky používat a jak se chovat, aby nedošlo k narušení bezpečnosti.

BEZPEČNOSTNÍ A IDENTIFIKAČNÍ PRVKY

1) OSOBNÍ KARTA

Nájemce po uzavření smlouvy o pronájmu schránky či dodatku o Disponentuře a následné platbě obdrží osobní kartu. Za případnou ztrátu či zneužití této karty nese Nájemce plnou zodpovědnost.

Vydání nové karty v případě ztráty vyžaduje osobní návštěvu a je zpoplatněno dle platného ceníku.

Nájemce není oprávněn nechat si zhotovit kopii osobní karty.

2) PIN

Nájemce dostává formou SMS iniciační PIN pro přístup ke schránce. Tento jednorázový PIN je Nájemci doporučeno si změnit ihned při první návštěvě schránky.

Nájemce je povinen PIN chránit proti zneužití. Nedoporučuje se kamkoli si jej zapisovat a ukládat společně s osobní kartou.

PIN lze na žádost Nájemce resetovat a nastavit nový. Při žádosti je nutný proces autentifikace pomocí kontrolní otázky.

3) KLÍČE OD BEZPEČNOSTNÍ SCHRÁNKY

Ke každé bezpečnostní schránce existují pouze 2 klíče, které se nacházejí uvnitř schránky, tyto si Nájemce převezme při první návštěvě výdejního místa, kdy je mu do výdejního místa doručena odemčená schránka s klíči.

Nájemce je povinen klíče pečlivě uschovávat a po skončení pronájmu je Pronajímateli neporušené vrátit. Klíče se vrací v rámci ukončovacího procesu, kdy Nájemce vloží klíče do prázdné schránky – v tomto případě systém umožní schránku odeslat. V opačném případě bude částka za odvrtání zámku odečtena z vratné kauce Nájemce.

Nájemce není oprávněn nechat si zhotovit další klíč.

4) OTISK PRSTU

Jedná se o placenou doplňkovou službu, kterou může Nájemce zvýšit míru ochrany přístupu ke své schránce. Více informací o službě v rámci sekce Skener otisku prstů.

IDENTIFIKACE A AUTORIZACE NÁJEMCE

V určitých krocích systém 24SAFE požaduje zadání autentizačního kódu zasláného na e-mail Nájemce či jeho mobilní telefon, případně na e-mail i telefon. Tyto kódy slouží identifikaci Nájemce a jsou nutné pro maximální bezpečnost celého systému.

BEZPEČNÉ CHOVÁNÍ

Schránku Nájemce udržuje v čistotě a zachází s ní tak, aby nedošlo k jejímu poškození, ani k poškození zařízení, které slouží k manipulaci se schránkou.

Na schránce nelze provádět žádné zásahy měnící vzhled, užité vlastnosti a stav schránky.

Nájemce je povinen dodržovat veškeré pokyny vydané Pronajímatelem.

Všechny bezpečnostní a identifikační prvky uchová Nájemce tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití.

V případě, že dojde ke ztrátě nebo ohrožení byť jen některého bezpečnostního či identifikačního prvku, postupuje Nájemce dle kapitoly Ztráty bezpečnostních identifikačních prvků.

POČÍTAČOVÁ BEZPEČNOST

Vždy je nutno volit PIN, který není jednoduchý a snadno odvoditelný. Zásadně nelze používat data narození, části telefonních čísel, po sobě jdoucí číslice apod.

Je nutno chránit svůj počítač (proti virům a spyware vč. operačního systému, internetového prohlížeče a instalovaných aplikací), sledovat a včas instalovat opravy vydávané SW výrobcem. Tím, se sníží riziko zneužití známých chyb útočníky.

Používat antivirové a anti-spyware programy. Pravidelně je aktualizovat, aby jejich účinnost byla co nejvyšší.

Nestahovat z internetu neznámé soubory a připojovat se k internetu přes firewall.

Pozor na nedůvěryhodné e-maily.

Neotvírat e-mail od neznámého adresáta nebo s podezřelým předmětem či obsahem. V žádném případě nespouštět jeho přílohy a tento e-mail rovnou bez otevření smazat. Nikdy nereagovat na e-mail, který požaduje sdělení osobních údajů, hesla nebo PINu.

Navštěvovat na internetu pouze známé a důvěryhodné stránky. Vyvarovat se stahování neznámých souborů z internetu (zejména s příponou EXE) na svůj počítač. Tyto soubory mohou společně se svým původním účelem nainstalovat na počítač i nebezpečné programy.

KAMEROVÝ SYSTÉM A OSTRAHA

Veškeré veřejné prostory kromě výdejních míst jsou monitorovány kamerovým systémem.

Veřejné prostory 24SAFE jsou zároveň střeženy bezpečnostní službou, která je přítomna pro větší bezpečnost klientů služeb 24SAFE.

MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST

Tato kapitola popisuje, jak se chovat v případě mimořádných událostí. Mimořádnou událost je vždy nutné co nejdříve hlásit zástupcům 24SAFE.

ZTRÁTY BEZPEČNOSTNÍCH IDENTIFIKAČNÍCH PRVKŮ

Plnou zodpovědnost za provoz schránky a za škodu vzniklou v důsledku ztráty klíče/ů a osobní karty nese Nájemce.

V případě ztráty klíče/ů nebo osobní karty je Nájemce povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Pronajímateli na telefonní číslo **+420 222 866 866** nebo přes webové rozhraní.

Pronajímatel v případě ztráty klíčů postupuje podle VSP.

NEBEZPEČÍ

Nastane-li v průběhu pobytu Nájemce v zabezpečeném prostoru jakákoliv mimořádná událost nebo bude-li se Nájemce cítit jakkoliv ohrožen, je Nájemce oprávněn a povinen přivolat pomoc stisknutím tlačítka komunikátoru, který se nachází na viditelném a dostupném místě na stěně v každém výdejním místě.

V případě požáru a jiných nebezpečí bude spuštěno zvukové upozornění s výzvou k opuštění prostor 24SAFE.

V případě požáru je nutno dodržovat Požární řád, který je umístěn na viditelném místě veřejných prostor 24SAFE.

POJISTNÁ UDÁLOST

V případě, že dojde k pojistné události, je třeba tuto okamžitě nahlásit pracovníkům 24SAFE. Pro pojistné plnění je třeba dodržet tyto kroky:

Klient místopřísežně prohlásí, že předmět pojištění byl v jeho vlastnictví. Zároveň platí, že každá případná pojistná událost musí být nahlášena (policie, hasiči atd.)

NÁSILNÉ OTEVŘENÍ SCHRÁNKY

Pronajímatel je oprávněn přistoupit k násilnému otevření schránky v těchto případech:

- 1) Na základě žádosti Nájemce při ztrátě všech klíčů. Násilné otevření schránky provede Pronajímatel za přítomnosti Nájemce.
- 2) Při ukončení nájmu za předpokladu, že Nájemce po uplynutí stanovené lhůty nevyklidil schránku či nevrátil klíče.

- 3) Pronajímatel je oprávněn přistoupit k násilnému otevření schránky v den následující po dni, ve kterém uplynula lhůta pro vyklizení schránky.
- 4) V případě důvodného podezření, že je schránka využívána k úschově předmětů, jejichž uložení do schránky je smluvně vyloučeno, či představuje ohrožení (např. v případě vzniku zápachu, dýmu apod.).
- 5) Ve všech případech, kdy má Pronajímatel povinnost umožnit přístup ke schránce osobám oprávněným k tomu platnými právními předpisy.

UKONČENÍ NÁJMU SCHRÁNKY A PŘEVZETÍ JEJÍHO OBSAHU

V případě, že dojde k ukončení nájmu Schránky a Nájemce obsah Schránky v určené době nevyklidí, Pronajímatel obsah schránky převezme a uschová. Nájemce je povinen Pronajímateli uhradit náklady spojené s úschovou obsahu schránky. Pronajímatel po převzetí obsahu Schránky nebo současně s právním jednáním, v jehož důsledku dochází k ukončení nájmu schránky, Nájemce vyzve, aby neprodleně obsah odebral. V případě, že ani po uplynutí lhůty tří (3) let určených k odebrání obsahu Schránky Nájemce obsah Schránky nepřevzme a nebude s Pronajímatelem jakkoliv komunikovat, projevuje svou nečinností vůli věci, které tvoří obsah Schránky, opustit. Pronajímatel

s obsahem Schránky po marném uplynutí lhůty k jeho převzetí naloží dle vlastního uvážení. Opuštěním věcí, které jsou obsahem Schránky, nezaniká žádná pohledávka Pronajímateli vzniklá v souvislosti s pronájmem Schránky nebo převzetím obsahu Schránky Pronajímatelem poté, co Nájemce obsah schránky neodebral. Pokud je nutné přistoupit k násilnému otevření schránky, je Nájemce povinen uhradit Pronajímateli náklady s tím spojené.

UKONČENÍ PRONÁJMU

System je nastaven tak, že je Nájemce emailem (případně telefonicky) upozorněn na blížící se konec pronájmu schránky (po dovršení cca 5/6 z doby pronájmu). Nájemce se poté dostaví do klientského centra, kde v případě, že nechce pronájem prodloužit, potvrdí svoji žádost o ukončení pronájmu. Následně mu je na displeji ovládacího panelu výdejního místa nabídnuta volba „UKONČENÍ PRONÁJMU“. Po dvojitém potvrzení této volby se na displeji objeví sdělení, že má Nájemce vyklidit schránku a do prázdné schránky vložit oba klíče.

Předčasné ukončení nájmu je možné pouze u smluv uzavřených na dobu delší než 6 měsíců. V takovém případě musí Nájemce použít příslušnou volbu k ukončení pronájmu schránky vobrazení MOJE SCHRÁNKY na portále www.24safe.cz. Tato volba umožní, že se Nájemci začne zobrazovat na ovládacím panelu výdejního místa volba „UKONČENÍ PRONÁJMU“ dříve než po 5/6 doby pronájmu. Předčasné ukončení nájmu lze sjednat i osobně na pobočce 24SAFE.

Po ukončení pronájmu Nájemcem probíhá proces kontroly vrácené schránky pracovníkem Pronajímatele. Až po jejím zdárném ukončení dojde ke skutečnému ukončení pronájmu a případnému doúčtování. Tento proces může trvat dle vytížení systému až několik dní.

[WEBOVÝ PORTÁL www.24safe.cz](http://www.24safe.cz)

SCHRÁNKY

Obsahuje přehled velikostí schránek, jejich popis, technickou specifikaci a základní ceny.

SLUŽBY

Obsahuje detailnější popis doplňkových služeb, které lze k bezpečnostní schránce sjednat.

Jsou to především tyto služby:

- 1) Připojištění
- 2) Skener otisku prstu
- 3) SMS kontrola vstupu
- 4) Disponentura

VÝHODY 24SAFE

Obsahuje přehled a popis benefitů (výhod), které u konkurenčních produktů budete jen těžko hledat.

- 1) Nonstop provoz
- 2) Třída bezpečnosti X.
- 3) Výhodná lokalita
- 4) Pojištění
- 5) Rychlost
- 6) Diskrétnost
- 7) Parkování
- 8) Bezbariérový přístup
- 9) Rozšíření přístupu
- 10) Skener otisků prstů
- 11) SMS kontrola vstupu

O 24SAFE

V kapitolách O společnosti, Pronájem schránek, Média, Reference, Kontakty se zájemce dozví více o specifikaci poskytované služby a o společnosti, která je provozuje.

REGISTRACE

Registraci lze provést přes internet na stránce www.24safe.cz nebo osobně v klientském centru 24 SAFE. Doporučuje se registraci přes tuto stránku, lze tak zkrátit čas strávený v klientském centru na minimum.

V prvním kroku registrace zadá zájemce své údaje.

Ve druhém kroku zvolí kontrolní otázku, což je jeden ze systémových bezpečnostních prvků.

Ve třetím kroku provede aktivaci účtu pomocí kontrolních kódů z e-mailu a SMS na svém mobilním telefonu.

PŘIHLÁŠENÍ

Jako přihlašovací údaje slouží e-mail zadaný do registračního formuláře a heslo.

ODHLÁŠENÍ

Po ukončení práce na portálu 24SAFE se nájemce povinen se odhlásit pomocí tlačítka Odhlásit.

Doporučuje se také zavřít okno prohlížeče.

Při delší nečinnosti v systému je Nájemce ze systému automaticky odhlášen z důvodu bezpečnosti.

ZAPOMENUTÉ HESLO

V případě, že Nájemce zapomněl své heslo do systému, zašle mu tato funkce heslo nové. Je třeba zadat správný e-mail, odpověď na kontrolní otázku a správně opsat tzv. CAPTCHA kód.

UŽIVATELSKÉ VOLBY PORTÁLU www.24safe.cz PO PŘIHLÁŠENÍ – MŮJ ÚČET

PROCES OBJEDNÁNÍ SCHRÁNKY A DALŠÍCH SLUŽEB

Po přihlášení na aktivovaný uživatelský účet na stránkách www.24safe.cz klikne Nájemce v menu Moje Schránky na tlačítko Vybrat novou schránku, nebo vybere přímo v menu Schránky.

Po výběru typu schránky stiskne tlačítko Objednat schránku.

V průvodci provede následující tři kroky:

1. krok – výběr délky pronájmu schránky a platební metody
2. krok – výběr doplňkových služeb
3. krok – platba a dokončení

Další informace jsou uvedeny v kapitole, viz Objednání schránky a doplňkových služeb.

MOJE SCHRÁNKY

Přehled uživatelem pronajatých či rezervovaných schránek. S možností zobrazení detailnějších informací a možností přioobjednání služeb, prodloužení pronájmu nebo zobrazení historie manipulace se schránkou.

Na této stránce lze také objednat novou schránku. Viz Proces objednání schránky a dalších služeb.

INFORMACE O ÚČTU

Volba zobrazující registrační údaje uživatele s možností provést u nich částečné změny.

Registrační údaje je možno měnit do doby tzv. ztotožnění osoby uživatele při osobní návštěvě na pobočce 24SAFE, kde se uživatel musí prokázat platným osobním dokladem.

Po tomto úkonu lze uživatelsky změnit pouze kontaktní adresu, je-li odlišná od adresy trvalého bydliště či sídla firmy.

Ostatní údaje je nutné změnit formou osobní návštěvy na pobočce 24SAFE.

Všeobecné smluvní podmínky umožňují, aby v případě změny adresy nebo vydání nového osobního dokladu, aniž se mění osobní údaje, Nájemce zaslal fotokopii (sken) dokladu elektronicky na adresu Pronajímatele, aby si změnu mohl zaregistrovat.

DOKUMENTY KE STAŽENÍ

- 1) Ceník služeb
- 2) Všeobecné smluvní podmínky
- 3) Uživatelský manuál
- 4) Vzory plných mocí
- 5) Případné další důležité dokumenty

KONTAKTNÍ OSOBY

Zde je možné vyplnit kontaktní údaje na osobu, kterou budeme kontaktovat v případě nepřítomnosti Nájemce nebo v případech, že se Pronajímateli nepodaří s Nájemce jakýmkoli způsobem spojit.

AUTORIZOVANÝ POŽADAVEK

Formulář pro zaslání zprávy do centra 24SAFE. Přes tento formulář může Nájemce zaslat např. tyto typy zpráv:

- Požadavek na blokadu aktivní karty
- Reklamace
- Jiné