

Opis Telematických služieb

Telematické služby sa poskytujú prostredníctvom Telematickej jednotky nainštalovanej do Vozidla a napojenej na Centrum služieb Octo. Hlavné funkcie Telematickej jednotky sú:

- lokalizácia prostredníctvom GPS, ktorá slúži na určenie miesta a rýchlosti pohybu Vozidla,
- detekcia havárií, ich podstata a dynamika prostredníctvom snímača akcelerácie,
- funkcie monitorovania, ktorými sa zisťujú určité stavy (napr. odpojenie akumulátora a pod.),
- funkcie riadenia spotreby, ktorými sa minimalizuje čerpanie energie z akumulátora, keď je Vozidlo zaparkované,
- diagnostické funkcie, ktorými sa kontroluje činnosť a funkčnosť Telematickej jednotky,
- GSM/GPRS komunikácie, ktoré slúžia na prenos údajov z Telematickej jednotky do Centra služieb Octo.

Telematické služby Poskytovateľa

ŠTANDARDNÝ BALÍK

- správa zákazníckych dát, Vozidla a Telematickej jednotky cez internet prostredníctvom internetovej stránky www.metasat.sk,
- asistenčné služby v prípade Havárie, kedy cestná asistenčná služba poskytne potrebnú pomoc podľa rozsahu havárie,
- hlásenia o odpojení autobatérie alebo poklese napájania (Užívateľ dostane varovnú SMS),
- dátové prenosy medzi Telematickou jednotkou a Centrom služieb Octo (GPRS, SMS, USSD, DATA) vrátane medzinárodného roamingu a všetkých telekomunikačných poplatkov.

Vyššie špecifikované Telematické služby je možné rozšíriť o

ZÁKLADNÉ VYHLADÁVANIE (nie je možné objednať samostatne)

- vyhľadanie vozidla na požiadanie pri Odcudzení a cestná asistenčná služba

Užívateľ je prostredníctvom SMS informovaný v prípade:

- poklesu napájania vo Vozidle
- odpojenia autobatérie Vozidla
- poplachu z autoalarmu

V prípade Odcudzenia má Užívateľ možnosť zatelefonovať na Operačné stredisko a požiadať o vyhľadanie a diaľkové zablokovanie Vozidla.

AUTOMATICKÉ VYHLADÁVANIE PREMIUM – Automatické vyhľadávanie (nie je možné objednať samostatne)

- služba vyhľadávania Vozidla pri Odcudzení a cestná asistenčná služba

Táto služba je aktívna, ak je aktivovaná autorizačná bezdotyková karta. Užívateľ je prostredníctvom SMS informovaný v prípade:

- poklesu napájania vo vozidle.

Užívateľ je prostredníctvom SMS a súčasne Operačným strediskom informovaný v prípade:

- odpojenia autobatérie vo Vozidle,
- poplachu z autoalarmu,
- neautorizovaného štartovania Vozidla (bez prítomnosti autorizačnej karty),
- pohybu vozidla bez zapnutého zapaľovania.

Operačné stredisko zahájí proces vyhľadávania a blokovania Vozidla.

MONITORING VOZIDLA – KNIHA JÁZD (nie je možné objednať samostatne)

Táto služba poskytuje v podrobnej forme prostredníctvom webu chronologické informácie o Vozidle - údaje všetkých jászov Vozidla so vzdialenosťou, časom jazdy, adresou a zobrazením na mapách.

Postup Operačného strediska pri vyhľadávaní Vozidla

Pri Telematickej službe ZÁKLADNÉ VYHLADÁVANIE:

Ak poplachový systém zistí potenciálne Odcudzenie (na základe odpojenia akumulátora alebo inej poplachovej udalosti spúšťajúcej poplachový systém), zašle sa SMS Užívateľovi.

Keď Užívateľ zistí, že bolo Vozidlo Odcudzené, ďalšia služba mu bude poskytnutá na základe toho, že sa telefonicky spojí s Operačným strediskom a uvedie svoje meno, údaje o Vozidle a akékoľvek informácie, ktoré si vyžiada operátor (heslo). Operačné stredisko následne aktivuje sledovanie Vozidla v spolupráci s ďalšími súkromnými bezpečnostnými službami a/alebo s verejnými bezpečnostnými zložkami.

V prípade nájdenia Vozidla, Operačné stredisko o tom informuje Užívateľa, ktorý je povinný zabezpečiť všetky potrebné úkony tak, aby zásahová skupina mohla opustiť miesto nájdenia Vozidla v čo najkratšom čase (zabezpečenie odťahu Vozidla, jeho stráženie a pod.). Zásahová skupina Operačného strediska zabezpečí stráženie Vozidla až do doby príchodu Užívateľa alebo Objednávateľa, maximálne však na 6 hodín. Zásahová skupina vyhotoví zápis o vykonanom zásahu.

Ak po zásahu zásahovej skupiny Operačné stredisko zistí, že nejde o Odcudzenie, ale poplachovú udalosť zaviniť Užívateľ alebo Objednávateľ, zaväzuje sa Objednávateľ zaplatiť cenu výjazdu a stráženia Vozidla podľa Cenníka.

Operačné stredisko prevádzkuje Prevádzkovateľ, a to priamo alebo prostredníctvom svojho dodávateľa. Vyhľadanie Vozidla nie je zaručené. Od Užívateľa sa vyžaduje, aby Odcudzenie Vozidla neodkladne oznámil aj policajným orgánom.

Pri Telematickej službe AUTOMATICKÉ VYHĽADÁVANIE PREMIUM:

Ak poplachový systém zistí potenciálne Odcudzenie Vozidla, zašle sa SMS Užívateľovi a súčasne aj hlásenie do Operačného strediska. Operačné stredisko sa telefonicky spojí s Užívateľom vozidla (v prípade, že sa mu nedovolá, je na miesto neho telefonicky volaná Kontaktná osoba v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami) a overí, či nejde o falošný poplach. V prípade potreby Operačné stredisko aktivuje blokovanie a vyhľadávanie Vozidla.

V prípade, že sa Operačnému stredisku nepodarí nadviazať telefonické spojenie s Užívateľom alebo s Kontaktnou osobou, alebo osoba, ktorej sa Operačné stredisko podľa vyššie uvedeného postupu dovolalo nespôlupracuje, Operačné stredisko aktivuje blokovanie a diaľkové vyhľadávanie Vozidla.

Výlučne na základe požiadavky Užívateľa, alebo Kontaktnej osoby, s ktorou Operačné stredisko nadviazalo telefonické spojenie, vyšle k stojacemu Vozidlu zásahovú skupinu.

V prípade nájdenia Vozidla, Operačné stredisko o tom telefonicky informuje Užívateľa, ktorý je povinný zabezpečiť všetky potrebné úkony tak, aby zásahová skupina mohla opustiť miesto nájdenia Vozidla v čo najkratšom čase (zabezpečenie odťahu Vozidla, jeho stráženie a pod.). Zásahová skupina Operačného strediska zabezpečí stráženie Vozidla až do doby príchodu Užívateľa alebo Objednávateľa, maximálne však na 6 hodín. Zásahová skupina vyhotoví zápis o vykonanom zásahu.

Ak po zásahu zásahovej skupiny Operačné stredisko zistí, že nejde o Odcudzenie, ale poplachovú udalosť zaviniť Užívateľ alebo Objednávateľ, zaväzuje sa Objednávateľ zaplatiť cenu výjazdu a stráženia Vozidla podľa Cenníka.

Operačné stredisko prevádzkuje Prevádzkovateľ, a to priamo alebo prostredníctvom svojho dodávateľa. Vyhľadanie Vozidla nie je zaručené. Od Užívateľa sa vyžaduje, aby Odcudzenie Vozidla neodkladne oznámil aj policajným orgánom.

UŽITOČNÉ INFORMÁCIE

Po nainštalovaní a aktivovaní Telematickej jednotky do Vozidla sa na mobilné telefónne číslo Objednávateľa zašle úvodná textová správa. Ak sa táto textová správa nedoručí, Objednávateľ sa musí obrátiť na Subjekt zodpovedný za inštaláciu, ktorý skontroluje, či sú Telematické služby aktivované a funkčné.

ČO ROBIŤ:

V PRÍPADE ODCUDZENIA

Užívateľ musí zavolať Operačné stredisko, požiadať, aby sa pokúsilo sledovať a lokalizovať Vozidlo. Musí postupovať podľa inštrukcií operátora.

V PRÍPADE HAVÁRIE

Systém automaticky vyšle poplachový signál do Strediska asistenčných služieb, ktoré priamo kontaktuje Užívateľ za účelom poskytnutia pomoci na ceste.

V PRÍPADE SERVISU VOZIDLA

Aby sa počas údržby alebo opravy Vozidla nespúšťali falošné poplachy, Užívateľ musí zavolať do Operačného strediska, aby nastavilo systém do SERVISNÉHO REŽIMU. Po skončení údržby alebo opravy sa musí Objednávateľ opäť spojiť s Operačným strediskom a požiadať o opätovnú aktiváciu systému, ak Telematická jednotka neobsahuje funkciu automatickej opätovnej aktivácie systému po prekročení rýchlosti 25 km/hod (model RC110 a vyššie).

Upozorňujeme, že počas servisného režimu nie je Telematické jednotka v činnosti a preto nie je možné počas tejto doby poskytovať Telematické služby.

V PRÍPADE PREPRAVY VOZIDLA (odťah vozidla, preprava trajektom a pod.)

Aby sa počas prepravy Vozidla nespúšťali falošné poplachy, Užívateľ musí zavolať do Operačného strediska, aby nastavilo systém do REŽIMU PREPRAVY. Po skončení prepravy sa musí Objednávateľ opäť spojiť s Operačným strediskom a požiadať o opätovnú aktiváciu systému.

V AKOMKOL'VEK INOM PRÍPADE

V prípade potreby inej pomoci môže Objednávateľ zavolať do Centra starostlivosti o zákazníkov.

OPERAČNÉ STREDISKO (G4S Technology Solutions (SK), s. r. o.)

(pre prípad Odcudzenia 24 hodín/365 dní)

v SR: **02 54 793 174, 02 59 425 174**

alebo zo zahraničia: **+421 2 54 793 174, +421 2 59 425 174**

Stredisko asistenčných služieb (Autoklub Slovakia Assistance s.r.o.)

(pre prípad asistencie/havária 24 hodín/365 dní)

v SR: **0800 11 9455**

alebo zo zahraničia: **+421 2 49 205 951**

CENTRUM STAROSTLIVOSTI O ZÁKAZNÍKA (SETECH Telematics, s.r.o.)

Od **8:00** do **16:00**, od **pondelka** do **piatku**

v SR: **02 45 644 545** alebo zo zahraničia: **+421 2 45 644 545**

Pre telefonický kontakt si, prosím, pripravte číslo Zmluvy o telematických službách.