

# 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

### ŠKODA SAT ASSISTANCE

- správa zákazníckych dát, Vozidla a Telematickej jednotky cez internet prostredníctvom internetovej stránky [www.skodasat.sk](http://www.skodasat.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,
- výpis jász,
- Asistencia: po zatlačení tlačidla vo vozidle je zaslaná požiadavka prostredníctvom GSM siete na serverové centrum. Serverové centrum vyhodnotí požiadavku a zašle potvrdzujúcu SMS správu Užívateľovi a súčasne aj hlásenie do Strediska asistenčných služieb. Stredisko asistenčných služieb 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 v prípade potreby Stredisko asistenčných služieb poskytne potrebnú asistenciu.

### ŠKODA SAT SECURE

- správa zákazníckych dát, Vozidla a Telematickej jednotky cez internet prostredníctvom internetovej stránky [www.skodasat.sk](http://www.skodasat.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,
- výpis jász,
- Asistencia: po zatlačení tlačidla vo vozidle je zaslaná požiadavka prostredníctvom GSM siete na serverové centrum. Serverové centrum vyhodnotí požiadavku a zašle potvrdzujúcu SMS správu Užívateľovi a súčasne aj hlásenie do Strediska asistenčných služieb. Stredisko asistenčných služieb 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 v prípade potreby Stredisko asistenčných služieb poskytne potrebnú asistenciu.

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,
- pohybu vozidla bez zapnutého zapalovania.

Operačné stredisko zaháji 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 jász Vozidla so vzdialenosťou, časom jazdy, adresou a zobrazením na mapách.

## Postup Operačného strediska pri vyhľadávaní Vozidla

### Pri Telematickej službe ŠKODA SAT SECURE:

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 Kontaktnéj 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 zavinil 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. Vyfhadanie 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 Telematická 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/havárie 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.