

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉS FELTÉTELEK A  
ÉRTÉK-ŐR VAGYONVÉDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.**

**TÁVFELÜGYELETI ÜZLETÁGÁNAK  
OBJEKTUMVÉDELMI TÁVFELÜGYELETI  
SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEIHEZ**

## Tartalom

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK A ÉRTÉK-ÓR VAGYONVÉDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT. OBJEKTUMVÉDELMI TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEIHEZ.....	4
<b>1. Preambulum</b> .....	4
2. A szolgáltatási jogviszony hatálya .....	4
2.1. Időbeli hatály: .....	4
2.2. Földrajzi hatály: .....	4
3. Fogalmak .....	5
4. A Szolgáltatás tartalma objektumvédelmi szolgáltatás esetén .....	10
4.1. Igénybe vehető Szolgáltatástípusok .....	10
4.1.a) Alapszolgáltatás: .....	11
4.1.b) Többletszolgáltatás: .....	14
4.2. Az objektumvédelmi távfelügyeleti szolgáltatás teljesítése érdekében igénybe vehető átjelzési módok (szolgáltatás módja).....	15
4.3. A Helyi riasztórendszer által generálható jelzések köre: .....	17
<b>1. Az objektumvédelmi és távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételének feltételei, a szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja.</b> .....	18
5.1. Az objektumvédelmi és távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei .....	18
5.2. Az objektumvédelmi és távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételének formai feltételei.....	19
5.3. Az objektumvédelmi és távfelügyeleti szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja .....	20
6. A Szolgáltatási díjak fajtái, díjfizetéssel kapcsolatos információk .....	21
6.1. Fizetendő díjak .....	21
6.2. Fizetési mód.....	21
6.3. Díjemelés:.....	22
6.4. Késedelmes fizetés szankciói .....	23
6.5. Panasz, számlareklamáció. ....	24
7. A Szolgáltatási szerződés módosítása, adatváltozás bejelentése .....	24
7.1. Szerződésmódosítás kezdeményezése, adatváltozás bejelentése az Előfizető részéről .....	24
7.2. Szerződésmódosítás a Szolgáltató részéről .....	24
7.3. Változás a Felek személyében .....	25
8. A Szolgáltatási jogviszony szünetelése .....	26
8.1. Előfizető kérésére történő szünetelés.....	27
8.2. Szolgáltató által kezdeményezett üzemszünet.....	27
8.3. Szolgáltató általi szüneteltetés díjtartozás esetén .....	27
9. A Szolgáltatási szerződés megszűnése .....	27
9.1. Szolgáltatási szerződés egyoldalú megszüntetése .....	28
9.1.b) A Szolgáltatási szerződés egyoldalú megszüntetése a Szolgáltató részéről.....	29

9.2. Eljárás Szolgáltatási szerződés megszűnése esetén.....	30
10. A Szolgáltató szerződésszegésért fennálló felelősségével kapcsolatos rendelkezések .....	30
Vis maior .....	33
11. Egyéb rendelkezések .....	35
11.1. Kapcsolattartás: a kapcsolattartás a felek között történhet szóban és írásban.....	35

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK A **ÉRTÉK-ŐR VAGYONVÉDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.** OBJEKTUMVÉDELMI TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEIHEZ

## 1. Preambulum

A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban Ászf.) célja, hogy **az Érték-Őr Vagyonvédelmi és Szolgáltató Kft. Távfelügyeleti Üzletága**, mint Szolgáltató (továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott országos objektumvédelmi távfelügyeleti szolgáltatások igénybevétele során az Előfizető és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit általánosan, keret jelleggel szabályozza. A Szolgáltató által az Előfizetőnek nyújtott Szolgáltatás típusát és az azzal összefüggő Távfelügyeleti feltételeket a Felek között létrejövő Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés és mellékletei határozzák meg. A jelen Ászf. valamennyi, az Előfizetőkkel létrejövő Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés részét képezi. Valamennyi, a Feleket megillető jog és kötelezettség az Ászf. és az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés, valamint a mellékletek (együttesen Szolgáltatási Szerződés) együttes tartalma alapján értelmezendő. Az Ászf. **az Érték-Őr Vagyonvédelmi és Szolgáltató Kft.** weboldalán előzetesen megtekinthető. **Az Érték-Őr Vagyonvédelmi és Szolgáltató Kft.**-vel szerződéses jogviszonyba kerülő Előfizető részére a Szolgáltató az Ászf-et a szerződés megkötésekor automatikusan átadja. A Felek az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés aláírásával kijelentik, hogy magukra nézve kötelezőnek ismerik el az Ászf-ben foglaltakat is.

A jelen Ászf. dőlt, félkövér betűvel szedett rendelkezései a Polgári Törvénykönyvtől eltérő rendelkezéseket tartalmaznak. Ezen megkülönböztető jelölést a Szolgáltató azért alkalmazza, hogy az Előfizetőt ezen, eltérő feltételekről megfelelően és kifejezetten tájékoztassa. Az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés aláírásával az Előfizető kifejezetten elismeri, hogy az Ászf-et és különösen ezen rendelkezéseket a szerződéskötést megelőzően, előzetesen megismerte, elfogadta, és ezek ismeretében kötötte meg a Távfelügyeleti szolgáltatási szerződést.

## 2. A szolgáltatási jogviszony hatálya

### 2.1. *Időbeli hatály:*

az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben rögzítettek szerint a szolgáltatási jogviszony határozatlan vagy határozott idejű lehet, legfeljebb azonban a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságáig tarthat.

### 2.2. *Földrajzi hatály:*

a Szolgáltató az objektumvédelmi és távfelügyeleti szolgáltatást Magyarország földrajzi területén nyújtja.

### 3. Fogalmak

Szolgáltató: az **Érték-Őr Vagyonvédelmi és Szolgáltató Kft.** (2310 Szigetszentmiklós, Gyári út 49., cg.: 13-09-151297)

Rövidített neve: Érték-Őr Kft.

Székhelye: 2310 Szigetszentmiklós, Gyári út 49.

Levelezési cím (postacím): 2314 Halásztelek, II. Rákóczi Ferenc út 84.

E-mail címe: [ugyfelszolgalat@ertekorkft.hu](mailto:ugyfelszolgalat@ertekorkft.hu)

Weboldalának címe: **[www.ertekorkft.hu](http://www.ertekorkft.hu)**

Cégjegyzékszám: 13-09-151297

Adószám: 12744745-2-13

KSH nyilvántartási szám: 23348659-8020-113-13.

Ügyfélszolgálat levelezési cím: 2314 Halásztelek, II. Rákóczi Ferenc út 84.

Telefonszáma: 06/70-311-9152 és 06/70-428-9845

E-mail címe: [ugyfelszolgalat@ertekorkft.hu](mailto:ugyfelszolgalat@ertekorkft.hu)

Hibabejelentő központ telefonszáma: H-P: 8:00-16:00: 06/70-311-9152 és 06/70-428-9845, ezen időintervallumon kívül: 06/70-431-8111 (diszpécser szolgálat)

Riasztás lemondás telefonszáma: 06/70-634-5434 és 06/70-420-7017 Rendelkezésre állás ideje: 0-24 (folyamatos napi 24 órás, évi 365 (366) napos)

*Előfizető:* olyan 18 éven felüli természetes vagy jogi személy, aki, vagy amely a Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszonyban áll a Szolgáltatóval. Előfizető lehet Lakossági és Üzleti előfizető. Objektumvédelmi távfelügyeleti szolgáltatás esetében Előfizető kizárólag a védendő objektum tulajdonosa, hasznélvezeti joggal rendelkező személy, vagy arra megfelelő felhatalmazással – tulajdonos vagy hasznélvező hozzájáruló két tanú aláírásával ellátott nyilatkozatával – rendelkező használója (pl. bérlő) lehet. Tulajdonosi vagy használói jogosultságát az Előfizető legkésőbb a szerződéskötéssel egyidejűleg hitelt érdemlően (a védendő objektum hiteles tulajdoni lapjának és szükség esetén a tulajdonos és/vagy a hasznélvező két tanú aláírásával ellátott hozzájáruló nyilatkozatának bemutatásával) köteles igazolni. Amennyiben a felek másként nem rendelkeznek, úgy az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben feltüntetett Előfizető neve és lakcíme/székhelye azonos a számlázási névvel és címmel.

*Lakossági előfizető:* az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenysége körén kívül eső célok érdekében eljáró 18 éven felüli természetes személy Előfizető, aki a Szolgáltató objektumvédelmi távfelügyeleti szolgáltatását igénybe veszi.

*Üzleti előfizető:* azon természetes személy, egyéni vállalkozó vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéb jogalany, aki az önálló foglalkozása és/vagy gazdasági tevékenysége körébe tartozó célok érdekében veszi igénybe a Szolgáltató távfelügyeleti szolgáltatását.

*Felek:* az Előfizető és a Szolgáltató együttesen

*Ászf:* a jelen Általános Szerződési Feltételek

*Szolgáltatási Szerződés:* a Szolgáltatási Szerződés részét képezik az alábbiak: objektumvédelmi szolgáltatás igénylése esetén a Szolgáltató által nyújtani vállalt Szolgáltatás tartalmát és a Szolgáltatás nyújtásának Távfelügyeleti feltételeit meghatározó, a Felek által aláírt Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés. Előfizetői kulcsátadás/átvétel, amennyiben az objektumhoz a bejutást az ügyfél biztosítja. Felmérési, telepítési lap és szerződés, amennyiben a szolgáltatás igénybe vétele telepítéssel is jár. Adatlap, Veszély- és kockázatelemzés a kivonulási utasításhoz, amennyiben az igényelt Szolgáltatás kivonulások. - Átalánydíjas hibaelhárítási szerződés, amennyiben Előfizető átalánydíjas hibaelhárítási és karbantartási szerződést is köt. A fenti dokumentumok közötti eltérés esetén elsősorban a Távfelügyeleti szerződés rendelkezései, másodsorban a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyilatkozatok, harmadsorban pedig az Ászf. rendelkezései az irányadók.

*Szolgáltatás:* a Szolgáltató által nyújtott objektumvédelmi és távfelügyeleti szolgáltatás egyes, a jelen Ászf-ben részletezett típusai és módozatai, amelyek a Szolgáltató által meghatározott szolgáltatás-csomagokban vehetők igénybe.

*Átjelzés módjai (szolgáltatási módok):* a Felek az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben jelölik meg a riasztás jelzés átjelzésének módját. Ezek az alábbiak lehetnek: - kapcsolt vonalas rendszeren nyújtott szolgáltatás; - rádiós rendszeren nyújtott szolgáltatás; - GSM alapszolgáltatás (Előfizető GSM átjelző eszköze és SIM kártyája); - GSM átviteli megoldáson (GPRS) működő kiemelt biztonságú szolgáltatás Az átjelzés módjainak (a szolgáltatási módoknak) tartalmát a jelen Ászf. részletesen bemutatja.

*Szolgáltatástípusok:* a Felek az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben jelölik meg azt a szolgáltatástípust, amelyet a Szolgáltató az Ászf. alapján teljesít. Ezek az alábbiak lehetnek: - alapszolgáltatás (ezen belül értesítéses vagy kivonulásokos kategóriák) - többletszolgáltatás A Szolgáltatástípusok tartalmát a jelen Ászf. részletesen rögzíti.

*Védendő objektum, vagy Helyszín:* olyan objektum, amelyre az Előfizető a Szolgáltatást az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés alapján igénybe veszi, és amelyben elhelyezett helyi riasztórendszer a Szolgáltató Távfelügyeleti központjára felprogramozásra (csatlakoztatásra) került. A Kivonuló szolgálat szempontjából Helyszínek a Védendő objektum Előfizető által az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben megjelölt címe minősül.

*Helyi riasztórendszer:* a Szolgáltatás igénybevételéhez a Védendő objektumban felszerelt elektronikus behatolás jelző rendszer. A helyi riasztórendszer rendeltetésszerű működtetéséért mindenkor az Előfizető tartozik felelősséggel.

A Helyi riasztórendszer által továbbítható jelzések köre: a Helyi riasztórendszer által továbbítandó, az Ászf-ben részletesen megjelölt egyes jelzések az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés alapján, az Előfizető igényei szerint kerülnek aktiválásra. Valamennyi Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésnél az igénybe vett Helyi riasztórendszer típusa, beállítása, és Előfizető Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben megjelölt igényei szerint kerül alkalmazásra egy vagy több, vagy akár valamennyi jelzéstípus.

*Riasztás jelzés:* a Helyi riasztórendszer által generált, és a Távfelügyeleti központba, illetve külön megállapodás alapján más – Előfizető által megjelölt – felügyeleti szervhez, harmadik személyhez eljuttatott – nem Tesztjelzésnek minősülő – jelzések. Riasztás jelzésnek tekintendők azok a jelzések, melyek a védendő objektum nem rendeltetésszerű használatakor (pl: objektum feltörése) keletkeznek, illetve az objektum feltörésére vonatkozó, Előfizető általi telefonos bejelentések is.

*Kivonuló szolgálat:* a Szolgáltatási szerződés ilyen tartamú rendelkezése estén a 2005. évi CXXXIII. törvényben<sup>1</sup> (illetve a mindenkori érvényben lévő jogszabályokban, a továbbiakban együtt: Vagyonvédelmi törvény) meghatározott jogosultságokkal és engedéllyel rendelkező személy és vagyonőr helyszínre küldése.

*Helyszínbiztosítás:* a Kivonuló szolgálat védendő objektumhoz való érkezését követő 60 (hatvan) perc leteltéig a Szolgáltató vállalja a Helyszín biztosítását, amennyiben azt az Előfizető kifejezetten, külön kéri, vagy egyébként is, amennyiben a Helyszínen nyilvánvalóan bűncselekményre utaló nyomok vannak. Ezen 60 perces helyszínbiztosításért a Szolgáltató nem számít fel plusz díjat. Amennyiben az Előfizető, illetve megjelölt képviselője a Távfelügyeleti központon keresztül kéri, a kivonuló szolgálat a kérésétől számított maximum 2 (kettő) órán keresztül a helyszíni élőerős felügyeleti díj ellenében a védendő objektumot a helyszínen biztosítja. Helyszínbiztosítás keretében a Szolgáltató a Vagyonvédelmi törvény biztosította jogkörében fenntartja a helyszín megérkezésekor fennálló állapotát és lehetősége szerint megakadályozza további károsodások megtörténését a hatóság kiérkezéséig vagy az Előfizető által megjelölt időtartamig, de maximum 2 (kettő) órán keresztül. Ha az Előfizető vagy annak megjelölt képviselője a helyszínőrzést nem kéri, illetve a megadott telefonszámokon nem

elérhető, a kivonuló szolgálat a helyszínről levonul. Szolgáltató a védett objektumban a levonulást követően keletkezett károkért nem vállal felelősséget. Amennyiben a Kivonuló szolgálat a Helyszín sértetlenségéről meggyőződött (bűncselekményre utaló jeleket nem talált), a Helyszínbiztosítás során beérkező, más védett objektumra vonatkozó új riasztásjelzés esetén jogosult a Helyszínt – az Előfizető egyidejű értesítése mellett – elhagyni. A Veszély- és kockázatelemzés nyomtatványon megjelölt állatot (állatokat) az élet- és vagyonbiztonságot közvetlenül fenyegető helyzet és cselekmény elhárításához szükséges intézkedések lefolytatásához a lehetőségektől függően, az állatra legkevésbé veszélyes módon a **Érték-Őr** Kft. kivonuló egysége kizárhatja vagy semlegesítheti.

*Intézkedéskésleltetés:* az Előfizetőnek lehetősége van a Helyi riasztórendszerben intézkedéskésleltetés beállítatására. Ennek értelmében, amennyiben az Előfizető a riasztást követően a Távfelügyeleti központba történt beérkezésétől számított 1 (egy) percen belül az érvényes felhasználói kód segítségével megszünteti és a Távfelügyeleti Központba nyitás jelzés is érkezik, akkor a riasztás nem minősül éles riasztásnak, ezért azt semmilyen intézkedés nem követi.

*Rendőrségi intézkedés:* a Szolgáltatási szerződés ilyen tartamú rendelkezése estén a Helyi riasztórendszerből a Távfelügyeleti központba érkező riasztás-jelzések ellenőrzése érdekében az intézkedésre jogosult rendőrhatóság Távfelügyeleti központ általi értesítését követően a rendőrség vagy egyéb illetékes hatóság saját belátása, rendelkezésére álló kapacitása alapján való eljárása, mely eljárásáért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét, hogy a rendőrhatóság Távfelügyeleti központ általi értesítése nem pótolja az Előfizető vagy az objektum tulajdonos általi jognyilatkozatokat (feljelentés).

*A szolgáltatás:* a Szolgáltatási szerződés ilyen tartamú rendelkezése estén a szolgáltatás magában foglalja az Előfizető létesítményében telepített tűzjelző rendszerben keletkező tűzjelzéseknek a Katasztrófavédelem Tűzjelzés Fogadó Központja részére történő haladéktalan eljuttatását és/vagy a jelzések alapján a Tűzoltóság értesítését, valamint az eljuttatás feltételeinek folyamatos biztosítását magában foglaló szolgáltatás nyújtását az Előfizető részére a szolgáltatási szerződésben megjelölt objektumra vonatkozóan. A Szolgáltató köteles a tűzjelzés és a rendszer működését érintő egyéb esemény észlelését az értesítendőknél jelezni.

*Azonosítás:* Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatásnyújtás keretében a Szolgáltató és az Előfizető közötti, a Szolgáltató Távfelügyeleti központján keresztül történő valamennyi, nem írásbeli kommunikáció, különösen az Előfizetőtől való utasítás kérése (pl: értesítés riasztásról, riasztás lemondása, hibaelhárítás kérése) kizárólag az Előfizető jelen Ászf-ben körülírt azonosítását követően történhet. Az azonosítás módja a szerződés megkötésekor kitöltött Adatlapon – vagy a későbbiekben írásban történt módosítás során – Előfizető által megjelölt jelszó. Amennyiben az Előfizetőként jelentkező személy a jelszót a korábbiakban írásban megjelölttel egyezően válaszolja meg, az azonosítás elfogadottnak tekintendő. Ellenkező esetben az azonosítást meghiúsultnak kell tekinteni, és a Szolgáltató intézkedést nem



foganatosít, kivéve, amennyiben erről az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés másként rendelkezik. Előfizető tudomásul veszi továbbá, amennyiben a kommunikációt a Szolgáltató kezdeményezi, akkor az kizárólag az Előfizető által megjelölt Értesítendőkhöz kapcsolódó telefonszámokon történhet, azzal, hogy az Értesítendőkhöz megadott telefonszám nem lehet emeldíjas, illetve külföldi telefonszám. A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül telefonon történő tájékoztatás esetében (tehát nem riasztás jelzés miatti kapcsolatfelvétel esetén) a Szolgáltató Előfizetőt akként azonosítja, hogy az Előfizető nevét, a védendő objektum címét kéri el. Amennyiben az Előfizetőként jelentkező személy a kérdéseket a Szolgáltató nyilvántartási rendszerében szereplő adatokkal egyezően válaszolja meg, az azonosítás elfogadottnak tekintendő.

*Tesztjel:* objektumvédelmi és szolgáltatás esetén a Helyi riasztórendszer és a Távfelügyeleti központ közötti kommunikáció folyamatosságának ellenőrzésére a Helyi riasztórendszer, illetve a jelzés átviteli eszköz által generált életjel. A tesztjel sűrűsége az Előfizető igényei alapján, a beépített Helyi riasztórendszer típusától függően, a Szolgáltatási szerződés szerint állítható be.

*Jognyilatkozat:* minden olyan nyilatkozat, amely joghatás kiváltására alkalmas, ilyen különösen, de nem kizárólagosan: a szerződés megkötésére, módosítására, megszüntetésére vonatkozó nyilatkozat.

*Értesítés:* minden jognyilatkozatnak nem minősülő nyilatkozat, tájékoztatás, adatközlés, hibabejelentés. Értesítés különösen, de nem kizárólagosan: tájékoztatás riasztás esetén Előfizető sikertelen értesítéséről, Előfizető részére panaszok kivizsgálásáról szóló tájékoztatók, szolgáltatás módosításáról/lezárásáról szóló tájékoztatók.

#### *Adatvédelemi fogalmak*

a) *adatvédelem:* a személyes és különleges adatok kezelésének normatív szabályozása az adatalany információs önrendelkezési jogának érvényesítése érdekében;

b) *információs önrendelkezési jog:* az Alaptörvény VI. cikkében biztosított személyes adatok védelméhez való jognak az a tartalma, hogy mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról;

c) *adatbiztonság:* a személyes adatok jogosulatlan kezelése, így különösen megszerzése, feldolgozása, megváltoztatása és megsemmisítése elleni szervezési, technikai megoldások és eljárási szabályok összessége; az adatkezelésnek az az állapota, amelyben a kockázati tényezőket – és ezzel a fenyegetettséget – a szervezési, műszaki megoldások és intézkedések a legkisebb mértékűre csökkentik;

d) *adatgazda:* a Társaság vezetője, illetve aki az adott adatkezelésre vonatkozó döntési jogosultsággal rendelkezik;

e) *betekintési és megismerési jogosultság: az a jogkör, amelynek birtokában a jogosult számára elérhetővé, megismerhetővé válnak az adott adatállományban kezelt személyes és különleges adatok;*

f) *közvetlen megismerési jogosultság: adott adatállomány informatikai alkalmazás igénybevételével kezelt adatainak megismeréséhez adott olyan jogkör, amely a jogosult számára lehetőséget biztosít arra, hogy az ott kezelt adatokhoz az általa megválasztott időpontban közvetlen lekérdezéssel hozzáférjen;*

g) *közvetlen lekérdezés: adott adatállományban kezelt adatokban – az adatkezelő által előzetesen rendelkezésre bocsátott általános lekérdezési jogosultság felhasználásával – előre meghatározatlan időpontban és alkalommal, naplózott formában történő betekintés, illetve az így megismerhetővé vált információ kinyomtatása, vagy más módon történő rögzítése;*

h) *adathordozó: bármely alakban, bármilyen eszköz felhasználásával és bármilyen eljárással előállított, személyes vagy különleges adatot tartalmazó anyag;*

i) *hardver eszköz: valamennyi olyan eszköz, amelynek feladata az informatikai rendszer folyamatos működésének biztosítása, vagy amely biztonsági adatmentésre, avagy másolatok készítésére szolgál, valamint amely elektronikus vagy egyéb módon a számítógép külső behatás elleni védelmét szolgálja;*

j) *hírközlő eszköz: bármilyen technikai eszköz, technológiai eljárás, amely egy vagy több fogadó személy számára jelzések, adatok és információk továbbítására vagy fogadására alkalmas.*

Ptk. szerinti közeli hozzátartozó: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér (2013. évi V. tv. 8. § (1) 1.pont)<sup>2</sup>

## **4. A Szolgáltatás tartalma objektumvédelmi szolgáltatás esetén**

### *4.1. Igénybe vehető Szolgáltatástípusok*

A Szolgáltatás magában foglalja a Helyi riasztórendszer által továbbított jelzések fogadását a Távfelügyeleti központban, valamint a diszpécserék által a jelzésekre történő, az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben rögzített intézkedések végrehajtását. Szolgáltató kötelezettsége a folyamatos (7/24/365) rendelkezésre állás, mely a Távfelügyeleti központ üzemeltetéséből és az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés ilyen rendelkezése esetén kivonuló szolgálat biztosításából áll, illetve emellett az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben foglaltak szerinti intézkedések megtétele a Helyi riasztórendszerből a Távfelügyeleti központba beérkező jelzések alapján. A Szolgáltató hatósági jogköröket nem gyakorolhat, ennek megfelelően kizárólagos kötelezettsége az Ászf. és az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés értelmében az Előfizető Helyi riasztórendszeréből érkező jelzések folyamatos figyelése, és a beérkező

jelzéseknek megfelelő, jelen Ászf-ben és az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben Távfelügyeletileg rögzített intézkedés megtétele. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel az értesítése alapján eljáró rendőrség, egyéb hatóság eljárásáért. A Szolgáltató felelőssége a rendőrség, vagy egyéb hatóság szerződésszerű értesítéséig terjed.

Szolgáltató – amennyiben a jelen Ászf-ben és az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben foglaltak alapján járt el – nem tartozik felelősséggel a téves riasztásokon alapuló kivonulásokért, tekintettel arra, hogy a szerződéses kötelezettségei értelmében az Ászf. szerinti protokoll eljárásokat követően, valamint Előfizető erre vonatkozó utasítása esetén köteles a riasztás-jelzést a rendőrség és egyéb hatóság részére továbbítani. A hatóság(ok) által az eljárásért kiszámlázott díja(ka)t, költsége(ke)t Előfizető köteles viselni. Ha a hatóság(ok) azt (azokat) a Szolgáltató felé számlázza (számlázzák) ki, Szolgáltató jogosult azt (azokat) az Előfizető felé továbbszámlázni. A Szolgáltatást az Előfizető az Ászf-ben részletesen rögzített műszaki és szerződéses feltételek fennállása esetén jogosult igénybe venni.

#### *4.1.a) Alapszolgáltatás:*

Az Alapszolgáltatást a Szolgáltató az Előfizetővel létrejött Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés esetén automatikusan nyújtja a Megrendelő igénye szerinti kategóriában.

Az Alapszolgáltatás keretében igényelhető szolgáltatáskategóriák: - értesítéssel szolgáltatás - kivonulással és értesítéssel szolgáltatás

Az Előfizető által igénybe vett szolgáltatáskategóriát az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés rögzíti. Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, Előfizető pedig tudomásul veszi, hogy az Alapszolgáltatás a Szolgáltató rendelkezésre állásával teljesül, így az Előfizető a szolgáltatási díjat abban az esetben is köteles megfizetni, amennyiben a rendelkezésre álláson túl Szolgáltató más szolgáltatását nem veszi igénybe. A rendelkezésre állást Szolgáltató a Távfelügyeleti központ és a Kivonuló szolgálat 7/24/365 napos folyamatos üzemeltetésével és készenlétben tartásával teljesíti. A kivonulással szolgáltatás körében tett intézkedések sikeres lefolytatása érdekében az Előfizetőnek nyilatkoznia kell minden védendő objektumról és annak speciális körülményeiről (kockázatelemzés), tekintettel arra, hogy a védendő objektumot, annak sajátosságait kizárólag az Előfizető ismeri. Az Előfizető köteles a kockázatelemzés során rögzíteni mindazt a helyi sajátosságot, a védendő objektum minden olyan tulajdonságát, amely a kivonulással szolgáltatás teljesítésére érdemi befolyással lehet. A kivonulással szolgáltatás teljesítésének alapját a kockázatelemzés körében az Előfizető által szolgáltatott információk képezik. Az Előfizető által nyújtott nem a valóságnak megfelelő adatszolgáltatásból, valamint az ebben a körben a szolgáltatás nyújtásának idején bekövetkező változásoknak nem a szerződésben foglalt módon történő és/vagy késedelmes bejelentéséből eredő károkért és költségekért kizárólag az Előfizető köteles helytállni. Szolgáltató e körben (valóságtól eltérő, nem vagy késedelmesen teljesített tájékoztatás a védendő objektummal összefüggésben) felelősségét teljes mértékben kizárja.

Az Alapszolgáltatás körébe tartozó egyes szolgáltatások: A védendő objektumban telepített érzékelők jeleit és a kezelő információit a Helyi riasztórendszer érzékeli. A Helyi riasztórendszer (alapállapotban, vagy kiegészítésként) tartalmaz egy kommunikátor egységet, amely vezetékes távbeszélő hálózaton, GSM alapú beszédcsatornán, rádiós rendszeren, vagy GSM alapú GPRS hálózatot használva juttatja el információját – az igénybevett szolgáltatás típusától függő gyakorisággal – a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába. A Helyi riasztórendszer a jelzések esetén a vezetékes távbeszélő hálózaton, a GSM illetve a GPRS hálózaton forgalmat generál, melynek költségei az Előfizetőt terhelik. GSM illetve GPRS hálózaton ezek a költségek az Előfizetőt terhelik azzal, hogy Szolgáltató a forgalom díját – a SIM kártya külföldi távközlési szolgáltató hálózatára történő csatlakozása során generált forgalom díjának kivételével – a szolgáltatási díjba beépítette, és a GSM, illetve GPRS szolgáltató felé közvetlenül Szolgáltató köteles a díjakat megfizetni. Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, amennyiben a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges SIM kártya külföldi távközlési szolgáltató hálózatára csatlakozik, a szolgáltatási díjak eltérőek, így különösen, a távfelügyeleti szolgáltatáshoz szükséges SIM kártya forgalmi díjai az Előfizetőt terhelik. Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, hogy a SIM kártya külföldi szolgáltató hálózatára történő csatlakozása nem csak Magyarország határain kívül történhet meg, hanem Magyarország országhatáraihoz közel eső, de még az országhatáron belül található területeken is. A Helyi riasztórendszer által generált és továbbított jelzéseket a Távfelügyeleti központ fogadja. Szolgáltató a beérkezett jelzéseket regisztrálja, azaz naplózza (eseménylista), az összes beérkezett és naplósorszámmal ellátott adatot legfeljebb 1 (egy) évig megőrzi. Amennyiben az adatok eljárással (peres, peren kívüli egyeztetés) nem érintettek, Szolgáltató a tárolási idő lejártát követően jogosult azokat megsemmisíteni.

A fogadott jelzések alapján Szolgáltató az alábbi eljárásokra köteles:

- Értésítés riasztás-jelzés alapján: Szolgáltató értesíti Előfizetőt, hogy az objektum Helyi riasztórendszeréből a Távfelügyeleti központba riasztási kategóriába tartozó jelzés érkezett, amely vagyoni védelmi intézkedés elrendelését teszi szükségessé.
- Sikeres az értesítés: amennyiben Előfizető megerősíti a riasztást akként, hogy nem nyilatkozik kifejezetten a riasztás téves voltáról (így különösen, nincs az objektum közelében, és nem tud más általi jogosult használatról).
- Sikertelen az értesítés: amennyiben az Előfizetőt és az értesítendőként megjelölt személy(eke)t a Szolgáltató háromszori kísérletet követően sem éri el a rendelkezésre álló kapcsolattartási elérhetőségeken. A beérkező riasztás jelzés esetén Szolgáltató az Előfizető által megjelölt értesítendőket az Előfizető által megjelölt sorrendben megkísérelti értesíteni, akként, hogy minden értesítendő személy elérését az Előfizető által megadott elérhetőségen legfeljebb három egymást követő alkalommal köteles megkísérelni, majd sikertelenség esetén a következő értesítendőt köteles keresni a fentiek szerint. Amennyiben valamennyi értesítendő elérése az első kísérlettől számított 15 percen belül nem vezet eredményre, az értesítendők elérését sikertelenné nyilvánítja. Sikertelen értesítés esetén Szolgáltató hangposta üzenetet, vagy írásos

értesítést (SMS-ben vagy emailben) küldhet a Szolgáltatási szerződésben megjelölt értesítendő részére arról, hogy a védendő objektummal szemben feltételezhetően támadás volt, és a Szolgáltatási szerződés szerint járt el a rendőrhatalóság értesítése és/vagy a kivonuló szolgálat indítása tekintetében. Amennyiben Előfizető a szolgáltatási szerződésben nem igényelte a kivonuló szolgálat indítását és/vagy a rendőrség értesítését, Szolgáltatót további eljárási kötelezettség nem terheli. Előfizető tudomásul veszi, amennyiben az általa megjelölt értesítendők közül egyik sem elérhető egy esetleges riasztás-jelzés esetén, az ebből eredő károkat kizárólag Előfizető köteles viselni. Sikertelen értesítésnek minősül, ha az Előfizető által megjelölt értesítési telefonszámon nem az Előfizető, vagy nem az Előfizető által megjelölt értesítendő, azaz illetéktelen személy jelentkezik. Szolgáltató minden olyan személyt illetéktelennek tekint, aki az Előfizető által megadott jelszót nem, vagy nem pontosan jelöli meg az azonosítás során. Az ilyen sikertelen értesítésből eredő károkat kizárólag Előfizető köteles viselni. A Távfelügyeleti központ az értesítés keretében az Előfizetőt és az értesítendő személy(eke)t azonosítja. Az azonosítás módja a szerződés megkötésekor kitöltött Adatlapon – vagy a későbbiekben írásban történt módosítás során – Előfizető által megjelölt jelszó. Amennyiben az Előfizetőként jelentkező személy – vagy ennek hiányában az Előfizető által megadott telefonszámon az Előfizető által értesítendőként megjelölt, harmadik személyként jelentkező személy – a jelszót a korábbiakban írásban megjelölttel egyezően válaszolja meg, az azonosítás elfogadottnak tekintendő. Ellenkező esetben az azonosítást megghiúsultnak kell tekinteni, és a Szolgáltató intézkedést nem fogantatosít, kivéve, amennyiben az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés erről másként rendelkezik. Előfizető helyi rendszeréből 1 (egy) órán belül érkező négy, vagy annál több riasztás esetén Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy amennyiben az Előfizető értesítése sikertelen, Szolgáltató felfüggeszti az intézkedéseket mindaddig, amíg Előfizető másképp nem rendelkezik a Távfelügyeleti központ visszahívásával. Előfizető tudomásul veszi, hogy ha olyan értesítendő személyt ad meg, aki a Szolgáltatónál jelzi, hogy értesítendő személyként való megadásához nem járult hozzá, a Szolgáltató – Előfizető egyidejű értesítése mellett – jogosult az értesítendő személyt az értesítendők közül törölni. Az értesítendő törlése esetén Előfizető jogosult más értesítendő megjelölésére, az ennek elmaradásából, késedelmes teljesítéséből eredő károkat kizárólag Előfizető köteles viselni.

Tesztjel elmaradás: kapcsolt vonalas, rádiós, GPRS és GSM rendszer esetén a Szolgáltató a tesztjelek beérkezését regisztrálja és figyeli, azok elmaradásáról az Előfizetőt az előre megadott telefonszámok valamelyikén, a tesztjel elmaradásának Szolgáltató általi észlelését követő 24 órán belül értesíti úgy, hogy az értesítést az Előfizető elérhetetlensége esetén az értesítés első megkísérlésétől számított további 48 órán belül még egyszer megkísérli, a második sikertelen kísérletet követően az értesítés átadottnak tekinthető (szerződésszerű értesítés). A tesztjel elmaradás nem minősül riasztásnak, ezért Szolgáltató kivonulós szolgálat esetén sem indítja a helyszínre a kivonuló szolgálatot.

Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, hogy a távfelügyeleti rendszer a tesztjelekről, illetve azok elmaradásáról minden nap folyamatosan általános legyűjtést végez. Az adott napi legyűjtés Szolgáltató általi kézhezvétele tekinthető a tesztjel elmaradásának Szolgáltató általi észlelésének. Szolgáltató legkésőbb ezt követő 12 órán belül köteles Előfizetőt tájékoztatni a

tesztjel elmaradásától. Amennyiben Szolgáltató a távfelügyeleti rendszer által végzett legyűjtést megelőzően vagy attól függetlenül is észleli a tesztjel elmaradását, abban az esetben ettől az időponttól számított 24 órán belül köteles az Előfizetőt értesíteni a tesztjel elmaradásáról. Előfizető tudomásul veszi, és elfogadja, hogy amennyiben Szolgáltató az arról való értesítést szerződésszerűen teljesítette, a tesztjel elmaradásából eredő valamennyi kárért kizárólag Előfizető tartozik felelősséggel. Szolgáltató, szerződésszerűen teljesített értesítés esetén a tesztjel elmaradásából eredő kár tekintetében felelősségét teljes egészében kizárja.

Kivonuló szolgálat: Szolgáltató az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés kifejezett rendelkezése estén nyújtja. A Szolgáltató Kivonuló szolgálatának kötelezettsége kizárólag az alábbiakra korlátozódik:

- a védendő objektum vagy helyszín ügyfél által megadott, Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben feltüntetett címére való kivonulás. Szolgáltató kijelenti, Előfizető pedig tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Kivonuló szolgálat a Helyszínen kizárólag a Szolgáltatási szerződésben meghatározott módon jár el. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Kivonuló szolgálat tagját rendőrhatalósági jogosultságok nem illetik meg, intézkedés tételére csak normál állampolgári jogosultságai körében jogosult. □ a Helyszínen a védendő objektum körbejárása, bűncselekmény elkövetésére utaló egyértelmű külső nyomok keresése, erről az Előfizető értesítése. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Kivonuló szolgálat tagjai a védendő objektumba nem léphetnek be, azt csak kívülről szemrevételezhetik a Szolgáltatási szerződésben megjelölt módon.
- amennyiben a Védett objektum külső részének megközelítése zárt kapun át lehetséges, úgy a Szolgáltató a Védett objektum külső átvizsgálását, körbejárását csak abban az esetben vállalja, amennyiben ahhoz az Előfizető a részére kulcsot (kapukódot) biztosít. Kulcs (kapukód) hiányában a kulcs (kapukód) nélkül meg nem közelíthető Védett objektum külső vizsgálatáért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- a kulcs vagy a kapukód lecserélése esetén az Előfizető köteles a változást követő 5 (öt) napon belül a Szolgáltatónak az új kulcsot átadni vagy a megváltozott kapukódról Szolgáltatót tájékoztatni. Ennek elmaradása esetén a Szolgáltatót felelősség nem terheli.
- amennyiben a Szolgáltató a Védett objektum külső részén tartózkodó kutya miatt nem, vagy csak korlátozottan tudja a Helyszínt átvizsgálni, az ebből eredő felelősséget teljes egészében kizárja.

A Kivonuló szolgálat a Védett objektumból érkező, a Távfelügyeleti központ által regisztrált jelzés alapján, a jelzésnek a Távfelügyeleti központba történő beérkezésétől számított, az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben megjelölt időtartamon belül a Helyszínre kikerkezik.

#### *4.1.b) Többletszolgáltatás:*

Az egyes Többletszolgáltatásokat a Szolgáltató az Előfizetővel létrejött Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés kifejezett rendelkezése esetén nyújtja, a Díjmellékletben meghatározott

költség felszámításával, amennyiben Előfizető rendelkezik objektumvédelmi távfelügyeleti szolgáltatással.

- Nyitás-zárás jelentések naplózása, átadása: a Helyi riasztórendszer be- és kikapcsolás jelzéseinek regisztrálása. A be- és kikapcsolások a kezelői kódok alapján utólag is azonosíthatóak, így rekonstruálható, hogy ki, mikor nyitotta ki, vagy zárta be a védendő objektumot. A jelzéseket havonta a Távfelügyeleti központ legyűjti. Amennyiben Előfizető kezdeményezi Szolgáltatónál, abban az esetben a lezárt hónapokra vonatkozóan rendelkezésre álló nyitás-zárás jelentést Szolgáltató elektronikus formában, illetve, ha az Előfizető nyomtatott formában igényli, kinyomtatva az Előfizető rendelkezésére bocsátja.
- Intervallumfigyelés: a szolgáltatás igénybevételéhez a Helyi riasztórendszert úgy kell programozni, hogy a rendszer élesítési információt (nyitás-zárás jelentés) kommunikálja a Távfelügyeleti központ felé. Az Előfizető által megadott intervallumon kívül érkező nyitás jelzések, valamint a megadott időig nem élesített rendszerek riasztást generálnak a Távfelügyeleti központban. A diszpécserok az Előfizetők által definiált intézkedéseket hajtják végre. A jelentések kapcsolt vonalon keresztül történő továbbítása a távbeszélő vonalon forgalmat generál, mely a távbeszélő számlán megjelenik, és az Előfizetőt terheli.
- Eseménylista (Utólagos jelentés): a védett objektumból érkező jelzések az Előfizető kérésére utólag legyűjthetők, kinyomtathatók, melynek időbeli korlátja visszamenőlegesen 1 év.
- Műszaki távfelügyelet: berendezések és eszközök állapotjelzéseinek (ki és bekapcsolás, állapotváltozás) átjelzése a Távfelügyeleti központba, és ezekre történő meghatározott intézkedés. A műszaki távfelügyelet díját berendezésenként az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés tartalmazza.

#### *4.2. Az objektumvédelmi távfelügyeleti szolgáltatás teljesítése érdekében igénybe vehető átjelzési módok (szolgáltatás módja)*

4.2.a) Kapcsolt vonalas rendszeren nyújtott szolgáltatás (továbbiakban kapcsolt vonalas szolgáltatás): a védett objektumokba telepített érzékelők (pl.: üvegtörés, mozgás, kontaktus, füst stb. érzékelők) jeleit és a kezelő információit az objektum riasztóközpontja fogadja. A központ tartalmaz, illetve utólag beépítenek egy kommunikátor egységet, amely a közcélú kapcsolt távközlési hálózatot használva, azaz egy normál telefonhívást felépítve juttatja el információját a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába az esemény, illetőleg a rendszeres

ellenőrzések esetén. Az objektumban letelepített személy és vagyonvédelmi rendszer a központ által küldött különféle jelzések esetén a távbeszélő vonalon forgalmat generál, melyek költségei a távbeszélő számlán jelennek meg és az Előfizetőt terhelik. A hívásvárakoztatást, valamint a teljes híváskorlátozás távközlési szolgáltatást nem lehet alkalmazni azon vonalak esetében, amelyekben a riasztó központ üzemel. Szolgáltató kizárja felelősségét abban az esetben, amennyiben az Előfizető kapcsolási száma megváltozik, Előfizető más távközlési (távbeszélő) szolgáltatóhoz szerződik át és Előfizető nem jelenti be a változást a Szolgáltatónak, továbbá, ha a távközlési (távbeszélő) szolgáltató díjtartozás miatti kimenő hívás korlátozása a jelzések fogadásának, ill. eljuttatásának megghiúsulását eredményezi. Előfizető tudomásul veszi, hogy a távfelügyeleti szolgáltatás folyamatos igénybevételéhez szükséges szünetmentes tápegység biztosítása Előfizető kötelezettsége, az ennek elmulasztásából eredő minden kárt kizárólag Előfizető köteles viselni.

4.2.b) Rádiós rendszeren nyújtott szolgáltatás (továbbiakban rádiós szolgáltatás): a telepített riasztórendszer mellett egy rádiófrekvenciás adóberendezés (kommunikátor) kerül telepítésre, melynek segítségével rádiós átjelzés valósul meg. A jelzések továbbítása a Távfelügyeleti központba – a riasztórendszer programozásától függően – kapcsolt vonalon és rádiós rendszeren keresztül, vagy kizárólag rádiós rendszeren keresztüli kommunikációval történik. A kapcsolt vonali kommunikáció a távbeszélő vonalon forgalmat generál, mely a távbeszélő számlán megjelenik, és az Előfizetőt terheli. A beérkezett jelzésekre a diszpécserek végrehajtják a megfelelő intézkedéseket. A rádiós rendszerrel kapcsolatban felmerülő frekvenciahasználati díj az Előfizetőt nem terheli.

4.2.c) GSM alapszolgáltatás (továbbiakban: GSM alap; Előfizető tulajdonában lévő GSM átjelző és SIM kártya): a telepített riasztórendszer mellett egy GSM kommunikátor kerül telepítésre, melynek segítségével megvalósul a GSM átjelzés. A jelzések továbbítása a Távfelügyeleti központba kizárólag GSM kommunikációval történik, melyekre a diszpécserek végrehajtják a megfelelő intézkedéseket. A jelzések átvitele GSM forgalmat generál, melynek díja az Előfizetőt terheli. Előfizető tulajdonában lévő SIM kártyáért Előfizető tartozik felelősséggel, különös tekintettel a SIM kártya aktív (telekommunikációs cég által nem korlátozott) állapotáért. Amennyiben a SIM kártya a Szolgáltató tulajdonában van, ez a díj a Szolgáltató mindenkorai Díjmelléklete szerinti átalánydíjként kerül számlázásra.

4.2.d) GSM átviteli megoldáson (GPRS) működő szolgáltatás: a Védett objektumokba telepített érzékelők jeleit és a kezelő információit az objektum riasztóközpontja fogadja. Az objektum riasztóközpontjával a távfelügyelet egy GPRS modem segítségével kapcsolatot tart. Az (GPRS) átviteli rendszer esetén a kapcsolat nem generál távbeszélő forgalmat. A GSM átvitel zavarása vagy blokkolása esetén a Távfelügyeleti központban a GPRS szerinti GPRS életjel-sűrűségtől függően riasztás keletkezik. A GPRS szolgáltatás havi szolgáltatási díja tartalmazza a GPRS modemben elhelyezett SIM kártya havi alap és forgalmi (adat) díjait is.



#### *4.3. A Helyi riasztórendszer által generálható jelzések köre:*

Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, hogy a jelen felsorolás a Helyi riasztórendszerek általános kommunikációjának leírását tartalmazza. A tényleges kommunikációt minden esetben a Helyi riasztórendszer tulajdonságai határozzák meg. A Szolgáltató valamennyi, alábbiakban felsorolt jelzésfajta fogadására képes technikailag.

*4.3.a) Betörésjelzés:* a Védendő objektumba történő illetéktelen behatolás esetén a Helyi riasztórendszer a Távfelügyeleti központba riasztás-jelzést továbbít.

*4.3.b) Zónakövetés:* arra alkalmas Helyi riasztórendszer esetén azonosítani lehet a behatolás helyét, követni az elkövető mozgását. A rendszer zónánkénti felbontásban azonosítja a jelzéseket. Zónakövetéskor sorozatriasztásról van szó, ilyenkor a helyi riasztó a típusától és az esemény lefolyásától függően adott időn belül egy csomagban, ezen túl újbóli híváskezdeményezéssel küldi el a jelzéseket.

*4.3.c) Tűzjelzés:* a Távfelügyeleti központ az Előfizetőnél telepített megfelelő érzékelők segítségével képes tűzjelzések fogadására is.

*4.3.d) Támadásjelzés (Pánikjelzés):* amennyiben az Előfizetőt támadás éri, lehetőség van támadásjelzésre, nem élesített riasztó rendszer esetén is (emberi élet védelme), a nap 24 órájában. Ebben az esetben az intézkedés késleltetés nem működik.

*4.3.e) Nyitás-zárás jelentés:* a Helyi riasztóközpont be- és kikapcsolásának jelzései, melyek a kezelői kódok azonosítójához rendelve érkeznek. Egy riasztó több különböző, hatásában egyenértékű (akár különböző értékű) kóddal kezelhető (riasztóközponttól függően).

*4.3.f) Kényszerített kikapcsolás:* a nyitásjelentés olyan speciális formája, amelyből a diszpécser látja, hogy a behatolás és támadásjelző rendszer (riasztó) kikapcsolása kényszerítés hatására történt. Ebben az esetben a biztonsági intézkedéskésleltetés nem működik.

*4.3.g) Szabotázsjelzés:* a Helyi riasztó kikapcsolt állapotában is működik, jelzi a Helyi riasztóközpont, illetve a hozzá kapcsolódó eszközök rongálását (a hangjelző berendezés (sziréna) – melyet a biztosító előírása alapján kötelező a riasztó központhoz kapcsolni – saját akkumulátorral rendelkezik, így a sziréna vezetékének elvágása esetén is megszólal) a nap 24 órájában.

*4.3.h) Állapotjelzés:* segítségével a Távfelügyeleti központ tudomást szerez az esetleges műszaki problémákról (hálózati feszültség kimaradása, akkumulátor állapota, merülése).

4.3.i) *Tesztjelzés*: a Helyi riasztó által rendszeresen – általában 24 óránként – küldött jelzés, amely a Helyi rendszer működését ellenőrzi. A tesztjelzést a Szolgáltató műszaki jelzéseként fogadja, annak elmaradását nem követi kivonulás. A Szolgáltató a tesztjelzés elmaradására a 4.1.a) ii) pontban rögzített intézkedési rendet alkalmazza.

4.3.j) *Áramszünet*: a riasztóközpont a 230V-os hálózat kimaradásáról jelzést küld a Távfelügyeleti központba, melyről a jelzés beérkezését követő 6 órát követően a Távfelügyeleti központ értesíti az Előfizetőt. Az Előfizetőt a Távfelügyeleti központ este 8 órától reggel 8 óráig csak SMS formájában tájékoztatja, ettől az Előfizető csak írásos nyilatkozatban kérhet eltérést. Amennyiben 6 órán belül a hálózat helyreáll, Előfizető nem kap értesítést.

## **1. Az objektumvédelmi és távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételének feltételei, a szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja.**

A Szolgáltatást, amely folyamatos (7/24/365), az Előfizető az alábbi műszaki és formai feltételek teljesülése esetén jogosult igénybe venni.

### *5.1. Az objektumvédelmi és távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei*

A Helyi riasztórendszer

5.1.a) Objektumvédelmi szolgáltatás esetén az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltató Távfelügyeleti központjával automatikusan kommunikálni tudó eszközökből felépülő, a Szolgáltatás szerződészerű nyújtására alkalmas, elektronikus védelmet biztosító Helyi riasztórendszerrel. A Helyi riasztórendszer akkor tekinthető a Szolgáltatás szerződészerű nyújtására alkalmasnak, amennyiben az felprogramozásra (csatlakoztatásra) került a Távfelügyeleti központra, és megtörtént a tesztelés is a Távfelügyeleti központtal. Amennyiben a Szolgáltatási szerződés aláírását megelőzőleg a védendő objektum nem rendelkezik a Szolgáltató által elfogadott, a Távfelügyeleti központtal való kommunikációra képes, működő Helyi riasztórendszerrel, a Helyi riasztórendszert az Előfizető igénye esetén a Szolgáltató telepíti Előfizető védendő objektumába az Előfizetővel egyeztetett időpontban és helyen, külön Telepítési szerződés alapján. A Szolgáltató kizárólag ebben az esetben biztosít a Helyi riasztórendszer első objektumba történő behelyezéstől számítandó 1 (egy) év garanciát a Helyi riasztórendszerre.

5.1.b) Amennyiben a nem a Szolgáltató által telepített Helyi riasztórendszer nem felel meg az MSZ EN 50136 rendelkezéseinek, illetve a MABISZ (Magyar Biztosítók Szövetsége) ajánlásainak, a Szolgáltató köteles erre az Előfizető figyelmét felhívni. Amennyiben az

Előfizető a figyelmeztetés ellenére szerződéskötési szándékát fenntartja, a rendszer nem megfelelő kialakításából vagy működéséből eredő esetleges károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget. Amennyiben a védendő objektumban a telepítéskor már meglévő riasztórendszer a Helyi riasztórendszerrel vagy a Szolgáltató Távfelügyeleti központjával nem kompatibilis, Előfizető azt saját költségén köteles eltávolítani. Előfizető az eltávolított riasztóval, akár az eszköz, akár az eltávolítás kapcsán felmerült költségeit maga köteles viselni, azt Szolgáltatóra nem jogosult áthárítani, így különösen, de nem kizárólagosan ezzel összefüggésben semmilyen díjra, költségtérítésre, kártérítésre nem jogosult. Amennyiben a Helyi riasztórendszert a Szolgáltató biztosítja – az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyilatkozatokban foglalt eltérő rendelkezés hiányában – a telepítési és egyéb eszközdíjak maradéktalan megfizetésével kerül Előfizető tulajdonába. A helyi riasztórendszer rendeltetésszerű működtetéséért, karbantartásáért és folyamatos, üzemszerű működéskéért mindenkor az Előfizető tartozik felelősséggel, a Helyi riasztórendszer telepítésekor és/vagy üzembe helyezésekor a telepítést végzőtől kapott tájékoztatásra és oktatásra is figyelemmel. A Helyi riasztórendszer nem vagy nem rendeltetésszerű működtetéséből, valamint meghibásodásának Szolgáltató részére történő bejelentésének elmulasztásából, vagy nem a Szolgáltató által megjelölt hibaelhárítási elérhetőségeken megtett bejelentésből eredő minden kárt Előfizető köteles viselni.

A védendő objektumban kiépített Helyi riasztórendszer elemei: - riasztóközpont kommunikátorral - akkumulátor - kültéri hang- és fényjelző (sziréna) - riasztóközpontoz csatlakoztatott érzékelők és kezelők - a riasztóközpont és a távfelügyelet közötti kommunikációra szolgáló (opcionális) átviteli eszköz - kábelezés és segédanyagok

5.1.c.) A Szolgáltató ajánlati kötöttsége az ajánlat Előfizető általi kézhezvételétől számított 30 napig áll fenn.

#### *5.2. Az objektumvédelmi és távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételének formai feltételei*

Szolgáltató jogosult az Előfizetői ajánlatkérésre az ajánlat adását megtagadni, különösen az alábbi esetekben:

i) A védendő objektumba a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki előírások szerint nem telepíthető Helyi riasztórendszer.

ii) A Felek megállapodása esetén a Szolgáltató az Előfizetőnek az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben megjelölt engedményt biztosítja, melynek ellenében az Előfizető az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben megjelölt időtartamú hűségidőt vállalja. A hűségidő alatt a Szolgáltató nem jogosult az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés egyoldalú, jelen Ászf. szerinti módosítására. A hűségidő alatt a Felek nem jogosultak az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződést indoklás nélkül, rendes felmondással megszüntetni.

A hűségidő lejárt a szerződés Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben megjelölt hatályát nem érinti. A félreértések elkerülése érdekében a Felek rögzítik, hogy amennyiben a határozatlan időre létrejött szerződés hatálya alatt az Előfizető hűségidőt vállal, a hűségidő alatt nem jogosult a szerződés rendes felmondással való megszüntetésére.

iii) A Felek az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben rögzítik az igénybe vett Szolgáltatás típusát (alapszolgáltatás és/vagy többletszolgáltatás(ok)), Szolgáltatási módot (átjelzés módja) és Szolgáltatás csomagot. A Szolgáltató által nyújtott, fentiek szerint meghatározott Szolgáltatásra a Szolgáltató mindenkor Díjmelléklete az irányadó.

iv) Az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződést 2 példányban kell aláírni, melyből 1 (egy) példány Szolgáltatót, 1 (egy) példány Előfizetőt illeti.

v) A Szolgáltatási szerződés mellékletét képezik: - Felmérési, telepítési lap és szerződés: tartalmazza az Előfizető és a Szolgáltató adatait, illetve a telepítő cég adatait, amennyiben az nem azonos a Szolgáltatóval, a telepített Helyi riasztórendszer típusát, valamint az igényelt eszközöket, felhasznált anyagokat (1 példány az Előfizetőé, 1 példány a Szolgáltatóé). A jegyzőkönyv aláírásával Előfizető igazolja, hogy a Helyi riasztórendszer rendeltetésszerű használatához szükséges oktatásban részesült, valamint a Szolgáltatási szerződés alapján Előfizető részére nyújtandó Szolgáltatás tartalmát megismerte. - Adatlap: az Előfizető a Szolgáltatási szerződés megkötésekor a jelszó adatlapra saját kezűleg írja rá a legalább hat karakter hosszú jelszavát, amely a Szolgáltatónál történő ügyintézéshez (pl.: riasztás lemondás) szükséges azonosításra szolgál. A kitöltés után az Előfizető a nyomtatvány egyik példányát megtartja. A másik példányt Előfizető saját kezűleg helyezi egy borítékba, melyet azonnal lezár, majd a boríték lezárt részét aláírja, és a Szolgáltató képviselőjében eljáró személy részére átadja. A nyomtatvány tartalmát kizárólag a Szolgáltatóval munkaviszonyban álló és jelen szolgáltatás nyújtásában közreműködő személyek a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítése érdekében ismerhetik meg. - Általános Szerződési Feltételek: a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeit a szerződéskötéskor az Előfizető rendelkezésére bocsátja, továbbá az Előfizetők számára elérhető a weboldalán. - Nem természetes személy előfizetők esetében aláírási címpéldány, 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy egyéb nyilvántartó szervezet (hatóság, bíróság) által kiállított igazolás az Előfizető adatairól (név, székhely, képviselőre jogosult) - Kulcsok átadása esetén: Előfizetői kulcsátadás / átvétel - egyéb nyomtatványok, amennyiben a Szolgáltatás jellege azt indokolja

### *5.3. Az objektumvédelmi és távfelügyeleti szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja*

5.3.1. A Szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontja – amennyiben jelen Ászf. másként nem rendelkezik az Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz történő beérkezését követő 3. munkanap vége, amennyiben a Helyi riasztórendszer üzemképes az Előfizetőnél. Az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz történő megérkezését megelőzően – a távfelügyeletre való, a felcsatlakozást követően azonnal –

Szolgáltató figyeli az előfizető Helyi riasztórendszeréből a szolgáltató Távfelügyeleti központjába beérkező jelzéseket és megteszi a szükséges intézkedéseket azzal a feltétellel, hogy csak 1 értesítendő értesítését vállalja, továbbá a szolgáltatás fentiekben megjelölt kezdő időpontjáig kártérítési felelősséget a jelen szerződésből eredően semmilyen címen nem vállal, illetve felelősségét kifejezetten kizárja.

5.3.2. Amennyiben az Előfizetőnél a Helyi riasztórendszer a szerződés írásbeli megkötését megelőzően kialakításra és a Távfelügyeleti központra felprogramozásra kerül, azonban a szerződés írásbeli megkötését Előfizető elmulasztja, a szerződéses jogviszony a szolgáltatás igénybevételével létrejön. Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét, hogy az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz történő megérkezését megelőzően Szolgáltató figyeli az Előfizető Helyi riasztórendszeréből a szolgáltató Távfelügyeleti központjába beérkező jelzéseket és megteszi a szükséges intézkedéseket azzal a feltétellel, hogy csak 1 értesítendő értesítését vállalja, továbbá az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés Szolgáltató általi kézhezvételéig kártérítési felelősséget semmilyen címen nem vállal, illetve felelősségét kifejezetten kizárja. Amennyiben Előfizető írásbeli szerződéskötési kötelezettségének (a szolgáltatás élesített fázisba helyeztetése) a Helyi riasztórendszer Távfelügyeleti központra történt felprogramozását követő 30 napon belül nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult az Előfizető Helyi riasztórendszerét a Távfelügyeleti központról letiltani (leprogramozni) az Előfizető erre vonatkozó tájékoztatását követő 2. nap 24.00 órakor, amely alapján a távfelügyeleti szolgáltatás megszűnik és az Előfizető Helyi riasztórendszeréből további jelzés a Távfelügyeleti központra nem érkezik.

## **6. A Szolgáltatási díjak fajtái, díjfizetéssel kapcsolatos információk**

### *6.1. Fizetendő díjak*

6.1.a) Szolgáltatási díjak fajtái: Előfizető az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben és/vagy a szolgáltatási szerződésben foglaltak szerint az igénybevett Szolgáltatások alapján az alábbiakban felsorolt díjakat köteles megfizetni, az Ászf. mellékletét képező mindenkor hatályos Díjmelléklet szerint: - szolgáltatási csomag díja (alapszolgáltatás) - többletszolgáltatás(ok) díja - rendelkezésre állási díj Előfizetői üzemszünet idejére - díjköteles kivonulás díja - felcsatlakozás, felprogramozás díja - kiszállási díj - rendszerbelépési díj - egyéb díjak

6.1.b) Amennyiben az Előfizető az objektumvédelmi szolgáltatáshoz és/vagy a szolgáltatáshoz Helyi riasztórendszer telepítését is igényli, a Szolgáltató által adott árajánlaton alapuló Telepítési szerződés keretében megfizeti a Helyi riasztórendszer ellenértékét, valamint a telepítési díjat. Ezen, telepítéssel összefüggő díjak esedékessége a Telepítési szerződésben kerülnek meghatározásra.

### *6.2. Fizetési mód*

6.2.a) Az átalánydíjak fizetése banki átutalással vagy postai utalvánnyal/csekkkel, 15 napon belüli fizetési határidővel történhet. Előfizetőnek lehetősége van, hogy a szolgáltatási díjfizetés tekintetében havi, negyedéves, féléves, vagy éves fizetési gyakoriságot válasszon. A díjfizetés módját és gyakoriságát az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés szabályozza.

6.2.b) Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, hogy valamennyi szolgáltatás számlázása időszakos elszámolással történik. A számlázás tekintetében az Áfa tv. 58.§-a (2007.évi CXXVII.tv az általános forgalmi adóról, a továbbiakban: „Áfa tv.”) az irányadó jogszabály. A szolgáltatásért fizetendő díjak a Szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontját követően, a hónap 10. napjáig kiállított tört havi (negyedévi, félévi, éves), azt követően a Szolgáltató által a hónap (negyedév, félév, év) első 15. napjáig kiállított számlán kerülnek elszámolásra.

Előfizető tudomásul veszi, hogy köteles a Szolgáltatónak írásban bejelenteni, amennyiben a rendszeresen fizetett díjakra vonatkozó számlát az Előfizetőnél szokásos számla kézhezvételi időszakot követő 8 napon belül sem vette kézhez.

A Helyi riasztórendszer díja, a telepítési díj, valamint a díjköteles kivonulás költségei a Szolgáltató által az eseményt követően kiküldött számlán kerülnek elszámolásra.

6.2.c) Amennyiben bármely okból számlakorrekció válik szükségessé, úgy Szolgáltató helyesbítő számlát, illetve ún. sztornó számlát és új számlát állít ki, melyeket az Áfa tv. 170.§-ának megfelelő adattartalommal készít el.

6.2.d) Amennyiben Előfizető több objektummal rendelkezik és kérelmezte, hogy valamennyi objektumhoz tartozó szolgáltatás díja egy számlán kerüljön feltüntetésre, úgy Szolgáltató csoportos számlát állít ki, melyet csoportos számlára vonatkozó azonosító kóddal (fizetőkód) lát el.

### *6.3. Díjemelés:*

A Szolgáltató minden év április 1. napjával egyoldalúan jogosult a 7.1.a) pontjában meghatározott Szolgáltatási díjak emelésére, melynek mértéke legfeljebb a KSH által az előző naptári évre közölt inflációval egyezik meg. A Szolgáltató a díjváltozásról annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal írásban köteles az Előfizetőket tájékoztatni. Amennyiben Előfizető a díjemelést nem kívánja elfogadni, jogosult a szerződést az Ászf. vonatkozó rendelkezése alapján felmondani. Az Előfizető a Szolgáltatási szerződés rendes felmondásának jogával ebben az esetben a díjemeléssel szülő értesítés postai feladását, vagy egyéb módon való, Szolgáltató általi elküldését követő 30 napon belül írásban (az Előfizető aláírásával vagy cégszerű aláírással ellátott nyilatkozat útján) élhet. Amennyiben az Előfizető fenti határidőn belül nem él a rendes felmondás jogával, úgy a nyilatkozattétel elmaradása a díjmódosítás Előfizető általi kifejezett elfogadásának minősül, és erre tekintettel a fennálló Szolgáltatási

szerződése a Szolgáltató által közölt díjváltoztatásnak megfelelően módosul. A Szolgáltatási szerződés további pontjai változatlan tartalommal hatályban maradnak. Amennyiben a díjmódosítás az Előfizető számára kedvező, úgy az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatási szerződést a díjmódosításra tekintettel felmondani.

#### *6.4. Késedelmes fizetés szankciói*

Előfizetővel szemben a szolgáltatási díjak nem vagy nem határidőben történő megfizetése esetén Szolgáltató az alábbi szankciók alkalmazására jogosult: - Szolgáltató az Előfizető fizetési késedelmének 30. napján tájékoztató sms-t küld ki, ezt követően újabb 30 nap elteltével 72 órás felszólító sms-t küld ki, és ezen a napon a szerződéses szolgáltatást felfüggeszti, jelzést egyáltalán nem fogad, intézkedést nem foganatosít. A szolgáltatás felfüggesztésének időtartamára szolgáltatási díj ugyanúgy számlázásra kerül. Majd újabb 30 nap elteltével telefonos vagy írásos tájékoztatás után a tartozást átadja az Érdekmérlegelési teszt értelmében 3. személynek, az Intrum Justicia Zrt.-nek, amellyel szerződéses kapcsolatban áll a Szolgáltató, a kintlévőség kezelésére. Valamint a Szolgáltató egyoldalúan felmondja a Távfelügyeleti szerződést tartozás miatt.

Szolgáltató a felfüggesztés tartama alatt bekövetkezett károk tekintetében felelősségét kifejezetten kizárja. Felek megállapodnak, hogy amennyiben a Szolgáltatási szerződés díjtartozás miatt kerül felmondásra, úgy a Szolgáltató követeléskezelési díjat terhel egy összegben az Előfizető számlájára. A követeléskezelési díj a díjtartozás miatti szolgáltatói felmondás hatályba lépését követő napon válik esedékessé. - késedelmi kamat követelése: késedelmes fizetés esetén Előfizető késedelmi kamatot köteles fizetni Szolgáltató részére a késedelemmel érintett szolgáltatási díjtartozás után, azzal, hogy a késedelmi kamat mértéke megegyezik a Ptk. által a magánszemélyek és vállalkozások késedelmes fizetése esetére mindenkor előírt késedelmi kamat mértékével. - a Szolgáltatási szerződés azonnali hatályú felmondása a feltételek fennállása esetén; - a követelés érvényesítése érdekében harmadik személyek megbízása; - bírósági eljárás és végrehajtási eljárás kezdeményezése

Előfizető a Szolgáltatási szerződés létrejöttével tudomásul veszi és elfogadja, hogy Szolgáltató Előfizető díjtartozása esetén Előfizetővel szemben érvényesítheti a díjkövetelés érvényesítésével kapcsolatban felmerült igazolt költségeket (ideértve az illetékeket, illetve az ügyvédi és végrehajtói munkadíjakat). Az Üzleti előfizető tudomásul veszi, hogy köteles a késedelmi kamatot meghaladóan a Szolgáltató követelés behajtással összefüggő költségeket is megfizetni a Szolgáltató részére.

A Szolgáltató fizetési felszólítása a követelés elévülését megszakítja. A Szolgáltatási szerződés felmondására az Ászf. 10. fejezete az irányadó.

### *6.5. Panasz, számlareklamáció.*

A számlázással kapcsolatos reklamációt, illetve egyébként a szerződéses jogvisonnyal kapcsolatos egyéb panaszt írásban postai úton a Szolgáltató székhelyére címezve, vagy a **weblapon a kapcsolatok fül vonatkozó részében** lehet benyújtani. A beadott reklamáció, panasz kivizsgálási határideje a Szolgáltató általi kézhezvételtől számított legfeljebb 30 nap. A kivizsgálás eredményéről Előfizető írásos értesítést kap. Reklamáció, illetve panasz esetén az Előfizető (előzetesen egyeztetett időpontban) köteles együttműködni a Szolgáltatóval és biztosítani a helyszíni vizsgálat lehetőségét, beleértve a Helyi riasztórendszer eseménynaplójának lekérdezését is. Amennyiben Előfizető ezt nem teszi lehetővé, Szolgáltató Előfizető panaszát elutasíthatja. Amennyiben a Szolgáltatás teljesítésével, a Szolgáltatási szerződéssel vagy egyébként a Szolgáltató eljárásával összefüggésben a Lakossági előfizetőnek kifogása van, jogosult panaszával békéltető testülethez fordulni. Az eljárásra Lakossági előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti, vagy ennek hiányában a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testületekről szóló tájékoztatást Szolgáltató a [www.sionsecurity.hu](http://www.sionsecurity.hu) honlapon teszi közzé.

## **7. A Szolgáltatási szerződés módosítása, adatváltozás bejelentése**

### *7.1. Szerződésmódosítás kezdeményezése, adatváltozás bejelentése az Előfizető részéről*

Szolgáltatási szerződés teljesítését befolyásoló bejelentést – pl. értesítendő személyekben beálló változás, átjelzés típusa, szolgáltatáscsomag módosítása – a Szolgáltató szerződésmódosítási kezdeményezésnek minősít. Az Előfizető Szolgáltatási szerződés módosítására vonatkozó kérését írásban küldi meg a Szolgáltató részére. Az Előfizető szerződésmódosítási kérése nem teremt kötelezettséget a Szolgáltató számára a Szerződés kérés szerinti módosítása tekintetében. Ha szerződéskötéskor az Előfizető többletszolgáltatást nem igényelt, a módosítás során ezek igénybevétele általában a Helyi riasztórendszer programozása, illetve egyéb kiépítés elvégzése után lehetséges, ennek költségei Előfizetőt terhelik.

Előfizető az Általános Szerződési Feltételek módosításának kezdeményezésére nem jogosult.

### *7.2. Szerződésmódosítás a Szolgáltató részéről*

**7.2.a)** A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Ászf-et (így különösen a Szolgáltatási díjakat és a Szolgáltatás-csomagokat) egyoldalúan módosítsa, amennyiben azt a szolgáltatási csomagok átalakítása, a Szolgáltatásra irányadó technikai-, technológiai feltételek változása, új szolgáltatások bevezetése, jogszabály-, vagy a Szolgáltató tevékenységére irányadó egyéb szabály változása, a Szolgáltató felelősségbiztosításának változása indokolja.

Az Ászf. módosításáról a Szolgáltató köteles az Előfizetőt legalább a módosítás hatályba lépését megelőző 30 nappal tájékoztatni (levél, számlaüzenet, SMS, stb. útján), kivéve, ha a



módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződéses Feltételeket nem érinti. A módosított Ászf-et a Szolgáltató a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal a Szolgáltató weboldalán nyilvánosságra hozza.

Az Ászf. módosítása esetén az Előfizető a weboldalon való elérhetővé tétel napjától számított 30 napon belül legalább 60 napos felmondási idővel felmondhatja a Szerződést. Ha az Előfizető a Szolgáltatási szerződést ezen határidőn belül nem mondja fel, úgy a nyilatkozattétel elmaradása a módosítás Előfizető általi kifejezett elfogadásának minősül, és erre tekintettel a fennálló Szolgáltatási szerződése a Szolgáltató által közölt módosításnak megfelelően módosul. A Szolgáltatási szerződés további pontjai változatlan tartalommal hatályban maradnak.

Amennyiben az Ászf. módosítása új Szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, vagy az adott Előfizetőnek nyújtott Szolgáltatás lényeges tartalmát nem érinti, vagy az adott Előfizetőre nézve a Szolgáltatás igénybevételét összességében előnyösebbé teszi, a Szolgáltató a módosítást kizárólag weboldalán teszi közzé.

**7.2.b)** A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási szerződést egyoldalúan, valamint abban az esetben módosítani, amennyiben a módosítás a Szolgáltató felügyeleti szervének határozata, a szolgáltatáshoz kapcsolódó jogszabályváltozás folytán vagy műszaki okból (pl. a hálózat jellegének megváltozása) válik szükségessé. A Szolgáltatási szerződés módosításáról a Szolgáltató köteles az Előfizetőt legalább a módosítás hatályba lépését megelőző 30 nappal tájékoztatni (levél, számlaüzenet, SMS, stb. útján). A Szolgáltatási szerződés egyoldalú módosítása esetén az Előfizető 30 napon belül legalább 60 napos felmondási idővel írásban (az Előfizető aláírásával vagy cégszerű aláírással ellátott nyilatkozat útján) felmondhatja a Szerződést. Ha az Előfizető a Szerződést ezen határidőn belül nem mondja fel, úgy a nyilatkozattétel elmaradása a módosítás Előfizető általi kifejezett elfogadásának minősül, és erre tekintettel a fennálló Szolgáltatási szerződése a Szolgáltató által közölt módosításnak megfelelően módosul. A Szolgáltatási szerződés további pontjai változatlan tartalommal hatályban maradnak.

Nem köteles a Szolgáltató az Előfizetőt tájékoztatni, ha - a módosítása Szolgáltatónak a Szerződés teljesítését nem befolyásoló adataiban következik be; - új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé, és a módosítás a korábban nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket nem érinti; Ezekben az esetekben a Szolgáltató a változásról az Előfizetőt a weboldalán való közzétételével, vagy a változás számlán való feltüntetésével tájékoztatja.

### *7.3. Változás a Felek személyében*

**7.3.a)** Eljárás tulajdonosváltás esetén: amennyiben az Előfizető a Szolgáltatási szerződést a védendő objektum tulajdonosaként kötötte meg, abban az esetben a védendő objektum

tulajdonjogának átruházásával, illetve amennyiben az Előfizető a szolgáltatási szerződést a védendő objektum használójaként kötötte meg, abban az esetben a védendő objektum használati jogának átruházásával a szolgáltatási szerződés megszűnik. Ebben az esetben Előfizető köteles ezt Szolgáltatónak írásban lehetőleg a tulajdonos-, használováltozás megtörténte előtt, legkésőbb azonban a tulajdonos-, használováltozás megtörténtét követő 15 munkanapon belül bejelenteni, és a bejelentéssel egyidejűleg a Szolgáltató felé fennálló eszköz-, és/vagy szolgáltatási díj vagy egyéb tartozását kiegyenlíteni és amennyiben a Helyi riasztórendszer a Szolgáltató tulajdonát képezi, – saját költségén – a Helyi riasztórendszer objektumbóli kiszereleséről gondoskodni.

Felek kifejezetten rögzítik, hogy amennyiben az Előfizetőnek díjtarozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, Szolgáltató az új Előfizetővel a díjtarozás rendezésének időpontjáig a szerződéskötést megtagadhatja.

Nem természetes személy jogutóddal történő megszűnése esetén a jogutód a jogerős cégbírósági bejegyzés megtörténtét követően szintén haladéktalanul köteles Szolgáltatónak az Előfizető személyében történő változást bejelenteni.

#### 7.3.b) Elhalálozás, jogutód nélküli megszűnés esetén

i) Természetes személy Előfizető elhalálozását az örökös haladéktalanul köteles a Szolgáltatónak bejelenteni a halotti anyakönyvi kivonat másolatának Szolgáltató részére történő megküldésével. Természetes személy halála esetén a halál pillanatában a Szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek a törvény erejénél fogva az örökösökre szállnak át.

ii) A kérelmet a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított legfeljebb 25 nap alatt teljesíti. Az átírás napjától kezdődően, törvényi jogutódlás esetén a törvényben megállapított naptól a jogutódot illetik a szolgáltatási szerződésből eredő jogok és terhelik a szolgáltatási szerződésből eredő kötelezettségek. Az átírásból eredő jogkövetkezmények az átírás Szolgáltató általi teljesítés napján lépnek hatályba.

#### 7.3.c) Ügyféladatok Kezeléséről

A Szolgáltató által nyújtott és folytatott adatkezelés fő jogalapját a felek között létrejött és megkötött szerződés nyújtja. Az adatkezelés során a Szolgáltató folyamatosan törekszik, hogy a szolgáltatást igénybevevő és közte releváns és megfelelő kapcsolat álljon fent az észszerű tájékoztatás jegyében a szerződés teljesítésének időtartamában.

## 8. A Szolgáltatási jogviszony szünetelése

### *8.1. Előfizető kérésére történő szünetelés*

Az Előfizető a Szolgáltatást az általa meghatározott időszakban szüneteltetheti, amennyiben a Szolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltatóval szemben lejárt kötelezettsége nincs. A Szolgáltatás szüneteltetését Előfizető az Ügyfélszolgálatnál tett írásbeli nyilatkozattal kezdeményezheti, azzal, hogy a szünetelés kezdő időpontja legkorábban az Előfizető írásbeli nyilatkozatának Ügyfélszolgálat általi igazolt kézhezvételétől számított 3 (három) napon belül lehet. A Szolgáltató a szünetelés időtartamára rendelkezésre állási díjat számít fel a Díjmelléklet szerint. A szolgáltatás szüneteltetésének kezdeti és vég-időpontjáról Előfizetőnek írásban kell nyilatkoznia. A Szolgáltatás szünetelése a felcsatlakoztatástól számított egy éven belül nem haladhatja meg a 6 (hat) hónapot. A Szolgáltatás szüneteltetésének ideje alatt Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége szünetel, a Szolgáltatási szerződésben és az Ászf-ben foglalt kötelezettségei nem terhelik. Hűségidő vállalása esetén a szüneteltetés időtartama a szerződés fenntartására vállalt határidőbe nem számít bele, azaz a szerződéskötéstől számítva – hűségnyilatkozatban vállalt határidő - az üzemszünet időtartamával meghosszabbodik.

### *8.2. Szolgáltató által kezdeményezett üzemszünet*

A Szolgáltató az általa tervezett üzemszünetekről az Előfizetőt előzetesen írásban (email, fax, SMS vagy előbbieik hiánya esetén postai úton) értesíti. Az üzemszünet idejére a szolgáltatás szünetel, erre az időre a Szolgáltatónak semmilyen kötelezettsége nem áll fenn. Az üzemszünet ideje alatt bekövetkezett káreseményekre a Szolgáltató nem vállal felelősséget, amennyiben az Előfizetőt előzetesen értesítette. Amennyiben az üzemszünet időtartama meghaladja a 3 napot, a Szolgáltató a Szolgáltatási csomag következő havi díját időarányosan csökkenti a kiesett napok alapulvételével. Üzemszünetnek tekinthető a szolgáltatásnyújtásban bekövetkező minden olyan előre tervezett leállás, mely a Szolgáltató működésével függ össze. Az üzemszünet egy naptári évre számított időszaka nem haladhatja meg a szolgáltatásnyújtás egy naptári évre számított időszakának 15%-át.

### *8.3. Szolgáltató általi szüneteltetés díjtarozás esetén*

Amennyiben Előfizető oldaláról 30 napon túli díjtarozás merül fel, és Szolgáltató a szolgáltatást egyoldalúan, külön értesítés nélkül jogosult szüneteltetni, Szolgáltató kizárólag akkor élesíti vissza a rendszert, amennyiben a teljes tarozás Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került.

## **9. A Szolgáltatási szerződés megszűnése**

A Szolgáltatási szerződés megszűnik - határozott időre kötött Szerződés a határozott idő elteltével; - a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével; - a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén az Előfizető által a jelen Ászf. szerint gyakorolható

felmondással; - a határozatlan idejű szerződés bármely fél általi rendes felmondásával (hűségidőn kívül), a felmondási idő elteltével; - a Felek közös megegyezése esetén a közös megegyezésben megjelölt időpontban; - a védendő objektum tulajdonosának, használójának személyében átruházás folytán bekövetkezett változás esetén, a tulajdonos-, használó-változás időpontjával egyidejűleg.

A félreértések elkerülése végett a Felek rögzítik, hogy a hűségidő lejártá önmagában nem eredményezi a Szolgáltatási szerződés megszűnését.

### *9.1. Szolgáltatási szerződés egyoldalú megszüntetése*

#### 9.1.a) A Szolgáltatási szerződés egyoldalú megszüntetése az Előfizető részéről

i) Előfizető bármikor jogosult a határozatlan időre szóló Szolgáltatási szerződést 60 (hatvan) napos felmondási idővel a szolgáltatóhoz írásban eljuttatott indoklás nélküli felmondással felmondani. Írásbelinek minősül az Előfizető aláírásával vagy cégszerű aláírással ellátott nyilatkozat. Az Előfizető rendes felmondása esetén a Szolgáltatót a felmondási időre vonatkozóan díj-visszatérítési kötelezettség nem terheli, ugyanakkor köteles az Előfizető által igénybe nem vett szolgáltatás ellenértékének visszatérítésére a Szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontját követő legkésőbb 30 napon belül. Határozott idejű szerződést Előfizető rendes felmondással nem jogosult megszüntetni. Előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a rendes felmondáshoz való jogát az általa az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben vállalt hűségidő ideje alatt, vagy a határozott idő alatt nem jogosult gyakorolni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatási szerződést a hűségidő alatt – nem a 10.1.a)iii) pontban rögzített okból – megszünteti, köteles a Szolgáltató részére kötbért fizetni. A kötbér összege a hűségidő vállalására tekintettel a Szolgáltató által az Előfizetőnek nyújtott, az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben rögzített bruttó engedmény összegének 100%-a. A jelen kötbérkikötést az Előfizető az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés aláírásával kifejezetten elfogadja.

ii) A Szolgáltató által egyoldalúan végrehajtott Ászf. vagy Szolgáltatási szerződés módosítás esetén – amennyiben azt az Ászf. 7.3. és 8.2. pontja lehetővé teszi – az Előfizető jogosult a Szolgáltatási szerződést az Ászf. 7.3. és 8.2. pontjában megjelölt módon felmondással megszüntetni.

iii) Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén bármikor jogosult a Szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani a Szolgáltatóhoz intézett, indoklással ellátott írásbeli felmondással (az Előfizető aláírásával vagy cégszerű aláírással ellátott nyilatkozat útján). Súlyos szerződésszegésnek minősül Szolgáltató részéről, amennyiben: - a Szolgáltató az Előfizető részére – az Előfizető erre irányuló és Szolgáltató által kézhez vett legalább 15 napos határidőt tartalmazó felszólítás ellenére – a Szolgáltatási szerződésben foglaltaktól eltérően nyújtja szolgáltatását - a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan szerződésszegő magatartása folytán a szolgáltatást két naptári hónap átlagában 7 munkanap, és egybefüggően legalább 240 órát meghaladóan nem nyújtja. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az általa

közölt felmondás csak abban az esetben hatályos (és alkalmas a szolgáltatási szerződés megszüntetésére), amennyiben az írásban, az Ügyfélszolgálatnak megküldött, saját (nem magánszemélyek esetében cégszerű) aláírással ellátott nyilatkozattal történik. Előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a felmondási idő – amennyiben adott felmondás esetén van ilyen – kezdete az Előfizető írásbeli, aláírással ellátott felmondásra vonatkozó nyilatkozatának Szolgáltatót általi kézhezvételét követő nap.

Amennyiben Előfizető a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatályú felmondással nem jogszerűen szünteti meg, úgy köteles a Szolgáltató részére kötbért fizetni. A kötbér összege az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben rögzített összegnek felel meg. A jelen kötbér-kikötést az Előfizető az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés aláírásával kifejezetten elfogadja.

#### 9.1.b) A Szolgáltatási szerződés egyoldalú megszüntetése a Szolgáltató részéről

i) Szolgáltató bármikor jogosult a határozatlan időre létrejött Szolgáltatási szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel az Előfizetőnek megküldött indoklás nélküli felmondással írásban (cégszerű aláírással ellátott nyilatkozat útján) felmondani azzal, hogy a Szolgáltatót díj visszatérítési kötelezettség nem terheli, ugyanakkor köteles az Előfizető által igénybe nem vett szolgáltatás ellenértékének visszatérítésére a szerződés megszűnésének időpontját követő legkésőbb 30 napon belül. Hűségidő alatt a hűségidővel kötött, vagy egyébként határozott idejű szerződést Szolgáltató rendes felmondással nem jogosult felmondani.

ii) Szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése esetén bármikor jogosult a Szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal írásban (cégszerű aláírással ellátott nyilatkozat útján) felmondani az Előfizetőhöz intézett indoklással ellátott felmondással. Súlyos szerződésszegésnek minősül az Előfizető részéről különösen, de nem kizárólagosan: - az Előfizető részéről 2 (kettő) havi díj összegét meghaladó díjtartozás, amennyiben az Előfizető a Szolgáltató általi küldött írásbeli – a teljesítés elmaradásának következményeire felhívó – felszólítás kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül sem tesz eleget fizetési kötelezettségének; - a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevétele; - a Szolgáltatás igénybevételét elősegítő fizikai eszközök nem rendeltetésszerű használata, megrongálása; - amennyiben Előfizető a kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettségét súlyosan megszegi, - amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás műszaki feltételeit nem biztosítja.

A Szolgáltató felhívja a figyelmet arra, hogy az Előfizető 2 (kettő) havi díjtartozása esetén a Szolgáltató jogosult, de nem köteles a Szolgáltatási szerződés felmondására.

Amennyiben a Szolgáltatási szerződés Szolgáltató általi azonnali hatályú felmondására a hűségidő alatt kerül sor az Előfizető súlyos szerződésszegésére tekintettel, az Előfizető köteles a fenti 10.1.a) pontban megjelölt összegű kötbért megfizetni a Szolgáltató részére. A jelen

kötbérikötést az Előfizető az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés aláírásával kifejezetten elfogadja.

### *9.2. Eljárás Szolgáltatási szerződés megszűnése esetén*

A Szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a Felek egymással a megszűnést követő 30 napon belül elszámolnak. Előfizető a szerződés megszűnését követő 15 napon belül – saját költségén – köteles gondoskodni a Helyi riasztórendszer Szolgáltató Távfelügyeleti központjáról történő leprogramozásáról és esetlegesen az objektumból történő kiszereléséről. Amennyiben az Előfizető a leprogramozást és/vagy a leszerelést Szolgáltatóval kívánja elvégeztetni, a Díjmellékletben meghatározott díjat köteles Előfizető Szolgáltató részére a leszereléssel egyidejűleg megfizetni. Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, amennyiben nem, vagy nem a Szolgáltatóval programoztatja le és/vagy szerelteti le a Helyi riasztórendszert, a Helyi riasztórendszer leszereléséből, vagy le nem szereléséből és/vagy a leprogramozásból, le nem programozásából eredő károkat kizárólag Előfizető köteles viselni. A védendő objektumba szerelt Helyi riasztórendszer hiánytalan visszaszolgáltatásáért Előfizető felelősséget vállal, amennyiben a Helyi riasztórendszer Szolgáltató tulajdonát képezi. Amennyiben a leszerelés és/vagy leprogramozás az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy nem határidőben történik meg, úgy a Szolgáltató a leszerelés és/vagy leprogramozás időpontjáig a Felek között hatályban volt Szolgáltatási szerződés szerinti szolgáltatási díjra jogosult. A Helyi riasztórendszer hiányzó alkatrészeinek leszerelési értékét Előfizető köteles Szolgáltató részére megtéríteni. Amennyiben a Helyi riasztórendszer az Előfizető tulajdonát képezi, Előfizetőt nem terheli a fentiekben rögzített leszerelési kötelezettség, ebben az esetben Szolgáltató a szerződés megszűnésének napját követő napon az Előfizető Helyi riasztórendszeréből érkező jelzések Távfelügyeleti központban történő fogadását leprogramozza, ezt követően a Távfelügyeleti központ az Előfizető Helyi riasztórendszeréből a továbbiakban jelzéseket nem fogad. Amennyiben az átjelző eszköz Szolgáltatói tulajdonban van, Szolgáltató jogosult Előfizetőnél lévő és Szolgáltató tulajdonában lévő átjelző eszközt az Előfizetővel előzetesen egyeztetett időpontban leszerelni. Az Előfizető felelősége a kommunikátor egység leszerelésének lehetővé tétele, az együttműködés a leszerelésben. A leszerelés lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatási hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban vagy ingatlan részében biztosítani kell. Amennyiben az átjelző eszköz leszerelése az Előfizető hibájából nem valósul meg, úgy Szolgáltató jogosult a kommunikátor eszköz árát az Előfizető részére kiszámlázni.

A szolgáltatás megszűnését követően az érvényben lévő jogszabályoknak megfelelően és az engedélyezett sorrendben -jogos gazdasági érdekének megfelelően - visszaállíthatatlanul törli. A törlésről nem értesíti külön az ügyfelet.

## **10. A Szolgáltató szerződésszegésért fennálló felelősségével kapcsolatos rendelkezések**

10.1. A Szolgáltató kizárólag az Előfizető Helyi riasztórendszeréből a Távfelügyeleti központba beérkező jelzések alapján szükséges és a Szolgáltatási szerződésben

Távfelügyeletileg meghatározott intézkedések elmulasztásából, vagy nem szerződésszerű teljesítéséből eredő károkért tartozik felelősséggel. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a Szolgáltatási szerződés megkötésének időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje, vagy a kárt elhárítsa, vagy amennyiben a szerződésszegést az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró személyek mulasztása, egyéb magatartása idézte elő.

10.2.a) A Szolgáltató kizárólag az olyan, az Előfizető által bizonyított, a Védendő objektumban bekövetkező vagyoni károkért tartozik felelősséggel a tevékenységére irányadó felelősségbiztosítás feltételeivel összhangban, amelyek az Előfizető Helyi riasztórendszeréből a Távfelügyeleti központba beérkező jelzések alapján szükséges és a Szolgáltatási szerződésben Távfelügyeletileg meghatározott intézkedések Szolgáltató általi, szerződésszegő elmulasztásából, vagy nem szerződésszerű teljesítéséből erednek, és amelyek közvetlenül és kizárólagosan a Szolgáltatás nyújtásával állnak összefüggésben. A kártérítés mértéke azonban egyetlen esetben sem haladhatja meg esetenként, vagy egyetlen okra visszavezethető eseménysorozatonként a Díjmellékletben meghatározott értékhatárt. A fentiekben rögzített egyetlen korlátozást, kizárást sem lehet alkalmazni a szándékosan okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősség tekintetében.

10.2.b) A Szolgáltató semmilyen körülmények között nem felel semmilyen kárért, amennyiben - a kár Előfizető általi felfedezése, vagy - azon időpont, amikor az Előfizetőnek ésszerűen fel kellett fedeznie a kárt közül a korábbi időponttól számított 15 napon belül az Előfizető a kárt a Szolgáltató részére nem jelenti be.

Szolgáltató továbbá semmilyen körülmények között nem felel semmilyen kárért, ami az Előfizető által a szolgáltatás működéséhez biztosított telefonvonal, telefonszolgáltatás és internetkapcsolat nem megfelelő működésével, üzemeltetésével és minőségével kapcsolatban merül fel.

10.2.c) Kivonulások szolgáltatás esetén,

i. amennyiben a kivonuló szolgálat ellenőrzése nem tár fel bűncselekményre utaló nyomot, és az Előfizető vagy megbízottja nem tud a helyszínen megjelenni, így a kiváltó ok ismeretlen marad,

ii. vagy az Előfizető, illetve meghatalmazottja a kivonuló szolgálatot a helyszínről levonultatja

iii. vagy érvényes jelszóval a kivonulást lemondja,

iv. vagy az Előfizető nem biztosítja Szolgáltatónak az objektumba történő bejutást a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem tartozik felelősséggel.

10.3. A Szolgáltató felelőssége a fenti, 10.2. pontban rögzített korlátozásának, kizárásának sérelme nélkül a Szolgáltató semmilyen körülmények között nem tartozik felelősséggel az Előfizetővel szemben a Szolgáltatási szerződés alapján, vagy annak teljesítése során a

következő esetek bármelyike, vagy a következőkben bekövetkezett bármely károsodás esetén:

- eredmény, üzlet, szerződés, árbevétel, várt megtakarítás, haszon elmaradása, elvesztése, egyéb üzemszüneti károk (termelés/szolgáltatás szüneteléséből származó, gazdasági hátrányként jelentkező károk, pl. kötbér, bírság és egyéb büntetés, jutalom, túlóra, sürgősségi felár, termelés kiesés, állásidőre kifizetett bér, többletköltség vagy egyéb veszteség stb.), vagy az Előfizető által bármilyen módon elszenvedett közvetett vagy következményes, vagy nem vagyoni kár;
- bármilyen természetű, – nukleáris üzemanyagból, nukleáris hulladékból vagy nukleáris fűtőanyag égéséből származó – radioaktivitás vagy bármely robbanó nukleáris alkotóelem vagy nukleáris összetevőjének radioaktív, mérgező, robbanó vagy egyéb veszélyes tulajdonsága által, közrehatásával vagy az ezek által okozott ionizáló sugárzásból vagy szennyeződésből közvetlenül vagy közvetetten eredő kár, veszteség;
- bármilyen, azbesztből, vagy azbeszt-tartalmú anyagból eredő, vagy azzal összefüggő károkozás;
- amennyiben a Helyi riasztórendszerből a Távfelügyeleti központba riasztás-jelzés nem érkezik;
- törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés;
- amennyiben Előfizető amiatt szenved kárt, mert riasztás esetén a rendőrség nem képes intézkedésre (pl. a szolgálati feladatok fontossági sorrendje miatt), illetve amikor a rendőrség – akár mulasztás folytán – értesítés ellenére nem intézkedik, tekintettel arra is, hogy Szolgáltató kötelezettsége és felelőssége kizárólag arra terjed ki, hogy riasztás-jelzés esetén a Szolgáltatási szerződésben foglaltak alapján az Előfizetőt és/vagy a hatóságokat értesítse, illetve az Előfizető sikertelen értesítése esetén – amennyiben az a Szolgáltatási szerződésben rögzítésre került – a hatóságokat értesítse;
- amennyiben az Előfizető kárigénye meghaladja a Szolgáltató által vállalt maximált kártérítési összeget, a vállalt maximum összeg feletti részre;
- amennyiben az Előfizető elmulasztja vagy késedelmesen teljesíti a Szolgáltató felé fennálló tájékoztatási és adatváltozás bejelentési kötelezettséget, az ebből eredő károkért;
- amennyiben a védendő objektumban a Helyi riasztórendszer mellett önállóan működő riasztó rendszer is be volt építve, és a káresemény bekövetkeztét elősegítette, vagy ahhoz hozzájárult az, hogy a Helyi riasztórendszert és/vagy a riasztó rendszert az Előfizető elmulasztotta beélesíteni;
- amennyiben a jelzések a távközlési szolgáltató hibájából – vagy egyéb, nem a Szolgáltató szerződésszegő magatartásának következtében bekövetkezett okból, és/vagy minden egyéb külső, és/vagy elháríthatatlan, és/vagy harmadik személyeknek felróható okból – nem jutnak el Szolgáltató által üzemeltetett Távfelügyeleti központba, Szolgáltató mentesül a kártérítés alól azzal, hogy a távközlési hálózat hibájának tekintendő, különösen a távközlési szolgáltató üzemszünete, a GSM, GPS kommunikációban bekövetkező zavar;
- amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást, vagy a Helyi riasztórendszert nem rendeltetésszerűen használja, karbantartását nem vagy nem megfelelően végzi el, folyamatos, üzemszerű működését nem biztosítja, Előfizető – vagy Előfizető megbízásából Szolgáltatótól eltérő harmadik személy – a Helyi riasztórendszer, illetve az ahhoz kapcsolódó egyéb vagyoni védelmi eszközöket – pl.: riasztó beállításait –, a védendő objektumban történő elhelyezését módosítja;
- amennyiben a Helyi riasztórendszert harmadik személy kiiktatja (pl: megrongálja, hatástalanítja), vagy egyébként olyan külső hatás (eső, fagypon alatti hőmérséklet, túlzott napsütés, objektum megrongálódása) éri, amely akadályozza a rendeltetésszerű működésben, vagy a Helyi riasztórendszer bármely okból nem, vagy nem rendeltetésszerűen működik;
- amennyiben a tesztjelzés a szolgáltatási szerződésben meghatározott időn (kiépítéstől függően változó, de alapkiépítésben 24 óra) túl nem érkezik be a védendő objektumból, és az Előfizető értesítése sikertelen, és Szolgáltató a szolgáltatási szerződésben a sikertelen értesítésre vonatkozó rendelkezések szerint járt el (szerződésszerű értesítés), vagy a tesztjelzés elmaradásáról történt értesítés ellenére Előfizető nem biztosítja a szolgáltatás rendeltetésszerű működését;
- a védendő objektumban elhelyezett szoftverek,



valamint az azokon, vagy hardvereken tárolt adatok, információk, okiratok, valamint harmadik személyek tulajdonát képező vagyontárgyak tekintetében;

- Szolgáltató által bejelentett üzemszünet (a távfelügyeleti szolgáltatás szüneteltetése) alatt bekövetkezett káresemények esetén, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőt előzetesen értesítette (írásban, szóban, vagy SMS-t küldött az Előfizető által e célra 1. számú értesítendőként megadott mobiltelefon számra). Szolgáltató értesítését csak az 1. számú értesítendő részére küldendő email, SMS, telefonos üzenet, levél formájában köteles megtenni. Az értesítendő adataiban bekövetkezett változások bejelentésének elmulasztásából, késedelmes teljesítéséből eredő minden kár Előfizetőt terheli, azt Szolgáltatóra nem jogosult áttérteni; - az eltulajdonított, vagy károsodott vagyontárgyak eszmei értékét jelentő károk; - az Előfizető, az Előfizető engedélyével, vagy egyébként jogszerűen a védendő objektumban tartózkodók által és/vagy beleegyezésével okozott károk, továbbá súlyosan gondatlanul, jogellenesen okozott károk; - az Előfizető részére máshonnan megtérülő károk. Például az Előfizető biztosítójához fordul, és attól kártérítést kap, akkor a Szolgáltató kártérítési kifizetése a biztosító által fizetett összegre nem terjed ki. Amennyiben az Előfizető nem rendelkezik biztosítással, a Szolgáltató kártérítési felelőssége ebben az esetben is csak a Díjmellékletben meghatározott maximált kártérítési értékhatárig terjedhet; - a Szolgáltató készpénz, valuta, hitelkártya, takarékbetétkönyv, takaréklevél, értékpapír, csekk, utalvány, pénzhelyettesítő eszközök és értékcikkek, nemesfémek, ékszerek, drága és féldrágakövek, képzőművészeti alkotások és egyéb műtárgyak, antik tárgyak, idegen tulajdonú vagyontárgyak tekintetében nem vállal kártérítési felelősséget.

## Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél ellenőrzési körén kívül eső, előre nem látható és objektíve el nem hárítható körülmények merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését. Ennek alapján Szolgáltató nem felel semmilyen mulasztásért vagy késedelemért, amennyiben a mulasztás vagy késedelem valamely, a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból merül fel, ide értve nem kizárólagos jelleggel a háborús és terrorista cselekményeket, honvédelmi törvény, 1994. évi XXXIV. törvény<sup>3</sup> a Rendőrségről szóló törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedést, a természeti erőket, vihar vagy extrém időjárási körülményeket, földrengést, árvizet, tűzvészt, szabotázsakciókat, zavargásokat, sztrájkokat, munkaerőhiányt vagy vitát, áramkimaradást, nyersanyagok késedelmes szállítását vagy a szállítás elmulasztását, szállítók által okozott késedelmeket, embargót, kormány intézkedéseket, a távfelügyeleti szolgáltatás nyújtásához a Szolgáltató által igénybe vett internet és/vagy távközlési szolgáltató partnerek hálózatainak leállítását, illetve a telefonvonal, a GPS és/vagy a GSM hálózatok minden részleges vagy teljes leállítását, továbbá valamennyi olyan esemény, amelyet az általános magyar polgári joggyakorlat ilyenként említ, erre alapozva jogerős bírői döntés született, illetve erről a magyar bíróság eseti vagy elvi döntést hozott, illetve minden egyéb olyan körülményt, amely Szolgáltató befolyási körén kívül esik.

10.4. A kártérítés szabályai Szolgáltató a Szolgáltatási szerződésből eredő károkat a felelősségbiztosítási fedezetét nyújtó biztosítóján keresztül forintban, a magyar jogban és a Szolgáltatási szerződésben rögzített módon és mértékben téríti meg az Előfizetőnek. Járadékfizetési kötelezettség esetén kárösszegként a járadék tőkeértékét kell számításba venni. A Szolgáltató a bekövetkezett károkat olyan arányban téríti meg, amilyen arányban a szerinti felelőssége fennáll. Szolgáltató a káresemény kivizsgálását a káresemény és a kár tényleges bekövetkezését, a Szolgáltató szerződésszegő magatartását, valamint az okozati összefüggést és a kár összecszerúségét alátámasztó valamennyi adat, okmány, dokumentáció kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles megkezdeni. Szolgáltató a vizsgálat eredményétől függően – amennyiben Szolgáltató kártérítési felelőssége igazoltan megállapítható – a kárt, a mindenkor hatályos Díjmellékletben foglalt felelősségvállalási limitek figyelembe vételével, a vizsgálat lezárultát követő 45 napon belül köteles a károsultnak megfizetni. Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, hogy a vizsgálatot kizárólag a rendőrségi (esetleges egyéb hatósági) vizsgálat után, a rendőrségi (esetleges hatósági) határozat alapján – annak Szolgáltató általi kézhezvételének napjával – kezdi meg. Előfizető a kártérítési igényét megalapozó valamennyi iratot köteles haladéktalanul Szolgáltatónak megküldeni. Az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szembeni kárigénye a kár keletkezésétől számított egy év alatt elévül.

10.5. Az Előfizető kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége. Előfizető köteles a károk megelőzése és elhárítása érdekében minden tőle elvárható intézkedést megtenni, a vonatkozó előírásokat mindenkor és maradéktalanul betartani. A Szolgáltató maga, vagy képviselője útján jogosult a kármegelőzésre vonatkozó intézkedések végrehajtását ellenőrizni. Ha a Szolgáltató a kármegelőzésre vonatkozó szabályok megsértését, vagy ezek betartásának sorozatos elmulasztását tapasztalja, eredménytelen felszólítás után a szerződés megszüntetését kezdeményezheti.

10.6. Kártérítés eljárási szabályai A káresemény bekövetkezése után az Előfizető szabadon választhat, hogy - a Szolgáltatóhoz fordul kártérítésért; mely esetben a Szolgáltatónak szolgáltatási felelősségbiztosítási fedezetet nyújtó biztosítótól, a Díjmellékletben meghatározott maximált kártérítési értékhatárig kaphat kártérítést a szolgáltatási szerződés rendelkezései szerint, vagy - a saját biztosítása alapján rendezi a kárt.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a következőkre: - az Előfizető ugyanarra a vagyontárgyra nem igényelhet két helyről kártérítést, ugyanis ez jogszabályba ütközik (jogalap nélküli gazdagodás), mindezek alapján Szolgáltató nem köteles megfizetni az Előfizető más forrásból megtérült kárát.

A fentiek nem zárják ki azt, hogy a kár egy részét az Előfizető a saját biztosítójával térítteti meg és a másik – a saját biztosítással nem megtérülő – részét pedig a Szolgáltatóval, illetve annak felelősségbiztosítási fedezetét nyújtó biztosítójával térítteti meg a Díjmellékletben meghatározott maximált kártérítési értékhatárig. A Szolgáltató felhívja ugyanakkor az

Előfizető figyelmét arra, hogy a Szolgáltatási szerződés megkötése nem helyettesíti a védendő objektum és az abban elhelyezett vagyontárgyak tekintetében vagyonbiztosítás megkötését.

10.7. Az Előfizető kötelezettségei a Szolgáltató felé történő kárigény benyújtásakor A kárbejelentésnek tartalmaznia kell: - a kárbejelentő, illetve az Előfizető nevét, címét és telefonszámát - a káresemény helyszínének pontos címét - a káresemény leírását, időpontját - a kár mértékét (a megállapított vagy becsült értéket) - a kárrendezésben közreműködő és az Előfizető által meghatalmazott személy nevét, címét és telefonszámát - a kárrendezéshez szükséges minden egyéb lényeges információt

Amennyiben a káreseménnyel összefüggésben hatósági, illetve szakértői eljárás volt folyamatban, úgy az annak során hozott határozatot, szakvélemény eredeti példányát köteles az Előfizető a Szolgáltatónak bemutatni, az arról készült másolatot átadni.

A kár összegszerűségét hitelt érdemlően igazoló bizonylatokat Előfizető köteles a bejelentéssel egyidejűleg Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.

A Szolgáltató kártérítés kötelezettsége nem áll fenn, amennyiben az Előfizető a fentiekben meghatározott kárbejelentési kötelezettségét neki felróható okból nem, vagy nem szerződésszerűen teljesíti és emiatt lényeges körülmények tisztázatlanok, és a káresemény rekonstruálása, és/vagy a felelősség mértéke, kötelezettje nem állapítható meg egyértelműen.

## **11. Egyéb rendelkezések**

### *11.1. Kapcsolattartás: a kapcsolattartás a felek között történhet szóban és írásban.*

11.1.a. Ha az Ászf. másként nem rendelkezik, a jognyilatkozat akkor minősül írásba foglaltnak, ha jognyilatkozatát a nyilatkozó fél aláírta. Az Ászf. eltérő rendelkezése hiányában írásba foglaltnak kell tekinteni a jognyilatkozatot akkor is, ha annak közlésére a jognyilatkozatban foglalt tartalom változatlan visszaidézésére, a nyilatkozattevő személyének és a nyilatkozat megtétele időpontjának azonosítására alkalmas formában kerül sor (Felek ilyennek minősítik a fax, SMS, e-mail üzeneteket, amennyiben azok a fenti követelményeknek megfelelnek.)

11.1.b. Ha az Ászf. másként nem rendelkezik a jognyilatkozatnak nem minősülő nyilatkozatot írásban tehetik meg a felek.

11.1.c. Az Előfizető Szolgáltatási szerződésben szereplő telefonszáma egyidejűleg jelenti azt a telefonszámot, melyen az Előfizetőt a szerződéssel kapcsolatos tájékoztatás esetén szóban értesíteni lehet.

11.1.d. A Szolgáltató jogosult a számlaleveleket, reklamáció vagy panasz kivizsgálásáról való tájékoztatást egyszerű (nem ajánlott vagy nem tértivevényes) küldeményként megküldeni az Előfizetők részére. A számlalevéllel kiküldött tájékoztatás érvényesen közöltnek tekintendő.

11.2. Adatváltozás bejelentési kötelezettség: Előfizető a Szolgáltatási szerződésben rögzített adataiban, valamint a Kockázatelemzésben rögzített jellemzőiben bekövetkező változásról (ideértve azt az esetet is, ha a védendő objektum tulajdonosának, használójának személyében átruházás folytán változás következik be) köteles a Szolgáltatót írásban haladéktalanul tájékoztatni, a változás bekövetkeztétől vagy annak tudomásra jutásától számított, legkésőbb 5 munkanapon belül. Szintén be kell jelenteni, ha az adott objektumon olyan építészeti, berendezési, telekommunikációs változásokat (például távközlési szolgáltató váltás, kapcsolási szám csere, vagy vonalminőség váltás) kívánnak alkalmazni, amely befolyásolhatja a Helyi riasztó rendszer működését. Az adatváltozással kapcsolatos értesítés elmaradásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő minden kárt és következményt kizárólag Előfizető köteles viselni, Szolgáltató e körben felelősségét teljes mértékben kizárja, illetve indokolt esetben kártérítési vagy egyéb igénnyel is jogosult fellépni.

11.3. Adatvédelem: a Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a weboldalán elérhető adatvédelmi szabályzat rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Az Előfizető az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés aláírásával elismeri, hogy az Adatvédelmi Szabályzatot előzetesen megismerte, és kifejezetten hozzájárul a személyes adatok jelen tájékoztatóban meghatározottak szerinti kezeléséhez. Az Előfizető az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben választása szerint hozzájárulhat ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető részére közvetlenül saját termékeivel, szolgáltatásaival összefüggő, reklámcélú tájékoztatást adjon, megkereséseket juttasson el. Az Előfizető hozzájárulását a Szolgáltatóhoz címzett írásbeli nyilatkozatával jogosult visszavonni.

11.4. Alvállalkozó: Szolgáltató jogosult bármely szerződési kötelezettsége teljesítéséhez jogszabályban előírt feltételeknek megfelelő alvállalkozót igénybe venni, és ezáltal akár közvetített szolgáltatást nyújtani. Szolgáltató az általa igénybevett alvállalkozótól beszerzi a tudomásukra jutott adatokra vonatkozó titoktartási nyilatkozatot.

11.5. Látszaton alapuló képviselő: amennyiben Előfizető a telepítéskor, felcsatlakozáskor nem tartózkodik a helyszínen, úgy a Ptk.6:19. §-ának<sup>4</sup> alábbi szabályozását tekinti Szolgáltató irányadónak, azaz ez esetben képviselőnek kell tekinteni azt a személyt, akiről eljárása és a képviselt személy magatartása alapján okkal feltételezhető, hogy jogosultsággal rendelkezik a képviselt személy nevében jognyilatkozatot tenni.

11.6. Tájékoztatás: Szolgáltató megfelelően tájékoztatja az Előfizetőt a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, így az igénybe vehető szolgáltatásokról, a szolgáltatások igénybevételéért fizetendő díjakról, a szolgáltatás műszaki színvonalával és feltételeivel kapcsolatos változásokról. A szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői igények kielégítése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása érdekében a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

11.7. Jognyilatkozat megtétele: jognyilatkozat megtételére az Előfizető (természetes személy esetén a természetes személy, egyéb jogalany esetén annak törvényes képviselője) vagy írásos meghatalmazottja jogosult; Szolgáltató részéről a Távfelügyeleti üzletág cégjegyzésre jogosult személyei vagy a Szolgáltató belső szabályzatában, utasításában, szerződéseiben feljogosított személyek jogosultak.

Egyéb – jognyilatkozatnak nem minősülő - nyilatkozatok megtételére, (így különösen utasítás adásra, felek közötti kommunikációra stb.) Előfizető részéről az Előfizető által megadott Értesítendő személyek, az Előfizető valamint természetes személy esetén a Ptk. szerinti közeli hozzátartozója, egyéb jogalany esetén a jogszabályban vagy belső utasításban feljogosított személyek; Szolgáltató részéről a jogszabályban vagy a Szolgáltató belső szabályzatában, utasításában, szerződéseiben feljogosított személyek jogosultak.

11.8. Irányadó főbb jogszabályok: a 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről, a 2005. évi CXXXIII. törvény a Személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól, a 22/2006BM rendelet a Személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény végrehajtásáról.<sup>5</sup>

11.9. Hangrögzítés: Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatosan a Távfelügyeleti központ, ügyfélszolgálat, hibaelhárítási központ és az Előfizető, és/vagy Előfizető által megbízott és/vagy Előfizető nevében eljáró személy között telefonon elhangzott beszélgetések rögzítésére és archiválására az Adatvédelmi Szabályzatban foglaltak szerint.

11.10. Az objektum használatának átengedése: Előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a védendő objektum használatának átengedése esetén köteles tájékoztatni a használót a védendő objektumot érintő távfelügyeleti szolgáltatás fennállásáról, működéséről, és a távfelügyeleti szolgáltatás rendeltetésszerű nyújtásához elengedhetetlenül szükséges egyéb adatokról. A védendő objektum használatának átengedéséből és a tájékoztatás elmaradásából, vagy nem teljes körűségéből eredő valamennyi kárt kizárólag Előfizető köteles viselni.

11.11. Biztosítás: a távfelügyeleti szerződés az előfizető objektum-, élet- és baleset-, valamint vagyonbiztosítását nem helyettesíti. Előfizető kötelezettséget vállal, hogy a távfelügyelettel

érintett objektumra a távfelügyeleti szerződés hatálya alatt mindenkor érvényes lakás-  
biztosítással és vagyonbiztosítással rendelkezik.

*Kiskunlacháza, 2017.10.17.*