

**ÁSZF VERENA '03 KFT.  
ÉRVÉNYES 2025.01.01-TŐL**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

**TÁVFELÜGYELET, VIRTUÁLIS PORTÁS, TŰZ TÁVFELÜGYELET, GPRS SIM  
KÁRTYA, BÉRELT ESZKÖZ SZOLGÁLTATÁS**

**SZOLGÁLTATÓ:**

<b>NÉV:</b>	VERENA '03 KFT.
<b>SZÉKHELY:</b>	2146 MOGYORÓD, FÓTI ÚT 9.
<b>TELEPHELY,IRODA:</b>	2146 MOGYORÓD, HUNGARORING U. 2/A
<b>E-mail:</b>	IRODA@VERENA.HU
<b>ELÉRHETŐSÉG:</b>	+36/20-772-1012, 13
<b>ADÓSZÁM:</b>	13048042-2-13
<b>CÉGJEGYZÉKSZÁM.:</b>	13-09-094865
<b>BANKSZÁMLA SZÁM:</b>	10300002-10533708-49020015



Tartalomjegyzék Preambulum.....	3
Elérhetőségek.....	3
Fogalmak.....	4
A Szolgáltatás tartalma objektumvédelmi szolgáltatás esetén.....	5
Az átjelző rendszer által generálható jelzések köre.....	6
A Szolgáltatás tartalma távfelügyeleti szolgáltatás esetében.....	7
A szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja.....	7
Díjfizetéssel kapcsolatos információk .....	8
A szolgáltatási szerződés módosítása, adatváltozás bejelentése.....	9
Változás a felek személyében.....	9
A Szolgáltatási jogviszony szünetelése.....	10
A szolgáltatási szerződés megszűnése.....	10
A szolgáltatási szerződés egyoldalú megszüntetése.....	10
Eljárás szolgáltatási szerződés megszűnése esetén.....	11
A Szolgáltató szerződésszegésért fennálló felelősségével kapcsolatos rendelkezések.....	11
Egyéb rendelkezések.....	12



## Preambulum

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) célja, hogy Verena '03 Kft., mint Szolgáltató (továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott országos objektumvédelmi szolgáltatások igénybevétele során a Megrendelő és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit általánosan, keret jelleggel szabályozza. A Szolgáltató által a Megrendelőnek nyújtott Szolgáltatás típusát és az azzal összefüggő egyedi feltételeket a Felek között létrejövő egyedi szolgáltatási szerződés tartalmazza. A szolgáltatási szerződésben foglalt szolgáltatási díj a Megrendelő használatában levő behatolás vagy támadásjelző rendszer, tűzjelző rendszer, kamera rendszer távfelügyeletét - kamera rendszer felügyelet esetében virtuális portás szolgáltatás csomagot- foglalja magába. A szolgáltatási szerződésben meghatározott díjazás nem tartalmazza a karbantartási, javítási, akkumulátor csere és élő erős őrzési feladatok költségeit.

A Szolgáltató rendelkezik a tevékenység végzéséhez szükséges vagyoni védelmi felelősségbiztosítással és rendőrhatalósági engedéllyel. A szolgáltatás alapja a behatolás jelző rendszertől érkező jelzések beérkezése a távfelügyeleti diszpécserokhoz, melyről Megrendelő saját maga is meggyőződött a telepítés befejeztével. A jelen ÁSZF valamennyi, a Megrendelővel létrejött szolgáltatási szerződés részét képezi.

Valamennyi, a Feleket megillető jog és kötelezettség az ÁSZF és az egyedi szolgáltatási szerződés, valamint a mellékletek együttes tartalma alapján értelmezendő. Az ÁSZF a Verena '03 Kft. weboldalán előzetesen megtekinthető. A Verena '03 Kft -vel szerződéses jogviszonyba kerülő Megrendelő részére a Szolgáltató az ÁSZF-et a szerződés megkötésekor minden esetben átadja. A Felek az egyedi szolgáltatási szerződés aláírásával kijelentik, hogy magukra nézve kötelezőnek ismerik el az ÁSZF-ben foglaltakat is. A szolgáltatási szerződés aláírásával a Megrendelő 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.

## Elérhetőségek

Verena Iroda: Személyes ügyintézés, e-számlázással, számlázással kapcsolatos ügyek, szerződés kötés

Tel.: +36/20-772-1006

e-mail: [iroda@verena.hu](mailto:iroda@verena.hu)

Székhely: 2146 Mogyoród, Fóti út 9.

Telephely, Iroda: 2146 Mogyoród, Hungaroring u 2/a

web: [www.verena.hu](http://www.verena.hu)

google térkép:

<https://www.google.com/maps/place/Verena+03+Kft./@47.5925202,19.2382661,733m/data=!3m2!1e3!4b1!4m6!3m5!1s0x4741cfc718bb3429:0x65b1183d3f0d3c6018m2!3d47.592516614d19.24084116s%2Fg%2F12qqifmp2?hl=hu&entry=ttu&ep=EgoyMDI1MDEyMC4wKXkxMDS0ASAFQAw%3D%3D>

24H központ: +36/20-772-1012, +36/20-772-1013

HelpDesk,

hibabejelentés: +36/20-772-1012

üzletkötés: +36/20-772-1010

cégvezetés: +36/20-772-1009, +36/20-772-1008



## Fogalmak

**Megrendelő:** Természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki, vagy amely a szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszonyban áll a Szolgáltatóval.

**Szolgáltatási szerződés:** A Megrendelő felé a szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató és a Megrendelő (a továbbiakban együtt: Felek) szolgáltatási szerződést kötnek, amely a szerződésben felsorolt dokumentumokkal együtt érvényes. Az egyedi szolgáltatási szerződés és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyilatkozatok, valamint a jelen ÁSZF közötti eltérés esetén elsősorban az egyedi szerződés rendelkezései, másodsorban a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyilatkozatok, harmadsorban pedig az ÁSZF rendelkezései az irányadók.

**Helyi riasztórendszer:** A helyi riasztórendszer a szolgáltatás igénybevételéhez a szerződésben megjelölt objektumban felszerelt elektronikus behatolás jelző rendszer. A helyi riasztórendszer rendeltetészerű működtetéséért mindenkor a Megrendelő tartozik felelőséggel.

**Védendő objektum vagy Helyszín:** olyan objektum, amelyre a Megrendelő a Szolgáltatást az egyedi 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 Megrendelő által a szolgáltatási szerződésben megjelölt címe minősül.

**Távfelügyeleti központ:** Diszpécserközpont, amely a Helyi riasztórendszer által küldött jelzéseket (kódolt információkat) fogadja és feldolgozza, valamint a beérkezett jelzések alapján szükséges lépéseket kezdeményezi.

**Riasztás jelzés:** A Helyi riasztórendszer által generált riasztójelzések eljuttatása a Távfelügyeleti központba. Riasztás jelzésnek tekintendők azok a jelzések, melyek a védendő objektum nem rendeltetészerű használatok (pl: objektum feltörése) keletkeznek.

**Értesítendő személy:** az a személy, akit a Megrendelő megjelölt azon célból, hogy a helyi riasztórendszer jelzése alapján őt a Szolgáltató értesítse, továbbá ezen személy jogosult a szolgáltatási szerződésben foglalt intézkedések megtételére is a megfelelő jelszó birtokában.

**Kapcsolattartó:** amennyiben az egyedi szerződésben a Megrendelő kapcsolattartó személyt megjelölt, úgy a Szolgáltató jogosult a kapcsolattartó felé a szerződés létrejöttével, módosításával, megszűnésével, díjtarozással stb. kapcsolatosan kommunikálni.

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

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

**Kézbesítési vélelem:** bármely értesítés akkor tekintendő kézbesítettnek, amikor azt kézhez veszik, vagy a kézhezvételt elutasítják, és azt tértivevény, vagy a kézbesítő átvételi nyomtatványa igazolja. Felek megállapodnak abban, hogy a másik fél címére postai úton továbbított küldemény a feladást követő 5. napon abban az esetben is kézbesítettnek tekinthető, ha az a másik féltől a "nem kereste", "ismeretlen címzett", "nem vette át" vagy "elköltözött" stb. jelzéssel érkezik vissza.

**Kivonuló szolgálat:** a szolgáltatási szerződés ilyen tartamú rendelkezése estén a 2005 évi CXXXIII. törvényben (illetve a mindenkori érvényben lévő jogszabályokban, a továbbiakban együtt: Vagyonvédelmi törvény) meghatározott jogosultságokkal és engedéllyel rendelkező személy és vagyonőr helyszínre küldése. A kivonuló szolgálat a védett objektumból érkező, a távfelügyeleti központ által regisztrált jelzés alapján, a jelzésnek a Távfelügyeleti központba történő beérkezésétől számított maximum 15 percen belül az objektumhoz kiérkezik, kivéve, ha a szolgáltatási szerződés más vállalási időt nem határoz meg a kivonulási időtartamra vonatkozóan.

**Helyszínbiztosítás:** a Kivonuló szolgálat védendő objektumhoz való érkezését követő 30 (harminc) perc leteltéig a Szolgáltató vállalja a Helyszín biztosítását, amennyiben a Helyszínen nyilvánvalóan bűncselekményre utaló nyomok vannak. Ezen 30 perces helyszínbiztosításért a Szolgáltató nem számít fel plusz díjat. Amennyiben a Megrendelő, illetve megjelölt képviselője a Távfelügyeleti központban keresztül kéri, a kivonuló szolgálat a kiérkezéstől 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 károsodás megtörténtét a hatóság kiérkezéséig vagy a Megrendelő által megjelölt időtartamig, de maximum 2 (kettő) órán keresztül. Ha a Megrendelő vagy annak megjelölt képviselője a helyszínrőzést 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 a Megrendelő egyidejű értesítése mellett elhagyni.

**Azonosítás:** Megrendelő tudomásul veszi, hogy a szolgáltatásnyújtás keretében a Szolgáltató és a Megrendelő közötti, a Szolgáltató Távfelügyeleti központján keresztül történő valamennyi, nem írásbeli kommunikáció, különösen a Megrendelőtől való utasítás kérése (pl: értesítés riasztásról, riasztás lemondása, hibaelhárítás kérése) kizárólag a Megrendelő jelen ÁSZF-ben körülírt azonosítását követően történhet. Az azonosítás módja a szerződés megkötésekor kitöltött szerződésben megjelölt jelszó. Amennyiben a Megrendelőként jelentkező személy a jelszót a korábbiakban írásban megjelölttel egyezően válaszolja meg, az azonosítás elfogadottnak tekintendő. A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül telefonon történő tájékoztatás esetében (tehát nem riasztás jelzés miatti kapcsolatfelvétel esetén) a Szolgáltató Megrendelőt akként azonosítja, hogy a Megrendelő nevét, a védendő objektum címét és a szolgáltatási szerződés számát kéri el. Amennyiben a Megrendelőként jelentkező személy a kérdéseket a Szolgáltató nyilvántartási rendszerében szereplő adatokkal egyezően válaszolja meg, az azonosítás elfogadottnak tekintendő. Ellenkező esetben az azonosítást megghiúsultnak kell tekinteni, és a Szolgáltató intézkedést nem fogantatosít, kivéve, amennyiben erről az egyedi szolgáltatási szerződés másként rendelkezik. Megrendelő tudomásul veszi továbbá, amennyiben a kommunikációt a Szolgáltató kezdeményezi, akkor az kizárólag a Megrendelő által megjelölt értesítendőkhöz kapcsolódó telefonszámokon történhet, azzal, hogy az értesítendőkhöz megadott telefonszám nem lehet emelt díjas, illetve külföldi telefonszám.



Tesztjel: objektumvédelmi, tűzvédelmi és lift vészjelzés szolgáltatás esetén a Helyi riasztó és/vagy vészjelző rendszer és a Távfelügyeleti központ közötti kommunikáció folyamatosságának ellenőrzésére az adott rendszer, illetve a jelzés átviteli eszköz által generált életjel. A tesztjel sűrűsége a Megrendelő igényei alapján, a beépített az adott rendszer típusától függően állítható be.

Díjköteles (esemény nélküli, riasztó jelzésre történő) kivonulás: - minden olyan, a Távfelügyeleti központba a védendő objektumból vagy a Megrendelőtől érkezett jelzés alapján történt kivonulás (kivéve tűzjelzés), amellyel kapcsolatban a Megrendelő nem értesítette az illetékes rendvédelmi szervet vagy hatóságot, és a Szolgáltató kivonulását követően az illetékes rendvédelmi szerv vagy hatóság nem fogadatosított intézkedést. Megrendelő köteles igazolni, amennyiben a Szolgáltató kivonulásának alapjául szolgáló Riasztás jelzéssel összefüggésben rendőrségi intézkedés történt. - a Megrendelőnek a riasztórendszer nem rendeltetésszerű használata esetén történő kivonulás. - a nem a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó műszaki meghibásodásra visszavezethető kivonulás. A havi szolgáltatási alapdíj tartalmaz évi 5 db díjmentes kivonulást, kivéve a pánik valamint rendszerszabotázs jelzés esetén az minden esetben térítésköteles.

## **A Szolgáltatás tartalma távfelügyeleti szolgáltatás esetében**

Megrendelő 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 a Megrendelő legkésőbb a szerződéskötéssel egyidejűleg hitelt érdemlően igazolni. Amennyiben a felek másként nem rendelkeznek, úgy a szolgáltatási szerződésben feltüntetett Megrendelő neve és lakcíme/székhelye azonos a számlázási névvel és címmel. A Megrendelő a Szolgáltató részére átadja az Értesítendő személy és a Kapcsolattartó nevét, telefonszámát. A Megrendelő, mint az Értesítendő személy és a Kapcsolattartó adatainak kezelője szavatosságot vállal azért, hogy az Értesítendő/Kapcsolattartó adatai Szolgáltatónak való átadását megelőzőleg beszerezte az Értesítendő személy hozzájárulását az adatok Szolgáltató részére való továbbításához abból a célból, hogy a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás keretében az Értesítendő személyt értesíthesse. A Szolgáltató az Értesítendő személy adatait a Megrendelő utasításának megfelelő ideig, de legkésőbb a szolgáltatási szerződés megszűnését követő 1 (egy) hónapig tárolja. Megrendelő tudomásul veszi, hogy ha olyan Értesítendő személyt/kapcsolattartót ad meg, aki a Szolgáltatónál jelzi, hogy Értesítendő személyként való megadásához nem járult hozzá, a Szolgáltató Megrendelő egyidejű értesítése mellett jogosult az Értesítendő személyt az Értesítendők közül törölni. Az Értesítendő/Kapcsolattartó törlése esetén Megrendelő jogosult más értesítendő megjelölésére, az ennek elmaradásából, késedelmes teljesítéséből eredő károkat kizárólag Megrendelő köteles viselni. A Szolgáltatás magában foglalja a helyi átjelző rendszer által továbbított jelzések fogadását a Távfelügyeleti központban, valamint a diszpécserok által a jelzésekre történő, az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített intézkedések végrehajtását. Szolgáltató kötelezettsége a folyamatos rendelkezésre állás, mely a Távfelügyeleti központ üzemeltetéséből és az egyedi szolgáltatási szerződés ilyen rendelkezése esetén kivonuló szolgálat biztosításából áll, illetve emellett az egyedi szolgáltatási szerződésben foglaltak szerinti intézkedések megtétele a helyi átjelző rendszerről a Távfelügyeleti központba beérkező jelzések alapján. A Szolgáltató hatósági jogköreket nem gyakorolhat, ennek megfelelően kizárólagos kötelezettsége az ÁSZF és az egyedi szolgáltatási szerződés értelmében a Megrendelő Helyi riasztórendszeréből érkező jelzések folyamatos figyelése, és a beérkező jelzéseknek megfelelő, jelen ÁSZF-ben és az egyedi szolgáltatási szerződésben egyedileg 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 egyedi 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 Megrendelő 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 Megrendelő köteles viselni. Ha a hatóság(ok) azt (azokat) a Szolgáltató felé számlázza (számlázzák) ki, Szolgáltató jogosult azt (azokat) a Megrendelő felé tovább számlázni. A Szolgáltatást a Megrendelő az ÁSZF- ben részletesen rögzített műszaki és szerződéses feltételek fennállása esetén jogosult igénybe venni. A szolgáltatást a Szolgáltató a Megrendelővel létrejött egyedi szolgáltatási szerződés esetén automatikusan nyújtja a Megrendelő igénye szerinti kategóriában. Szolgáltató tájékoztatja Megrendelőt, Megrendelő pedig tudomásul veszi, hogy az Alapszolgáltatás a Szolgáltató rendelkezésre állásával teljesül, így a Megrendelő 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 folyamatos üzemeltetésével és készenlében tartásával teljesíti. A kivonulások szolgáltatás körében tett intézkedések sikeres lefolytatása érdekében a Megrendelőnek nyilatkoznia kell minden védendő objektumról és annak speciális körülményeiről (kockázatelemzés), tekintettel arra, hogy a védendő objektumot, annak sajátosságait kizárólag a Megrendelő ismeri. A Megrendelő köteles a kockázatelemzés során rögzíteni mindazt a helyi sajátosságot, a védendő objektum minden olyan tulajdonságát, amely a kivonulások szolgáltatás teljesítésére érdemi befolyással lehet (ajánlott kapukulcsot biztosítani). A kivonulások szolgáltatás teljesítésének alapját a kockázatelemzés körében a Megrendelő által szolgáltatott információk képezik. A Megrendelő 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 a Megrendelő 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/tűzjelző rendszer érzékeli. Ez a rendszer (alapállapotban, vagy kiegészítésként) tartalmaz egy kommunikátor egységet, amely vezeték nélküli távfelügyeleti hálózaton, GSM alapú beszédcsatornán vagy GSM alapú GPRS hálózaton használva juttatja el információit az igénybe vett szolgáltatás típusától függő gyakorisággal a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába. A helyi átjelző rendszer a jelzések esetén a vezeték nélküli hálózaton, a GSM illetve a GPRS hálózaton forgalmat generál, melynek költségei a Megrendelőt terhelik. GSM illetve GPRS hálózaton ezek a költségek a Megrendelőt terhelik. azzal, hogy amennyiben GPRS szerződéssel rendelkezik, a kommunikációs díjat köteles minden megkezdett naptári év január 31-ig Szolgáltatónak egy évre vonatkozó időtartamra előre megfizetni. SIM kártya belföldi távközlési szolgáltató hálózatára csatlakozik, a szolgáltatási díjak eltérőek, így különösen, a távfelügyeleti szolgáltatáshoz szükséges SIM kártya forgalmi díjai is a



Megrendelőt terhelik. Szolgáltató tájékoztatja Megrendelőt, 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.

### Az átjelző rendszer által generált és továbbított jelzések köre

Jelzések összessége, amelyeket a Távfelügyeleti központ fogad. Szolgáltató a beérkezett jelzéseket regisztrálja, azaz naplózza (eseménylista), az összes beérkezett és naplósorszámokkal 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

Értesítés riasztás-jelzés alapján: Szolgáltató értesíti Megrendelőt, hogy az objektum Helyi riasztórendszeréből a Távfelügyeleti központba riasztási kategóriába tartozó jelzés érkezett, amely vagyonvédelmi intézkedés elrendelését teszi szükségessé. Sikeres az értesítés: amennyiben Megrendelő 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). Sikeres értesítés esetén, amennyiben a riasztások 1 (egy) órán belül többször ismétlődnek, átalánydíjas kivonulási szerződés esetén Szolgáltató jogosult a mindenkorai Díjmellékletben meghatározott alkalom felett és díjon Megrendelő felé a kivonulás díját kiszámlázni.

Sikertelen az értesítés: amennyiben a Megrendelőt és az értesítendőként megjelölt személy(ek)e)t a Szolgáltató háromszori kísérletet követően sem éri el a rendelkezésre álló kapcsolattartási elérhetőségeken. A beérkező riasztás jelzés esetén Szolgáltató a Megrendelő által megjelölt értesítendőket a Megrendelő által megjelölt sorrendben megkísérli értesíteni, akként, hogy minden értesítendő személy elérését a Megrendelő 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 sikertelennak nyilvánítja. Sikertelen értesítés esetén Szolgáltató hangposta üzenetet, vagy írásos értesítést (SMS-ben vagy e-mailben) 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 Megrendelő a szolgáltatási szerződésben nem igényelte a kivonuló szolgálat indítását és/vagy a rendőrség értesítését, Szolgáltatót további eljárási kötelezettség nem terheli. Megrendelő tudomásul veszi, amennyiben az általa megjelölt értesítendők közül egyik sem elérhető egy esetleges riasztás-jelzés esetén, az ebből eredő károkat kizárólag Megrendelő köteles viselni. Sikertelen értesítésnek minősül, ha a Megrendelő által megjelölt értesítési telefonszámon nem a Megrendelő, vagy nem a Megrendelő által megjelölt értesítendő, azaz illetéktelen személy jelentkezik. Szolgáltató minden olyan személyt illetéktelennak tekint, aki a Megrendelő által megadott jelszót nem, vagy nem pontosan jelöli meg az azonosítás során. Az ilyen sikertelen értesítésből eredő károkat kizárólag Megrendelő köteles viselni. A Távfelügyeleti központ az értesítés keretében a Megrendelőt és az értesítendő személy(ek)e)t azonosítja. Az azonosítás módja a szerződés megkötésekor kitöltött Adatlapon vagy a későbbiekben írásban történt módosítás során Megrendelő által megjelölt jelszó. Amennyiben a Megrendelőként jelentkező személy vagy ennek hiányában a Megrendelő által megadott telefonszámon a Megrendelő által értesítendőként megjelölt, harmadik személyként jelentkező személy a jelszót a korábbiakban írásban megjelölttel egyezően választja meg, az azonosítás elfogadottnak tekintendő. Ellenkező esetben az azonosítást meghiúsultnak kell tekinteni, és a Szolgáltató intézkedést nem foganatosít, kivéve, amennyiben a szolgáltatási szerződés erről másként rendelkezik. Megrendelő helyi rendszeréből 1 (egy) órán belül érkező négy, vagy annál több riasztás esetén Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy amennyiben a Megrendelő értesítése sikertelen, Szolgáltató felfüggeszti az intézkedéseket mindaddig, amíg Megrendelő másképp nem rendelkezik a Távfelügyeleti központ visszahívásával. Megrendelő tudomásul veszi, hogy ha olyan értesítendő személyt ad meg, aki a Szolgáltatónál jelzi, hogy értesítendő személyként való megadásához nem járult hozzá, a Szolgáltató Megrendelő egyidejű értesítése mellett jogosult az értesítendő személyt az értesítendők közül törölni. Az értesítendő törlése esetén Megrendelő jogosult más értesítendő megjelölésére, az ennek elmaradásából, késedelmes teljesítéséből eredő károkat kizárólag Megrendelő köteles viselni. A Szolgáltató Kivonuló szolgálatának kötelezettsége kizárólag az alábbiakra korlátozódik: a védendő objektum vagy helyszín ügyfél által megadott, szolgáltatási szerződésben feltüntetett címére való kivonulás. Szolgáltató kijelenti, Megrendelő pedig tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Kivonuló szolgálat a Helyszínen kizárólag a szolgáltatási szerződésben meghatározott módon jár el. A Megrendelő 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 a Megrendelő értesítése. A Megrendelő 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 a Megrendelő 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 a Megrendelő 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. A Megrendelő köteles a Szolgáltatót tájékoztatni kutya tartásáról. A Szolgáltató kivonuló járőre a Védett objektum külső részén tartózkodó kutya, vagy egyéb háziorzó állat miatt nem kötelezhető az oda való belépésre, még akkor sem, ha Megrendelő kulcsot (kapukódot) biztosított. Az ebből eredő felelősséget Szolgáltató teljes egészében kizárja. Ebben az esetben Szolgáltató csak a Megrendelő vagy annak képviselője jelenlétében vállalja az ingatlan átvizsgálását. A Kivonuló szolgálat a Védett objektumból érkező, a Távfelügyeleti központ által regisztrált jelzés alapján, a jelzésnek a Távfelügyeleti központba történő beérkezésétől számított, a szolgáltatási szerződésben megjelölt időtartamon belül a Helyszínre kitér.

Helpdesk szolgáltatás: Szolgáltató telefonos Helpdesk (Műszaki segítségnyújtás) szolgálatot tart fenn annak érdekében, hogy Megrendelőnél felmerült rendellenes működés esetén Megrendelő segítséget kapjon. Amennyiben a telefonos segítség nem vezet eredményre, Szolgáltató Megrendelő kérése alapján a Helpdesk szolgálat és a Megrendelő által telefonon egyeztetett díjazás ellenében hibaelhárítási folyamatot indít meg. Szolgáltató a



folyamatba alvállalkozót is bevonhat. A Helyi riasztórendszer által generálható jelzések köre Szolgáltató tájékoztatja Megrendelőt, 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.  
**Betörésseljelzés:** a Védendő objektumba történő illetéktelen behatolás esetén a Helyi riasztórendszer a Távfelügyeleti központba riasztás-jelzést továbbít.

**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 híváskezdésmegnyitással küldi el a jelzéseket.

**Tűzjelzés:** a Távfelügyeleti központ a Megrendelőnél telepített megfelelő érzékelők segítségével képes tűzjelzések fogadására is.

**Támadásjelzés (Pánikjelzés):** amennyiben a Megrendelőt 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.

**Nyitáshelyjelzés:** 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).

**Kényszerített kikapcsolás:** a nyitáshelyjelzés 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.

**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 vezetékeinek elvágása esetén is megszólal) a nap 24 órájában.

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

**Tesztjelzés (kapcsoltvonalon, vagy GSM alapú rendszeren küldött):** a Helyi riasztó által rendszeresen általában 24 óránként küldött jelzés, amely a Helyi rendszer működését ellenőrzi. A tesztjelzést a Szolgáltató műszaki jelzésként fogadja, annak elmaradását nem követi kivonulás.

**Áramszünet:** a riasztóközpont a 230V-os hálózat kimaradásáról jelzést küld a Távfelügyeleti központba, melyről a jelzés beérkezését követő 1 órát követően a Távfelügyeleti központ értesíti a Megrendelőt. Az értesítést a Távfelügyeleti központ este 20:00 órától reggel 08:00 óráig felfüggeszti, ettől a Megrendelő csak írásos nyilatkozatban kérhet eltérést. Amennyiben 6 órán belül a hálózat helyreáll, Megrendelő nem kap értesítést.

### **Az szolgáltatás igénybevételének feltételei**

A szolgáltatási szerződés létrejöttét ajánlatkérés előzi meg az alábbiak szerint: A szolgáltatási szerződés megkötése történhet a Szolgáltató általi megkeresés vagy a Megrendelő ajánlatkérése alapján előkészített szolgáltatási szerződés aláírásával. A Megrendelői ajánlatkérés történhet szóban vagy írásban. Amennyiben a leendő Megrendelő igényt tart a Szolgáltatásra, a Szolgáltató kapcsolattartója telefonon időpontot egyeztet a leendő Megrendelővel a helyszíni felmérésre, felülvizsgálatra vonatkozóan. Szolgáltató a Megrendelőtől érkező ajánlatkérésre legkésőbb az ajánlatkérés kézhezvételétől számított 3 napon belül válaszol. Amennyiben az ajánlatkérésre a fenti határidőn belül Szolgáltatótól nem érkezik válasz, a Megrendelő ajánlati köztartása megszűnik. A Szolgáltató a Megrendelői ajánlatkérésre nem köteles ajánlatot adni. A Szolgáltató ajánlati köztartása az ajánlat Megrendelő általi kézhezvételétől számított 30 napig áll fenn. Szolgáltató jogosult a Megrendelői ajánlatkérésre az ajánlat adását megtagadni, különösen az alábbi esetekben: - A védendő objektumba a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki előírások szerint nem telepíthető riasztórendszer, ájtjelző rendszer. - A védendő objektum elhelyezkedési területén a GPRS kapcsolat, GSM lefedettség nem megfelelő a szolgáltatásnyújtáshoz. - A védendő objektum tekintetében a leendő Megrendelő tulajdonjoga, használati joga nem tisztázott. - A Szolgáltatás igénybevételét nem a védendő objektum tulajdonosa, használója (illetve teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott képviselője) kezdeményezi. - A leendő Megrendelőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen címen legalább 60 napja lejárt tartozása áll fenn. - Az adott ingatlanban 60 napot meghaladó díjtartást áll fenn egy korábbi megrendelővel szemben.

**A szolgáltatási szerződés a Szolgáltató által erre kialakított formanyomtatványon írásban (egyezi szolgáltatási szerződés) köthető meg, az alábbiak szerint:** A Felek a szolgáltatási szerződésben rögzítik az igénybe vett Szolgáltatás típusát. A Szolgáltató által nyújtott, a szolgáltatási szerződés szerint meghatározott Szolgáltatásra a Szolgáltató mindenkorí Díjmelléklete az irányadó. A szolgáltatási szerződést 2 példányban kell aláírni, melyből 1 (egy) példány Szolgáltatót, 1 (egy) példány Megrendelőt illeti. Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megkötésekor a jelszó adatlapra rögzíti a Megrendelő jelszavát, amely a Szolgáltatónál történő ügyintézéshez (pl.: riasztás lemondás) szükséges azonosításra szolgál. A kitöltés után a Megrendelő a nyomtatvány egyik példányát megtartja. A szolgáltatási szerződés létrejöhet ráutaló magatartással is. Ebben az esetben a Szolgáltató írásbeli ajánlata alapján a szolgáltatás Megrendelő általi igénybevételével jön létre a szolgáltatási szerződés, amelyre a Szolgáltató által adott írásbeli ajánlat, a Szolgáltató weboldalán elérhető ÁSZF, valamint a Megrendelő által a felcsatlakozást követően megadott, a Szolgáltató által rögzített adatok az irányadóak. Ebben az esetben is, a Megrendelő köteles a szolgáltatási szerződést írásban is haladéktalanul megkötni Szolgáltatóval (így különösen, de nem kizárólagosan a Szolgáltató által megküldött szerződést postafordultával, Megrendelő (cégszerű) aláírásával ellátva küldje meg Szolgáltató részére).

### **A szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja**

A Szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontja amennyiben jelen ÁSZF másként nem rendelkezik a szerződéskötési folyamat leírása körében részletesen felsorolt dokumentumok Megrendelő által aláírt példányának Szolgáltatóhoz történő beérkezését követő 3. munkanap vége, amennyiben a Helyi riasztórendszer üzemképes a Megrendelőnél. A szolgáltatási szerződés Megrendelő által aláírt példányának Szolgáltatóhoz történő megérkezését megelőzően a távfelügyeletre való, a felcsatlakozást követően azonnal Szolgáltató figyeli a Megrendelő Helyi riasztórendszeréből a



szolgáltató Távfelügyeleti központjába beérkező jelzéseket és megteszi a szükséges intézkedéseket azzal a feltétellel, hogy csak 1 értesítendő értesítést vállalja, továbbá a szolgáltatás fentiekben megjelölt kezdő időpontjáig kártérítési felelősséget a jelen szerződésből eredően semmilyen címen nem vállal, illetve felelősségét kifejezetten kizárja. Amennyiben a Megrendelőnél a helyi átjelző rendszer a szerződés írásbeli megkötését megelőzően kialakításra és a Távfelügyeleti központra felprogramozásra kerül, azonban a szerződés írásbeli megkötését Megrendelő elmulasztja, a szerződéses jogviszony a szolgáltatás igénybevételel létrejön. Szolgáltató felhívja Megrendelő figyelmét, hogy a szolgáltatási szerződés Megrendelő által aláírt példányának Szolgáltatóhoz történő megérkezését megelőzően Szolgáltató figyeli a Megrendelő helyi átjelző rendszeréből a szolgáltató Távfelügyeleti központjába beérkező jelzéseket és megteszi a szükséges intézkedéseket azzal a feltétellel, hogy csak 1 értesítendő értesítést vállalja, továbbá a szolgáltatási szerződés Szolgáltató általi kézhezvételéig kártérítési felelősséget semmilyen címen nem vállal, illetve felelősségét kifejezetten kizárja. Amennyiben Megrendelő írásbeli szerződéskötési kötelezettségének a Helyi riasztórendszer Távfelügyeleti központra történő felprogramozását követő 30 napon belül nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult a Megrendelő helyi átjelző rendszerét a Távfelügyeleti központról letiltani (leprogramozni) a Megrendelő erre vonatkozó tájékoztatását követő 2. nap 24.00 órákor, amely alapján a távfelügyeleti szolgáltatás megszűnik és a Megrendelő helyi átjelző rendszeréről további jelzés a Távfelügyeleti központba nem érkezik.

## Díjfizetéssel kapcsolatos információk

Megrendelő a szolgáltatási szerződésben foglaltak szerint az igénybe vett Szolgáltatások alapján az ÁSZF mellékletét képező mindenkor hatályos Díjmellékletben felsorolt díjakat köteles megfizetni. Amennyiben a Megrendelő az objektumvédelmi szolgáltatáshoz helyi átjelző rendszer telepítését is igényli, a Szolgáltató által adott árajánlaton alapuló Telepítési szerződés keretében megfizeti a helyi rendszer ellenértékét, valamint a telepítési díjat. Ezen, telepítéssel összefüggő díjak esedékessége a Telepítési szerződésben kerülnek meghatározásra. A szolgáltatási díjak lehetnek havi rendszerességű, fix díjak (továbbiakban átalánydíjak) és egyszeri szolgáltatás díjai (továbbiakban eseti díjak), melyeket a szolgáltatási szerződés tartalmaz. Az átalánydíjak fizetése banki átutalással, 8 napon belüli fizetési határidővel történhet tárgyhavi fizetési konstrukció keretében. Szolgáltató tájékoztatja Megrendelőt, hogy karbantartási illetve díjköteles egyéb szolgáltatásai (pl: rendszer bővítés) számlázása időszakos elszámolással történik. A számlázás tekintetében az Áfa tv. 58. -a (2007.évi CXVII.tv az általános forgalmi adóról, a továbbiakban: Áfa tv.) az irányadó jogszabály. A szerződésben feltüntetett szolgáltatásért fizetendő díjak a Szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontját követően, a hónap 10. napjáig kiállított tört havi, azt követően a Szolgáltató által a hónap első 15. napjáig kiállított számlán kerülnek elszámolásra. Megrendelő tudomásul veszi, hogy köteles a Szolgáltatónak szóban vagy írásban bejelenteni, amennyiben a rendszeresen fizetett díjakra vonatkozó számlát a Megrendelőnél szokásos számla kézhezvételi időszakot követő 8 napon belül sem vette kézhez. A helyi átjelző rendszer díja, a telepítési díj, valamint a díjköteles kivonulás költségei a Szolgáltató által az eseményt követően kiküldött számlán kerülnek elszámolásra. Amennyiben bármely okból számlakorrekció válik szükségessé, úgy Szolgáltató helyesbítő számlát, illetve ún. sztoron számlát és új számlát állít ki, melyeket az Áfa tv. 170. -ának megfelelő adattartalommal készít el. Amennyiben Megrendelő 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. A Szolgáltató minden év február 1. napjával egyoldalúan jogosult a Díjmellékletben 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 a Megrendelőt tájékoztatni. Amennyiben Megrendelő a díjemelést nem kívánja elfogadni, jogosult a szerződést az ÁSZF vonatkozó rendelkezése alapján felmondani. A Megrendelő a szolgáltatási szerződés rendes felmondásának jogával ebben az esetben a díjemeléssel szembeni értesítés postai feladását, vagy egyéb módon való, Szolgáltató általi elküldését követő 30 napon belül írásban (a Megrendelő aláírásával vagy cégszerű aláírással ellátott nyilatkozat útján) élhet. Amennyiben a Megrendelő fenti határidőn belül nem él a rendes felmondás jogával, úgy a nyilatkozattétel elmaradása a díjmódosítás Megrendelő 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 a Megrendelő számára kedvező, úgy a Megrendelő nem jogosult a szolgáltatási szerződést a díjmódosításra tekintettel felmondani. Megrendelővel szemben, a szolgáltatási díjak nem vagy nem határidőben történő megfizetése esetén Szolgáltató az alábbi sankciók alkalmazására jogosult: - Szolgáltató a Megrendelő fizetési késedelmének 30. azaz harmincadik napjával a szerződéses szolgáltatást felfüggeszti, jelzést egyáltalán nem fogad, intézkedést nem foganatosít. Terméktámogatott (0 Ft-ért telepített rendszer estében) jogosult a rendszer használatának korlátozására. Ez esetben a telepített rendszer a szolgáltató tulajdona, azzal szabadon rendelkezik. A szolgáltatás felfüggesztésének időtartamára szolgáltatási díj nem kerül számlázásra. Szolgáltató a felfüggesztés tartama alatt bekövetkezett károk tekintetében felelősségét kifejezetten kizárja. Felek megállapodnak, hogy amennyiben a szolgáltatási szerződés díjtartozás miatt kerül felmondásra, úgy Szolgáltató 42.000,- Ft + ÁFA azaz negyvenkettőezer forint plusz ÁFA követeléskezelési díjat terhel egy összegben a Megrendelő számlájára. A követeléskezelési díj a díjtartozás miatti szolgáltatói felmondás hatályba lépését követő napon válik esedékessé. Késedelmes fizetés esetén Megrendelő 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; - fizetési meghagyásos eljárás, bírósági eljárás és végrehajtási eljárás kezdeményezése. Megrendelő a szolgáltatási szerződés létrejöttével tudomásul veszi és elfogadja, hogy Szolgáltató Megrendelő díjtartozása esetén Megrendelővel szemben érvényesítheti a díjkövetelés érvényesítésével kapcsolatban felmerült igazolt költségeket (ideértve az illetékeket, illetve az ügyvédi és végrehajtói munkadíjakat melyek a szolgáltató weboldalán közzétett mindenkor díjak.). Megrendelő tudomásul veszi, hogy Szolgáltató a díjtartozásról akár az Értesítendő, akár a Kapcsolattartó személyt is jogosult tájékoztatni. Díjtartozás miatti felmondás esetén a szolgáltató tulajdonát képező átjelző leszerelésre kerül, vagy 50.000 Ft + Áfa összeget terhel az ügyfélre. A Szolgáltató fizetési felszólítása a követelés elévülését megszakítja. A számlázással kapcsolatos reklamációt, illetve egyébként a szerződéses jogviszonnyal kapcsolatos egyéb panaszt írásban postai úton Szolgáltató levelezési címére címezve, emailen pedig az iroda@verena.hu címen lehet benyújtani. A beadott reklamáció, panasz kivizsgálási határideje a Szolgáltató általi kézhezvételtől számított legfeljebb 30 nap. A kivizsgálás eredményéről



Megrendelő írásos értesítést kap. Reklamáció, illetve panasz esetén a Megrendelő (előzetesen egyeztetett időpontban) köteles együttműködni a Szolgáltatóval és biztosítani a helyszíni vizsgálat lehetőségét, beleértve a Helyi riasztórendszer eseménynaplójának lekérdezését is. Amennyiben Megrendelő ezt nem teszi lehetővé, Szolgáltató Megrendelő panaszát elutasíthatja. Amennyiben a Szolgáltatás teljesítésével, a szolgáltatási szerződéssel vagy egyébként a Szolgáltató eljárásával összefüggésben a Megrendelőnek kifogása van, jogosult panaszával békéltető testülethez fordulni. Az eljárásra Megrendelő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti, vagy ennek hiányában a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testületekről szóló tájékoztatást Szolgáltató a weboldalán teszi közzé.

### **A szolgáltatási szerződés módosítása, adatváltozás bejelentése**

Szerződésmódosítás kezdeményezése, adatváltozás bejelentése a Megrendelő részéről a szolgáltatási szerződés teljesítését befolyásoló bejelentést pl. értesítendő személyekben beálló változás, átjelzés típusa, szolgáltatáscsomag módosítása a Szolgáltató szerződésmódosítási kezdeményezésnek minősít. A Megrendelő szolgáltatási szerződés módosítására vonatkozó kérését írásban küldi meg a Szolgáltató részére. A Megrendelő szerződésmódosítási kérése nem teremt kötelezettséget a Szolgáltató számára a Szerződés kérés szerinti módosítása tekintetében. Ha szerződéskötéskor a Megrendelő többszolgáltatást nem igényelt, a módosítás során ezek igénybevétele általában a Helyi riasztórendszer programozása, illetve egyéb kiépítés elvégzése után lehetséges, ennek költségei Megrendelőt terhelik. Megrendelő az Általános Szerződési Feltételek módosításának kezdeményezésére nem jogosult. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az ÁSZF-et 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. A módosított ÁSZF-et a Szolgáltató a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal a Szolgáltató weboldalán nyilvánosságra hozza. Az ÁSZF módosítása esetén a Megrendelő a weboldalon való elérhetővé tétel napjától számított 30 napon belül legalább 30 napos felmondási idővel felmondhatja a Szerződést. Ha a Megrendelő a szolgáltatási szerződést ezen határidőn belül nem mondja fel, úgy a nyilatkozattétel elmaradása a módosítás Megrendelő 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 Megrendelőnek nyújtott Szolgáltatás lényeges tartalmát nem érinti, vagy az adott Megrendelőre nézve a Szolgáltatás igénybevételét összességében előnyösebbé teszi, a Szolgáltató a módosítást kizárólag weboldalán teszi közzé. A szolgáltatási szerződés módosítását a Szolgáltató köteles a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal a weboldalán nyilvánosságra hozni. A szolgáltatási szerződés egyoldalú módosítása esetén a Megrendelő 30 napon belül legalább 30 napos felmondási idővel írásban (a Megrendelő aláírásával vagy cégszerű aláírással ellátott nyilatkozat útján) felmondhatja a Szerződést. Ha a Megrendelő a Szerződést ezen határidőn belül nem mondja fel, úgy a nyilatkozattétel elmaradása a módosítás Megrendelő 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 a Megrendelőt 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 a Megrendelőt a weboldalán való közzétételével, vagy a változás számlán való feltüntetésével tájékoztatja.

### **Változás a felek személyében**

Amennyiben a Megrendelő a szolgáltatási szerződést a védendő objektum tulajdonosaként kötötte meg, abban az esetben a védendő objektum tulajdonjogának átruházásával, illetve amennyiben a Megrendelő 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 Megrendelő köteles ezt Szolgáltatónak írásban lehetőleg a tulajdonos-, használováltozás megtörténte előtt, legkésőbb azonban a tulajdonos-, használo-változás megtörténte követő 5 munkanapon belül bejelenteni, és a bejelentéssel egyidejűleg a Szolgáltató felé fennálló eszköz-, és/vagy szolgáltatási díj vagy egyéb tartozását kiegyenlíteni és amennyiben a helyi átjelző rendszer a Szolgáltató tulajdonát képezi, saját költségén a helyi átjelző rendszer objektumból kiszerezéséről gondoskodni. Felek kifejezetten rögzítik, hogy amennyiben a Megrendelőnek díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, Szolgáltató az új Megrendelővel a díjtartozás rendezésének időpontjáig a szerződéskötést megtagadhatja. Nem természetes személy jogutóddal történő megszűnése esetén a jogutód a jogerős cégbírósági bejegyzés megtörténte követően szintén haladéktalanul köteles Szolgáltatónak a Megrendelő személyében történő változást bejelenteni. Természetes személy Megrendelő 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. Nem természetes személy jogutód nélküli megszűnése esetén a szolgáltatási szerződés is megszűnik. Ebben az esetben Megrendelő köteles ezt Szolgáltatónak írásban a megszűnés megtörténte követő 5 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 objektumból történő kiszerezéséről gondoskodni. A kérelmet a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított legfeljebb 15 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.



## A Szolgáltatási jogviszony szünetelése

A Megrendelő a Szolgáltatást az általa meghatározott időszakban szüneteltetheti, amennyiben a szolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltatóval szemben lejárt kötelezettsége nincs. A Szolgáltatás szüneteltetését Megrendelő az Ügyfélszolgálatnál tett írásbeli nyilatkozattal kezdeményezheti, azzal, hogy a szünetelés kezdő időpontja legkorábban a Megrendelő írásbeli nyilatkozatának Ügyfélszolgálat általi igazolt kézhezvételétől számított 3 (három) munkanap elteltét követően lehetséges. A Szolgáltató a szünetelés időtartamára rendelkezésre állási díjat számít fel a Díjmelléklet szerint. A szolgáltatás szüneteltetésének kezdeti és vég- időpontjáról Megrendelőnek írásban kell nyilatkoznia. A Szolgáltatás szünetelése a felcsatlakoztatástól számított egy éven belül nem haladhatja meg a 6 (hat) hónapot, terméktámogatott konstrukció esetén a hűségidő alatt a szolgáltatás szüneteltetése nem haladhatja meg a 2 (kettő) hónapot, amivel a hűségidő meghosszabbodik. 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 szerződés kötéstől számítva hűségnyilatkozatban vállalt határidő - az üzemszünet időtartamával meghosszabbodik. A Szolgáltató az általa tervezett üzemszünetekről a Megrendelőt előzetesen írásban (email, fax, SMS vagy előbbiek 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 a Megrendelőt előzetesen értesítette. Amennyiben az üzemszünet időtartama meghaladja a 3 napot, a Szolgáltató a 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. Amennyiben Megrendelő oldaláról 30 napon túli díjtartozás merül fel, és Szolgáltató a szolgáltatást egyoldalúan, külön értesítés nélkül jogosult szüneteltetni, Szolgáltató kizárólag akkor élesíti vissza a rendszert, amennyiben a teljes tartozás Szolgáltató bankszámláján jóváírásra kerül.

## A szolgáltatási szerződés megszűnése

A szolgáltatási szerződés megszűnik - határozott időre kötött Szerződés a határozott idő elteltével; - a Szolgáltató, Megrendelő jogutód nélküli megszűnésével, - a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével; - a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén a Megrendelő által a jelen ÁSZF szerint gyakorolható felmondással; - a határozatlan idejű szerződés bármely fél általi rendes felmondásával, a felmondási idő elteltével - a másik fél szerződésszegése esetén gyakorolt azonnali hatályú felmondás esetén a felmondás másik fél általi kézhez vételével; - a Felek közös megegyezése esetén a közös megegyezésben megjelölt időpontban; - a védendő objektum tulajdonosának, használatjának személyében átruházás folytán bekövetkezett változás esetén, a tulajdonos-, használó-változás időpontjával egyidejűleg, - egyéb a jelen ÁSZF-ben megjelölt esetben.

## A szolgáltatási szerződés egyoldalú megszüntetése

Megrendelő bármikor jogosult a határozatlan időre szóló szolgáltatási szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel a szolgáltatóhoz írásban eljuttatott indoklás nélküli felmondással felmondani. Írásbelinek minősül a Megrendelő aláírásával vagy cégszerű aláírással ellátott nyilatkozat. A Megrendelő rendes felmondása esetén a Szolgáltatót a felmondási időre vonatkozóan díj-visszatérítési kötelezettség nem terheli, ugyanakkor köteles a Megrendelő által igénybe nem vett szolgáltatás ellenértékének visszatérítésére a szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontját követő legkésőbb 30 napon belül. Határozott idejű szerződést Megrendelő rendes felmondással nem jogosult megszüntetni. A Szolgáltató által egyoldalúan végrehajtott ÁSZF vagy szolgáltatási szerződés módosítás esetén – amennyiben azt az ÁSZF. lehetővé teszi – a Megrendelő jogosult a szolgáltatási szerződést az ÁSZF-ben meghatározott módon felmondással megszüntetni. Megrendelő a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén bármikor jogosult a szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani a Szolgáltatóhoz intézett, indoklással ellátott írásbeli felmondással (a Megrendelő aláírásával vagy cégszerű aláírással ellátott nyilatkozat útján). Súlyos szerződésszegésnek minősül Szolgáltató részéről, amennyiben: - a Szolgáltató a Megrendelő részére a Megrendelő 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. Megrendelő 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. Megrendelő tudomásul veszi és elfogadja, hogy a felmondási idő – amennyiben adott felmondás esetén van ilyen – kezdete a Megrendelő írásbeli, aláírással ellátott felmondásra vonatkozó nyilatkozatának Szolgáltatót általi kézhezvételét követő nap. Súlyos szerződésszegésnek minősül a Megrendelő részéről különösen, de nem kizárólagosan: - a Megrendelő részéről 2 (kettő) havi díj összegét meghaladó díjtartozás, amennyiben a Megrendelő 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 igénybevételeit elősegítő fizikai eszközök nem rendeltetésszerű használata, megrongálása; - amennyiben Megrendelő a kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettségét súlyosan megszegi, - amennyiben a Megrendelő a Szolgáltatás műszaki feltételeit nem biztosítja. A Szolgáltató felhívja a figyelmet arra, hogy a Megrendelő 2 (kettő) havi díjtartozása esetén a Szolgáltató jogosult, de nem köteles a szolgáltatási szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben Megrendelő felszámolás, kényszerterelés alatt áll, úgy Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal felmondani a szolgáltatási szerződést. Amennyiben az objektum tulajdonosa – több tulajdonos esetén bármely tulajdonosa – kéri a szerződés azonnali hatályú megszüntetését Szolgáltató azonnali hatállyal jogosult a szerződést megszüntetni.



## Eljárás szolgáltatási szerződés megszűnése esetén

A szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a Felek egymással a megszűnést követő 60 napon belül elszámolnak (felmondási idő). Megrendelő a felmondási idő leteltét követően köteles gondoskodni a helyi átjelző rendszer GPRS átjelző moduljának Szolgáltató által történő díjköteles vagy saját költségén történő leszereléséről és visszaküldéséről valamint Távfelügyeleti központjáról történő leprogramozásáról. Amennyiben a Megrendelő a leprogramozást és/vagy a leszerelést a fenti határidőt követően biztosítja, úgy a Díjmellékletben meghatározott kiszállási és munkadíjat köteles Megrendelő Szolgáltató részére a leszereléssel egyidejűleg megfizetni. Szolgáltató tájékoztatja Megrendelőt, amennyiben nem, vagy nem a Szolgáltatóval programoztatja le és/vagy szerelteti le helyi átjelző rendszert, a helyi átjelző rendszer leszereléséből, vagy le nem szereléséből és/vagy a leprogramozásból, le nem programozásából eredő károkat kizárólag Megrendelő köteles viselni. A védendő objektumba szerelt helyi átjelző rendszer hiánytalan visszaszolgáltatásáért Megrendelő felelősséget vállal, amennyiben a helyi átjelző rendszer Szolgáltató tulajdonát képezi. Amennyiben a leszerelés és/vagy leprogramozás a Megrendelőnek 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 átjelző rendszer hiányzó alkatrészeinek leszerelési értékét Megrendelő köteles Szolgáltató részére megtéríteni. Amennyiben a helyi átjelző rendszer a Megrendelő tulajdonát képezi, Megrendelőt nem terheli a fentiekben rögzített leszerelési kötelezettség, ebben az esetben Szolgáltató a szerződés megszűnésének napját követő napon a Megrendelő helyi átjelző rendszeréből érkező jelzések Távfelügyeleti központban történő fogadását leprogramozza, ezt követően a Távfelügyeleti központ a Megrendelő helyi átjelző rendszeréből a továbbiakban jelzéseket nem fogad. Amennyiben az átjelző eszköz Szolgáltató tulajdonában van, Szolgáltató jogosult Megrendelőnél lévő és Szolgáltató tulajdonában lévő átjelző eszközt a Megrendelővel előzetesen egyeztetett időpontban leszerelni. A Megrendelő felelőssége 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 a Megrendelő hibájából nem valósul meg, úgy Szolgáltató jogosult a kommunikátor eszköz árát a Megrendelő részére kiszámlázni.

## A Szolgáltató szerződésszegésért fennálló felelősségével kapcsolatos rendelkezések

A Szolgáltató kizárólag a Megrendelő helyi átjelző rendszeréről a Távfelügyeleti központba beérkező jelzések alapján szükséges és a szolgáltatási szerződésben egyedileg 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 a Megrendelő, vagy az érdekkörében eljáró személyek mulasztása, egyéb magatartása idézte elő. A Szolgáltató kizárólag az olyan, a Megrendelő által bizonyított, a Védendő objektumban bekövetkező vagyoni károkért tartozik felelősséggel a tevékenységére irányadó felelősségbiztosítás feltételeivel összhangban, amelyek a Megrendelő helyi átjelző rendszeréről a Távfelügyeleti központba beérkező jelzések alapján szükséges és a szolgáltatási szerződésben egyedileg 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 eseménysorozatoként a szolgáltatási szerződésben 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. A Szolgáltató semmilyen körülmények között nem felel semmilyen kárért, amennyiben: - a kár Megrendelő általi felfedezése, vagy - azon időpont, amikor a Megrendelőnek észszerűen fel kellett fedeznie a kárt közül a korábbi időponttól számított 15 napon belül a kárt a Szolgáltató részére nem jelenti be. Szolgáltató továbbá semmilyen körülmények között nem felel semmilyen kárért, ami a Megrendelő által a szolgáltatás működéséhez biztosított vezetékes telefonvonal, GSM alapú SIM kártya, internetkapcsolat nem megfelelő működésével, üzemeltetésével és minőségével kapcsolatban merül fel.

Kivonulások szolgáltatás esetén: - amennyiben a kivonuló szolgálat ellenőrzése nem tár fel bűncselekményre utaló nyomot, és a Megrendelő vagy megbízottja nem tud a helyszínen megjelenni, így a kiváltó ok ismeretlen marad, - vagy a Megrendelő, illetve meghatalmazottja a kivonuló szolgálatot a helyszínről levonultatja - vagy érvényes jelszóval a kivonulást lemondja, - vagy a Megrendelő nem biztosítja Szolgáltatónak az objektumba történő bejutást a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem tartozik felelősséggel. - vis maior esetén (olyan természetes okból származó szolgáltatás kiesés, amelyet körültekintés, szorgalom és odafigyelés sem akadályozhat meg). 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 a Megrendelőnek. Járadékfizetési kötelezettség esetén kárösszegként a járadék tőkeértékét kell számításba venni. A Szolgáltató a bekövetkezett károkat a biztosító által nem térített igazolt kár esetén maximum 5.000.000 Ft értékben téríti meg, amennyiben a felelőssége fennáll. Szolgáltató a káresemény kivizsgálását a káresemény és a kár tényleges bekövetkezését, a Szolgáltató szerződésszegő magatartását, valamint az okozati összefüggést és a kár összecszerúságát 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 vizsgálat lezárultát követő 45 napon belül köteles a károsultnak megfizetni. Szolgáltató tájékoztatja Megrendelőt, hogy a vizsgálatot kizárólag a rendőrségi (esetleges egyéb hatósági) vizsgálat után, a rendőrségi (esetleges hatósági) határozat alapján annak Szolgáltató általi kézhezvételének napjával kezdi meg. Megrendelő a kártérítési igényét megalapozó valamennyi iratot köteles haladéktalanul Szolgáltatónak megküldeni. A Megrendelőnek a Szolgáltatóval szembeni kárigénye a kár keletkezésétől számított egy év alatt elévül. Megrendelő köteles a károk megelőzése és elhárítása érdekében minden tőle elvárható intézkedést megtenni, a vonatkozó előírásokat mindenkor és maradéktalanul betartani. A Szolgáltató maga, vagy képviselője újján 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. A káresemény bekövetkezése után a Megrendelő szabadon választhat, hogy - a Szolgáltatóhoz fordul



kártérítésért; mely esetben a Szolgáltatónak szolgáltatási felelősségbiztosítási fedezetet nyújtó biztosítótól, a szolgáltatási szerződésben meghatározott maximált kártérítési értékhatárig kaphat kártérítést a szolgáltatási szerződés rendelkezései szerint, vagy a saját biztosítása alapján rendezi a kárt. A Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy a Megrendelő ugyanarra a vagyontárgyra nem igényelhet két helyről kártérítést, ugyanis ez jogszabályba ütközik (jogalap nélküli gazdagodás). A Szolgáltató nem köteles megfizetni a Megrendelő más forrásból megtérült kárát. A fentiek nem zárják ki azt, hogy a kár részét a Megrendelő a saját biztosítójával téríteti meg és a másik a saját biztosítással nem megtérülő részét pedig a Szolgáltatóval, illetve annak felelősségbiztosítási fedezetét nyújtó biztosítójával téríteti meg a szolgáltatási szerződésben meghatározott maximált kártérítési értékhatárig. A Szolgáltató felhívja ugyanakkor a Megrendelő figyelmét arra, hogy a szolgáltatási szerződés megkötése nem helyettesíti a védendő objektum és az abban elhelyezett vagyontárgyak tekintetében vagyonbiztosítás megkötését. A Megrendelő kötelezettségei a Szolgáltató felé történő kárigény benyújtásakor a kárbejelentésnek tartalmaznia kell: - a kárbejelentőt, illetve a Megrendelő 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 a Megrendelő által meghatalmazott személy nevét, címét és telefonszámát, - a kárrendezéshez szükséges minden egyéb lényeges információt, - rendőrségi jegyzőkönyv másolata, - megrendelő érvényes és igazolt vagyonbiztosítási kötvényét és az érvényesség igazolását. Amennyiben a káreseménnyel összefüggésben hatósági, illetve szakértői eljárás volt folyamatban, úgy az annak során hozott határozatot, szakvélemény eredeti példányát köteles a Megrendelő a Szolgáltatónak bemutatni, az arról készült másolatot átadni. A kár összezszerűségét hitelt érdemlően igazoló bizonylatokat Megrendelő köteles a bejelentéssel egyidejűleg Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató kártérítés kötelezettsége nem áll fenn, amennyiben a Megrendelő 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. Amennyiben a káresemény előidézője és/vagy betörés elkövetője elfogásra kerül minden kártérítés az elkövetőt terheli, függetlenül az elfogás helyétől és idejétől.

### **Egyéb rendelkezések**

A kapcsolattartás a felek között történhet szóban és írásban. 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 ilyenek minősítik a fax, SMS, e-mail üzeneteket, amennyiben azok a fenti követelményeknek megfelelnek.) Ha az ÁSZF másként nem rendelkezik a jognyilatkozatnak nem minősülő nyilatkozatot szóban és írásban is megtehetik a felek. A Megrendelő szolgáltatási szerződésben szereplő telefonszáma egyidejűleg jelenti azt a telefonszámot, melyen a Megrendelőt a szerződéssel kapcsolatos tájékoztatás esetén szóban értesíteni lehet. A Szolgáltató jogosult a számlaleveleket, reklamáció vagy panasz kivizsgálásáról való tájékoztatást egyszerű (nem ajánlott vagy nem térítvevényes) küldeményként megküldeni a Megrendelő részére. A számlalevéllel kiküldött tájékoztatás érvényesen közöltnek tekintendő. Megrendelő a szolgáltatási szerződésben rögzített adataiban (ideértve az értesítendő személy adatait is), valamint a kockázatelemzésben rögzített jellemzőiben bekövetkező változásról (ideértve azt az esetet is, ha a védendő objektum tulajdonosának, használatjának 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 Megrendelő köteles viselni, Szolgáltató e körben felelősségét teljes mértékben kizárja, illetve indokolt esetben kártérítési vagy egyéb igénnyel is jogosult fellépni. A Szolgáltató a Megrendelő személyes adatait a weboldalán elérhető adatvédelmi tájékoztató rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A Megrendelő a szolgáltatási szerződés aláírásával elismeri, hogy az Adatvédelmi Szabályzatot előzetesen megismerte, és kifejezetten hozzájárul a személyes adatok jelen tájékoztatóban meghatározottak szerinti kezeléséhez. Szolgáltató jogosult bármely szerződési kötelezettsége teljesítéséhez jogszabályban előírt feltételeknek megfelelő alvállalkozót igénybe venni, és ezáltal akár közvetített szolgáltatást nyújtani. Szolgáltató az általa igénybe vett alvállalkozótól beszerzi a tudomásukra jutott adatokra vonatkozó titoktartási nyilatkozatot. Amennyiben Megrendelő a telepítéskor, felcsatlakozáskor nem tartózkodik a helyszínen, úgy a Ptk.6:19. -ának 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. Szolgáltató megfelelően tájékoztatja a Megrendelőt a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdéstről, így az igénybe vehető szolgáltatásokról, a szolgáltatások igénybevételeért fizetendő díjakról, a szolgáltatás műszaki színvonalával és feltételeivel kapcsolatos változásokról. A szolgáltatással kapcsolatos Megrendelői igények kielégítése, illetve a Megrendelő megfelelő tájékoztatása érdekében a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Jognyilatkozat megtételére a Megrendelő (természetes személy esetén a természetes személy, egyéb jogalany esetén annak törvényes képviselője) vagy írásos meghatalmazottja jogosult; Szolgáltató részéről a Távfelügyeleti üzemeltető 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.) Megrendelő részéről a Megrendelő által megadott Értesítendő személyek, a Megrendelő, 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. A felek közötti jogviszonyra irányadó a 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről, a 2005. évi CXXXIII. törvény a Személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól, a 22/2006.(IV.25.) BM rendelet a Személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény végrehajtásáról rendelkezései. Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételeivel kapcsolatosan a Távfelügyeleti központ, ügyfélszolgálat, hibaelhárítási központ és a Megrendelő, és/vagy Megrendelő



által megbízott és/vagy Megrendelő nevében eljáró személy között telefonon elhangzott beszélgetések rögzítésére és archiválására az Adatvédelmi Szabályzatban foglaltak szerint.

Az objektum használatának átengedése: Megrendelő 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 Megrendelő köteles viselni. A távfelügyeleti szerződés a Megrendelő objektum-, élet- és baleset-, valamint vagyonbiztosítását nem helyettesíti. Megrendelő kötelezettséget vállal, hogy a távfelügyelettel érintett objektumra a távfelügyeleti szerződés hatálya alatt mindenkor érvényes lakás-biztosítással és vagyonbiztosítással rendelkezik.

Érvényes: 2025.01.01-től

