
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

VERENA '03 KFT. • Hatályos: 2026. szeptember 15-től

TARTALOMJEGYZÉK

1. Preambulum
2. A Szolgáltató elérhetőségei
3. Fogalommeghatározások
4. A Szolgáltatás tartalma és igénybevételének feltételei
5. Az átjelző rendszer által generálható jelzések köre
6. Díjak, számlázás és fizetési feltételek
7. A szerződés módosítása és adatváltozások bejelentése
8. A szolgáltatási jogviszony szünetelése és korlátozása
9. A szerződés megszűnése és a felmondási idő szabályai
10. A Szolgáltató felelőssége és a kártérítés felső határa
11. Egyéb és záró rendelkezések

1. PREAMBULUM

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) célja, hogy a VERENA '03 Kft. mint Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott országos objektumvédelmi és biztonságtechnikai szolgáltatások igénybevétele során a Megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő) és a Szolgáltató jogait, kötelezettségeit általánosan, keret jelleggel szabályozza.

A Szolgáltató által a Megrendelőnek nyújtott Szolgáltatás pontos típusát, egyedi díját és a speciális feltételeket a Felek között létrejövő Egyedi Szolgáltatási Szerződés tartalmazza. A szerződésben rögzített szolgáltatási díj a Megrendelő használatában lévő behatolás- vagy támadásjelző rendszer, tűzjelző rendszer, illetve kamerarendszer távfelügyeletét – kamerarendszer esetén a Virtuális Portás szolgáltatási csomagot – foglalja magába. A szolgáltatási díj nem tartalmazza a rendszeres vagy eseti karbantartási, javítási, akkumulátorcserélési és helyszíni állandó élőerős őrzési feladatok költségeit.

A Szolgáltató rendelkezik a tevékenység végzéséhez szükséges hatósági engedélyekkel és szakmai vagyonvédelmi felelősségbiztosítással. Jelen ÁSZF valamennyi Egyedi Szolgáltatási Szerződés elválaszthatatlan részét képezi. Az Egyedi Szerződés aláírásával a Megrendelő kifejezetten elismeri és tanúsítja, hogy az ÁSZF tartalmát a szerződés megkötését megelőzően megismerte, megértette és azt magára nézve kötelezőnek fogadta el.

2. A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGEI

Megnevezés	Elérhetőség / Adat
Cégnév	VERENA '03 Korlátolt Felelősségű Társaság (VERENA '03 Kft.)
Székhelye	2146 Mogyoród, Fóti út 9.
Telephely / Központi Iroda	2146 Mogyoród, Hungaroring u. 2/A.
Központi e-mail cím	iroda@verena.hu
Hivatalos weboldal	www.verena.hu
24 órás Diszpécserközpont	+36 20 772 1012, +36 20 772 1013
HelpDesk és Hibabejelentés	+36 20 772 1012
Üzletkötés és Értékesítés	+36 20 772 1010
Cégvezetés	+36 20 772 1009, +36 20 772 1008

3. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Megrendelő (Megbízó): Az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet, aki a Szolgáltatóval Egyedi Szerződést köt a szolgáltatások igénybevételére. Az Egyedi Szerződés és az ÁSZF közötti esetleges ellentmondás esetén minden esetben az Egyedi Szerződés speciális rendelkezései az irányadók.

Helyi Riasztó- vagy Kamerarendszer: A védendő objektumban felszerelt elektronikus behatolásjelző, tűzjelző, beléptető vagy kamera rendszer, amely az átjelzést és a távfelügyelet alapját biztosítja. A

helyi rendszer rendeltetésszerű működtetéséért és műszaki készenlétéért a Megrendelő tartozik felelősséggel.

Védendő Objektum (Helyszín): Az Egyedi Szerződésben kockázatvállalási helyként megjelölt ingatlan vagy terület, ahová a riasztási esemény során a Szolgáltató kivonuló szolgálata irányításra kerül.

Távfelügyeleti Központ: A Szolgáltató által üzemeltetett, 0-24 órás folyamatos diszpécserközpont, amely fogadja, naplózza a helyi rendszerek elektronikus jelzéseit, és végrehajtja az intézkedési protokollokat.

Értesítendő Személy: A Megrendelő által írásban kijelölt olyan személy, akit a diszpécserközpont riasztás vagy műszaki hiba esetén telefonon értesít, és aki a titkos jelszó birtokában jogosult intézkedést kérni vagy lemondani.

Kapcsolattartó: A Megrendelő által kijelölt személy, aki jogosult a szerződés létrejöttével, módosításával, megszűnésével vagy pénzügyi egyenlegekkel kapcsolatos hivatalos kommunikációra.

Értesítés: Minden olyan hivatalos tájékoztatás, adatközlés vagy hibabejelentés, amely nem minősül közvetlen jognyilatkozatnak.

Jognyilatkozat: Minden olyan írásbeli nyilatkozat, amely közvetlen joghatás kiváltására alkalmas (pl. a szerződés megkötése, módosítása vagy felmondása).

Kézbesítési vélelem: A postai úton továbbított hivatalos küldemények a feladást követő 5. napon abban az esetben is kézbesítettnek tekintendők, ha azok a postától „nem kereste”, „ismeretlen címzett”, „nem vette át” vagy „elköltözött” jelzéssel érkeznek vissza a feladóhoz.

Kivonuló Szolgálat (Járőr): A személy- és vagyonvédelmi törvényben (SzVMt.) meghatározott engedélyekkel rendelkező járőregység, amely riasztási esemény esetén – az Egyedi Szerződés eltérő rendelkezése hiányában – a jelzés beérkezéstől számított maximum 15 percen belül az objektumhoz kiérkezik.

4. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA ÉS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

4.1. Helyszínbiztosítás: Amennyiben a kivonuló járőr a helyszínen nyilvánvaló bűncselekményre utaló nyomokat (pl. betörés, rongálás) tapasztal, a Szolgáltató a kikerkezéstől számított első 30 (harminc) percben díjmentesen biztosítja a helyszínt. Ezt követően a Megrendelő külön kérésére a járőr maximum 2 (kettő) órán keresztül a helyszínen marad az aktuális élőerős területőrzési díj felszámítása mellett. Amennyiben a Megrendelő nem kér helyszínőrzést, vagy a megadott telefonszámokon nem elérhető, a járőr a helyszínről levonul, és a Szolgáltató a levonulást követően keletkezett károkért felelősséget nem vállal.

4.2. A szerződéskötés folyamata: A szerződéskötést a leendő Megrendelő szóbeli vagy írásbeli ajánlatkérése előzi meg, amelyet a Szolgáltató által végzett helyszíni felmérés követ. A Szolgáltató ajánlati kötöttsége az ajánlat átadásától számított 30 napig áll fenn. A Szolgáltató jogosult az ajánlatadást vagy szerződéskötést megtagadni, ha a GPRS/GSM lefedettség nem megfelelő, ha a Megrendelő tulajdon- vagy használati joga nem tisztázott, vagy ha a leendő Megrendelőnek 60 napot meghaladó lejárt tartozása van a Szolgáltató felé.

4.3. Ráutaló magatartással létrejövő jogviszony: Amennyiben a helyi átjelző rendszer felprogramozása és a Távfelügyeleti Központra való felcsatlakozása a szerződés írásbeli aláírását megelőzően megtörténik, a szolgáltatási jogviszony a szolgáltatás tényleges igénybevételével (ráutaló

magatartással) létrejön. A Megrendelő ebben az esetben is köteles a Szolgáltató által megküldött szerződést aláírva, postafordultával haladéktalanul visszajuttatni.

4.4. A szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja: A szolgáltatásnyújtás hivatalos kezdő időpontja az aláírt szerződés Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 3. munkanap vége. A szerződés beérkezése előtti időszakban (a felcsatlakozást követően) a Szolgáltató figyeli a jelzések és megteszi a szükséges intézkedéseket, de ebben az átmeneti időszakban kizárólag 1 db Értesítendő Személy hívását vállalja, és a működésért kártérítési felelősséget semmilyen címen nem vállal.

5. AZ ÁTJELZŐ RENDSZER ÁLTAL GENERÁLHATÓ JELZÉSEK KÖRE

A Szolgáltató diszpécsterszoftverei valamennyi alábbi jelzéstípus fogadására és kezelésére alkalmasak, a tényleges kommunikációt azonban a Megrendelő helyi rendszerének egyedi műszaki tulajdonságai határozzák meg:

- Betörésselzés és Zónakövetés: Illetéktelen behatolás jelzése. Zónakövetés esetén a rendszer sorozatiasztások útján képes azonosítani a behatolás pontos helyét és az elkövető mozgását az objektumon belül.
- Tűzjelzés: A helyi tűzjelző központ vagy füstérzékelők által küldött automatikus vészjelzés.
- Támadás- és Pánikjelzés: Emberi élet védelme érdekében indított riasztás, amely a nap 24 órájában, a riasztórendszer kikapcsolt állapota mellett is azonnali, késleltetés nélküli járőrkivonulást von maga után. Ezen jelzések esetén a kivonulás lemondására vagy a járőr visszafordítására nincs lehetőség.
- Nyitás-zárás és Kényszerített kikapcsolás: A rendszer élesítésének és hatástalanításának naplózása felhasználói kódok szerint. Kényszerített kikapcsolás esetén az operátor látja, hogy a hatástalanítás fenyegetés hatására történt, így titkos riasztási protokoll lép életbe.
- Műszaki és hálózati jelzések (Áramszünet, Akkumulátor hiba): A rendszer jelzi a tápellátási problémákat és az akkumulátor kritikus merülését az eszközök folyamatos védelme érdekében, kivéve, ha a Megrendelő ettől írásban kifejezetten eltérően rendelkezik. Amennyiben az áramellátás 6 órán belül helyreáll, külön értesítést a Szolgáltató nem küld.

6. DÍJAK, SZÁMLÁZÁS ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

6.1. A Megrendelő az Egyedi Szerződésben meghatározott szolgáltatási díjat köteles megfizetni. A havidíjak nem tartalmazzák a helyi rendszer eseti javítási, akkumulátorcserélési vagy nem rendeltetésszerű használatból eredő kiszállási költségeit.

6.2. Számlázási határidő: A Szolgáltató a számlát az Egyedi Szerződés szerinti gyakorisággal állítja ki. A számlák fizetési határideje alap esetben a kiállítástól számított 8 naptári nap, fizetés banki átutalás.

6.3. Díjmódosítás (Inflációkövetés): A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási díjakat évente egyszer, a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által közzétett előző évi fogyasztói árinfláció mértékéhez igazítva egyoldalúan módosítani, amelyről legalább 30 nappal korábban írásban vagy e-mailben értesíti a Megrendelőt.

6.4. Téves riasztások lemondási ideje: Téves betörési vagy technikai riasztás esetén a Megrendelőnek a jelzés elindulásától számított 2 percen belül lehetősége van a riasztás telefonos lemondására a diszpécserközpont számain (+36 20 772 1012, +36 20 772 1013), a titkos lemondó jelszó megadásával. Ebben az Arrays-ben/ esetben a járőr visszafordul, és az intézkedés díjmentes.

Pánik- és támadásjelzés esetén a fenti 2 perces időablakban sem mondható le a kivonulás. Amennyiben a kivonulás lemondása a 2 perces határidőn túl történik, vagy a kivonulás a Megrendelő helyi rendszerének hibájából indokolatlanul valósul meg, a Szolgáltató jogosult a téves kivonulás költségét kiszámlázni. A hatóságok felé keletkező téves riasztási bírságokat teljes egészében a Megrendelő viseli.

7. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA ÉS ADATVÁLTOZÁSOK BEJELENTÉSE

7.1. Jelen szerződés és az intézkedési protokollok módosítása kizárólag írásban érvényes.

7.2. A Megrendelő köteles haladéktalanul, írásban bejelenteni, ha az objektumon olyan építészeti, szervezeti vagy telekommunikációs változásokat (pl. telefonszám-csere, internet-szolgáltató váltás, router-csere, vonalminőség váltás) kíván alkalmazni, amelyek befolyásolhatják az átjelző rendszer működését. A Szolgáltató kizárólag az írásban benyújtott módosításokat regisztrálja. A bejelentés elmaradásából eredő károkért és szolgáltatáskiesésekért a Szolgáltató minden felelősséget kizár.

8. A SZOLGÁLTATÁSI JOGVISZONY SZÜNETELÉSE ÉS KORLÁTOZÁSA

8.1. Megrendelői szüneteltetés: A Megrendelő írásbeli nyilatkozattal kezdeményezheti a szolgáltatás szüneteltetését, amennyiben lejárt tartozása nincs. A szünetelés kezdő időpontja legkorábban a nyilatkozat kézhezvételétől számított 3. munkanap. A szünetelés ideje alatt a Szolgáltató kötelezettségei nem állnak fenn, és a szünetelés időtartamára a Szolgáltató az Egyedi Szerződés szerinti rendelkezésre állási díjat jogosult felszámítani. A szünetelés egy naptári éven belül nem haladhatja meg a 6 hónapot (hűségsszerződés esetén a 2 hónapot, amellyel a hűségidő automatikusan meghosszabbodik).

8.2. Szolgáltatói korlátozás (Tartozás miatt): Amennyiben a Megrendelő oldaláról 30 napon túli díjtartozás áll fenn, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást egyoldalúan, külön értesítés nélkül szüneteltetni vagy korlátozni (pl. a GPRS SIM kártyát letiltani, vagy a járőr kivonulást felfüggeszteni). A Szolgáltató a szolgáltatást kizárólag akkor élesíti vissza, ha a teljes fennálló tartozás hiánytalanul jóváírásra került a Szolgáltató bankszámláján. A korlátozás ideje alatt bekövetkező vagyoni védelmi károkért a Szolgáltató nem felel.

8.3. Tervezett üzemszünet: A Szolgáltató által végzett előre tervezett karbantartási vagy rendszerfejlesztési leállásokról (üzemszünet) a Szolgáltató köteles előzetesen írásban (e-mail, SMS vagy posta) értesíteni a Megrendelőt. Ha az üzemszünet meghaladja a 3 napot, a Szolgáltató a következő havi díjat időarányosan csökkenti.

9. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ÉS A FELMONDÁSI IDŐ SZABÁLYAI

9.1. Rendes felmondás: Határozatlan idejű szerződés esetén bármelyik Fél jogosult a megállapodást írásban, indokolás nélkül, 30 napos felmondási idővel felmondani a naptári hónap utolsó napjára. A felmondást írásban, saját kezűleg vagy cégszerűen aláírt nyilatkozatban, ajánlott levélben vagy az iroda@verena.hu e-mail címre kell eljuttatni. Határozott idejű (hűségidős) szerződés rendes felmondással nem szüntethető meg.

9.2. Rendkívüli felmondás (Súlyos szerződésszegés): Súlyos szerződésszegés esetén a sérelmet elszenvedő Fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a másik Fél az írásbeli felszólításban biztosított 8 napos póthatáridő alatt sem szünteti meg a jogsértést vagy nem rendezi a felmerült kárt.

- Súlyos szerződésszegésnek minősül a Megrendelő részéről: A 2 havi díjtartozás, a rendszer nem rendeltetésszerű használata vagy megrongálása, a műszaki feltételek biztosításának elmulasztása, vagy ha a cég felszámolás, kényszersztörítés alá kerül.
- Súlyos szerződésszegésnek minősül a Szolgáltató részéről: Ha a szolgáltatást igazolhatóan a szerződéstől eltérően nyújtja, vagy ha a saját hibájából eredő leállás két naptári hónap átlagában a 7 munkanapot, vagy egybefüggően a 240 órát meghaladja.

9.3. Díjigény a felmondási idő alatt: A Szolgáltató a felmondás benyújtását követően is maradéktalanul biztosítja a szükséges technikai és humán erőforrásokat a felmondási idő utolsó napjáig. A Szolgáltató a teljes szolgáltatási díjra jogosult a felmondási idő alatt, függetlenül attól, hogy a Megrendelő helyi rendszeréből egyáltalán nem, vagy csak rendszertelenül érkeznek be jelzések a központba.

9.4. Eljárás a megszűnés után (Leszerelés és leprogramozás): A szerződés megszűnését követő 60 napon belül a Felek kötelesek egymással pénzügyileg és eszközök szerint elszámolni. A Megrendelő köteles gondoskodni a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök (pl. GPRS átjelző modul, kihelyezett SIM kártya) Szolgáltató által történő díjköteles leszereléséről és visszaszolgáltatásáról, valamint a távfelügyeleti szoftverből való leprogramozásáról. Amennyiben a Megrendelő a leprogramozást vagy leszerelést nem a Szolgáltatóval végezteti el, az ebből eredő esetleges hálózati hibákért és károkért kizárólag a Megrendelő felel.

10. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE ÉS A KÁRTÉRÍTÉS FELSŐ HATÁRA

10.1. Felelősségkizárás hálózati és adatátviteli hibákra: A Szolgáltató kifejezetten kizárja a felelősségét a diszpécserközpont által nem fogadott, elmaradt vagy hibás elektronikus jelzésekért és az azokból eredő károkért, amennyiben a jelzés elmaradása a Megrendelő helyi riasztójának műszaki hibájából, vagy a külső kommunikációs csatornák (internetkapcsolat kimaradása, GSM/GPRS télerőhiány, mobiloperátorok országos vagy lokális hálózati hibája, leállása, tartós áramszünet vagy egyéb Vis Maior/Havaria helyzet) következménye.

10.2. Speciális értéktárgyak és közvetett károk kizárása: A Szolgáltató nem vállal felelősséget az objektumban tárolt készpénz, valuta, hitelkártyák, értékpapírok, nemesfémek, ékszerek, drágakövek, antik tárgyak, képzőművészeti alkotások és idegen tulajdonú vagyontárgyak eltűnése vagy sérülése esetén. A Szolgáltató szintén nem felel a vagyontárgyak eszmei (érzelmi, történeti) értékéért, valamint az elmaradt haszonért és közvetett üzleti károkért (üzletmenet-kiesés, kötbérek, állásidőre kifizetett bér).

10.3. Kártérítési összeghatár: A Szolgáltató kizárólag a bizonyíthatóan a saját szolgáltatásával közvetlenül összefüggő, a járőrök vagy diszpécserok felróható szándékos kötelezettségszegéséből vagy súlyos gondatlanságából eredő közvetlen dologi kár, személyi sérülés vagy haláleset esetén tartozik felelősséggel. A Szolgáltató kártérítési felelősségének felső határa káreseményenként és mindkét Fél tekintetében egyaránt maximum 5.000.000 Ft (ötmillió forint).

10.4. Biztosítási és MABISZ feltételek: A kártérítés kötelező alapfeltétele, hogy a Megrendelő az ingatlanra érvényes vagyon- és lakásbiztosítással rendelkezzen, és az objektum mechanikai, valamint elektronikai védelmi szintje teljes mértékben feleljen meg a Magyar Biztosítók Szövetsége (MABISZ) vonatkozó ajánlásainak. A kárrendezés kizárólagos alapja a Szolgáltató által a Generali Biztosítónál vezetett szakmai felelősségbiztosítási kötvény.

11. EGYÉB ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

11.1. Adatvédelem (GDPR) és Hangrögzítés: A Szolgáltató a Megrendelő és az értesítendők személyes adatait a mindenkor hatályos európai uniós adatvédelmi rendelet (GDPR) és a hazai Infotv. előírásai szerint kezeli. A Megrendelő tudomásul veszi és kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a távfelügyeleti központba beérkező és onnan indított telefonbeszélgetéseket a rendszer biztonsági, bizonyítási és minőségbiztosítási okokból rögzíti és archiválja. Reklamáció vagy jogvita esetén a Megrendelő a hangfelvételekbe kizárólag a saját személyes adatai vonatkozásában jogosult betekinteni vagy azok visszahallgatását kérni.

11.2. Az objektum használatának átengedése: Amennyiben a Megrendelő a védendő objektum használatát bármilyen jogcímen (pl. bérlet, alvállalkozás) átengedi egy harmadik személynek, a Megrendelő köteles a használatot teljeskörűen tájékoztatni a távfelügyeleti szolgáltatás fennállásáról, működéséről és a kódok használatáról. A tájékoztatás elmaradásából eredő károkat a Megrendelő viseli, és a szerződésben foglaltak betartásáért a Szolgáltató felé továbbra is a Megrendelő tartozik kizárólagos felelősséggel.

11.3. Alvállalkozók és Belépési felhatalmazás: A Szolgáltató jogosult a szerződéses kötelezettségei teljesítéséhez (pl. eseti kivonulások ellátásához) a jogszabályi feltételeknek megfelelő szakmai alvállalkozókat igénybe venni, és ezáltal közvetített szolgáltatást nyújtani. A Megrendelő kifejezett felhatalmazást ad a járőröknek, hogy riasztás vagy közvetlen veszély esetén a magán- vagy céges területre beléphessenek, és ott a károk enyhítése érdekében intézkedhessenek.

11.4. Jogviták és Irányadó jog: Jelen ÁSZF-ben és az egyedi szerződésekben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) és a személy- és vagyonvédelmi törvény (SzVMt.) rendelkezései az irányadók. A Felek esetleges vitáikat elsősorban békés úton rendezi. Ennek sikertelensége esetére a pertárgy értékétől függően a Gödöllői Járásbíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Érvényes és hatályos: 2026. szeptember 15-től