

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK OBJEKTUM TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSHEZ

A szolgáltató és az előfizető között létrejövő szerződéses jogviszonyt az Egyedi szolgáltatási szerződésben, a jelen Általános szerződési feltételekben (továbbiakban: Ászf.) és a Szolgáltató objektumvédelmi távfelügyeleti szolgáltatására vonatkozó Üzletszabályzatában foglalt rendelkezések együttesen szabályozzák. Amennyiben az Egyedi szolgáltatási szerződés, az Ászf. vagy az Üzletszabályzat között eltérés van, abban az esetben mindenkor elsősorban az Egyedi szolgáltatási szerződésben, másodsorban az Ászf.-ben és harmadsorban az Üzletszabályzatban foglaltak irányadók.

I. Fogalmak

Szolgáltató: G4S Biztonsági Szolgáltatások Zrt. (1033 Budapest, Polgár utca 8-10., cg.: 01-10-044613)

Előfizető: 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: Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató és az Előfizető (a továbbiakban együtt: Felek) szolgáltatási szerződést kötnek, amely az Egyedi szolgáltatási szerződésből, valamint az annak mellékletét képező Általános szerződési feltételekből, Üzletszabályzatból és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyilatkozatokból áll. Az Egyedi szolgáltatási szerződés és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyilatkozatok, az Üzletszabályzat valamint a jelen Ászf. közötti eltérés esetén elsősorban az Egyedi szerződés rendelkezései, másodsorban a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyilatkozatok, harmadsorban az Ászf., utolsó sorban pedig az Üzletszabályzat rendelkezései az irányadók.

Azonosítás: Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatásnyújtás keretében a Szolgáltató és az Előfizető közötti a Szolgáltató diszpécserközpontján 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. 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.

Védendő objektum: Olyan objektum, amelyre az objektumvédelmi távfelügyeleti szolgáltatást a Szolgáltatási szerződés alapján az Előfizető igénybe veszi, és amelyben elhelyezett helyi riasztórendszer a Szolgáltató távfelügyeleti központjára felprogramozásra (csatlakoztatásra) került.

Az objektumvédelmi szolgáltatási módok típusai (amelyek az Üzletszabályzatban kerülnek meghatározásra)

Kapcsolt vonalas rendszeren nyújtott szolgáltatás;

Kiemelt biztonságú rendszeren nyújtott szolgáltatás;

Rádiós rendszeren nyújtott szolgáltatás;

GSM alapszolgáltatás (Előfizető GSM átjelző eszköze és SIM kártyája);

GSM+ kapcsolt vonalas szolgáltatás (továbbiakban GSM +);

GSM komplett szolgáltatás (GSM/GPRS Silver);

GSM átviteli megoldáson (GPRS) működő kiemelt biztonságú szolgáltatás (GPRS Gold);

Helyi riasztórendszer: A 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 használható jelzések köre: A Helyi riasztórendszer által továbbítandó, az Üzletszabályzatban részletesen megjelölt egyes jelzések a Szolgáltatási szerződés alapján, az Előfizető igényei szerint kerülnek aktiválásra. Valamennyi Szolgáltatási szerződésnél az igénybevett

Helyi riasztórendszer típusa, beállítása, és Előfizető Szolgáltatási szerződésben megjelölt igényei szerint kerül alkalmazásra egy vagy több, vagy akár valamennyi jelzéstípus a fentiek közül.

Távfelügyeleti központ: Diszpécser vagy figyelőközpont, 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, illetve külön megállapodás alapján más - Előfizető által megjelölt – felügyeleti szervhez, harmadik személyhez. Riasztásjelzésnek tekintendők azok a jelzések, melyek a védendő objektum nem rendeltetésszerű használatakor (pl: objektum feltörése) keletkeznek, illetve objektum feltörésére vonatkozó, Előfizető általi telefonos bejelentések is.

Kivonuló szolgálat: a Szolgáltatási szerződés ilyen tartamú rendelkezése estén a 2005. évi CXXXIII. törvényben (illetve a mindenkor érvényben lévő jogszabályokban) meghatározott jogosultságokkal és engedéllyel rendelkező személy és vagyonőr helyszínre küldése a Szolgáltató által, riasztás jelzés esetén, a személyi és vagyoni károk mérséklésének, illetve elhárításának céljából.

A Szolgáltató kivonuló szolgálatának kötelezettsége kizárólag az alábbiakra korlátozódik:

- a védendő objektum címére (továbbiakban: Helyszín) való kivonulás. Szolgáltató kijelenti, Előfizető pedig tudomásul veszi és elfogadja, hogy Kivonuló Szolgálat a Helyszínre a Szolgáltatási szerződésben meghatározott módon köteles kivonulni, az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Kivonuló Szolgálat tagjait rendőrhatalósági jogosultságok nem illetik meg, intézkedés tételére csak normál állampolgári jogosultságai körében jogosultak.
- a Helyszínen a védendő objektum körbejárása, bűncselekmény elkövetésére utaló egyértelmű külső nyomok keresése, erről az Előfizető értesítése.

A kivonuló szolgálat a védett objektumból érkező, a távfelügyeleti központ által regisztrált jelzés alapján, a jelzésnek a távfelügyeleti központba történő beérkezésétől számított 15 percen belül az objektumhoz kiérkezik, kivéve, ha a Szolgáltatási szerződés más vállalási időt tartalmaz a kivonulási időtartamra vonatkozóan.

Rendőrségi intézkedés: a szolgáltatási szerződés ilyen tartamú rendelkezése estén a Helyi riasztórendszerből a Riasztás-fogadó központba érkező riasztás-jelzések ellenőrzésére az intézkedésre jogosult rendőrhatalóság riasztása a Távfelügyeleti központ által a Szolgáltatási szerződésben foglaltak alapján, és a rendőrség, vagy egyéb illetékes hatóság saját belátása, rendelkezésére álló kapacitása alapján való eljárása, mely eljárásáért Szolgáltató felelősséget nem vállal. Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét, hogy a rendőrhatalóság Távfelügyeleti központ általi értesítése nem pótolja az Előfizető vagy az objektum-tulajdonos általi jognyilatkozatokat (feljelentés).

Tűzvédelmi szolgáltatás: a Szolgáltatási szerződés ilyen tartamú rendelkezése estén tűzvédelmi szolgáltatás magában foglalja az Előfizetőknél elhelyezett berendezések által generált jelzések eljuttatását a tűzoltósághoz és/vagy jelzések alapján a tűzoltóság értesítését.

Díjköteles (esemény nélküli, riasztó jelzésre történő) kivonulás: Minden olyan, a Távfelügyeleti központba a védendő objektumból, vagy az Előfizetőtől érkezett jelzés alapján történt kivonulás, amelynek eredményeképpen alaposan feltételezhető, hogy a riasztás-jelzés nem bűncselekmény, vagy annak kísérlete kapcsán történt, illetve a helyszínen nem találhatók bűncselekmény elkövetésére utaló egyértelmű nyomok (pl: a védendő objektumba történő betörés nyomai).

Amennyiben a riasztást követően az Előfizető a távfelügyeleti központba történt beérkezésétől számított 2 percen belül, azaz a biztonsági intézkedéskésleltetés alatt a helyszínen a riasztást érvényes felhasználói kód segítségével megszünteti, a riasztás nem minősül éles riasztásnak, ezért azt semmilyen intézkedés nem követi. Ezen felül az Előfizető jogosult a riasztást annak a távfelügyeleti központba történt beérkezését követő 2 perc 30 másodpercen belül lemondó kóddal a riasztás lemondás telefonszámán lemondani. Ebben az esetben a Szolgáltató nem számítja fel a kivonulás díját. Amennyiben az Előfizető a megadott határidőn túl mondja le a riasztást, a Szolgáltató jogosult a kivonulás díját Előfizető felé kiszámlázni. Szolgáltató a helyi riasztó rendszer távfelügyeletre történő csatlakozását követő 30 napon belül bekövetkezett (díjköteles) kivonulás díját nem számlázza.

Helyszínbiztosítás: A fent említett intézkedések (a védendő objektumhoz bármely okból történő kivonulás) keretében a kivonuló szolgálat védendő objektumhoz való érkezését követő 30 perc

leteltéig a Szolgáltató vállalja a helyszíni biztosítását, amennyiben azt az Előfizető kéri, vagy egyébként is, amennyiben a helyszínen nyilvánvalóan bűncselekményre utaló nyomok vannak. Ezen, 30 perces helyszínbiztosításért a Szolgáltató nem számít fel plusz díjat, a 30 percet meghaladóan azonban a Szolgáltató jogosult helyszínbiztosítási felügyeleti díjat felszámolni, amelynek számítási alapja minden megkezdett 30 perc. A díjat a díjmelléklet tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető illetve megjelölt képviselője a diszpécserközponton keresztül kéri, a kivonuló szolgálat a kiérkezéstől számított maximum 2 órán keresztül a helyszíni élőerős felügyeleti díj ellenében a védendő objektumot őrzi. Ha az Előfizető vagy annak megjelölt képviselője a helyszínrőzést nem kéri, illetve a megadott telefonszámokon nem elérhetőek, a kivonuló szolgálat a helyszínről levonul. Szolgáltató a védett objektumban a levonulást követően keletkezett károkért nem vállal felelősséget.

II. A Szolgáltatás

A szolgáltatás magában foglalja a Helyi riasztórendszer által generált jelzések fogadását a Távfelügyeleti központban, valamint a diszpécserök által a jelzésekre történő, a Szolgáltatási Szerződésben rögzített intézkedések végrehajtását.

Az alapvető- és az alapszolgáltatás már a Szolgáltató rendelkezésre állásával – azaz a Távfelügyeleti központ és a kivonuló szolgálat 24/7/365 időkeretben történő biztosításával - teljesül. Az alapszolgáltatás a szolgáltatási szerződés rendelkezései szerint lehet értesítéssel és kivonulással szolgáltatás. Az értesítéssel szolgáltatás esetében riasztás jelzéskor a Szolgáltató kizárólag az Értesítendők tájékoztatására, míg kivonulással szolgáltatás esetén a Szolgáltató az Értesítendők tájékoztatására és a kivonuló szolgálat védendő objektumhoz való – az egyedi szolgáltatási szerződésben meghatározott időn belüli - kiküldésére vállal kötelezettséget.

A Szolgáltatást, amely folyamatos (24/7/365), az Előfizető az üzletszabályzatban részletesen rögzített műszaki és szerződéses feltételek fennállása esetén jogosult igénybe venni.

Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét, hogy az Ászf. és az Üzletszabályzat rendelkezései a szolgáltatási jogviszonyra az Egyedi szolgáltatási szerződés írásba foglalásától függetlenül irányadók, így különösen, az igénybevett szolgáltatásért Előfizető szolgáltatási díjat köteles Szolgáltató részére fizetni.

Szolgáltatástípusok (amelyek az Üzletszabályzatban kerülnek meghatározásra)

1. alapvető szolgáltatás;
2. alapszolgáltatás
alapszolgáltatáson belüli szolgáltatáskategóriák
 - i. értesítéssel;
 - ii. kivonulással;
3. kiegészítő szolgáltatás;
4. többletszolgáltatás.

A szolgáltatási jogviszony szünetelése

Előfizető kérésére történő szünetelés: Az Előfizető a szolgáltatást általa meghatározott időszakban szüneteltetheti. 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 rendelkezésre állásért csökkentett díjat számít fel. 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. Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás szüneteltetésére az általa esetlegesen vállalt hűségidő alatt, valamint ha határozott idejű szerződéssel rendelkezik, nem jogosult.

Szolgáltató által kezdeményezett üzemszünet: A Szolgáltató az általa tervezett üzemszünetekről az Előfizetőt 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 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.

III. Szolgáltatás díja

Az Előfizető az egyedi szolgáltatási szerződésben foglaltak szerint az igénybevett szolgáltatások alapján az Üzletszabályzatban részletesen rögzített típusú díjakat köteles megfizetni, az Ászf. mellékletét képező mindenkor hatályos Díjmellékletben foglaltak szerint.

Dijemelés

A Szolgáltató minden év január 1. napjával egyoldalúan jogosult díjemelésre, melynek mértéke legfeljebb a tárgyévet megelőző naptári évi bruttó nominális átlagkereseti indexének megfelelő. 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.

Késedelmes fizetés szankciói

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 gazdálkodó szervezetek késedelmes fizetése esetére mindenkor előírt késedelmi kamat mértékével..

Előfizetővel szemben a szolgáltatási díjak nem vagy nem határidőben történő megfizetése esetén Szolgáltató az alábbi szankciók alkalmazására jogosult az Ászf-ben, illetve a vonatkozó jogszabályokban meghatározott módon:

- szolgáltatás felfüggesztése;
- késedelmi kamat követelése;
- szerződés felmondása;
- 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).

Panasz, számlareklamáció: A számlázással kapcsolatos reklamációt, illetve egyébként a szerződéses jogviszonnyal kapcsolatos egyéb panaszt írásban postai úton a Szolgáltató székhelyére címezve, e-mailen pedig az ugyfelszolgalat@hu.g4s.com címem 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.

IV. Szerződés módosítása

A szerződés módosítása – a III. fejezet 2. bekezdésének és a VIII. fejezet idevágó rendelkezéseinek kivételével – csak a felek közös megegyezése alapján, írásban jön létre.

1. Szolgáltatási szerződés megszűnése

A szolgáltatási szerződés megszűnik

- határozott időre kötött szerződés a határozott idő elteltével;
- a Szolgáltató, Előfizető jogutód nélküli megszűnésével, Előfizető halálával,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;

- az egyedi szerződésben, a jelen Ászf- ben, vagy az Üzletszabályzatban rögzített esetekben gyakorolt rendes felmondás esetén, a felmondási idő elteltével;
- azonnali hatályú felmondás esetén a felmondás másik fél általi kézhez vételével;
- 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.

2. Szolgáltatási szerződés megszüntetése

Előfizető részéről

- a. Előfizető bármikor jogosult a határozatlan időre szóló szerződést 60 napos felmondási idővel a szolgáltatóhoz írásban eljuttatott indokolás nélküli felmondással felmondani, azzal, hogy
 - i. a Szolgáltatót díjvisszatérítési kötelezettség nem terheli, ugyanakkor köteles az előfizető által igénybe nem vett szolgáltatás ellenértékének visszatérítésére a szerződés megszűnésének időpontját követő legkésőbb 30 napon belül
 - ii. határozott idejű szerződést Előfizető rendes felmondással nem jogosult megszüntetni. Előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a rendes felmondáshoz való jogát az általa esetlegesen vállalt hűségidő ideje alatt, vagy a határozott idő alatt nem, illetve csak a hűségnyilatkozatban, Egyedi előfizetői szerződésben rögzített kötbérfizetési kötelezettségének teljesítése mellett jogosult gyakorolni.
- b. Előfizető, amennyiben a Szolgáltató által közölt díjemelés mértékével, vagy az Ászf. módosításával, tekintettel arra, hogy az Előfizetőre hátrányos, nem ért egyet, jogosult a szerződést az értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül, legkésőbb azonban a díjemelés vagy a módosítás hatálybalépése előtti napon a Szolgáltatónak megküldött– felmondás indokának megjelölésével - írásbeli nyilatkozattal a díjemelés vagy az Ászf. módosítás hatályba lépésnek napjával felmondani.
- c. Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén bármikor jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani a Szolgáltatóhoz intézett indokolással ellátott felmondással Súlyos szerződésszegésnek minősül Szolgáltató részéről, amennyiben:
 - i. 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.
 - ii. 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.

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.

Szolgáltató részéről

1. Szolgáltató bármikor jogosult a határozatlan időre létrejött szerződést 60 napos felmondási idővel az Előfizetőnek megküldött indokolás nélküli felmondással felmondani azzal, hogy a
 - i. a Szolgáltatót díjvisszatérítési kötelezettség nem terheli, ugyanakkor köteles az Előfizető által igénybe nem vett szolgáltatás ellenértékének visszatérítésére a szerződés megszűnésének időpontját követő legkésőbb 30 napon belül
 - ii. a hűségidővel kötött, vagy egyébként határozott idejű szerződést Szolgáltató rendes felmondással nem jogosult felmondani
2. Szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése esetén bármikor jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani az Előfizetőhöz intézett indokolással ellátott felmondással. Súlyos szerződésszegésnek minősül az Előfizető részéről különösen, de nem kizárólagosan
 - i. az Előfizető részéről 2 havi díj összegét meghaladó díjtartozás;
 - ii. szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevétele;
 - iii. szolgáltatás igénybevételét elősegítő fizikai eszközök nem rendeltetésszerű használata, megrongálása;
 - iv. amennyiben Előfizető a kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettségét súlyosan megszegi,

- v. a rendőrség részéről érkezett megkeresés, igény esetén.

V. A Szolgáltatási szerződés teljesítése

Szolgáltató kötelezettsége a folyamatos (7/24/365) rendelkezésre állás, mely a távfelügyeleti központ üzemeltetéséből és a szolgáltatási szerződés ilyen rendelkezése esetén kivonuló szolgálat biztosításából áll, illetve emellett a szolgáltatási szerződésben foglaltak szerinti intézkedések megtétele a helyi riasztórendszerből a távfelügyeleti központba beérkező jelzések alapján.

Előfizető felelőssége a szolgáltatás rendeltetésszerű igénybevétele, a szolgáltatási – és egyéb szerződéses - díj határidőben történő megfizetése. Nem minősül a Szolgáltatási szerződés felmondásának a Helyi riasztórendszer leszerelése, üzemképtelenné tétele, egyéb megrongálása, ezen esetekben nem mentesül Előfizető a szolgáltatási díjak megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, arra való tekintettel is, hogy Szolgáltató alapvető szolgáltatása a rendelkezésre állással teljesül, melyet nem befolyásol a Helyi riasztórendszer üzemképessége.

A Szolgáltató hatósági jogköröket nem gyakorolhat, ennek megfelelően az Ászf. és a Szolgáltatási szerződés értelmében kizárólagos kötelezettsége az Előfizető Helyi riasztórendszeréből érkező jelzések folyamatos figyelése, és a beérkező jelzéseknek megfelelő, jelen Ászf-ben és a 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 a 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, egyéb hatóság részére továbbítani. Amennyiben a hatóságoknak a kivonulással kapcsolatosan költsége merült fel, azt Előfizető köteles a hatóságok részére közvetlenül megfizetni.

VI. A szerződésszegésért fennálló szolgáltatói felelősség

A szolgáltató kizárólag az Előfizető Helyi riasztórendszeréből 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 úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, vagy bizonyítja, hogy a kárt a szolgáltató érdekkörén kívül eső, elháríthatatlan ok, vagy az előfizető mulasztása, egyéb magatartása idézte elő.

Kivonulásos szolgáltatás esetén amennyiben a kivonuló szolgálat ellenőrzése nem tár fel bűncselekményre utaló nyomot, és az Előfizető vagy megbízottja nem tud a helyszínen megjelenni, és a kiváltó ok ismeretlen marad, valamint az Előfizető, illetve meghatalmazottja a kivonuló szolgálatot a helyszínről levonultatja, a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató kizárólag az olyan 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 egyedileg meghatározott intézkedések Szolgáltatónak felróható okból történő elmulasztásából, vagy nem szerződésszerű teljesítéséből erednek, és amelyek közvetlenül és kizárólagosan a szolgáltatás nyújtásával és a Szolgáltató magatartásával állnak összefüggésben, minden esetben az Előfizetőt ért igazolt és bizonyított kár tekintetében esetenként, vagy egyetlen okra visszavezethető eseménysorozatonként azonban legfeljebb a díjmellékletben meghatározott értékhatárig. A fentiekben rögzített egyetlen korlátozást, kizárást sem lehet alkalmazni a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősség tekintetében.

A Szolgáltató-semmilyen körülmények között nem felel semmilyen kárért, amennyiben

- (i) a kár Előfizető általi felfedezése, vagy
- (ii) azon időpont, amikor az Előfizetőnek ésszerűen fel kellett fedeznie a Kárt

közül a korábbi időponttól számított 15 napon belül az Előfizető az állítólagos kárt a Szolgáltató részére nem jelenti be.

A szolgáltatói felelősség kizárása és a kártérítés részletes szabályait a Szolgáltató vonatkozó Üzletszabályzata tartalmazza

A jelen fejezetben és az Üzletszabályzatban rögzített korlátozásokat, kizárásokat a felek indokoltnak tekintik, és kijelentik, hogy azokat a szerződéssel járó előnyök és az ellenszolgáltatás mértéke megfelelően kiegyenlíti.

VII. Adatkezelés

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait bizalmasan, Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az adatkezelésre és adatvédelemre irányadó, mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Az adatkezelés részletes szabályait az Üzletszabályzat tartalmazza.

Adatváltozás bejelentési kötelezettség: Az Előfizető a szolgáltatási szerződés adataiban történő változásról (ideértve azt az esetet is, ha a védendő objektum tulajdonosának, használgójának személyében átruházás folytán változás következik be) köteles a Szolgáltatót írásban haladéktalanul tájékoztatni, a változás bekövetkeztétől vagy annak tudomásra jutásától számított, legkésőbb 5 napon 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.

VIII. Egyéb rendelkezések

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.

Tájékoztatás: Szolgáltató megfelelően tájékoztatja az Előfizetőt a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdéstről, 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 ügyfélszolgálatot működtet.

Irányadó főbb jogszabályok: 1959. évi törvény a Polgári törvénykönyvről, 2005. évi CXXXIII. törvény a vállalkozás keretében végzett személy és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól, a Személy Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Kamaráról, 24/1998. (VI. 9) BM r. A vállalkozás keretében végzett személy és vagyonvédelmi, valamint magánnyomozói tevékenység szabályairól, a Személy, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamaráról szóló törvény végrehajtásáról.

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.

Ászf. módosítása

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a jelen Ászf-et, és különösen a mellékletét képező szolgáltatás-csomagokat és díjtételeket a Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani. Az Ászf. módosításáról, amennyiben a módosítás az Előfizető által igénybevett szolgáltatás(oka)t érinti, Szolgáltató közvetlenül köteles értesítést küldeni Előfizető részére (levél, számlaüzenet, sms, stb) legalább a változtatások hatályba lépését megelőzően 30 nappal, kivéve, ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó

általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítás kizárólag valamely díj csökkenését eredményezi.

A módosított Ászf- et a Szolgáltató a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán és a Szolgáltató WEB oldalán nyilvánosságra hozza, kivéve, ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

Az Előfizető részéről a szolgáltatás módosításának el-, vagy el nem fogadására vonatkozó nyilatkozattétel elmulasztása és a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás – a módosítások elfogadásának minősül.

Amennyiben Előfizető a módosításokat nem fogadja el, tekintettel arra, hogy azok hátrányosan érintik, a jelen Ászf. szerint jogosult a szerződést felmondani.

Budapest, 2012. január 1.