

**Távfelügyeleti Általános Szerződési Feltételek  
Örmester Vagyonvédelmi Nyrt.**

**I. ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK**

**1.1. Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) hatálya:**

Az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza az Örmester Vagyonvédelmi Nyrt., mint szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató), valamint a távfelügyeleti vagyonvédelmi szolgáltatást igénybevevő (a továbbiakban: Előfizető) közötti szerződés általános feltételeit. Valamennyi, a Feleket megillető jog és kötelezettség az Általános Szerződési Feltételek és a szolgáltatási szerződés együttes tartalma alapján értelmezhető. A felek a szolgáltatási szerződés aláírásával kijelentik, hogy magukra nézve kötelezőnek ismerik el az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat is. Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató Web oldalán ([www.ormester.hu](http://www.ormester.hu)) előzetesen megtekinthető. Az Örmester Vagyonvédelmi Nyrt. -vel szerződéses viszonyba kerülő Előfizető részére a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a <http://www.ormester.hu/tavfelugyelet/> internetes oldalon elérhetővé teszi. Az Általános Szerződési Feltételek esetleges módosításáról, amennyiben az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamelyik paraméterét érinti, Szolgáltató értesítést küld legalább 30 nappal a változtatások hatályba lépését megelőzően az Előfizető részére.

**1.2. Fogalmak:**

A szerződésben az itt felsorolt fogalmakat a következő értelemben kell használni:

**Szolgáltató**

Örmester Vagyonvédelmi Nyrt., 1142, Budapest, Ógyalla tér 8-9.  
Levelezési cím: 1142, Budapest, Ógyalla tér 8-9.

**Előfizető:**

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező társaság, szervezet, aki/amely a szerződés alapján a szolgáltatást igénybe veszi, és annak díját megfizeti.

**Felek:**

Szolgáltató  
Előfizető

**1.3. Előfizető vagyonvédelmi rendszere**

Az Előfizető tulajdonában, vagy üzemeltetésében lévő szabotázs védett riasztó-, jelző rendszer: betöréssjelző, személyi támadásjelző, járőrellenőrző, segélyhívó, automatikus tűzjelző, hőmérsékletfigyelő. Elemei: érzékelők, kézi jelzésadók, vezeték hálózat, központi egység adattárolóval, kommunikátor, kezelőegység, hang és fényjelző berendezések, valamint szünetmentes tápegység.

**1.4. Központi Állomás**

24 órás, szabotázs védett, folyamatos üzemeltetéssel ellátott számítógépes figyelőközpont élőerős diszpécser szolgálattal, a kódolt jelzések fogadására, rögzítésére, valamint intézkedésre.

**1.5. Riasztás jelzés**

Olyan események, melyek hangos riasztás jelzést váltanak ki a Központi Állomáson, figyelmeztetve a diszpécser az azonnali,

halaszthatatlan intézkedés megtételére. A riasztást kiváltó okok a 2.3. pontban rögzítettek.

**1.6. Téves riasztás**

Téves riasztásnak számít minden olyan riasztási esemény, amely kezelői hibából, az Előfizető rossz információ közléséből, valamint a vagyonvédelmi-, figyelő rendszer hibájából következik be. Amennyiben a járőr a helyszínen történt intézkedése során jegyzőkönyvben rögzíti, hogy káreseményre utaló okot nem talált, a kivonulás illetve a riasztás téves riasztásként kezelendő. Ugyancsak téves riasztásnak minősül az is, amennyiben az Előfizető adatszolgáltatásának hibájából téves címre történik a kivonulás, vagy nem érhető el az értesítendő, vagy nem lehetséges a védett, ellenőrzött objektumba való bejutás. Téves a riasztás, ha a riasztást követően az ügyeletes műszerész a helyszínen technikailag nem tudja alátámasztani a riasztást kiváltó okot kivéve, ha az Előfizető rendelkezik a Szolgáltatóval kötött érvényes átalánydíjas hibaelhárítási szerződéssel, illetve, ha nála a Szolgáltató által telepített rendszer még garanciális és a riasztást nem kezelői hiba okozta. Előfizető jogosult a riasztást a bekövetkeztét követő 2 perc 30 másodpercen belül biztonsági lemondó jelszóval lemondani. Ebben az esetben a Szolgáltató nem számol fel téves kivonulási díjat. Amennyiben az Előfizető a megadott határidőn túl mondja le a riasztást, a Szolgáltató jogosult az indokolatlan kivonulás díját kiszámlázni. Amennyiben a vagyonvédelmi rendszer javítását, karbantartását nem a Szolgáltató műszerésze végzi, a rendszer javítását megelőzően az Előfizető a biztonsági jelszó bemondásával értesíti a Központi Állomáson a diszpécser szolgálatot, hogy a javítás időszaka alatt a figyelést szüneteltesse. További jelfogadás csak a munkálatok befejezését megerősítő visszaigazolás után lehetséges. Amennyiben a bejelentést az Előfizető elmulasztja, az téves riasztásnak, vagy indokolatlan intézkedésnek, kivonulásnak minősül. A Szolgáltató kivonuló szolgálata esetén a téves kivonulás díja a Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben rögzített. A szolgáltatási díj folyamatos fizetése esetén a Szolgáltató évente egy téves riasztást követő intézkedéséért külön díjat nem számol fel. Az ezen felüli téves riasztásokat követő kivonulások kiszámlázásra kerülnek.

**1.7. Intézkedés késleltetése**

Amennyiben kezelői hiba miatt következett be riasztás, s azt 1 (egy) percen belül helyes kezeléssel Előfizető megszünteti, és az jelzésként megjelenik a Központi Állomáson, a riasztás nem minősül éles riasztásnak, ezért azt nem követi Szolgáltató részéről semmilyen intézkedés. Amennyiben az Előfizető a megadott határidőn túl mondja le a riasztást, a Szolgáltató jogosult azt indokolatlan kivonulásként kiszámlázni.

**1.8. Kivonuló szolgálat**

A személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvényben meghatározott jogosultságokkal és engedéllyel rendelkező személy- és vagyonőr helyszínre küldése riasztás esetén, a személyi és vagyoni károk mérséklésének, illetve azok elhárításának céljából. A Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés tartalmazza a 24 órás ügyelet elérhetőségét. A járőrözéshez és kivonuláshoz a Szolgáltató alvállalkozót vesz igénybe.

**1.9. A szolgáltatás meghatározása**

Az Örmester Nyrt. saját tulajdonú vezetékes kapcsolt vonalas, GSM kapcsolt vonalas, valamint GPRS és nagy biztonságú BERI típusú számítógépes vagyonvédelmi riasztó központot (Központi Állomás) üzemeltet, amely 24 órában felügyeli az Előfizető betörésjelző, tűzjelző, segélykérő, őrző ellenőrző, gépjármű figyelő, hőmérsékletfigyelő, lift felügyelet, gyártó gépsor felügyelet, pénzautomata ellenőrző rendszerét. A távfelüyeleti szolgáltatás magában foglalja az 2.3.pontban definiált, az Előfizetőknél elhelyezett berendezések által küldött jelzések fogadását, naplózását a Központi Állomáson. A szolgáltatás tartalmazza a diszpécser által a jelzésekre történő, a Szolgáltatási Szerződésben rögzített intézkedések végrehajtását.

**1.9.1.A távfelüyeleti szolgáltatás adatátvitel típusai**

**1.9.1.1. Kiemelt biztonságú rendszer:** GPRS vagy pont- pont közti átvitel esetén az Előfizető központi egysége egy modem segítségével folyamatos kapcsolatot tart a Központi Állomással digitális adatsomag révén. A kiemelt biztonságú rendszer esetén a folyamatos kapcsolat beszédsáv feletti forgalmat bonyolít, ezért az Előfizetőt havi fix üzemeltetési díj terheli. Az átviteli út hibája esetén pont-pont közti átvitel esetén azonnal, GPRS átvitel esetén a Távfelüyeleti szolgáltatási szerződésben rögzített időintervallumon belül (5perc-1óra) hibajelzést generál a Központi Állomáson. A GPRS modul telepítésénél plusz anyagköltség abban az esetben nem kerül felszámolásra, ha a központi egység dobozába szereljük, egyéb esetben annak díját az előfizetőnek meg kell térítenie.

**1.9.1.2. Nagy biztonságú rendszer:** a kapcsolt vonalas kommunikációra alkalmas központi egység mellett egy GSM kommunikátor kerül telepítésre. A jelzéseket a rendszer elsődlegesen kapcsolt vonalon, a beszédsávon továbbítja. A GSM rendszer pedig a kapcsolt vonal hibája esetén másodlagos jelzési lehetőséget biztosít szintén beszédsávon. Vonalfeszültség- figyelés révén a GSM kommunikátor azonnal érzékeli a kapcsolt vonal hibáját és GSM beszédsáv átvitelen keresztül azonnal szimulált vonalat biztosít a vagyonvédelmi központnak. Amennyiben Előfizető központi egysége bármely ok miatt kommunikációt indít, az már GSM beszédsáv útvonalon keresztül érkezik be a Központi Állomásra. A kapcsolt vonalon történő átjelzés a vezetékes távbeszélő vonalon, míg az esetleges GSM átjelzés a SIM kártyán bonyolít beszédsáv tarifával megegyező forgalmat. Mindkét esetben ezeknek együttes díja az Előfizetőt terhelik. Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodnak abban, hogy az üzembiztonság érdekében a Szolgáltató automatikus tesztek végezhet az Előfizető berendezésén, ami az Előfizető telefonvonalának 1-3 perces foglaltságával jár. E vizsgálatok célja az átviteli út ellenőrzése. Az automatikus tesztjelentkezés 24 óra alatt csak egy esetben történik meg, ezért az adatvonal hibát (a tesztjel kimaradását) a diszpécser szolgálat legrosszabb esetben csak a hiba bekövetkezésétől számított 24 órán belül veszi észre.

**1.9.1.3. Közepes biztonságú rendszer:** a telepített rendszer mellett egy GSM kommunikátor kerül felszerelésre, melynek segítségével GSM beszédsávon rádiós kapcsolt vonalas átjelzés jön létre. A jelzések továbbítása a Központi Állomásra kizárólag GSM kommunikációval történik. A jelzések átvitele GSM beszédsáv

tarifájú forgalmat jelentenek, melynek díja az Előfizetőt terheli. Amennyiben a SIM kártya a Szolgáltató tulajdonában van, ez a díj a mellékelt díjtáblázat szerinti átalánydíjként kerül számlázásra. Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodnak abban, hogy az üzembiztonság érdekében a Szolgáltató automatikus tesztek végezhet az Előfizető berendezésén, ami az Előfizető telefonvonalának 1-3 perces foglaltságával jár. E vizsgálatok célja az átviteli út ellenőrzése. Az automatikus tesztjelentkezés 24 óra alatt csak egy esetben történik meg, ezért az adatvonal hibát (a tesztjel kimaradását) a diszpécser szolgálat legrosszabb esetben csak a hiba bekövetkezésétől számított 24 órán belül veszi észre.

**1.9.1.4. Kis biztonságú rendszer:** Előfizető rendszere csak vezetékes kapcsolt vonalon, a beszédsávon kommunikál a Központi Állomással. A kapcsolt vonal hibája vagy szabotálása esetén a jelzés nem fut be a Központi Állomásra, az Előfizetőnél csak helyi (lokális) hangriasztás jön létre. A kapcsolt vonalon létrejött adatforgalom normál beszédsáv tarifával számlázott hívásokat generál, melynek üzemeltetési költsége és a telefonvonal fenntartásának költsége az Előfizetőt terheli. Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodnak abban, hogy az üzembiztonság érdekében a Szolgáltató automatikus tesztek végezhet az Előfizető berendezésén, ami az Előfizető telefonvonalának 1-3 perces foglaltságával jár. E vizsgálatok célja az átviteli út ellenőrzése. Az automatikus tesztjelentkezés 24 óra alatt csak egy esetben történik meg, ezért az adatvonal hibát (a tesztjel kimaradását) a diszpécser szolgálat legrosszabb esetben csak a hiba bekövetkezésétől számított 24 órán belül veszi észre.

**II. A SZOLGÁLTATÁS ISMERTETÉSE****2.1. A szolgáltatás igénybevételének feltételei és korlátai**

A belépés feltétele, hogy a leendő Előfizető rendelkezék az őrizendő objektumban a Központi Állomással kommunikálni tudó, MABISZ minősítéssel rendelkező eszközökből felépített elektronikus vagyonvédelmi rendszerrel. Amennyiben Előfizető nem rendelkezik a fenti technikai eszközökkel, vagy a Központi Állomással kommunikálni tudó modemmel, előzetes helyszíni felmérés és árajánlatadást követően külön díjazás ellenében Szolgáltató vállalja a telepítést, valamint a Központi Állomásra való rákötést. A Központi Állomásra való rákötés, a beüzemelés és a kezelésre való oktatás időpontját a Távfelüyeleti szolgáltatási szerződés tartalmazza.

**2.2. Választható szolgáltatási kategóriák:**

1. Alapszolgáltatás,
2. Kiegészítő szolgáltatás,
3. Többletszolgáltatás,

Előzetes tájékoztatás alapján a szerződés kötés előtt az Előfizető dönt a szolgáltatások igénybevételéről. Szerződő felek a választott szolgáltatásokat az Távfelüyeleti szolgáltatási szerződésben rögzítik.

**2.2.1. Alapszolgáltatás (értesítéssel szolgáló)**

Az alapszolgáltatás magában foglalja a behatolás- támadásjelző-, segélyhívó- és figyelő rendszerek által létrejött riasztás jelzéseket, tesztjelzéseket, nyitás-zárás jelzéseket, a naplózott események fogadását, valamint a vagyonvédelmi rendszer műszaki állapotával, karbantartással összefüggő jelzések fogadását a

Központi Állomáson. Az alapszolgáltatás tartalmazza négy megjelölt személy/szervezet értesítését (név-telefonszám; a hívószám csak belföldi, nem emelt díjas szolgáltatású lehet). A Központi Állomáson a diszpécser fogadja a riasztó jelzéseket. A riasztó jelzést követően a Központi Állomásról a diszpécser telefonon értesíti az Előfizető által az információs táblában rögzített megbízottak valamelyikét az Előfizető által előzőleg megadott sorrend szerint. A Központi állomáson telepített műszaki berendezések jelzései alapján meggyőződik arról, hogy a riasztás nem a rendszer nem megfelelő üzemeltetéséből ered, ellenőrzi a riasztás valóságát, kiváltó okát. Megállapításairól az értesítendő személyt tájékoztatja. Amennyiben megalapozottan feltételezhető a valós riasztás, és az értesítendő személyek egyike sem érhető el, vagy személyi támadásjelzés (pánikriasztás) érkezik, a diszpécser jogosult haladéktalanul személy- és vagyonőr járőr helyszínre indítására, vagy a rendőrség (más hatóság) értesítésére. A rendőrségi (más hatósági) intézkedés esetleges költségeit Szolgáltató jogosult Előfizetőre áthárítani. Amennyiben a személy- és vagyonőr járőr a riasztási eseményre utaló körülményt a helyszínen nem állapít meg, vagy az Előfizető, illetve annak értesített képviselője hibájából nem tud bejutni az objektumba a riasztást téves (indokolatlan) kivonulásként jegyzőkönyvezi.

## **2.2.2. Kiegészítő szolgáltatások**

### **2.2.2.1. Kivonuló szolgálat igénybe vétele betörésjelző rendszer esetén:**

A riasztó jelzést követően a Központi Állomásról a diszpécser telefonon értesíti az Előfizető által az információs táblában rögzített megbízottak valamelyikét az Előfizető által előzőleg megadott sorrend szerint. Amennyiben a riasztási jelzés vételét követő 2 perc 30 másodpercen belül a biztonsági lemondó jelszóval a riasztás nem kerül lemondásra, a Központi Állomás diszpécser haladéktalanul személy- és vagyonőr járőrt indít a helyszínre. A Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben rögzített szint időn belül a helyszínre érkező járőr meggyőződik a jelzés valóságáról, és ha lehetősége van rá, az okáról is. Ha a helyszín, vagy a védett objektum megközelítése, körbejárása csak zárt kapun keresztül történhet, a járőr az Előfizető által a Szolgáltató részére előzetesen átadott megközelítést biztosító kulcsok, esetleg beléptető kódok, beléptető mágnes kártya segítségével jut be az objektumba, egyéb esetben külső szemrevételezést végez, vagy az értesített személy szóbeli engedélye alapján lép be az objektum területére. A kivonuló szolgálat a megérkezést követően azonnal megkezd a károkozás és jogsértés megszakítását, illetve a további károkozás elhárítását célzó helyszíni intézkedést. A járőr meggyőződik a helyszínen talált személy(ek) ott tartózkodásának jogosultságáról. Amennyiben jogtalan behatolás, károkozás, támadás történt, a járőr a rendőrség kéréséig visszatartja az elkövetőt, vagy az ügyfél kéréséig biztosítja a helyszínt. Amennyiben ez ½ óránál hosszabb ideig tart külön díjazás ellenében végzi a helyszínbiztosítást. A ½ óránál hosszabb idejű várakozás esetén a kivonuló szolgálat személy- és vagyonőr díjtétele a Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben rögzített. Minden megkezdett ½ óra fizetendő. Az Előfizető telefonon jelezheti, hogy képviselője a helyszínen nem kíván megjelenni. I. Amennyiben a kivonuló szolgálat rendkívüli eseményre (pl. bűncselekmény, tűz, stb.) utaló körülményt a helyszínen nem állapít meg, kivizsgálja a riasztás okát és körülményeit az

Előfizető, illetve annak értesített képviselője jelenlétében. A kivonulást téves, indokolatlan kivonulásként jegyzőkönyvezi. A járőrszolgálat a helyszínen a speciális jogszabályokban, az Előfizető nyilatkozatában meghatározottak szerint jár el. Az intézkedés során a járőr mindenkor az Előfizető megbízása szerint jár el, maximálisan betartva a törvényi előírásokat. A járőrszolgálat a helyszínen kitölti a Szolgáltatónál rendszeresített jegyzőkönyvet, azt a résztvevő személyekkel aláírattja. Az intézkedés befejezését követően a járőr telefonon értesíti a diszpécser szolgálatot, a helyszínen készített és hitelesített jegyzőkönyvet leadja a diszpécser szolgálatnak. Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató a saját költségén, havonta egy alkalommal próba kivonulást végezhet, a kivonulási idő tartása és a helyszín megismerése céljából.

Előfizetőnek, illetve megjelölt képviselőjének a leírt intézkedések sikeres végrehajtása érdekében írásban nyilatkoznia kell minden védendő objektumról és annak speciális körülményeiről. A Távfelügyeleti szolgáltatási szerződéshez becsatolt nyilatkozat a szerződés elválaszthatatlan részét képezi. Az Előfizető által benyújtott, nem a valóságnak megfelelő adatszolgáltatásból, valamint az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából eredő károkért és költségeikért az Előfizető köteles helytállni.

### **2.2.2.3. Eljárás a tűzjelző rendszer jelzése esetén:**

A szolgáltatás magában foglalja az tűzjelző rendszerek jelzéseinek (tűzjelzés, műszaki hiba) fogadását, valamint a tűzjelzés továbbítását a területileg illetékes tűzoltóság ügyeletére. A diszpécser azonnal értesíti továbbá az az Előfizetőt, vagy annak képviselőjét. Téves riasztás esetén a riasztás lemondása kizárólag a helyszínen tartózkodó Előfizető vagy képviselője részéről, közvetlenül a tűzoltóság hívásával és a diszpécser tájékoztatásával történhet. Téves riasztás miatt a tűzoltóság részéről felmerült esetleges költségeket Szolgáltató jogosult Előfizetőre áthárítani. Műszaki hibajelzés esetén a diszpécser azonnal értesíti a tűzjelző rendszer karbantartóját és Előfizető képviselőjét, valamint bejelenti a meghibásodást és az újbóli üzemállapotot a tűzoltóságon. Gyakori téves riasztás esetén javaslatot tesz az Előfizető részéről történő karbantartás megrendelésére.

**2.2.2.4. Orvos hívás vagy ápolói szolgálat értesítése:** amennyiben a házi gondozói rendszerről segélyhívás érkezik, a diszpécser visszahívja a gondozottat, lehetőség szerint tisztázza a segélykérés okát és annak függvényében értesíti a gondozott kezelő orvosát vagy szakképzett ápolóját. Amennyiben nem sikerül beszélnie a gondozottal, haladéktalanul értesíti a kezelő orvosát vagy az orvosi ügyeletet, valamint az Előfizetőt vagy képviselőjét.

**2.2.2.5. Objektum járőr őrzési feladataira való figyelmeztetés:** on-line járőr ellenőrző készülék üzemeltetése esetén amennyiben, a járőr kihagy egy ellenőrző pontot, vagy előírt járőrkört, a diszpécser a készülék hangcsatornáján vagy más módon szóban utasítja a járőrt a feladat elvégzésére, valamint értesíti az Előfizetőt vagy megbízottját.

### **2.2.2.6. Átalánydíjas karbantartás:**

Szolgáltató a szerződésben rögzített feltételek alapján átalánydíjas karbantartási díj fejében rendszeresen ellenőrzi, szükség szerint esetenként javítja az Előfizető vagyonvédelmi berendezését. Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodnak abban, hogy az

üzembiztonság érdekében a Szolgáltató automatikus tesztekkel végezhet az Előfizető berendezésén. E vizsgálatok célja az átviteli út ellenőrzése. Nem terjed ki a karbantartás hatálya kezelői hibából, idegen beavatkozásból, átalakításból adódó kiszállásokra. Ilyenkor a Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés szerinti kiszállási díj fizetendő. Az átalánydíjas karbantartás nem terjed ki a hibás alkatrészek cseréjére. Szerződő Felek megegyeznek abban, hogy az Előfizető kizárólagos felelőssége a távközlési adatátviteli vonal folyamatos biztosítása. Abban az esetben, ha az adatátviteli vonal bármilyen jellegű hibája miatt (vonal szakadás, adó torony leállás, SIM kártya hiba, karbantartás, díjhátralék miatti egyirányúsítás stb.) szünetel a kapcsolat a Központi Állomás között, a Szolgáltató a kapcsolat megszűnésének pillanatától nem tud felelősséget vállalni a felügyelettel kapcsolatban.

#### **2.2.2.7. Karbantartási munkák:**

Szolgáltató diszpécser szolgálata minden nap számítógéppel ellenőrzi, kiértékeli a vagyoni védelmi eseményeit. Riasztás esetén egyeztet a karbantartó műszerésszel, nyilvántartja az okokat. Szükség esetén (kezelői hiba, téves riasztás, gyakori riasztás) konzultál az Előfizetővel, intézkedik a hiba kiküszöbölése érdekében. Műszaki hiba jelzés esetén (akku hiba, biztosíték hiba, vezeték szakadás, sziréna áramkör hiba) a karbantartó műszerész 24 órán belül elkezd a hiba kijavítását.

Tesztkimaradás jelzés esetén, vagy a 230V hálózati feszültség 30 percnél hosszabb idejű kimaradásáról Szolgáltató haladéktalanul értesíti Előfizetőt vagy megbízottját. A hiba kijavításának bonyolítása és költsége az Előfizetőt terheli.

A teljes körű karbantartás keretén belül Szolgáltató a tesztelés mellett ellenőrzi minden elektromos kötést és mechanikai rögzítést. Elvégzi a burkolatok vegyszeres tisztítását.

**2.2.2.8. Eseti javítások:** amennyiben az ellenőrzési és karbantartási munkálatok során Szolgáltató hibát észlel a javítást az átalánydíjas szerződés keretén belül 24 órán belül elkezd, a hibás alkatrészt Szolgáltató megjavítja, ennek hiányában kicseréli.

**2.2.2.9.** Lift távfelügyeleti szolgáltatás: riasztást követően diszpécser szolgálat a kétirányú hangkapcsolat révén tisztázza a helyzetet a liftben rekedtekkel, valamint a lehető legrövidebb időn belül a helyszínre küldi a műszaki mentő szolgálatot. A kétirányú hangkapcsolat hiányában a jelzés befutását követően – amennyiben a riasztásjelzés lemondása egy percen belül nem érkezik be – a diszpécser szolgálat a helyszínre küldi a műszaki mentő szolgálatot.

2.2.2.10. Video távfelügyeleti szolgáltatás: csak az alapszolgáltatással együtt vehető igénybe. Riasztást követően a diszpécser szolgálat a kameraképek alapján meggyőződik a riasztást kiváltó okról. Amennyiben a riasztást kiváltó ok egyértelműen olyan eseményre vezethető vissza, amely a téves riasztás kategóriába tartozik, a diszpécser nyugtázza és naplózza a riasztásjelzést. Erről Előfizető nem kap értesítést. Amennyiben a jelzés egyértelműen nem azonosítható téves riasztásként, a diszpécser a 2.2.1-es és a 2.2.2.1-es pontban leírtaknak megfelelően jár el.

### **2.2.3. Többlétszolgáltatások**

**2.2.3.1. Nyitás-zárás jelentések** naplózása, naplók átadása: az Előfizető vagyoni védelmi központjának be- és kikapcsolás

jelzéseinek regisztrálása. A be- és kikapcsolások a kezelői kódok tárhelyei alapján utólag is azonosíthatóak, így rekonstruálható hogy ki, mikor nyitotta ki, vagy zárta be a védett objektumot. A kódsorrendet a felhasználó nevének rögzítésével a Szolgáltató a távfelügyeletre kötés napján az Előfizető közreműködésével a Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben rögzíti. Amennyiben a sorrend megváltozik azt Előfizető köteles bejelenteni a Központi Állomáson. Az esemény naplót Szolgáltató a tárgyhót követő 10-ig e-mailen megküldi Előfizető részére.

**2.2.3.2. Intervallumfigyelés:** a szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető vagyoni védelmi központját úgy kell programozni, hogy a rendszeresítési információit (nyitás-zárásjelentés) kommunikálja a Központi Állomás felé. Amennyiben az Előfizető által megadott intervallumon belül érkező nyitás- vagy zárás jelzések a megadott időig nem érkeznek be a Központi Állomásra, figyelemfelkeltő riasztás jelzés jön létre a Központi Állomáson. A diszpécser az Előfizető által meghatározott intézkedéseket hajtják végre. Az intervallum figyelés időpontjai az Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben rögzítésre kerülnek.

**2.2.3.3. Műszaki távfelügyelet:** az Előfizető vagyoni védelmi rendszerének állapot lekérdezése számítógépes távletöltéssel a Központi Állomásról. Az Előfizető igénye szerinti beavatkozás a vagyoni védelmi rendszerbe számítógépes távletöltéssel a Központi Állomásról. Lehetséges esetek: zárás, zóna kikapcsolás, memória letöltés, óra állítás, élesítési állapot ellenőrzése, kommunikáció ellenőrzése, automatikus ki- bekapcsolás engedélyezése, hibajelzés behatárolása.

**2.2.3.4. Plusz értesítendők felvitele:** az alapszolgáltatáshoz megadott négy értesítendő személyen felül további értesítendők felvitele. A plusz értesítendők száma maximum 6 fő lehet (név, telefonszám; a hívószám csak belföldi, nem emelt díjas szolgáltatású lehet, kizárandók a hatóságok, amennyiben nincs megállapodás erre vonatkozóan).

### **2.3. A Központi Állomás által fogadott jelzések**

**2.3.1. Összesített riasztás jelzések:** amennyiben ELŐFIZETŐ vagyoni védelmi rendszere csak a vagyoni védelmi központ dedikált kimenetén keresztül tud kommunikálni a Központi Állomással. Riasztás során a kommunikátor „Összesített riasztás” jelzést küld a Központi Állomásra. A riasztás pontos helyét csak a helyszínen lehet megnézni a kezelőtáblán. Az összesített riasztás jelzés gyakoribb esetei: betörés, épület tűzjelzés, szabotázsjelzés, személyi támadásjelzés stb.

**2.3.2. Zóna szelektív riasztás jelzések:** az Előfizető vagyoni védelmi rendszere zóna sorszámmal ellátott jelzéseket küld a Központi Állomásra. A jelzések alkalmasak a riasztás pontos helyének meghatározására. A jelentés kódokat a Központi Állomás zóna megnevezéssel, szenzor típus megjelöléssel és zóna típussal egészíti ki. Gyakoribb megnevezések: betörés az xx. zónában, tűzjelzés az xx. zónában, személyi támadásjelzés az xx. zónában, vezeték elvágás az xx. zónában, szabotázs (rongálás) az xx. zónában, riasztás utáni nyitás, kóddal kísérletezés, stb.

**2.3.3. Nyitás-zárással kapcsolatos jelentések:** az Előfizető vagyonvédelmi központjának élesítését és kikapcsolását jelzi, a kezelői kód sorszámának és a partíció azonosítójának megküldésével. Az azonosító kódok alapján a Központi Állomás kiírja a felhasználó nevét és a partíció megnevezését. A jelzés nem okoz riasztást a Központi Állomáson, az adatok csak naplózásra kerülnek. A kényszerített kikapcsolás jelentés a nyitásjelentés olyan speciális formája, amely az Előfizetőnél nem okoz riasztást, viszont a diszpécser látja, hogy a vagyonvédelmi rendszer kikapcsolása fizikai kényszerítés hatására történt. Amennyiben az Előfizető vagyonvédelmi rendszerét többszöri kódbeütést követően sem tudják kikapcsolni, kóddal kísérletezés-jelzés érkezik a Központi Állomásra. A kényszerített nyitás és a kóddal kísérletezés-jelzés riasztást vált ki a Központi Állomáson.

**2.3.4. Nyugtázó jelzések:** a nyitás-zárás és teszteléssel kapcsolatos jelzéseket kivéve, amennyiben a fent definiált valamelyik jelzés állapota ellentétesre vált (törlődik, vagy alapállapotba visszaáll).

**2.3.5. Teszteléssel, karbantartással összefüggő jelentések:** az Előfizető vagyonvédelmi rendszerének üzemállapotait ellenőrző jelentések, melyek csak tájékoztató jellegűek, csak a Központi Állomás naplójába kerülnek bejegyzésre. Automatikus teszt jelentés kimaradása esetén viszont a Központi Állomás számítógépe riasztás jelzéssel figyelmezteti a diszpécser a kimaradásról, aki azonnal intézkedik a hiba kijavításáról. Gyakoribb jelentések: automatikus tesztjelentés, felhasználói tesztjelentés, GPRS modem téroró értéke, számítógépes letöltés kezdete, számítógépes letöltés vége.

**2.3.6. Műszaki hibával kapcsolatos jelentések:** ezek a jelentések az Előfizető vagyonvédelmi rendszerének működését gátló technikai jellemzőkkel kapcsolatosak. A Központi Állomáson műszaki riasztás jelzést váltanak ki, többségében karbantartási, javítási tevékenységet igényelnek. Gyakoribb jelzések: akkumulátor hiba, 230V táplálási hiba, 12V DC működtető feszültség hiba, sziréna áramkör hiba, telefonvonal hiba, kommunikációs hiba, modem kommunikációs hiba (zónabővítő, nyomtató illesztő, kimeneti bővítő, beléptető modem, tűzjelző modem, másodlagos átjelző modem stb.), mikroprocesszor belső védelmi hiba, érzékelő hiba (adott időn belül nem adott jelzést), COM-BUS hiba, tűzzóna hurok hiba. Az Előfizető vagyonvédelmi központja a 230V-os hálózati feszültség kimaradásáról 30 perc késleltetéssel küld jelzést a Központi Állomásra. A jelzés beérkezését követő kettő percen belül a diszpécser értesíti az Előfizetőt a hibáról, megbeszéljük a további teendőket.

### III. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE

**3.1. A szolgáltatás szüneteltetése:** üzemszünet, műszaki hiba, vagy a távközlési szolgáltató hibája miatti kommunikáció megszűnése esetén, amennyiben az Előfizető által a Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben vállalt hűségidő lejárt, az Előfizető kérheti a Központi Állomáson való ideiglenes kizárását. Kérését az Örmester Nyrt-hez eljuttatott, az Előfizető által aláírt levélben írásban teheti meg. A levélnek tartalmaznia kell az ELŐFIZETŐ nevét, címét, telefonszámát, valamint a szüneteltetés várható időtartamát. Az üzemszünet kezdő, illetve záró napja a levélben feltüntetett időpont, illetve a megrendelés beérkezését követő 3.

munkanap. A szüneteltetés maximális időtartama 1év. A levélben közölt adatokat Előfizető a lejárat előtt min. 3 nappal írásban módosíthatja. Ha az Előfizető az üzemszünet határidejének lejárat előtt máshogyan nem rendelkezik, a szolgáltatás az Előfizető vagyonvédelmi rendszerének felülvizsgálatát megelőzően az eredeti állapotba kerül visszaállításra. Amennyiben az Előfizető vagyonvédelmi rendszere nem a távközlési vonal vagy a berendezés műszaki hibájából kerül lekapcsolásra, a vagyonvédelmi rendszer a szolgáltatás szüneteltetése alatt is küldi jelzéseit a Központi Állomásra, viszont ezek a jelzések intézkedés nélkül kerülnek naplózásra. Az üzemszünet díját a Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés tartalmazza.

**3.2.** Szolgáltató jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére, ha Előfizető az előfizetési és a kapcsolódó szolgáltatások díját a Szolgáltató írásbeli fizetési felszólításában meghatározott határidőre sem teljesíti. A szolgáltatás szüneteltetésére az erre vonatkozó írásbeli figyelmeztetés kézhezvétele napját követő három nap elteltével kerül sor, annak időtartama alatt Szolgáltató a szolgáltatással összefüggésben semmilyen felelősség nem terheli. Amennyiben Előfizető a tartozását Szolgáltatónak megfizeti, úgy a tartozás beérkezésétől számított 24 órán belül Szolgáltató a szolgáltatást visszaállítja. .

### IV. DÍJAK

**4.1.** Az Előfizető megrendelésétől függően a szolgáltatásért az alábbi díjakat fizeti:

- 1 Telepítési, vagy rendszerbővítési díj, amely a munkálatok befejezésekor az üzembe helyezését követően kerül kiegyenlítésre.
- 2 Áthelyezési díj,
- 3 Szolgáltatási csomag díja (alap, kiegészítő szolgáltatás),
- 4 Többletszolgáltatás díja,
- 5 Egyéb díjak,

Az érvényes díjakat (kivéve a telepítési díjat) a Távfelügyeleti szolgáltatási szerződés tartalmazza.

**4.2.** A Szolgáltató minden év január 1.-vel jogosult díjemelésre, melynek mértéke a KSH által közzétett, a tárgyévet megelőző év fogyasztói árindexnek megfelelő mértékű. A Szolgáltató a díjváltozásról annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal írásban tájékoztatja az Előfizetőt. A díjak nettó értékek, azt a mindenkor érvényes NAV előírás szerinti ÁFA terheli.

### V. FIZETÉSI FELTÉTELEK

#### 5.1. Fizetési mód

A díj fizetése a szerződésben meghatározott módon és időközönként esedékes. A telepítési díj, az áthelyezési díj, a belépési díj és az indokolatlan kivonulás költségei a Szolgáltató által az eseményt követően kiküldött számlán, de legkésőbb a szolgáltatás díját tartalmazó számlával kerülnek elszámolásra. Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőig a díjakat megfizeti. Amennyiben az ügyfél éves díját egy összegben rendezi, 6%-, vagy éves díját két részletben egyenlíti ki, 3% kedvezményben részesül.

#### 5.2. Késedelmes fizetés

Késedelmes fizetés esetén a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese kerül felszámításra késedelmi kamatként. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató jogosult a követelés érvényesítése érdekében harmadik személy megbízására, bírósági és végrehajtási eljárás kezdeményezésére. A Megrendelő 30 napot meghaladó késedelembe esést követően az Örmester Nyrt. jogosult a Megrendelővel szemben fennálló követelése kezelésére harmadik fél követeléskezelő társaságot megbízni. Ezen esetben az Örmester Nyrt. kizárólag e cél eléréséhez szükséges adatokat, – amennyiben a Megrendelő természetes személynek – jogosult harmadik fél követeléskezelő társaságnak átadni. Ezen adatok: a megrendelő személyének beazonosításához szükséges adatok; a követeléskezeléshez szükséges kapcsolati adatok (cím, e-mail cím, telefonszám); a követelés azonosításához szükséges adatok.

**Késedelmes számla fizetés esetén felszámításra kerülő költségek:**

<b>Ügyfélkezelési költség:</b>	<b>2.500,- Ft /alkalom + ÁFA</b>
<b>Telefonos felszólítás díja:</b>	<b>1.500,- Ft /alkalom + ÁFA</b>
<b>Visszakapcsolási díj:</b>	<b>5.000,- Ft /alkalom + ÁFA</b>
<b>Lekötési díj (modem leszerelés):</b>	<b>12.000,- Ft + ÁFA</b>
<b>Ügyvédi felszólítás díja:</b>	<b>5.000,- Ft /alkalom + ÁFA</b>

**5.3.Számlareklamáció**

A számlázással kapcsolatos reklamációt a számlán feltüntetett címre, írásban lehet benyújtani. A beadott reklamáció kivizsgálási határideje 30 nap, melynek eredményéről az Előfizető írásos értesítést kap. Reklamáció, illetve panasz esetén az Előfizető (előzetesen egyeztetett időpontban), együttműködik a Szolgáltatóval és biztosítja a helyszíni vizsgálat lehetőségét.

**VI. A TELEPÍTÉS MEGRENDELÉSE, A TELEPÍTÉSI VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE, MEGLÉVŐ, MÁS ÁLTAL TELEPÍTETT RENDSZER FELÜLVIZSGÁLATA**

**6.1.**Ha az Előfizető rendelkezik meglévő, más cég által telepített vagyoni védelmi rendszerrel, a Szolgáltató képviselője az Előfizető ajánlatkérelmétől számított 3 munkanapon belül az Előfizetővel történt előzetes egyeztetés alapján helyszíni felmérést, illetve felülvizsgálatot végez. A felmérésről, felülvizsgálatról a Szolgáltató helyszíni felmérési lapot tölt ki. E felmérés alapján az Előfizető megrendelése esetén a munka elvégzésre kerül

**6.2.** Ha a védendő objektumban még nincs telepített vagyoni védelmi rendszer az Előfizető megrendelési igényének megfelelően a Szolgáltató vállalja előzetes árajánlat alapján a telepítés elvégzését. A telepítést követően a Szolgáltató az Előfizetőt betanítja a rendszer használatára, átadja a használati utasítást, elvégzik a közös tesztelést, a rendszert rákötik a Központi Állomásra.

**6.3.** Az Előfizetőnek lehetősége van saját telepítőjével a Központi Állomásra installálni Előfizető vagyoni védelmi rendszerét. Ebben az esetben a Szolgáltató a rendszer felprogramozásakor beküldött és tesztelt jelzések fogadására és arra történő intézkedésre vállal csak felelősséget. Amennyiben az Előfizető kivonuló szolgálatot is igénybe vesz a szolgáltatáshoz a Szolgáltató előre egyeztetett időpontban felméri az objektum környezetét, a lehetséges megközelítési és menekülési útvonalakat. Az Előfizetőt

tájékoztatják arról, hogy mely cég, milyen ismertető jegyek alapján, milyen jogosultságokkal, milyen intézkedési lehetőségekkel fog megjelenni kivonulás esetén. A szolgáltatás technikai feltételeinek megvalósulását követően a szolgáltatás nyújtásának további feltételei megegyeznek a II. fejezetben leírtakkal.

**VII. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE**

**7.1.** A távfelügyeleti szolgáltatási szerződés 2 eredeti példányban kerül kitöltésre (1 példány az Előfizetőé, 1 példány a Szolgáltatóé).

**A szolgáltatási szerződés részét képezi:**

a távfelügyeleti szolgáltatási szerződés az Általános Szerződési Feltételek

**7.2.** A szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontja a Központi Állomásra való felcsatlakozás időpontja. A fentiekben felsorolt dokumentumok Szolgáltatóhoz történő beérkezéséig a Szolgáltató figyelmezteti a beérkező jelzéseket és megteszi a szükséges intézkedéseket azzal a feltétellel, hogy a végleges állapot bevezetéséig csak 1 db képviselő értesítését vállalja, továbbá kártérítési felelősséget nem vállal. A szolgáltatási díjfizetési kötelezettség a szolgáltatás megkezdésének időpontjától jön létre.

**VIII. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA**

**8.1. Szerződés Előfizető általi módosítása:**

Szerződésmódosítást az Előfizető csak írásban kérhet. Ezen igényét legalább 10 munkanappal előre a Szolgáltató felé jeleznie kell. Az Előfizető által kezdeményezett módosítás csak a jelen szerződés 2.1.2. pontjában meghatározott szolgáltatás-kategóriákra vonatkozhat.

**8.2. Szerződés módosítása a Szolgáltató által:**

a szerződés Szolgáltató általi módosítása csak közös megegyezéssel történhet. A módosítás előtt legalább 15 munkanappal az Előfizetőt a Szolgáltató írásban köteles tájékoztatni a módosítási szándékról és magáról a módosításról, kivételt képez a díjemelés, amelyről az értesítést a díjváltozás hatályba lépése előtt legalább 30 nappal megküldi. Kézbesítettnek tekintendő a tértivevénnyel megküldött értesítés akkor is, ha az a kézbesítést követően 'nem kereste', vagy a 'nem vette át' jelzéssel érkezik vissza. Amennyiben a szolgáltatási jogviszony lényeges tartalmi elemei a Szolgáltató felügyeleti szervének határozata; a szolgáltatáshoz kapcsolódó jogszabályváltozás folytán vagy műszaki okból módosulnak, az Előfizetőt írásban postai úton, tértivevénnyel értesíteni kell, ezzel egyidejűleg a szolgáltatás a módosított tartalommal folyik tovább.

**8.3.** Ha a szerződés módosítása közös megegyezéssel nem jön létre, bármelyik fél jogosult a szerződést 15 napos felmondási határidővel felmondani.

**8.4. A szerződés megszűnése:**

- A szerződés megszűnik
- 1• felmondás,
- 2• szolgáltatásra kötött szerződés megszűnése,

3• a szolgáltatás 3.2 pont szerinti szüneteltetésének megkezdését követő 30 nap elteltével, ha a szolgáltatás visszaállítására Előfizetőnek felróható okból nem kerül sor,

4• adatátviteli vonal megszűnése esetén.

#### 8.4.1. A szerződés felmondása Előfizető részéről:

Előfizető a Távfelügyeleti szolgáltatási szerződést az abban vállalt hűségidő lejáratát követően bármikor, 60 napos határidővel írásban felmondhatja. Előfizető nem jogosult az általa vállalt hűségidő alatt felmondani, illetve csak a Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben rögzített kötbérfizetési kötelezettségének teljesítése mellett, mindaddig szolgáltatási díjat fizet amíg a kötbért ki nem egyenlíti. Amennyiben Előfizető az V. pontban hivatkozott díjemelést nem fogadja el, a díjemelésről szóló értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül a Szolgáltatási szerződést a díjemelés hatálybalépésének napjával írásban felmondhatja. A felmondást postai úton, tértivevényes küldeményként kell eljuttatni a Szolgáltató által kiállított számlán szereplő címre.

#### 8.4.2 A szerződés felmondása a Szolgáltató részéről:

1• az Előfizető részéről 2 hónapot meghaladó díjtartozás;

2• szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevétele;

3• szolgáltatás igénybevételét elősegítő technikai eszközök nem rendeltetésszerű használata;

4• adatváltozásban történő változáskor a bejelentési kötelezettség elmulasztása esetén.

A Szolgáltató a szerződést fenti esetekben 15 napos felmondási határidővel felmondhatja.

8.4.3. Egyéb esetben a felmondási idő 60 nap. Amennyiben a szolgáltatási szerződés a felek között bármilyen okból megszűnik, az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező készülékeket a szolgáltatás megszűnését követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni, illetve köteles túrni, hogy a Szolgáltató a felszerelt készülékeket, egyéb berendezéseket leszerelje. A visszaszolgáltatáshoz, illetve a leszereléshez kapcsolódó költségek az Előfizetőt terhelik, **melynek díja: 12.000,- Ft +ÁFA**. Amennyiben a készülék már nincsen meg, vagy az értéke a felszerelése óta jelentős mértékben csökkent, úgy az Előfizető annak felszerelési értékét köteles megfizetni a Szolgáltató részére az erre irányuló felhívástól számított 3 munkanapon belül.

## IX. A SZERZŐDŐ FELEK JOGAI, KÖTELEZETTSÉGEI

A Szolgáltató Ptk. szabályai szerint, a szolgáltatási felelősségbiztosítása alapján csak a bizonyíthatóan a szolgáltatásával összefüggő, neki felróható, károkért tartozik felelőséggel és kártérítéssel a Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben meghatározott maximált kártérítési értékhatárig. 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 működési körén kívül eső, elháríthatatlan ok, vagy az Előfizető mulasztása, egyéb magatartása idézte elő.

9.1.1. A Szolgáltató mentesül a kártérítés alól vis major esetén, illetve különösen az alábbi esetekben:

9.1.1.1. törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés. Amennyiben Előfizető azért szenved kárt, mert riasztás esetén a hatóság nem képes intézkedésre (a szolgálati feladatok fontossági sorrendje miatt), illetve amikor a hatóság az értesítés ellenére sem intézkedik,

9.1.1.2. amennyiben Szolgáltató járőrszolgálatára forgalmi dugó, útakadály, útlezárás vagy rendőrségi igazoltatás miatt késve ér ki a helyszínre,

9.1.1.3. amennyiben az Előfizető nem biztosítja a kivonuló járőr részére az objektumhoz tartozó (azt körülvevő) terület átjárhatóságát, ezért az objektum szükséges biztonsági ellenőrzését a kivonuló járőr az Előfizető hibájából nem tudja végrehajtani,

9.1.1.4. amennyiben az Előfizető kárigénye meghaladja a Szolgáltató által vállalt maximált kártérítési összeget, vagyis a vállalt maximum összeg feletti részre Előfizető nem jogosult,

9.1.1.5. amennyiben az Előfizető elmulasztja az információs tábla szerinti adat megváltozását bejelenteni,

9.1.1.6. az elmaradt haszon és az egyéb üzemszüneti károk (termelés, szolgáltatásszünetelése) gazdasági hátrányként jelentkező károk (pl. kötbér, bírság és egyéb büntetés, jutalom, túlóra, sürgősségi felár, termelés kiesés, állásidőre kifizetett bér, többletköltség vagy egyéb veszteség stb.) esetén,

9.1.1.7. amennyiben egy káresemény bekövetkezésekor a káresemény időszakára vonatkozó nyitás-zárás jelentések hitelesen rögzített naplózása nem áll rendelkezésre, mivel azt Előfizető nem rendelte meg,

9.1.1.8. amennyiben a jelzések a távközlési szolgáltató hibájából nem jutnak el Szolgáltató által üzemeltetett Központi Állomásra,

9.1.1.9. S Szolgáltató által a Központi Állomást érintő bejelentett üzemszünet alatt bekövetkezett káresemények esetén, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőt előzetesen értesítette,

9.1.1.10. a nukleáris robbanás, sugárzás vagy radioaktív szennyezés következményeként létrejött károk esetén,

9.1.1.11. az eltulajdonított, vagy károsodott vagyontárgyak eszmei értékét jelentő károk esetén,

9.1.1.12. az Előfizető részére máshonnan megtérülő károk esetén,

9.1.1.13. A Szolgáltató nem vállal kártérítési felelősséget: készpénz, valuta, hitelkártya, takarékbetétkönyv, takaréklevél, értékpapír, pénzhelyettesítő eszközök és értékcikkek, nemesfémek, ékszerek, drága és fél drága kövek, képzőművészeti alkotások, antik tárgyak, idegen tulajdonú vagyontárgyak esetén

9.1.1.14. egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívül, vagyis előre nem látható körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények: háborús cselekmények, lázadás,

sztrájk, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás, árvíz, természeti katasztrófa, honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, továbbá valamennyi olyan esemény, amelyet az általános magyar polgári joggyakorlat ilyenként említ, erre alapozva jogerős bírói döntés született, illetve erről a Magyar Köztársaság Legfelsőbb Bírósága eseti vagy elvi döntést hozott.

### **9.1.2. Az Előfizető kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége:**

Az Előfizető köteles a károk megelőzése és elhárítása érdekében minden elvárható intézkedést megtenni, a vonatkozó előírásokat mindenkor és maradéktalanul betartani. Ennek értelmében célszerű az Előfizetőnek, hogy a vagyonbiztosítása konkrétan térjen ki az Előfizető tulajdonát képező riasztó berendezésre és a jeltovábbító rendszerre, illetve az azzal összefüggésbe hozható káreseményekre. A szerződő felek a szerződés teljesítése érdekében kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni. Ennek során a feleket kölcsönös tájékoztatási, értesítési és figyelemfelhívási kötelezettség terheli minden olyan körülmény tekintetében, amely a szerződésszerű teljesítést befolyásolhatja. Az együttműködés keretében mindegyik fél köteles részt venni a másik fél által kezdeményezett kooperációs megbeszéléseken. Mindegyik fél köteles minden tőle elvárható intézkedést megtenni a károk megelőzése, valamint az esetleg már bekövetkezett károk enyhítése érdekében.

### **9.1.3. Az Előfizető kötelezettségei a Szolgáltató felé történő kárigény benyújtásakor:**

Az Előfizetőnek a távfelügyeleti központba beérkező jelzések alapján szükséges, és a távfelügyeleti szerződésben egyedileg meghatározott intézkedéseknek a Szolgáltatónak felróható okból történő elmulasztásából, vagy nem szerződésszerű teljesítéséből fakadó káresemény bekövetkezése, vagy tudomására jutása után azt haladéktalanul, de legkésőbb az észleléstől számított 2 napon belül írásban be kell jelentenie a Szolgáltató ügyfélszolgálati egységéhez.

A kárbejelentésnek tartalmaznia kell:

A kárbejelentő, illetve az Előfizető nevét, címét és telefonszámát.

A káresemény helyszínének pontos címét.

A káresemény leírását, időpontját.

A károsodott létesítmények vagy eszközök megnevezését.

A károsodás mértékét (a megállapított vagy becsült értéket).

A sérült személyek nevét, adatait, a sérülés mértékét.

A kárrendezésben közreműködő és az Előfizető által meghatalmazott személy nevét, címét és telefonszámát.

A kárrendezéshez szükséges minden egyéb lényeges információt.

Amennyiben a káreseménnyel összefüggésben hatósági, illetve kárszakértői eljárás volt folyamatban, úgy az annak során hozott határozatot, szakvélemény eredeti példányát köteles az Előfizető a Szolgáltatónak bemutatni, az arról készült másolatot átadni. A kárösszegezését-hitelt érdemlően igazoló bizonylatokat a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátani. A Szolgáltató kötelezettsége nem áll be, amennyiben az Előfizető a fentiekben meghatározott kárbejelentési kötelezettségét nem teljesíti és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené válnak.

### **9.1.3.1. A kártérítés szabályai**

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott károkat a felelősségbiztosítási fedezetét nyújtó biztosítóján keresztül forintban, a magyar jogban rögzített módon és mértékben téríti meg az Előfizetőnek. Az Előfizetőnek a Szolgáltatóhoz benyújtható kárigénye az esedékességtől számított egy év alatt elévül.

### **9.1.3.2. Az Előfizető kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége**

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

## **9.2. Adatvédelem**

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait bizalmasan, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény, valamint az adatkezelésre és az adatvédelemre irányadó, mindenkor hatályos jogszabályok, továbbá a 2005. évi CXXXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. "Kivizsgálás, ellenőrzés során a Szolgáltató felhasználhatja azokat a hangfelvételeket, melyek a Központi Állomási központ diszpécserének és az Előfizetőnek a párbeszédét rögzítik, és amelyek felvételéhez az Előfizető hozzájárult.

## **9.3. Betekintési jog**

Előfizetői reklamáció esetén a Szolgáltató a bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintés lehetőségét kizárólag a saját személyes adatok vonatkozásában, az Előfizető vagy írásban meghatalmazott jogi képviselője számára biztosítja.

## **9.4. Használat átengedése**

Amennyiben az Előfizető bármilyen módon átengedi a személy és vagyonvédelmi rendszer használatát, a szerződésben foglaltak megtartásáért az Előfizető tartozik felelősséggel. Ebben az esetben az esetlegesen keletkező károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

## **9.5. Átírás**

A Szolgáltató igény esetén átírja a szerződést más természetes vagy jogi személyre, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező társaságra, szervezetre. Az átírás feltétele, hogy az előző és az új Előfizető közösen írásban kérje, valamint a Központi Állomásra való csatlakozás technikai feltételei változatlanok legyenek. Az átírás feltétele két tanú aláírása is.

Amennyiben csak az Előfizető vagyonvédelmi rendszerében történik módosítás, úgy a meghatározott rendszerparamétereknek megfelelően kell kategorizálni a módosított rendszert a Központi Állomás igénybevételéhez. A Szolgáltató az átírást megtagadhatja, ha az Előfizetőnek díjtarozása áll fenn vele szemben.

## **9.6. Előfizetői kapcsolat, hibabejelentés, hibaelhárítás**



A Szolgáltató diszpécser szolgálatát a **06-80/627-627; 06-1-436-9573; 06-20/8282-150** telefonszámon 24 órán belül elérhető. Észrevétel az ELŐFIZETŐ szóban vagy írásban tehető.

A technikai eszközökben keletkező hibákkal kapcsolatban a **06-1-368-2002** telefonszámon vagy a **06-1-436-9589** fax számon, valamint a **tavfelugyelet1@ormester.hu** e-mail címen tehető bejelentés.

Az ELŐFIZETŐ a téves riasztás lemondását a III/3 pontban leírtak szerint a **06-80-627-627; 06-1-436-9573 06-20/8282-150**

telefonszámon a lemondó jelszó közlésével tehető meg. Az Előfizető felelőssége a hiba elhárításának lehetővé tétele, valamint együttműködés a hibaelhárításban. A hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban vagy ingatlanrészben biztosítani kell. A Szolgáltató vállalja, hogy az általa telepített garanciális rendszerek esetében súlyos hiba esetén a hibabejelentéstől számított 24 órán belül, nem súlyos hiba esetén 48 órán belül a hibát elhárítja. Súlyos hiba: az Előfizetőnél nyújtott szolgáltatást egészben, illetve nagy részben akadályozza. Nem súlyos hiba: minden más hiba, ami nem tartozik a súlyos hiba fogalmába. A garancia lejártát követően lehetőség van átalánydíjas hiba elhárítási és karbantartási szerződés megkötésére. Ennek feltételeit külön szerződés tartalmazza. Ha hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késelembé, amíg ez az akadályoztatás el nem hárul. Ha a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hiba elhárítása során megállapítja, hogy a hibát nem a tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, az Előfizető nem léphet fel panasszal vagy kártérítési igényekkel a Központi Állomás szolgáltatás elmaradásáért. Reklamáció, illetve panasz esetén az Előfizető (előzetesen egyeztetett időpontban) biztosítja a helyszíni vizsgálat lehetőségét és közreműködik a vizsgálatban.

#### 9.7. Adatváltozás bejelentési kötelezettség

Az Előfizető az egyedi szolgáltatási szerződés adataiban történt változásról köteles a Szolgáltatót írásban tájékoztatni, a változást követő, legkésőbb 5 napon belül. Szintén be kell jelenteni, ha az adott objektumon olyan építészeti, berendezési, telekommunikációs (adatátviteli) változásokat kívánnak alkalmazni, amely befolyásolhatja a vagyoni védelmi rendszer működését. Az adatváltozás jellegének megfelelően szerződésmódosításra és/vagy új Adatlap kitöltésre kerül sor. A névváltoztatás átírásnak minősül, kivéve, ha az Előfizető hitelt érdemlően bizonyítja, hogy személye nem, csak a neve változott. Ez utóbbi esetben az átírás ingyenes. Amennyiben Előfizető a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb adatokat (értesítendő, lemondó jelszó) kívánja megváltoztatni, azt naptári évenként egyszer díjmentesen tehető meg. Minden további módosításért Szolgáltató a mindenkori díjszabásban szereplő árat jogosult felszámolni. Az értesítés elmaradásából bekövetkező bármilyen eseménnyel

kapcsolatban a Szolgáltató minden felelősséget kizár, illetve indokolt esetben kártérítési igénnyel (pl. késedelmi kamat) lép fel.

#### 9.8. Alvállalkozó igénybe vétele

A Szolgáltató jogosult bármely szerződési kötelezettsége teljesítéséhez jogszabályban előírt feltételeknek megfelelő alvállalkozót igénybe venni. Az alvállalkozó viszont nem alkalmazhat újabb alvállalkozót. Szolgáltató az általa igénybe vett alvállalkozótól beszerzi a tudomásukra jutott adatokra vonatkozó titoktartási nyilatkozatot, a jogszabályokban előírt működési engedélyeket.

#### 9.9. Eltérés az Általános Szerződési Feltételektől

A Szolgáltató az Előfizetővel az Általános Szerződési Feltételektől eltérő feltételekben is megállapodhat a Távfelügyeleti szolgáltatási szerződésben.

#### 9.10. Üzemszünet

A Szolgáltató az általa tervezett üzemszünetekről az Előfizetőt 15 nappal előtte írásban értesíti. Az üzemszünet idejére a szolgáltatás szünetel, erre az időre a Szolgáltatónak semmilyen kötelezettsége nem áll fenn. Előfizető viszont külön díjazás ellenében előérős őrzést kérhet a Szolgáltatótól. Az üzemszünet ideje alatt bekövetkezett káreseményekre a Szolgáltató nem vállal felelősséget, amennyiben az Előfizetőt előzetesen értesítette. Amennyiben az üzemszünet időtartama meghaladja az 1 napot, a Szolgáltató a szolgáltatás Szolgáltatási csomagkövetkező havi díját időarányosan csökkenti a kiesett napok figyelembe vételével.

#### 9.11. Tájékoztatás

A Szolgáltató megfelelően tájékoztatja az Előfizetőt a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdéssel, így az igénybe vehető szolgáltatásokról, a szolgáltatások igénybevételeért fizetendő díjakról, a szolgáltatás műszaki színvonalával és feltételeivel kapcsolatos változásokról. A szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői igények kielégítése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása érdekében a Szolgáltató web oldalt működtet.

**Irányadó Jogszabályok:** 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről, és a 2005. évi CXXXIII. törvény a vállalkozás keretében végzett személy és vagyoni védelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól, szóló törvény végrehajtásáról.

Jelen szerződésből eredő esetleges későbbi jogvitákat a felek elsődlegesen tárgyalásos úton kísérik meg rendezni. A tárgyalások sikertelensége esetén a kettejük közt felmerült jogvitára a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékességét kötik ki.

Szerződő felek jelen szerződést, mint akaratukkal mindenben megegyezőt a Távfelügyeleti szolgáltatási szerződéseken, aláírásukkal hitelesítik.

**Budapest, 2018. július 4.**