

Jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) a Szolgáltató és a Megrendelő között létrejött egyedi távfelügyeleti szolgáltatási szerződés teljesítésével összefüggő jogok és kötelezettségek általános szabályozására jött létre, a Felek között létrejött egyedi szerződés részeként, Megrendelő által elfogadva.

I. Általános rendelkezések

Szerződő felek: Szolgáltató és Megrendelő

Fogalmak

Szolgáltató: CIVIL Rendszertechnika Kft.

Székhelye: 1145 Budapest, Szugló utca 54.

E-mail címe: biztonsag@civil.hu

Weboldal címe: www.rendszertechnika@civil.hu

24 órás ügyelet elérhetősége: + 36 1 273 44 39

Szolgáltató a tevékenysége végzéséhez szükséges felelősségbiztosítással rendelkezik, de egyben tájékoztatja is arról Megrendelőt, hogy a távfelügyeleti szolgáltatás nem helyettesíti a vagyonbiztosítás szükségességének megkötését, a szolgáltatással kizárólag csökkenthető a kockázat és a káresemény mértéke.

Megrendelő: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki a Szolgáltatóval távfelügyeleti szolgáltatás ellátására szerződést köt (ügyfél).

Távfelügyelet: az Ingatlanban felszerelt eszköz a Szolgáltató távfelügyeleti központjába beérkező jelzések 0-24 órás fogadása, rögzítése és jelen ÁSZF-ben meghatározott, a Szolgáltató által vállalt intézkedések összessége.

Ingatlan: Megrendelő által megnevezett, a behatolásjelző rendszerrel védett, távfelügyeleti szolgáltatással biztosított objektum vagy annak egy része.

Szolgáltatási szerződés: Megrendelő és Szolgáltató által megkötött egyedi távfelügyeleti szolgáltatási szerződés, amelyben Felek megállapodnak a távfelügyeleti szolgáltatás konkrét és egyedi feltételeiben (a továbbiakban: Szerződés).

Adatbekérő nyomtatvány: Szolgáltató által a Szerződés előkészítése érdekében Megrendelőnek megküldött dokumentum, amelyben Megrendelő nyilatkozik a Szerződésbe foglalandó egyes adatairól: személyes adatok, Ingatlan, Ingatlannal kapcsolatos körülmények (pl. van-e kútja a kertben), jelszavak, értesítendő személyek és azok adatai. Megrendelő köteles Szolgáltatót tájékoztatni a nyomtatvány adataiban bekövetkezett változásokról soron kívül. Ennek elmulasztásából fakadóan bekövetkezett károkért felelősség Szolgáltatót nem terheli.

Ügyfél azonosító: négy számjegyből álló azonosító, amelynek célja a Megrendelőhöz kihelyezett eszköz és a Megrendelő azonosítása.

Értesítendő személy: Megrendelő által a Szerződésben megnevezett természetes személy, akit a Szolgáltató ügyelete értesíthet riasztás esetében. Egy ingatlanhoz maximum 10 értesítendő rögzíthető díjmentesen.

Ügyféljelszó: A Megrendelő által a riasztási jelzések lemondásához, a szerződéses adatok módosításához általa tetszőlegesen megadott jelszó, amit a ügyelet a kapcsolatfelvételkor azonosítás céljából kér és kezel.

Kényszerjelszó: a Megrendelő által előzetesen írásban megadott jelszótól eltérő minden egyéb jelszó vagy a Megrendelő által kényszerjelszónak megadott, előzetesen rögzített jelszó, amely azt jelenti az ügyeletnek, hogy a Megrendelőt támadás érte/kényszer alatt áll és diszpécseri intézkedést kér, de nincs Megrendelő abban a helyzetben, hogy felfedje valós állapotát.

Ellenjelszó: A Megrendelő által, az ügyeletnek azonosítását szolgáló megadott tetszőleges jelszó.

Kivonulási limitidő: Szolgáltató által a Szerződésben vállalt azon minimális időtartam, amely alatt vállalja az Ingatlanhoz való kikerését igazolt jelzés esetében.

Indokolatlan (téves) riasztás: ha a jelzés oka nem valós veszélyhelyzet, illetve a jelzést a rendszer műszaki hibája, hibás kezelése vagy nem rendeltetésszerű használata okozta, vagy a jelzést rossz-megtévesztő szándékkal küldték.

Ügyelet: A szolgáltató 24 órás távfelügyeleti központja.

Diszpécser: A szolgáltató ügyeletén feladatot teljesítő munkatárs.

1) **Szerződés tárgya:** távfelügyeleti szolgáltatás nyújtása.

Távfelügyeleti szolgáltatások típusa: vagyonvédelmi, tűzjelző.

A távfelügyeleti szolgáltatások köre:

a) **alapszolgáltatás:** telefonos vagy kivonuló szolgáltatás értesítéssel

2) **kiegészítő szolgáltatás** (a kiegészítő szolgáltatások körét a mindekorai díjtáblázat tartalmazza).

Távfelügyeleti szolgáltatások módja: értesítés vagy kivonuló szolgáltatás értesítéssel Megrendelő választása szerint.

Értesítéses szolgáltatás esetében jelzés esetén az Értesítendő személy telefonon keresztül kerül értesítésre.

Kivonuló szolgáltatásnál az értesítés mellett a kivonuló szolgálat (járőr) az Ingatlanhoz vonul és megteszi jelen ÁSZF II. fejezetében foglalt intézkedéseket.

Tűzjelző távfelügyeleti szolgáltatásnál a területileg illetékes Tűzoltóságot értesíti a Szolgáltató, a II.3.d pontban leírtak szerint.

Távfelügyeleti átjelzés típusa: Új megrendelőinknek kizárólag GSM/GPRS átjelzési típusú szolgáltatás megrendelésére van lehetőségük. Telefonos, illetve rádiós átjelzéses szolgáltatás kizárólag meglévő ügyfeleknek áll rendelkezésre, akiknél ez az átjelzés típus már működik.

3) **Szerződés létrejötte:**

Felek között a Szerződés a mindkét fél általi aláírással jön létre határozatlan időre, amely alapján Szolgáltató köteles az Ingatlan tekintetében távfelügyeleti szolgáltatás ellátására a felprogramozás időpontjától kezdődő hatállyal. Amennyiben jelen ÁSZF és a Szerződés között ellentmondás van, úgy elsősorban a Szerződést, másodsorban jelen ÁSZF rendelkezéseit kell alkalmazni. Szolgáltató a mindenkor hatályos ÁSZF-et közzéteszi a honlapján és a Szerződés mellékleteként is csatolja azt.

4) **Szerződés módosítása:**

Megrendelő és Szolgáltató a Szerződést közös megegyezéssel írásban módosíthatják. A Szerződés megkötésével Megrendelő tudomásul veszi, hogy az ÁSZF-et a Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani, amelyről Szolgáltató a Megrendelőt 30 nappal korábban értesíti és annak tartalmáról a honlapon tájékoztatást nyújt. A Megrendelő jogosult az ÁSZF módosítására hivatkozással a Szerződést felmondani választása szerint a módosítás hatályba lépésének napjára vagy 15 napos határidővel.

A Megrendelőre nézve hátrányos tartalmú általános szerződéses feltételek módosításra kizárólag a következő esetekben kerülhet sor: jogszabályváltozás, szolgáltatások körének megváltozása (új szolgáltatás bevezetése, régi kivezetése, stb.), műszaki – technikai feltételek megváltozása.

5) **Szerződés megszűnése:**

A Szerződés megszűnik a következő esetekben:

- Felek közös megegyezése alapján
- Felek általi rendes felmondással 15 napos határidővel (vagy jelen ÁSZF-ben meghatározott felmondási idővel)
- azonnali hatályú felmondással
- ÁSZF módosítása esetében a Megrendelő egyet nem értése esetén felmondással
- a Megrendelő halálával, a Megrendelő vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.

Rendes felmondás: A Szerződést bármelyik fél a másikhoz intézett írásbeli nyilatkozattal, 15 napos határidővel felmondhatja. Felmondás esetén a szerződés a 15 napos felmondási idő elteltével szűnik meg. A felmondási idő a felmondás közlését követő napon kezdődik.

A Szerződés felmondásakor abban az esetben, ha a számlakiegyeztítés a szolgáltatási időszak elején került kiegyenlítésre (éves, féléves díjfizetési gyakoriság esetén), az igénybe nem vett időszakra vonatkozóan a szolgáltatási díj a Megrendelőnek visszajár.

Felmondás esetén

a) 2 évet meghaladó szerződéses jogviszony fennállása esetén a Szolgáltató a rádió, GSM/GPRS eszköz leszerelését a mindenkorai díjszabás kiszállási és rendszer karbantartási díj 50%-os értékén végzi, míg a telefonvonal leprogramozását az aktuális díjtáblázatban szereplő áron. Két éven belüli felmondás esetén a Szolgáltató a GSM/GPRS eszköz leszereléséért a mindenkorai díjszabás kiszállási és rendszer karbantartási díját számítja fel. Megrendelő a leszerelés kivitelezése érdekében köteles együttműködni Szolgáltatóval. Amennyiben az együttműködés Szolgáltató szempontjából sikertelen, vagy az átjelző Megrendelő hibájából adódóan üzemképtelen állapotú, a Szerződésben szereplő feltételek szerint a kommunikátor ára kiszámlázásra kerül Megrendelőnek.

Azonnali hatályú felmondás: Bármelyik Fél a másik fél súlyos szerződésszegése esetén a Szerződést írásban azonnali hatállyal felmondhatja, amelyet indokolni köteles.

Megrendelő oldalán felmerülő súlyos szerződésszegésnek minősül különösen:

- ha a távfelügyeleti szolgáltatást Megrendelő ellehetleníti, nem szerződésszerűen használja azt,
- Megrendelőnek 30 napot meghaladó lejáró tartozása áll fenn Szolgáltató irányába.

A Szerződés megszűnése esetén a Megrendelő részéről a Szolgáltatónak átadott kert/kapukulcsokat Szolgáltató köteles 30 napon belül Megrendelő részére visszaszolgáltatni. Amennyiben ez a Megrendelő hibájából hiúsul meg, Szolgáltató köteles jegyzőkönyv mellett azokat megsemmisíteni.

6) Szolgáltatás szünetelése:

A távfelügyeleti szolgáltatás szünetelésének esetei:

- a Szolgáltató az általa tervezett és Megrendelő részére előzetesen bejelentett üzemszünet ideje
 - a Szolgáltató által előzetesen terven kívüli rendkívüli üzemszünet ideje
 - Szolgáltató egyedi döntése alapján a Megrendelő lejárt tartozása esetében
 - egy hónapon belül az indokolatlan (téves) riasztások száma eléri a 4 alkalmat és az Értesítendő személyekkel a kapcsolatfelvétel sikertelen vagy a riasztások oka nem tisztázható, Szolgáltató egyedi döntése alapján elrendelt, a hiba kijavításának időpontjáig fennálló időszak.
- Szolgáltató a szüneteltetés elrendelése előtt Megrendelőt előzetesen telefonon megkísérelti értesíteni a szüneteltetési döntésről. Amennyiben Szolgáltató értesítési kísérlete 3 alkalommal sem jár sikerrel, Megrendelő értesítése nélkül rendeli el a szüneteltetést.

Az üzemszünet alatt bekövetkezett káreseményekre vonatkozó felelősség alól a Szolgáltató mentesül. Amennyiben az üzemszünet (szünetelés) meghaladja a 3 (három) napot, a Szolgáltató a szolgáltatás következő havi díját időarányosan csökkenti a kiesett napok alapulvételével.

Lejárt tartozás esetén elrendelt szünetelésről Szolgáltató a Megrendelőt előzetesen írásban tájékoztatja.

A szünetelés alatt a Szerződés hatályban marad, a Szolgáltató ezen időtartam alatt a távfelügyeleti szolgáltatás nyújtásának kötelezettsége alól mentesül, illetve azzal összefüggésben. E tekintetben Szolgáltató az elmaradt szolgáltatás nyújtásából fakadóan bekövetkezett károk felelőssége alól mentesül.

A Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt a **Díjtáblázatban** foglalt - csökkentett összegű - díjat számítja fel.

7) Felelősség, Szolgáltató felelősségének korlátozása

Szolgáltató felelősséget vállal a távfelügyeleti szolgáltatás nyújtásával összefüggésben, a Szerződés megszegésével a Megrendelőnek okozott kár megtérítésére jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint és korlátozással.

A Szolgáltató csak – a bizonyíthatóan a szolgáltatásával összefüggő, neki felróható – a Megrendelőt ért dologi, személyi (testi) sérüléssel és haláleseti károkért tartozik felelősséggel, figyelemmel a Ptk. 6:152. §-ában foglaltakra, a Szolgáltató felelősségbiztosítása alapján kifizethető kártérítési összeg nagyságáig, maximum 5 000 000 Ft-ig, azaz ötmillió forintig. Amennyiben Megrendelő nem rendelkezik biztosítással, a kártérítési összeg nagysága minden szolgáltatáscsomag esetében maximum 100 000 Ft, azaz százézer forint.

Megrendelő köteles az öt ért kárt a káresemény bekövetkezésétől számított 72 órán belül, írásban a Szolgáltató felé bejelenteni és csatolni a kárt és annak elbírálását igazoló dokumentumokat (rendőrségi jegyzőkönyv, biztosítás meglétét igazoló dokumentumok, stb.). A késedelmes bejelentésből adódó hátrányok felelőssége alól a Szolgáltató mentesül.

Megrendelő tudomásul veszi, hogy a távfelügyeleti szolgáltatás csak akkor működőképes, ha a távjelzést biztosító útvonalak is működőképesek. A Szolgáltató a távközlési szolgáltatás hibájából – ideértve a telefonvezeték szabotálását (elvágását) is – történő jelzésemaradásból, valamint a Megrendelő által működtetett elektronikai jelzőrendszer meghibásodásából adódó károkért való felelősség alól mentesül.

Szolgáltató mentesül a felelősség alól vis maior fennállása esetén és az alábbi esetekben:

- amennyiben a Megrendelő elmulasztotta biztosítani a kivonuló szolgálat részére az objektumhoz tartozó terület átjárhatóságát, így az objektum szükséges biztonsági ellenőrzését a kivonuló járőr képtelen végrehajtani;
- amennyiben a Megrendelő kárigénye meghaladja a Szolgáltató felelősségbiztosítása alapján kifizethető kártérítési összeg nagyságát, maximum 5 000 000 Ft-ot, az a fölötti összegre;
- az elmaradt haszon, következményi károk, tűzkárok és az egyéb üzemszüneti károk (termelés/szolgáltatás szüneteléséből származó, gazdasági hátrányként jelentkező károk, pl. kötbér, bírság és egyéb büntetés, jutalom, túlóra, sürgősségi felár, termelés kiesés, állásidőre kifizetett bér, többletköltség vagy egyéb veszteség stb.);
- a Szolgáltató által bejelentett üzemszünet alatt bekövetkezett káresemények esetén, amennyiben a Szolgáltató a Megrendelőt előzetesen értesítette;
- az el tulajdonított vagy károsodott vagyontárgyak eszmei értékét jelentő károk;
- a Megrendelő, a Megrendelő engedélyével vagy egyébként jogszerűen a vendég objektumban tartózkodók által és/vagy beleegyezésével okozott károk, továbbá a súlyosan gondatlanul, jogellenesen okozott károk;
- a Megrendelő részére máshonnan megtérülő károk;

- a Szolgáltató készpénz, valuta, hitelkártya, takarékbetétkönyv, takaréklevelel, értékpapír, pénzhelyettesítő eszközök és értékcikkek, nemesfémek, ékszerek, drága- és féldrágakövek, képzőművészeti alkotások, antik tárgyak, idegen tulajdonú vagyontárgyak esetén az ezekben bekövetkezett károk felelőssége alól mentesül;
- egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények merülnek fel, amelyek megakadályozzák a Szerződés teljesítését. Ilyen körülmények lehetnek többek között: háborús cselekmények, lázadás, robbantásos merénylet, sükséghelyzet, elemi csapás, árvíz, természeti katasztrófa, az adott évszakban elvárhatóhoz képest rendkívüli időjárási körülmény (például különösen, de nem kizárólagosan: rövid időn belül lehulló rendkívüli csapadékmennyiség, viharos erejű szél) honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, továbbá olyan esemény, amelyet az általános magyar polgári joggyakorlat ilyenként említ, erre alapozva jogerős elvi döntést hozott.

Vis maior: olyan előre nem látható, emberi erő által elháríthatatlan tény, körülmény, természeti csapás, mely a Szolgáltatón kívülálló okokból következik be. Vis maiornak tekintendő, ha a Szolgáltató távfelügyeletére a jelzések olyan tömegben érkeznek, amelyet a Szerződésben vállaltaknak megfelelően, az EU szabványok előírásai alapján rendelkezésre álló személyi és tárgyi kapacitás mellett sem tud feldolgozni.

Megrendelő kötelezettséget vállal arra, amennyiben a riasztás, jelzés esetén helyszínre érkező kivonuló szolgálat (járőr) ruházatában, testi épségében – az Adatbekérő nyomtatványon, illetve a Szerződésben kötelezően megjelölt – kutya (kutyák) közvetve vagy közvetlenül kárt okoznak, azt teljes egészében megtéríti. Megrendelő kötelezettséget vállal arra, amennyiben a házőrző kutya testi épségében a járőrök – önhibájukon kívül vagy végszükség esetén – kárt okoznak, úgy Megrendelő vagy vele szerződésben, illetve egyéb jogviszonyban álló természetes vagy jogi személy kártérítési igényével nem lép fel.

Szolgáltató kutya esetében az Ingatlan átvizsgálását kizárólag a Megrendelő vagy a Megrendelő képviselője jelenlétében vállalja.

Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásra éves szinten 99%-os rendelkezésre állást biztosít. Szolgáltató mentesül az átjelzések telekommunikációs átviteli útvonala szolgáltatásának, valamint az ebből fakadó jelzésekiesések, ill. intézkedések elmaradásának felelőssége alól.

A Szolgáltató mentesül az Értesítendő személyeknél megjelölték elérhetetlenségéből, azok magatartásából és a rendőrségi/katasztrófavédelmi intézkedés elmaradásából eredő károk felelőssége alól.

8) Megrendelő jogai és kötelezettségei

Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által biztosított eszköz meghibásodása esetén biztosítania kell munkaidőben (hétköznap 08:00–16:00 óra) a javítás lehetőségét. Amennyiben ezen kötelezettségének Megrendelő nem tesz eleget, úgy az ebből eredő károk viselése alól Szolgáltató mentesül.

Megrendelő vállalja, hogy az általa megadott és a Szerződésben rögzített adatok valóságosak, továbbá, hogy az általa megjelölt értesítendő személyekkel a szolgáltatást ismerteti és felelősséget vállal arra, hogy az értesítendő személyek részére megismerhetővé teszi a Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatóját (biztosítja, hogy a Szerződés aláírásakor az értesítendő személyek egyes személyes adatai (név és telefonszám) Szolgáltató általi kezelésére vonatkozó hozzájárulása rendelkezésre áll, adatai változásáról a Szolgáltatót haladéktalanul, írásban értesíti. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató mentesül az adatok pontatlanságából, a hibás adatszolgáltatásból, az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából, a Szerződésben megjelölt személyek elérhetetlenségéből, valamint az értesítés utáni magatartásukból adódó károk felelőssége alól.

Megrendelő felelős a riasztórendszer folyamatos üzemeltetéséért, karbantartásáért, további kárenyhítési kötelezettség terhéli.

Megrendelő felelős az általa szolgáltatott adatok valóságáért és azok naprakész bejelentéséért Megrendelő felé.

Kivonuló szolgálat esetében Megrendelő felelős az Ingatlan külső átvizsgálásához szükséges hozzáférés „naprakész” biztosításáért (ker/kapukulcs, kód, stb.). Ezen kötelezettség elmulasztásából fakadóan bekövetkezett kárért való felelősség alól Szolgáltató mentesül.

9) **Díjazás:** Szolgáltató a Szerződésben vállalt szolgáltatások nyújtását az ott rögzített mértékű havi és eseti díjazásért teljesíti.

A díjfizetés módja - Megrendelő választása szerint - lehet: havi, féléves, éves.

Megrendelő a Szolgáltató által kiállított számlákat előre köteles, a számla kiállításától számított 15 naptári napon belül kiegyenlíteni.

Megrendelő tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a számláit előre bocsátja ki, és e folyamatosnak minősülő szolgáltatások esetén a számlák kibocsátási időpontjának a számlázási időszak kezdő napjától számított 5. napot tekintik.

Megrendelő elfogadja, hogy féléves vagy éves díjfizetési gyakoriság esetén

szolgáltató első alkalommal törzfélévet, -évet, azt követően pedig naptári tárgyidőszakot számláz. A fizetési határidő a számla kiállításától számított 15 naptári nap. Abban az esetben, ha Szolgáltató évközben díjemelést hajt végre, jogosult a díjkülönbözet összegére vonatkozóan kompenzációs-különbözeti számla kibocsátására, amelynek megfizetését Megrendelő elfogadja, vállalja és tudomásul veszi.

Amennyiben Megrendelő részéről késedelmes fizetés történik, akár szolgáltatási díjra vonatkozóan, akár a szolgáltatáshoz kapcsolódó minden egyéb járulékos költség és díj alapján kiállított számlára vonatkozóan, a Szolgáltató a távfelügyeleti tevékenységet annak a hónapnak az utolsó napjáig folytatja, amelyben a fizetési kötelezettségét a Megrendelőnek teljesítenie kellett volna, majd a szolgáltatást a hátralék kifizetéséig szüneteltetheti. Éves, féléves díjfizetés esetén, amennyiben a számla a meghatározott határidőig nem kerül kiegyenlítésre, úgy az esetleges kedvezmény eltörlésre kerül és kiszámlázásra kerül Megrendelő részére. A Szolgáltató abban az esetben is szüneteltetheti és felmondhatja a szolgáltatást, ha a szolgáltatási díj kifizetésre került, de Megrendelőnek egyéb hátraléka áll fent.

A szüneteltetés ideje alatt a szerződés nem szűnik meg, a szüneteltetés díját az érvényben lévő „**Díjtáblázat**” tartalmazza.

Késedelmes fizetés esetén Szolgáltató jogosult a Ptk-ban foglaltak szerinti késedelmi kamat felszámítására.

Megrendelő tudomásul veszi, hogy a riasztórendszer hibájából, kezelési hibából adódó indokolatlan (téves) riasztáskor, járőr kivonulása esetén az indokolatlan (téves) kivonulás ellentételezéseként Szolgáltató jogosult az **indokolatlan kiszállás alkalmankénti kiszámlázására**, melynek összegét az aktuális díjtáblázat, illetve a Szerződés tartalmazza (egységár/alkalom).

Térítésköteles intézkedések: a Szolgáltató a Díjtáblázat szerint köteles a Szolgáltatónak megtéríteni - a díjmentes kivonulást meghaladó, indokolatlan (téves) kivonulások díját; - a Szerződésben nem rögzített egyéb, kiegészítő szolgáltatások díját; - a szolgáltatás szüneteltetésének díját.

Megrendelő továbbá tudomásul veszi, hogy a Tűzoltóság indokolatlan (téves) kivonulása esetén, azaz, amikor valós tűzesemény nem történt, az illetékes Tűzoltóság által felszámított költségek a Megrendelőt terhelik.

Indexálás, ár kiigazítás; díjmódosítás

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szolgáltatási díjak és a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb díjak (pl.: indokolatlan (téves) kivonulás) díjak összegét – amennyiben a tárgyévet megelőző évben folytatott tevékenységének elemzése alapján ezt indokoltnak tartja - a tárgyévet megelőző évi KSH által közzétett fogyasztóár-index százalékban kifejezett mértékével jogosult egyoldalúan megemlíni (**indexálás, árkiigazítás**). Az árkiigazításról Szolgáltató köteles Megrendelőt tájékoztatni. Felek a tájékoztatás módjaként elfogadják az e-mailben vagy sms-ben vagy telefonon való közlést is.

Szolgáltató jogosult a „**Díjtáblázat**”-ban szereplő szolgáltatási díjak módosítására. A Szolgáltató a díjváltozásról, annak hatályba lépését megelőzően legalább 30 nappal köteles a Megrendelőt tájékoztatni. Amennyiben a Megrendelő a díjemelést nem kívánja elfogadni, jogosult a szerződést felmondani 15 napos felmondási idővel.

A Szolgáltató a díjhátralékról és a felmondásról a Megrendelőt levélben értesíti. A fizetési felszólítás és a felmondás költségét a Megrendelő felé, annak kiegyenlítése végett kiszámlázza.

Amennyiben Megrendelő számlamásolatot kér, úgy számlamásolatként a mindenkori díjszabásnak megfelelő adminisztrációs díjat köteles fizetni a Szolgáltatónak.

A tényleges kézbesítésen túl kézbesítettnek tekintendő az értesítés akkor is, ha az a címről „nem kereste”, „ismeretlen”, „elkölöztött”, „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, valamint a számlával kiküldött tájékoztatás. A Szolgáltató a számlaleveleket normál küldeményként megküldi meg a Megrendelő részére.

10) Panaszkezelés, adatkezelés

A Szolgáltató célja, hogy valamennyi szolgáltatást megfelelő minőségben, a Megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben a lakossági megrendelőnek (fogyasztó) mégis valamilyen panaszja van a Szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát személyesen előre egyeztetett időpontban, e-mailben, vagy levél útján is közölheti a következő elérhetőségek valamelyikén:

Cím és postacím: 1145 Budapest, Szugló utca 54.

E-mail: biztonsag@civil.hu

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolatát példányát átadja a Felhasználónak. Ha a panasz kivizsgálása kizárólag később lehetséges, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolatát példányát átadja a Megrendelőnek.

Az írásbeli panaszt az Szolgáltató 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A válasz másolatát példányát 3 évig megőrzi, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

Panaszsal fordulhat a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz is:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

E-mail: nfh@nfh.hu

A panasz elutasítása esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő **békéltető testület** eljárását is kezdeményezheti.

Az illetékes békéltető testületek elérhetőségét a következő linken találja: <https://bektetes.hu/udvozo>

Adatkezelés

Az ügyelet telefonbeszélgetései rögzítésre kerülnek az ÁSZF-hez csatolt **Adatkezelési tájékoztatóban** foglaltak szerint: a rögzített beszélgetések az adatrögzítéstől számított 1 évig kerülnek megőrzésre.

Megrendelő a Szerződés hatálybalépésével a szerződésben szereplő személyes adatokat kezeli.

A Szolgáltató a szolgáltatás során tudomására jutott bizalmas információkat megőrzi, arról a Megrendelő írásbeli hozzájárulása nélkül illetéktelen személyeknek információit, adatot nem adhat ki. Az Ingatlan tulajdonosa/kezelője előzetes tájékoztatás alapján hozzájárulhat ahhoz, hogy kár esetén a Szolgáltató a káreseménnyel összefüggésbe hozható, illetve annak kivizsgálásához szükséges összes adatot a kártérítésben érintett biztosítótársaság részére – annak kérésére – jogszerűen átadja. A Szolgáltató jogosult bármely szerződéses kötelezettsége teljesítéséhez jogszabályban előírt feltételeknek megfelelő alvállalkozót igénybe venni, amelyektől – szükség esetén – beszerzi a tudomásukra jutott adatokra vonatkozó titoktartási nyilatkozatot.

A szerződés teljesítése érdekében meg kell adnia annak a személynek az adatait is, akit a szerződésben meghatározott esetekben értesítenünk. Az Értesítendő személy tájékoztatásáról és az adatai megadásához történő hozzájárulás beszerzéséről Megrendelőnek kell gondoskodnia. Amennyiben az Értesítendő személy úgy nyilatkozik, hogy az adatai megadásához, vagy azok további kezeléséhez nem járul(t) hozzá, az érintett személy adatait az értesítendő közlő töröljük. Ez esetben Megrendelő felelőssége, hogy szolgáltatás ellátásához más értesítendő személy adatait megadja. Ennek elmaradásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kár felelőssége alól Szolgáltató mentesül.

II. Ügyeleti intézkedési rend

1) Általános tudnivalók:

Az ügyelet a Szerződésben felsorolt **Értesítendő személyek** közül az elsőként elérhető, az alábbiakban jelzéstípusonként részletezettek szerint hívja telefonon. A Szolgáltató a Megrendelő vagy a megadott személyek elérhetetlensége esetén a felelősség alól mentesül. Az ügyelet **jelzesszűrés** végez, azaz a jogosult személyektől, értesítendőktől és az ügyeleten regisztrált jelzések logikája, sorrendisége alapján információt gyűjt az intézkedés szükségességének eldöntéséhez. Amennyiben az ügyelet intézkedése indokolt, kivonulások szolgálatos esetén indítja a Szolgáltató **kivonuló szolgálatát**.

2) Átjelzés típusa:

Kapcsolt vonalas rendszerben (telefonos) nyújtott szolgáltatás:

A védett objektumba telepített érzékelők jeleit és a kezelő információit az objektum riasztóközpontja fogadja. A központ tartalmaz egy kommunikátor egységet, amely a közcélú kapcsolt távközlési hálózatot használva, azaz egy normál telefonhívást felépítve juttatja el információját a vagyoni védelmi szolgáltató távfelügyeleti központjába az esemény, illetőleg a rendszeres tesztjelentések esetén. Az objektumban letelepített rendszer riasztórendszer a központ által küldött különféle riasztási jelzések és műszaki tesztjelentések esetén a távbeszélő vonalon forgalmat generál, melynek költségei a távbeszélő számlán jelennek meg. A hívásvárakoztatást, jelszavas, illetve a teljes híváskorlátozás távközlési szolgáltatásokat mellőzni kell azon vonalak esetében, amelyeken a riasztóközpont üzemel. *Ezt a szolgáltatást kizárólag olyan meglévő ügyfelek vehetik igénybe, akiknél ez a szolgáltatás került bevezetésre.*

3) Intézkedésköteles riasztás jelzések:

a) Behatolás (betörés) jelzés esetén:

Kivonuló szolgálat szolgálatát tartalmazó szerződésnél a Szolgáltató ügyelete indítja a területileg illetékes járőr/szolgálatot, azután, ha a jelzés beérkezését követően 1 perc elteltével nem érkezik a rendszerről érvényes felhasználói kóddal történő nyitásjelzés, felhívja a Szerződésben feltüntetett személyeket az ott rögzített sorrendben.

Az ügyelet tájékoztatja a Megrendelőt a járőr indításáról.

A járőr kérését követően, amennyiben a Megrendelő akként nyilatkozott a Szerződésben, hogy a védett objektum területén nincs harapós kutya, úgy – lehetőség szerint – a járőr körbejárja az objektumot, ellenőrzi a nyílászárók

állapotát, behatolási nyomokat keres. Amennyiben a körülmények kizárják a bejutás lehetőségét az ingatlan külterületére, igyekszik a helyszínt szemrevételezni. Magántulajdoni külterbe (kert, udvar stb.) a járó csak abban az esetben lép be, ha a Megrendelő, ill. képviselője a helyszínen tartózkodik vagy ehhez kifejezetten hozzájárult és a bejutáshoz szükséges eszközt (kulcs, kód stb.) átadásra került a Szolgáltatónak.

A járó köteles a helyszínen talált személy(ek) jogosultságáról meggyőződni. Ehhez szükséges a Megrendelő együttműködése.

Amennyiben illetékes személy(rendőrség) érkezik a helyszínre, a járó maximum 30 percig a helyszínt biztosítja, azaz a helyszínen marad és gyakorolja a személy- és vagyonvédelmi törvényben foglalt jogosítványait. Külön díjazás ellenében 30 perc után is, de mindösszesen alkalmanként legfeljebb 120 perc időtartamig a helyszínen marad, az illetékes személy kéréséig.

Amennyiben a várakozási idő alatt újabb riasztás érkezik, a helyszínt elhagyva tovább indul. Erről az ügyelet a Megrendelőt értesíti.

Kivételes esetekben, ha a Megrendelő jelzi, hogy nem tud senki a helyszínre menni, a járó – miután minden tőle telhető módon meggyőződött arról, hogy nem történt behatolás – visszatér a felállítási helyére. Ekkor az ügyelet dokumentálja, hogy illetékes személy hiányában a járó nem tudott teljeskörűen meggyőződni a riasztás kiváltó okáról.

A Szolgáltató kivonuló járőrszolgálatának tevékenysége akkor teljes értékű, ha az ügyelet által elért értesítendő vagy más jogosult személy a helyszínre megy és rendelkezik kulccsal, valamint a riasztóberendezés kódjával is, így biztosítani tudja a védett objektum belső átvizsgálását Megrendelő által. A Szolgáltató ezen feltételek hiányából adódó károk felelőssége alól mentesül.

Valós riasztáskor, tettenérés esetén a járó az elkövetőt a rendőrség kéréséig visszatartja, és a helyszínt biztosítja.

Amennyiben a riasztórendszerrel 1 (egy) percen belül érvényes kóddal történő nyitásjelzés érkezik, az ügyelet a járórt visszarendeli, továbbiakban a megadott személyek értesítését mellőzi.

Amennyiben nem érkezik érvényes kódú nyitásjelzés, és a diszpécser az értesítendő személyt telefonon elérte, valamint a Megrendelő jelzése alapján nincs probléma, úgy az érvényes jelszó megadásával a riasztás 2 percen belül lemondható a Megrendelő által, így az ügyelet a kiküldött járórt visszahívja.

A Hatóság (rendőrség, tűzoltóság stb.) esetleges kiszállási költségét a Megrendelő a Hatóság felé tartozik rendezni, annak felelőssége alól a Szolgáltatót mentesül. A Hatóságtól beérkezett számlákat a Szolgáltató a Megrendelő felé tovább számlázza.

Telefonos értesítéses szolgáltatásnál az ügyelet megkezdi az értesítendő felhívását és a legelőször elérhető értesítendő személyt tájékoztatja a történekről. Amennyiben az ügyelet első körben nem érte el telefonon egyik értesítendő személyt sem, úgy egy (1) alkalommal még ismételt kísérletet tesz az értesítendő elérésére maximum egy órán belül, de annak sikertelenségét követően lezárja az intézkedést.

Amennyiben a beérkező jelzésekből „valós” betörésre lehet következtetni és nem érkezik érvényes nyitásjelzés és az értesítendő közül senki sem elérhető, a diszpécser a rendőrség felé bejelentéssel élhet.

Indokolatlan (téves) riasztás esetén intézkedés lemondása csak érvényes és pontos jelszó megadásával történhet.

b) Támadás vagy kényszerített kikapcsolás esetén:

Kivonuló szolgálat szolgáltatást tartalmazó szerződésnél az ügyelet azonnal indítja a járórt és az ügyfél biztonsága érdekében mellőzi az értesítendő felhívását.

Indokolatlan (téves) jelzés esetén az ügyfél a jelszó megadásával lemondhatja a riasztást, az ügyelet a járórt visszarendeli.

Amennyiben nem sikerült a kapcsolatfelvétel a helyszínen egyik megadott értesítendő féllel sem, illetve csöngetésre, dudálásra nem érkezik ki senki a jelzést adó védett objektumból, az ügyelet megpróbálja elérni az értesítendő személyek valamelyikét és diszkrétén tájékozódni a jelzésről. Amennyiben az ügyfél nem tudja a jelszót, vagy helytelen jelszót (kényszerjelszót) ad meg, vagy nem elérhető senki sem az értesítendő közül, azt minden esetben valós riasztási jelzésnek tekinti a Szolgáltató, és a diszpécser értesíti a Rendőrséget. (Feltételezhető, hogy bűncselekmény elkövetése történt vagy van folyamatban.)

A tűsajtés és pánik elkerülése érdekében a járó először diszkrétén igyekszik meggyőződni a jelzés valódiságáról, így távolabb áll meg a járóautóval, igyekszik óvatosan megközelíteni a helyszínt. Ha éles a jelzés, a lehetőségeihez képest avatkozik be, de azonnal megerősíti a jelzést a Rendőrség felé.

Telefonos értesítéses szolgáltatásnál az ügyelet a Szerződésben feltüntetett személyeket hívja fel, az ott rögzített sorrendben, és közli a támadás, illetve a kényszerített kikapcsolás tényét.

Hatóság bevonása esetén az ügyelet értesíti a Rendőrséget, amennyiben az ügyfél kéri, vagy az ügyfél nem elérhető, illetve az ügyfél nem a helyes jelszó (kényszerjelszó) megadásával próbálja lemondani a riasztást.

Amennyiben a Hatóság kiszállási költséget számol fel, azt az ügyfél köteles megtéríteni, azaz Szolgáltató az ilyen jellegű költségeket tovább számlázza Megrendelő számára.

c) Szabotázsjelzés

Kivonuló szolgálat szolgáltatást tartalmazó szerződésnél

- ha a jelzés a rendszer kikapcsolt állapotában érkezik, az ügyelet telefonál a helyszínre, és megkéri a helyszínen tartózkodó, jogosultsággal rendelkező személyt, hogy ellenőrizze a jelzés okát. Amennyiben a helyszínt nem elérhető, vagy az ott tartózkodó nem ismeri a jelszót, az ügyelet betörésre intézkedik.
- ha a jelzés a rendszer bekapcsolt állapotában, vagy éjszakai időszakban (20:00-06:00) érkezik, az ügyelet indítja a területileg illetékes gépkocsizó járórt.

Telefonos értesítéses szolgáltatásnál az ügyelet telefonál a helyszínre, majd, ha ott nem ér el senkit, a Szerződésben feltüntetett személyeket értesíti.

d) Tűzjelzés esetén:

Az ügyelet telefonál a helyszínre, hogy meggyőződjön a jelzés valódiságáról. Amennyiben a helyszínt nem elérhető, értesíti a Szerződésben feltüntetett értesítendő személyeket. Amennyiben az értesítendő személyek sem elérhetőek, haladéktalanul értesíti a működési terület szerint illetékes Tűzoltóságot. Az ügyelet sosem küld járórt a jelzés okának vizsgálata céljából. Hatóság felé történő közvetlen bejelzésű rendszerek és a CIVIL Rendszertechnika Kft. felé történő bejelzések esetében az indokolatlan (téves) jelzés, valamint a javításhoz és karbantartáshoz kapcsolódó jelzések Hatóság részére történő lemondására az ügyfélnek van joga és lehetősége; az ügyfél a lemondással megbízhatja az ügyeletet is. Minden indokolatlan (téves) tűzjelzést a hatóság felé a jelzés beérkezésétől számított 2 percen belül le kell mondani.

A kiszállási költségeket a Megrendelő a Hatóság felé tartozik rendezni, és annak felelőssége a Szolgáltató mentesül. A Hatóságtól beérkezett számlákat a Szolgáltató a Megrendelő felé tovább számlázza.

Járőrkivonulás esetén:

Riasztás jelzés esetén, a járőrszolgálati kivonulásról minden esetben jegyzőkönyv készül. A járó az intézkedés befejezése után, ha a helyszínen jogosult személy tartózkodik, a jegyzőkönyv első példányát átadja a jogosult személynek. Amennyiben az intézkedés befejezése után erre nincs lehetőség, úgy a jegyzőkönyv egy példányát a járó az objektum egy meghatározott pontján helyezi el (pl. postaláda, vagy egyéb tároló hely).

A kivonulás térítésmentes:

- ha valós esemény történt;
- a Szolgáltató által telepített garanciális rendszerek műszaki meghibásodása esetén.

4) **Intézkedésköteles technikai jelzések:**

a) Hálózati feszültség hibajelzése esetén:

Kivonulások és értesítéses szerződés esetén egyaránt teendő intézkedések: mivel a rendszer az akkumulátor állapotától függően 24-72 óráig üzembeképes kell, hogy legyen, ezért éjszaka az ügyelet az intézkedést mellőzi. A hiba tényét feljegyzi, majd reggel a nyitási időszakban – amennyiben a hiba még fennáll – telefonon, e-mail-ben vagy SMS üzenetben értesíti a Megrendelőt.

Egyéb időszakban a jelzéskor, de legalább a beérkezésétől számított 2 (kettő) órán belül értesíti a Megrendelőt.

Ha egy régióból rövid időn belül tömegesen érkeznek a hálózati hiba jelzései, a területi áramszolgáltatótól tájékoztatást kér az ügyelet az áramkimaradás várható időtartamáról. Ez esetben az érintett Megrendelő értesítését az ügyelet mellőzi. Hálózati feszültség visszatérése esetén az ügyelet szintén mellőzi a Megrendelőértesítést.

b) Tűz- és zónahiba esetén:

A rendszer működőképessége korlátozott, ezért az ügyelet haladéktalanul figyelmezteti a Megrendelőt, hogy gondoskodjon a működőképesség helyreállításáról, és ha indokolt, a CIVIL Rendszertechnika Kft. és alvállalkozói által telepített rendszerek esetében értesíti a szerelőt, aki a rendszer üzembe helyezte.

c) Műszaki hiba bejelentése, észlelése esetén:

A Szolgáltató ügyelete megadja a bejelentőnek a megfelelő műszaki segítséget, ha szükséges, a rendszer telepítőjének telefonszámát. A CIVIL Rendszertechnika Kft. és alvállalkozói által telepített rendszerek esetében, amennyiben a hibajelzést a rendszer generálja, úgy az ügyelet hibalaport állít ki a javítás mielőbbi megkezdése érdekében.

d) Alacsony akkumulátorfeszültség hibajelzése esetén:

Az „akkumulátorfeszültség alacsony” jelzése esetén az ügyelet nappali időszakban, 08:00–20:00 óráig azonnal (de legfeljebb beérkezéstől számított 2 órán belül) értesíti az illetékes személyt (személyeket). Esti időszakban, 20:00–08:00 óra között beérkező „akkumulátorfeszültség alacsony” jelzés esetén a szolgáltató reggel 08:00 után értesíti az ügyfelet. Kivételesen, ha időközben, vagy

megelőzően áramszünet jelzés érkezett, ezen esetekben az ügyelet azonnal értesíti az ügyfelet.

Amennyiben a rendszer a Szolgáltató karbantartási körébe tartozik – értesíti az illetékes szerelőt.

A jelzést követően a riasztórendszer rövid időn belül működésképtelenné válhat, ezért fontos a gyors intézkedés mind az ügyelet, mind a Megrendelő részéről.

e) Nyitás-zárási információk

- nyitás-zárási intervallumfigyelés megrendeléskor (kiegészítő szolgáltatás, külön díjazás ellenében), ha a Megrendelő által megrendelt időintervallumban nem történt zárás, vagy tiltott időintervallumban nyitották a rendszert, az ügyelet értesíti a Megrendelőt.
- egyéb esetekben a nyitás-zárás információk automatikusan nyugtázásra és archiválásra kerülnek, az ügyelet az intézkedést mellőzi.

f) Tesztjelentés elmaradása esetén:

A távfelügyeletre kapcsolt rendszerek – az ügyelet és a Megrendelő riasztórendszere közti kapcsolat ellenőrzése céljából – (programozástól függően) naponta kell, hogy küldjenek egy vagy több tesztjelentést az ügyeletre. Az ügyelet a jelzés elmaradását figyeli és pénzügyintézeteknél 1 (egy) órán belül, egyéb előfizetőknél 24 órán belül értesíti a Szerződésben szereplő első elérhető értesítendő, valamint a kapcsolat ellenőrzése céljából próbajelzést kér.