

ProSec Kft. távfelügyeleti szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételek

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az Ügyfél, mint megbízó és a Prosec Kft., mint Megbízott között ingatlan távfelügyeletre létrejött szolgáltatási szerződésből fakadó jogokat és kötelezettségeket általános jelleggel szabályozza. A Szolgáltató által az Ügyfélnek nyújtott konkrét szolgáltatást és az azzal összefüggő egyedi feltételeket az Egyedi szerződés és annak mellékletei tartalmazzák.

I. Megbízott adatai, elérhetőségei

teljes megnevezés: PROSEC Biztonságtechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Megbízott vagy Társaság)
megbízott székhelye: 1112 Budapest, Sasadi út 163.
megbízott cégjegyzékszám: 01-09-074494
megbízott adószáma: 10617308-2-43
megbízott statisztikai azonosítója: 10617308-8020-113-01
megbízott számlavezető bankja: OTP Bank Nyrt.
megbízott pénzforgalmi számlaszáma: IBAN HU30 11706016-20721275-00000000
megbízott telefonos elérhetőségei: +36 1 315-0980
megbízott internetes honlapja: www.prosec.hu
megbízott elektronikus elérhetősége: prosec@prosec.hu

II. Jelen ÁSZF időbeli és személyi hatálya

- Jelen ÁSZF személyi hatálya a Megbízottal távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételére vonatkozó megbízási szerződések szerződőire terjed ki.
- Jelen ÁSZF visszavonásig érvényes.

III. A távfelügyeleti szolgáltatás, mint jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatás leírása

- Megbízó megbízza Megbízottat az általa működtetett helyi riasztórendszer jelzéseinek a Megbízott által üzemeltetett távfelügyeleti központban történő folyamatos, 24 órás fogadásával, regisztrálásával, továbbá a beérkező jelzésekre történő – Megbízó által kiválasztott szolgáltatás csomagban foglalt – azonnali intézkedések megtételével.
- Szerződő felek között a Megbízott által nyújtott szolgáltatások részletes szabályait jelen ÁSZF, továbbá a felek között megkötött – egyedi feltételeket és díjakat tartalmazó – egyedi megbízási szerződés tartalmazza. A felek között létrejött jogviszony során feltárt, eltérő rendelkezések esetén az egyedi megbízási szerződésben rögzítettek az irányadók.
- A Megbízott által nyújtott távfelügyeleti szolgáltatások a Megbízotthoz beérkező riasztásokra és egyéb jelzésekre adott szolgáltatások és intézkedések.
- Intézkedésre feljogosító beérkező riasztás és jelzés:

- Megbízott vállalja hogy a távfelügyeletére csatlakoztatott objektumokból beérkező, bűncselekmény elkövetésére utaló riasztás- jelzés esetén a saját, megbízott vagy a megbízottért eljáró harmadik személy által biztosított járőrök a vállalt kivonulási időn belül (kivéve „vis maior”, terrorcselekmény, utcai zavargás) a helyszínre érkeznek és megkezdik az elsődleges halaszthatatlan intézkedéseket (amennyiben lehetséges, tetten érik és visszatartják a bűncselekmény elkövetőjét, akit átadnak a területileg illetékes rendőrségnek, továbbá biztosítják a helyszínt a rendőrség kiérkezéséig). Megbízót – vagy az általa megjelölt más személyt - a legrövidebb időn belül a Megbízott rögzített vonaláról értesíti az előre megadott elérhetőségeken. A helyszínen tartózkodó járőr a megtett intézkedésekről kivonulási jegyzőkönyvet vesz fel, amelyet Megbízott megküld Megbízó részére.
5. Tűzjelzések, valamint egyéb jellegű jelzés:
- Az adott helyzetnek megfelelően Megbízott a helyszínre érkezve megteszi a lehetőségei szerinti elhárító intézkedéseket, továbbá gondoskodik a helyszín biztosításáról.
 - A Megbízott a történekről és a megtett intézkedéseiről Megbízót – vagy annak elérhetetlensége esetén az általa megjelölt más személyt - a legrövidebb időn belül rögzített telefonvonalról értesíti. A helyszínen tartózkodó járőr kivonulási jegyzőkönyvet vesz fel. Megbízott a szolgáltatásról kiállított számla mellékleteként megküldi a kivonulási jegyzőkönyvet Megbízó részére; igény szerint elektronikus úton is (kivéve VIS major és basic szolgáltatás).
 - Megbízott ezen esetben kifejtett tevékenysége csak akkor teljes értékű, ha a Megbízott diszpécseri által elért értesített vagy más jogosult személy az értesítést követően haladéktalanul a helyszínre siet, ahol – a rendelkezésére álló kulccsal és riasztó berendezés kódjával - biztosítja a védett objektum belső vizsgálatát az érintett hatóság vagy szakszolgálat részére.
Távfelügyelet értesítéssel (Basic szolgáltatás) Megbízott a jelzés távfelügyeletre történő beérkezésétől számított 3 percen belül telefonon tájékoztatja az eseményről a Megbízót – vagy az általa megjelölt más személyt a Prosec rögzített vonaláról. Amennyiben nem elérhető egyik értesítendő személy sem, akkor Megbízott SMS-ben értesíti Megbízót.
6. „Évenkénti Biztonsági Ellenőrzés” szolgáltatáscsomag tartalmazza: a helyi riasztórendszer működőképességnek ellenőrzését, sziréna tesztelését, kezelői kódok Megbízó igényei szerinti átállítását, távfelügyeleti átjelzések ellenőrzését, riasztórendszer akkumulátorainak ellenőrzését, külön díj ellenében szükség szerinti cseréjét. Az Évenkénti Biztonsági Ellenőrzés évente egy alkalommal kérhető, végrehajtásának kezdeményezése Megbízó kötelessége. Az igényelt időpontot legalább 2 héttel előbb kell jelezni a Megbízott felé. Amennyiben Megbízottnak az előre egyeztetett időpontban történő folyamatos munkavégzése (bizonyítottan a Megbízónak felróható okból) meghiúsul, Megbízó az indokolatlan kiszállás költségeit köteles megtéríteni. Az Évenkénti Biztonsági Ellenőrzés során felmerülő alkatrészek, egyéb anyagok cseréje, vagy egyéb átépítési igény esetén Megbízott egyedi árajánlatot készít. A szolgáltatáscsomag 1 éves szolgáltatási díj megfizetését követően igényelhető, 1 éves szolgáltatási díj megfizetését megelőzően Megbízó az igényléssel egyidejűleg vállalja, hogy megfizeti az éves szolgáltatási díj fennmaradó díj-részletét is.
7. Megbízott valamennyi, jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásának nyújtása során biztosítja a távfelügyeleti tevékenységhez szükséges technikai eszközöket, a megfelelő képzettségű szakembereket, továbbá rendelkezik a tevékenység végzéséhez szükséges szakmai felelősség-biztosítással.

8. Megbízott az általa nyújtott távfelügyeleti szolgáltatásokhoz kapcsolódóan, egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is biztosít a Megbízó részére, annak egyedi igényei szerint, külön megbízás alapján.

IV. Megbízó azonosítása a biztonságos kapcsolattartás érdekében

1. Felek az egyedi szerződés megkötésekor – a további biztonságos kapcsolattartás érdekében – egyedi azonosító „távfelügyeleti azonosító” és „lemondó jelszó” használatában állapodnak meg. A távfelügyeleti azonosító megegyezik az egyedi szerződésben található kapcsolt vonalas, GPRS-s vagy Rádiós ügyfél azonosító számmal. A távfelügyeleti azonosító és a lemondó jelszó mindkét fél részéről védendő titkot képez, annak harmadik, kívülálló személy felé történő – szándékosságból vagy gondatlanságból egyaránt eredő – kiszolgáltatásából bekövetkezett mindennemű kárért és sérelemért a kiszolgáltató felet terheli a felelősség. Megbízó kiletét kizárólag a távfelügyeleti azonosító és a lemondó jelszó alkalmazása igazolja.

V. Indokolatlan riasztás lemondása

1. Megbízó tudomásul veszi, hogy az indokolatlan riasztásokat (ebbe beleértve a téves kezelésből és műszaki meghibásodásból adódó riasztásokat is) a Megbízott felé az indokolatlan riasztást követő 3 percen belül telefonon keresztül le kell mondani. Megbízott a megjelölt időkereten túli lemondás esetén, illetve a járőr indokolatlan kiszállása miatt alkalmanként a felmerülő költségeiről egyedi számlát bocsáthat ki a Megbízó részére. Megbízó tudomásul veszi továbbá, hogy a „támadás (pánik)” és „csapdakód” jelzések lemondását Megbízott nem fogadja el, ezen riasztásokra történő kivonulások esetei ugyancsak egyedi számla kibocsátását eredményezik a Megbízó felé.

VI. Megbízó által a szolgáltatás magas szintű biztosítása érdekében vállalt kötelezettségei

1. Megbízó az egyedi szerződés törzslapjának „B” részének kitöltésével egyidejűleg, a távfelügyeleti rendszerre történő felcsatlakoztatás során a Megbízott képviselőjének átadja a védendő objektum megközelítéséhez és ellenőrzéséhez szükséges kerti kapujának és /vagy a lépcsőház bejárati ajtajának kulcs másolatát (vagy kapunyitó kódját) abból a célból, hogy riasztás esetén a kikerülő járőrök mielőbb akadálytalanul be tudjanak jutni az objektum területére. Megbízó tudomásul veszi, hogy kulcsmásolat hiányában Megbízott által nyújtott szolgáltatás ellehetetlenül, az abból eredő valamennyi kár Megbízót terheli. Megbízott a rábízott kulcsot a jogviszony megszűnésekor Megbízó kérésére visszaszolgáltatja. Zárcsere vagy a kapukód változása esetén Megbízó arról köteles Megbízottat tájékoztatni és átadni az új kulcsot vagy kódot. Ennek elmaradása esetén Megbízott teljes mértékben mentesül a tájékoztatás elmaradásából eredő kár felelőssége alól.
2. Megbízó kijelenti, hogy a Megbízottal történő a Megbízó által megjelölt objektum tekintetében történő szerződéskötés, illetve jogviszony létesítésére érvényes jogcímmel és érvényes felhatalmazással bír. Megbízó a távfelügyeleti szolgáltatásra vonatkozó egyedi megbízási szerződés megkötésekor hitelt érdemlően, büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkozik szerződői státuszáról, azt hitelt érdemlően igazolja Megbízott felé. Megbízó vállalja, hogy amennyiben az adott védendő objektum tekintetében nem tulajdonosi vagy hasznélvezői jogosultsággal bír, a távfelügyeleti szolgáltatási megbízási szerződés megkötésének tényéről az adott védendő objektum tulajdonosát a szerződéskötéstől számított 3 napon belül értesíti, továbbá tudomásul veszi, hogy az értesítés elmaradásából eredően felmerülő valamennyi kárt Megbízó viseli.

3. Megbízó vállalja, hogy az egyedi szerződés törzslapjának kitöltésében felelősségteljesen közreműködik, a kitöltés során a valóságnak megfelelő adatokat bocsát a Megbízott rendelkezésére, az ott megjelölt személyeket az általa igénybe vett szolgáltatásról részletesen tájékoztatja. Megbízó az egyedi szerződés megkötése során köteles 1 (egy) értesítendő személy nevét és telefonos elérhetőségét megadni, ugyanakkor Megbízónak lehetősége van több értesítendő személyt is megadni, amelyet Megbízott szolgáltatásbiztonság növelése szempontjából javasol. Megbízott jogosult a szolgáltatás nyújtása során a megadott értesítendő személyek tényleges elérhetőségét ellenőrizni.
4. Megbízó az általa megadott adatok változása esetén Megbízottat a legrövidebb időn belül írásban, e-mail útján vagy rögzített telefonvonalon értesíti. Az adatváltozás rögzítésének tényét Megbízott írásban visszaigazolja Megbízónak. Telefonos értesítés esetén Megbízónak a rendelkezésére bocsátott távfelügyeleti azonosító és lemondó jelszó segítségével van lehetősége igazolni önmagát. Megbízó tudomásul veszi, hogy az adatváltozások Megbízott felé történő bejelentéseinek elmulasztásából eredő következmények tekintetében felmerülő valamennyi kár kizárólag őt terheli, azokat Megbízott felé nem hárítja tovább. Megbízó tudomásul veszi, hogy Megbízott nem vállal felelősséget a Törzslap helytelen kitöltéséből, az adatok pontatlanságából, a felcsatlakoztatás során a távfelügyeleti átjelzéssel nem tesztelt eszközök által védett területeken bekövetkezett káreseményekre, valamint a Törzslapon megjelölt értesítendő személyek elérhetetlenségéből bekövetkezett károkért.

VII. Díjak, költségek

1. Felek rögzítik, hogy a Megbízó által vállalt távfelügyeleti szolgáltatási díj valamennyi esetben előre esedékes.
2. Megbízott a távfelügyeleti szolgáltatás, és az egyedi megbízás alapján biztosított egyéb, kiegészítő szolgáltatások díját a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett, a tárgyévet megelőző inflációs rátának megfelelően a tárgyév március 31. napjáig jogosult megemelni. Megbízott a távfelügyeleti szolgáltatás díjának inflációs emelésétől eltérő változásáról a megbízókat az árváltozást megelőzően 30 nappal értesíti.
3. A távfelügyeleti szolgáltatás havi díja nem tartalmazza a vagyonvédelmi tevékenységgel kapcsolatos karbantartás, akkumulátor-csere, hibaelhárítás és élőerős-őrzés költségeit.
4. Megbízó a távfelügyeleti átjelzéseket vezetékes telefonvonalon, GSM SIM-kártyán vagy vezetékes interneten keresztül továbbítja. Megbízó tudomásul veszi, hogy amennyiben az általa üzemeltetett helyi riasztókészülék a távfelügyeleti átjelzéseket saját előfizetésű vezetékes telefonon vagy interneten, illetve mobil hálózaton keresztül továbbítja, akkor annak forgalmi díjai kizárólag őt terhelik. Felek rögzítik, hogy az esetleges túlforgalmazásból eredő költségek is Megbízót terhelik.
5. Rádiófrekvenciás - vagy mobilhálózaton keresztül történő távfelügyelet esetén Megbízott az egyszeri hozzáférési díjért vállalja, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez rádiós/GPRS távjelző készüléket és tartozékokat biztosít; azokat a helyszínen telepíti, beüzemeli és kipróbált állapotban a Megbízó rendelkezésére bocsátja. Megbízó vállalja, hogy a távfelügyelt objektumban lévő, Megbízó saját tulajdonát képező helyi riasztóközpont rádió/GPRS-kommunikációra alkalmassá tételének további eszköz igényeit saját maga viseli és az 1 órán túli megbízotti szerelési munkadíjat köteles megtéríteni. A Rádió/GPRS modem üzemeltetéséhez esetlegesen szükséges segéd tápegység- és akkumulátor telepítési és karbantartási költsége Megbízót terheli.

- Megbízó részéről történő, a hűségidőn belül történő szolgáltatás felmondása esetén Megbízott jogosult a hűségidő-kedvezmény teljes összegét a Megbízó irányába kiszámlázni.
- Megbízó igényének megfelelően – külön ügyviteli díj ellenében - jogosult papír alapú- vagy elektronikus számlamásolat igénylésére
- Megbízó a távfelügyeleti szolgáltatás ellenértékét választása szerint banki átutalás, csoportos beszedési megbízás, készpénzfizetési megbízás (csekk) útján is megfizetheti. Megbízott készpénzfizetési megbízás (csekkes) fizetési mód választása esetén csekkenként külön ügyviteli díjat számol fel.
- Megbízott a Megbízó díjmaradása esetén kiküldendő első fizetési felszólítás kiküldése esetén, a szolgáltatás korlátozásáról vagy megszüntetéséről szóló értesítés kiküldése esetén, illetve a díjtartozás behajtásáról szóló felszólítás kiküldése esetén külön ügyviteli díjat számít fel Megbízó felé.
- Felek rögzítik, hogy abban az esetben, amennyiben Megbízó a távfelügyeleti szolgáltatás díját éves fizetési rendben vállalja megtéríteni, az éves szolgáltatási díj 10%-ának megfelelő díjkedvezményre, féléves fizetési rend vállalása esetén pedig az éves szolgáltatási díj 5%-ának megfelelő díjkedvezményre jogosult. Ezen díjkedvezmény más, a Megbízott által egyedi megállapodás alapján biztosított díjkedvezménnyel nem vonható össze. A díjkedvezmény a ténylegesen megfizetett szolgáltatási díj esetén alkalmazható. Megbízó az általa vállalt éves vagy féléves díjfizetés határidőig történő elmaradása esetén automatikusan – külön értesítés nélkül – havidíjas díjfizetési rendbe kerül át.
- Megbízott a Megbízók részére évi egy alkalommal díjmentesen biztosítja a távfelügyeleti szolgáltatási díj megfizetésével kapcsolatos díjfizetési ütemezés megváltoztatását, amelyet a díjfizetési periódus előtt legalább 30 nappal kezdeményezhet Megbízó. További díjfizetési ütemezés-változtatásért esetenként külön ügyviteli díjat számít fel.
- Megbízott a külön ügyviteli díjakat külön kiadott ügyviteli táblázatban határozza meg.

VIII. Megbízott kárfelelősségének esetei

- Megbízó tudomásul veszi, hogy Megbízott jelen ÁSZF-ben meghatározott anyagi felelősségvállalása csak az itt megnevezett, ide vonatkozó valamennyi feltétel együttes megléte esetén, kizárólag a távfelügyelt objektumon belül, a riasztórendszer gyárilag meghatározott – illetve a szerződéskötéskor rögzített helyi állapothoz képest szubjektív vagy objektív okok következtében esetlegesen módosult - hatósugarán belül elhelyezett értékekre és értéktárgyakra terjed ki, az nem terjed ki készpénzre, értékpapírra és elzáratlan ékszerekre. Megbízott a szerződés részét képező zónakiosztásban szereplő, a távfelügyelet felé a szerződéskötéskor lepróbált zónákról beérkező jelzésekre tud kizárólag intézkedni.
- Megbízó tudomásul veszi, hogy Megbízott felelősség vállalásának feltétele a Megbízót terhelő esedékes díjak határidőre történő megfizetése, továbbá a biztosítási eseménynek annak felfedezésétől számított 48 órán belül történő bejelentése.
- Amennyiben a káresemény bekövetkeztekor a Megbízó valós értéknek megfelelő vagyonbiztosítással rendelkezik, és az objektum védelme megfelel a MABISZ adott vonatkozó ajánlásainak, Megbízott anyagi felelősség vállalása a választott szolgáltatáscsomagnak

megfelelő összeg. Ha a Megbízó nem rendelkezik vagyombiztosítással, a számlával igazolt kártérítés felső határa 50.000,- Ft. Megbízott felelősségvállalása készpénz, értékpapír eltulajdonításának esetére, valamint rongálási kárra nem vonatkozik, ékszerre kizárólag csak abban az esetben, ha azt külön, a MABISZ előírásainak megfelelően zárt helyen tárolják.

- Megbízott nyomatékosan felhívja a Megbízó figyelmét arra, hogy esetleges helytállása nem helyettesíti a távfelügyelt objektumra egyébként megkötni kívánatos biztosítási szerződést, Megbízott esetleges helytállása nem helyettesíti a távfelügyelt objektum teljes körű tűz-és betörésvédelmét, csak jelentősen csökkenthetik a káresemények bekövetkezésének kockázatát és az elsődlegesen felmerülő károk mértékét. A biztosítási esemény alkalmával Megbízott átadja a biztosítónak a szükséges eseménylistákat. Felek rögzítik, hogy a védett objektum tekintetében a Megbízót érinti valamennyi, biztosítási szolgáltatással kapcsolatos díj, költség megfizetése.
- Megbízott kijelenti, hogy rendelkezik szakmai felelősségbiztosítással, esetleges bekövetkezett káresemények esetén kártérítés kifizetése felelősségbiztosítása terhére történhet meg; ha a Megbízottal szerződéses viszonyban álló biztosítótársaság a keletkezett kárt megtéríti, Megbízó Megbízottal szemben további kárigénnyel nem léphet fel.

IX. Megbízott kárfelelősségének kizárása és korlátozása

- Megbízott kijelenti, hogy a távfelügyelt objektumból a Megbízott diszpécserközpontjába beérkező riasztás-jelzések észlelésétől a vállalt kivonulási időn belül a távfelügyelt objektumban elhelyezett értékekért semmilyen felelősséget nem vállal, figyelemmel arra, hogy vállalt kivonulási idő a járőrök helyszínre vonulására és az észlelt bűncselekmény megelőzésére, megakadályozására és megszakítására szolgál kizárólag.
- Megbízó tudomásul veszi, hogy Megbízott semmilyen felelősséget nem vállal
 - a távfelügyeleti átjelzést biztosító telefonvonal vagy egyéb, ügyfél által biztosított eszköz hibáiból, és a telekommunikációs- vagy hírközlési szolgáltató hibájából, korlátozásaiból történő jelzésemaradásokért és az ebből eredő károkért,
 - a Megbízó által üzemeltetett vagy a tulajdonában lévő riasztórendszer hibái (helytelen, illetéktelen, szakszerűtlen kezelés, bármilyen okból bekövetkezett rongálódás, tartós hálózati áramkimaradás, elemi csapás, a működőképes riasztórendszer kikapcsolt állapota, egyéb, a távfelügyeleti központon kívül álló helyi hiba) következtében létrejött jelzéskimaradásokért és a felsorolt okok kapcsán bekövetkezett káreseményekért.

X. Adatkezelés

- Felek a közöttük létrejött és fennálló jogviszony során különös figyelmet fordítanak a tudomásukra jutott, másik felet és a jogviszonyt érintő adatok védelmére. Megbízott kijelenti, hogy a tudomására jutott személyes adatokat a mindenkor hatályos Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény vonatkozó rendelkezéseinek betartásával kezeli. Megbízott személyes adatkezelésével kapcsolatban a Megbízott internetes honlapjáról megismerhető a Megbízott adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatója.
- Felek rögzítik, hogy Megbízott, valamint eljáró képviselői és alkalmazottai Megbízó és a védett objektum adatait, az ott lévő értéktárgyakról és egyéb ingóságokról szóló adatokat titkosan kezelik. Felek megállapodnak abban, hogy a megbízás során a Megbízó által tudomásukra hozott

bizalmas információkat kötelesek megőrizni, arról harmadik személynek csak és kizárólag az érintett fél írásbeli hozzájárulásával lehetséges adatot kiadni. Felek ezen kötelezettsége a jogviszony megszűnését követően is fennáll.

3. Megbízó hozzájárul ahhoz, hogy a Megbízottal történő telefonos kapcsolattartás esetén telefonhívása minőségbiztosítási okokból rögzítésre kerüljenek, amelyeket Megbízott a rögzítéstől számított 30 napig tárolja. Megbízó hozzájárul továbbá, hogy a Megbízott által rögzített felvételek a felek között esetlegesen felmerülő jogvita esetén felhasználásra kerüljenek.
4. Megbízó kijelenti, hogy az általa megadott adatok tekintetében azok kezelésére jogosult, ezen adatok Megbízott részére történő átadásával egyidejűleg felhatalmazza Megbízottat azok kezelésére. Megbízott tájékoztatja Megbízót arról, hogy az általa igénybe vett teljesítési segédei adatfeldolgozóként kezelik Megbízó által a távfelügyeleti szolgáltatás nyújtásához közvetlenül szükséges személyes adatokat. Megbízott az adatfeldolgozók elérhetőségét külön adatvédelmi szabályzatának mellékletében rögzíti.

XI. Kapcsolattartás

1. Megbízó személyesen Megbízott igazolt képviselőjével, egyéb úton pedig a jelen ÁSZF-ben megadott elérhetőségeken tud kapcsolatot tartani Megbízottal.
2. Felek rögzítik, hogy Megbízott a Megbízó által felhalmozott díjhátralékáról, szolgáltatás szüneteltetéséről, szerződés felmondásáról, tesztjelentés elmaradásáról – eredménytelen telefonos és sms-értesítést követően – írásban, postai úton értesíti, amely értesítés során felszámított értesítési díját a mindenkori hirdetmény tartalmazza. Szabályszerű értesítésnek minősül, ha a postai úton megküldött küldemény „nem kereste”, „ismeretlen”, „elköltözött”, „átvételt megtagadta” ragjelzéssel kerül visszaküldésre.

XII. Szolgáltatás időleges szünetelése

1. Ha a távfelügyeleti tevékenység rendkívüli esemény (villámcsapás, távfelügyeleti átjelzési közbenső szolgáltatás súlyos üzemzavara) miatt szünetel, Megbízott a szolgáltatás szüneteléséről és annak okáról Megbízót 3 napon belül értesíti. Ebben az esetben Megbízó vállalja, hogy az értesítés vételétől a hiba elhárításáig terjedő időtartam alatt objektuma megfelelő védelméről önmaga gondoskodik. Ennek elmulasztásából eredő valamennyi kár tekintetében Megbízottat felelősség nem terheli.

XIII. Szolgáltatás szüneteltetése

1. Megbízó évente 1 alkalommal, maximum 6 hónapra kérheti a távfelügyeleti szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését. A szüneteltetés idején beérkező jelzésekre az ügyelet nem intézkedik. A szüneteltetés idejére a havi szolgáltatási díj helyett szüneteltetési díj fizetendő. A szüneteltetési időszak kezdetét és végét Megbízó írásban jelenti be Megbízott részére. A szüneteltetési időszak végén az eredeti szolgáltatás visszaállítása abban az esetben díjmentes, ha az átjelzés a szüneteltetés alatt is működik, illetve, ha a visszaállítás nem igényel Megbízott részéről helyszíni közreműködést.

2. Hűségidő alatt a Megbízó kérésére a Megbízott a távfelügyeletet egy alkalommal szünetelteti, a szüneteltetés leghosszabb ideje 6 hónap. Ebben az esetben a hűségidő a szüneteltetés időtartamával automatikusan meghosszabbodik.
A szüneteltetés időtartama alatt a Megbízó sérelmére keletkezett valamennyi kár kizárólag a Megbízót terheli.

XIV. Szolgáltatás módosítása

1. A megbízó által igénybe vett szolgáltatási szint módosítása, írásban a Megbízó által választott díjfizetési ciklus kezdetét megelőző egy hónappal történő bejelentéssel kezdeményezhető.
2. Abban az esetben, amennyiben a Megbízó személyében változás következne be, Megbízott új, egyedi ajánlatot biztosít a Megbízó helyébe lépő új személy részére.
3. A Megbízó által igénybe vett szolgáltatás módosítása hűségidő fennállása alatt egyedi megállapodás alapján biztosított.

XV. Szerződés megszűnése, felmondása

1. Felek megállapodnak abban, hogy a közöttük szerződés alapján létrejött jogviszonyt közös megegyezéssel bármilyen időpontra, elszámolást követően megszüntethetik.
2. Bármelyik fél jogosult a létrejött szerződést a másik félhez írásban intézett nyilatkozatával, 30 napos határidővel, indoklás nélkül felmondani.

XVI. Szolgáltatás szüneteltetése, szerződés felmondása díj nemfizetés esetén

1. Megbízó tudomásul veszi, hogy amennyiben a mindenkor esedékes számlázási időszakra vonatkozó távfelügyeleti készenléti díj vagy egyéb eseti díj a kiküldött számlában megjelölt fizetési határidőt követő 15. napig nem érkezik be a Megbízotthoz, Megbízott jogosult a szolgáltatások nyújtását Megbízott kockázatára valamennyi, elmaradt díj rendezéséig felfüggeszteni. A Megbízott a felfüggesztés tényéről emailben vagy SMS-ben is értesíti a Megbízót. A szolgáltatás felfüggesztése alatt a távfelügyelet a bejövő jelzésekre nem intézkedik, az értesítendőket nem hívja, járórt nem indít a helyszínre. A felfüggesztés időtartama alatt a Megbízó sérelmére keletkezett valamennyi kár kizárólag a Megbízót terheli.
2. Amennyiben a keletkezett díjhátralék további 30 napon belül sem kerülne kiegyenlítésre, Megbízott a szerződést azonnali hatállyal írásban felmondhatja, követelése behajtása érdekében külső közreműködőt vehet igénybe, amelynek valamennyi költsége a Megbízót terheli.
3. A szolgáltatás szüneteltetésének ideje nem számít bele a Megbízó által vállalt hűségidő időtartamába.

XVII. Panaszkezelés

1. Távfelügyeleti szolgáltatás esetén a Megbízó az adott esemény bekövetkeztétől számított 8 napon belül köteles az adott eseménnyel kapcsolatos panaszát írásban a Megbízott részére bejelenteni. Megbízott a hozzá beérkező panaszt vizsgálja, majd arra a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül választ küld a Megbízó részére. Ezen időszak a távfelügyeleti

szolgáltatás szolgáltatási díjával kapcsolatos számlareklamációra, téves kivonulással és a hozzá tartozó műszaki tevékenységgel kapcsolatos panasz megtételére is kiterjed.

2. Megbízott a Megbízó rendelkezésére álló 8 napos határidőn túl beérkezett panaszokat, reklamációkat érdemben nem tudja vizsgálni.
3. A Megbízó által adott pánikriasztás nem képezheti tárgyát panasznak vagy egyéb reklamációnak.

XVIII. Egyéb rendelkezések

1. Felek közötti jogviszony – az egyedi szerződésben eltérő eseteken kívül – határozatlan időre jön létre.
2. Megbízó tudomásul veszi, hogy abban az esetben, amennyiben a védendő objektumban harapós házőrző kutya vagy emberre veszélyes egyéb állat tartózkodik, a kérkező járőr nem köteles belépni az adott objektum területére. Megbízó tudomásul veszi továbbá, hogy amennyiben az általa megjelölt védendő objektum területén harapós házőrző kutya vagy emberre veszélyes egyéb állat tartózkodik és ez az állat riasztás esetén a helyszínre érkező járőrök ruházatában, testi épségében vagy felszerelési tárgyaiban kárt okoz, a kár teljes egészét köteles Megbízónak megtéríteni. Ha a jogviszony létrejöttét követően kerül a távfelügyelt objektum területére harapós házőrző kutya vagy emberre veszélyes egyéb állat, annak tényéről Megbízó a legrövidebb úton írásban (elektronikus üzenetben) vagy telefonon értesíti Megbízottat.
3. Felek rögzítik, hogy Megbízott jogosult szolgáltatásnyújtása során teljesítési segédet igénybe venni.
4. A távfelügyeleti átjelzés végleges megszüntetésének, valamint a távfelügyeleti átjelzés megszüntetés elmulasztása miatt keletkezett költségek Megbízót terhelik. Az átjelzés megszüntetéséről Megbízónak kell intézkednie, annak igényét a Megbízott felé írásban jelezni. Megbízó köteles a riasztórendszer telepítőjét a helyszínre hívni, a Megbízott távfelügyeleti központjával létesített telekommunikációs kapcsolatot megszüntetni és a Megbízott tulajdonát képező átjelző berendezéseket visszaszolgáltatni.
5. Megbízó vállalja, hogy a Megbízott tulajdonát képező, részére a távfelügyeleti szolgáltatás igénybevétele alatt biztosított modem működőképességét a szolgáltatás igénybevétele során mindvégig fenntartja, esetleges meghibásodása esetén azonnal értesíti a Megbízottat. A modem mechanikai sérülése esetén Megbízó köteles a csere költségét megtéríteni. Megbízó vállalja továbbá, hogy az általa igénybe vett szolgáltatás megszűnésekor a működőképes, szakszerűen, saját költségén leszerelt modemet a megszűnéstől számított 5 munkanapon belül visszaszolgáltatja a Megbízott részére. Amennyiben a modem visszaszolgáltatása nem történne meg a megjelölt határidőn belül, akkor Megbízott jogosult a modem telepítéskori kiskereskedelmi bekerülési árának megfelelő összeget a Megbízó felé érvényesíteni.
6. A Megbízó tulajdonát képező helyi riasztórendszer garanciaidőn belüli javítása és hibaelhárítása a rendszer eredeti kiépítőjének kötelezettsége. Megbízó tudomásul veszi, hogy a Megbízott által elvégzett felcsatlakoztatás, a nem általa telepített rendszerek esetében nem jelenti a telepítőt érintő garanciális kötelezettségek átvállalását.
7. Megbízó a Megbízott által nyújtott távfelügyeleti szolgáltatás zavartalan működése érdekében vállalja, hogy írásban a prosec@prosec.hu email címen tájékoztatja Megbízottat arról, ha az

igénybe vett távfelügyeleti szolgáltatás nyújtása folyamán riasztórendszerében bármintemű változtatás történik meg, amit nem a Megbízott végez el. A zónakiosztás változása esetén ismételt zóna riasztás próbát kell végezni.

8. Szerződő felek kijelentik, hogy esetleges jogvitáikat elsődlegesen konszenzus keresésével, peren kívül kívánják rendezni. Abban az esetben, amennyiben a peren kívüli jogvita-rendezés nem vezetne eredményre, szerződő felek jogvitájuk eldöntésére a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 27. § (1) bekezdés a) pontja alapján a Budai Központi Kerületi Bíróság illetékességét kötik ki.

Kelt: Budapest, 2020. augusztus 01.

Hatályos: 2020. szeptember 01-től