

Általános szerződési feltételek

a ProSec Kft. tűz- és hibaátjelzés fogadására, illetve továbbítására kötött Távfelügyeleti szolgáltatási szerződéseikhez

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) hatálya a Megrendelő üzemeltetésében lévő tűzjelző rendszer tűz- és hibaátjelzéseinek fogadására, a Megrendelő felé történő intézkedések megtételére, valamint a tűzátjelzések IP alapon a BM Országos Katasztrófavédeleми Főigazgatóság (továbbiakban: OKF) által üzemeltetett Tűzátjelzés Fogadó Rendszer (továbbiakban: TFR) felé történő automatikus továbbítására létrejött szolgáltatási szerződésből fakadó jogokat és kötelezettségeket általános jelleggel szabályozza. A Szolgáltató által az Megrendelőnek nyújtott konkrét szolgáltatást és az azzal összefüggő egyedi feltételeket az egyedi szolgáltatási szerződés és annak mellékletei tartalmazzák.

I. Szerződő Felek

1. Szolgáltató adatai, elérhetőségei:

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

2. Megrendelő/Üzemeltető:

A Szolgáltatóval tűzjelző rendszerek távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételére vonatkozó egyedi szolgáltatási szerződést kötő természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany. Megrendelő továbbá a Megrendelő üzemeltetésében lévő tűzjelző rendszer tűz- és hibaátjelzéseinek átjatszását biztosító modem karbantartására vonatkozó egyedi karbantartási szerződést kötő természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany.

II. Jelen ÁSZF személyi és időbeli hatálya, az ÁSZF módosítása

- Jelen ÁSZF személyi hatálya a Szolgáltatóval tűzjelző rendszerek távfelügyeletére, továbbá a Megrendelő üzemeltetésében lévő tűzjelző rendszer tűz- és hibaátjelzéseinek átjatszását biztosító modem karbantartására kötött szolgáltatás igénybevételére vonatkozó egyedi szolgáltatási szerződések szerződőire terjed ki.
- Jelen ÁSZF visszavonásig érvényes.
- Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF egyoldalú módosítására, mely módosítás hatályba lépését megelőzően legalább 30 nappal korábban értesíti a Megrendelőt, a Megrendelővel kötött egyedi szolgáltatási szerződésben meghatározott kapcsolattartási formában. Az értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató a módosított ÁSZF-t elérhetővé teszi az ügyfélszolgálatán és a honlapján.

III. Tűzjelző rendszerek távfelügyeleti szolgáltatásának, mint jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatás leírása

- A beépített tűzjelző rendszerek távfelügyeletére, automatikus OKF tűzátjelzéssel szolgáltatási szerződés (továbbiakban: egyedi szolgáltatási szerződés) megkötésével a Megrendelő megbízza a Szolgáltatót, hogy az egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt létesítményben, a Megrendelő üzemeltetésében lévő tűzjelző rendszer tűz- és hibaátjelzéseinek folyamatos, 24 órás fogadására, regisztrálására, továbbá a Megrendelő felé történő intézkedések megtételére, valamint a tűzátjelzések IP alapon az OKF által üzemeltetett TFR felé történő automatikus továbbítására.
- Szerződő Felek között a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások részletes szabályait jelen ÁSZF és a mellékleteiként szereplő 1. számú melléklet a „Tűzátjelzési Adatlap”, a 2. számú melléklet a „Megfelelőségi nyilatkozat” és a 3. számú melléklet „Adatlap a felügyelt létesítményekről az automatikus tűzátjelzések kezeléséhez megküldendő adatok köréről”, továbbá a Szerződő Felek között megkötött – egyedi feltételeket és díjakat tartalmazó – egyedi szolgáltatási szerződés tartalmazza.
- A Szerződő Felek között létrejött jogviszony során feltárt, eltérő rendelkezések esetén az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzítettek az irányadók.

4. A Szolgáltató által nyújtott távfelügyeleti szolgáltatások a Szolgáltatóhoz beérkező a tűzjelző rendszerek tűzátjelzéseinek IP alapon történő automatikus továbbítása, valamint a tűzjelző rendszerek tűz- és hibaátjelzéseire adott szolgáltatások és intézkedések összessége.

5. Intézkedésre feljogosító beérkező riasztás és jelzés:

Szolgáltató vállalja, hogy a távfelügyeletére csatlakoztatott létesítmények tűzjelző berendezéseitől beérkező tűz- és hibaátjelzéseire az alábbi protokoll szerinti intézkedések valósulnak meg:

- **Tűzjelzés** estén: a jelen ÁSZF mellékletében szereplő és az egyedi szolgáltatási szerződés mellékletében, a Megrendelő által megadott adatokkal kitöltött Tűzátjelzési Adatlap tartalmával együtt a tűzjelzés automatikusan továbbítódik az OKF által üzemeltetett TFR-be. (Az automatikus átjelzés hiba üzenet esetén, telefonon történik a bejelentés OKF által üzemeltetett TFK felé). A tűzjelzés a Szolgáltató távfelügyeleti rendszerében prioritásos intézkedésként jelenik meg, melyre a diszpécser a Szolgáltató rögzített telefonvonaláról értesíti a Megrendelőt – vagy az általa megjelölt más személyt – a legrövidebb időn belül. Az értesítés befejezettnek tekintett, ha bármelyik értesítendő sikeresült telefon tájékoztatni az eseményekről. Amennyiben egyik értesítendő személy sem érhető el, akkor a Szolgáltató SMS-ben értesíti az egyedi szolgáltatási szerződésben megadott telefonszámon a Megrendelőt – vagy az általa megjelölt más személyt/eket –.
- **Tűzjelző rendszer hibajelzése** esetén: a hibajelzés nem kerül továbbításra az OKF által üzemeltetett TFK rendszerébe, csak a Szolgáltató távfelügyeleti rendszerében jelenik meg intézkedési eseményként. A hibajelzést a távfelügyelet diszpécserai fogadják, és a Megrendelővel kötött egyedi szolgáltatási szerződés alapján intézkednek, melynek keretében a Szolgáltató rögzített telefonvonalán keresztül elvégzik a Megrendelő – vagy az általa megjelölt más személy/ek – értesítését. Az értesítés befejezettnek tekintett, ha bármelyik értesítendő sikeresült telefon tájékoztatni az eseményekről. Amennyiben egyik értesítendő személy sem érhető el, akkor a Szolgáltató SMS-ben értesíti az egyedi szolgáltatási szerződésben megadott telefonszámon a Megrendelőt – vagy az általa megjelölt más személyt/eket –.

6. Szolgáltató valamennyi, jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásának nyújtása során biztosítja az általa nyújtott tevékenységhez szükséges technikai eszközöket, a megfelelő képzettségű szakembereket, továbbá rendelkezik a tevékenység végzéséhez szükséges szakmai felelősségbiztosítással.

7. Szolgáltató az általa nyújtott távfelügyeleti szolgáltatásokhoz kapcsolódóan, egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is biztosít a Megrendelő részére, annak egyedi igényei szerint, külön megbízás alapján.

IV. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

1. Szolgáltató folyamatosan biztosítja a Távfelügyeleti központja és Megrendelő közötti adatkapcsolatot. A Szolgáltató kártérítési felelősségét kizárja, ha a Mobil Szolgáltatók működésében bekövetkező üzemzavar, üzemkiesés következtében, illetve a Megrendelő üzemeltetésében lévő tűzjelző rendszer tűz- és hibaátjelzéseinek átjártásását biztosító modem meghibásodása miatt nem biztosított az adatkapcsolat.
2. Szolgáltató az egyedi szerződés hatálya alatt folyamatosan szűri automatikusan a tűz és hibajelzéseket, továbbá naponta ellenőrzi a felügyelt létesítmény és a Távfelügyeleti központ közötti kapcsolatot és rendszerállapotot, a Szolgáltató Távfelügyeleti központja legkésőbb a napi ellenőrzést követő munkanapon a napi ellenőrzés megállapításait a Megrendelő felé megküldi, aki a megállapításokat az üzemeltetési naplóban dokumentálja.
3. Szolgáltató a szűrt tűzjelzéseket automatikusan továbbítja az OKF tűzátjelzés fogadó rendszerébe, az felügyelt létesítményhez tartozó *Tűzátjelzési Adatlap* információinak csatolásával.
4. Amennyiben a Szerződő Felek korábban a vagyonvédelmi rendszer távfelügyeletére szolgáltatási szerződést kötöttek, akkor a Szolgáltató a Megrendelő vagyonvédelmi rendszerébe integrált füstérzékelők jelzésére elsődlegesen nem intézkedik az illetékes katasztrófavédelmi szerv felé, ellenben a vagyonvédelmi rendszer távfelügyeletére kötött szolgáltatási szerződésben foglaltak szerint a helyszínhez legközelebbi járőrbázisról járőrautót küld a riasztás helyszínére és értesíti a megjelölt értesítendő személyeket.
5. Szolgáltató a tűzjelző rendszer tűz- és hibaátjelzése esetén, telefonon értesíti a Megrendelő által megjelölt értesítendő személyeket, kivéve a tűzjelzés lemondását az OKF felé, az esetleges téves tűzjelzés 2 percen belül történő lemondása a **Megrendelő** kötelezettsége.
6. Szolgáltató az egyedi szolgáltatási szerződés hatálya alatt köteles a Megrendelő és a Szolgáltató Távfelügyeleti központ közötti adatkapcsolatot biztosító SIM kártyák forgalmi díjának fizetésére, a SIM kártyák a Szolgáltató tulajdonát képezik.
7. Szolgáltató köteles a beépített tűzjelző rendszerek távfelügyeletére vonatkozó szolgáltatásának végzéséhez szükséges felelősségbiztosítás megkötésére és fenntartására a tevékenység folytatásának ideje alatt.
8. A felelősségbiztosítás kártérítési limitje, a Szolgáltatónak felróható szolgáltatási hibával összefüggésbe hozható káresemény estén maximum 5.000.000,- Ft, azaz ötmillió forint, melynek kifizetésére a Szolgáltató biztosítóján

keresztül kerülhet sor, a Megrendelő saját biztosítója által meg nem térített valós károkra feltéve, hogy a kárigényt a Megrendelő az káreseményről történt tudomásszerzést követő 5 munkanapon belül bejelentette a Szolgáltatónak. Amennyiben a Megrendelő a bejelentési kötelezettségét nem teljesíti, és emiatt lényeges körülmények, így pl. a káresemény bekövetkezése, annak ideje és oka, a keletkezett kár mértéke és a Szolgáltató felelősségét befolyásoló körülmények kideríthetetlenekké válnak, a Szolgáltató felelőssége nem áll be. A kárigény elbírálásának feltétele, hogy a Megrendelő a kárigényéhez csatolja a tűzoltóság helyszíneléséről készült jegyzőkönyvet, továbbá megfelelően bizonyítani tudja a kár tényét és összepszerűségét, valamint a vagyonbiztosító által nyújtott szolgáltatás és a fedezet terjedelmét.

9. Megrendelő a jelen ÁSZF és a megkötött egyedi szolgáltatási szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy azok nem helyettesítik az élet-, illetve vagyonbiztosítást, csak csökkentik a tüzesetek kockázatát, illetve az ezzel összefüggésben keletkezett kár mértékét. A Szolgáltató kártérítési kötelezettsége nem vonatkozik vis major helyzetekre, illetve mobil távközlési szolgáltatók hibájából eredő eseményekre
10. Megrendelő tudomásul veszi, amennyiben a káresemény bekövetkezésekor nem rendelkezik vagyonbiztosítással, a Szolgáltató kártérítési kötelezettségének felső határa 50.000,- Ft, azaz ötvenezer forint.

V. Egyedi karbantartási szerződés megkötése esetén a Szolgáltató jogai és kötelezettségei az alábbi pontokban foglaltakkal egészülnek ki

1. A Szolgáltatóhoz beérkező, a tűzjelző rendszerek tűzátjelzéseinek IP alapon történő automatikus továbbítása, valamint a tűzjelző rendszerek tűz- és hibaátjelzéseire adott szolgáltatások kiegészíthetők a Szolgáltató távfelügyeletére az átjátszást biztosító, a Megrendelő tulajdonát képező modem karbantartására kötött külön karbantartási szerződés megkötésével.
2. Szerződő Felek között a Szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatás részletes szabályait jelen ÁSZF és az – egyedi feltételeket és díjakat tartalmazó – egyedi karbantartási szolgáltatási szerződés tartalmazza.
3. A továbbítást biztosító modem karbantartására kötött egyedi karbantartási szerződés keretében a Szolgáltató félévente ellenőrzi a modem üzembiztos működőképességét, ellenőrzi az eszköz fizikai állapotát, és megteszi a szükséges beavatkozásokat a modem helyes működésének érdekében. Javaslatot tesz a modem helyes működésének helyreállítása érdekében, elvégzi külön díj ellenében a modem szükség szerinti javítását, illetve cseréjét. Ellenőrzi továbbá az elsődleges és másodlagos tápforrások működését, ellenőrzi a kapcsolatot az OKF által üzemeltetett TFR felé, és a Szolgáltató Távfelügyeleti központja felé, valamint ellenőrzi mindent, amit a telepítő, a forgalmazó, vagy a gyártó előírt, végül a karbantartás során elvégzett munkafolyamatokat dokumentálja az üzemeltetési, illetve karbantartási naplóban.
4. Szolgáltató a továbbítást biztosító modem karbantartására kötött egyedi karbantartási szerződés megkötése után késedelem nélkül köteles a modemkarbantartást elvégezni, megállapításait és észrevételeit írásban dokumentálni. Amennyiben a tűzjelző rendszer beüzemelésével egy időben kerül sor az egyedi karbantartási szerződés megkötésére, akkor az első esedékes karbantartásra az egyedi karbantartási szerződés megkötését követő 6 hónap múlva kerül sor.
5. Az egyedi karbantartási szerződés szerint, a félévenkénti karbantartás időpontjait az esedékesség előtt legalább 15 nappal korábban a Szolgáltató egyeztetni le a Megrendelővel.

VI. Megrendelő jogai és kötelezettségei

1. Megrendelő köteles a felügyelt létesítményben üzemelő beépített tűzjelző rendszer működtetésével, felülvizsgálatával és karbantartásával kapcsolatos szabályok betartására, illetve betartatására.
2. Megrendelő köteles haladéktalanul tájékoztatni a Szolgáltatót a tervezett és nem tervezett karbantartásokról, a megjelölt kapcsolattartó útján.
3. Megrendelő köteles a tűzjelző rendszer – közte a tűz- és hibaátjelző – tervszerű, részleges vagy teljes üzemszünetét, a kikapcsolás előtt 5 munkanappal írásban, a 24 órán belül el nem hárítható meghibásodást a tudomására jutást követően késedelem nélkül telefonon jelezni az első fokú tűzvédelmi hatóság által meghatározott helyen.
4. A tűzjelző rendszer meghibásodása, tervszerű üzemszünete esetén, a rendszer üzemkész állapotának visszaállításáig a biztonsági feltételeket a Megrendelő a helyi kockázatnak megfelelően köteles biztosítani, továbbá a felügyelt létesítmény helyi felügyeletét kiváltó átjelzés meghibásodása esetén a tűzjelző rendszer felügyeletéről haladéktalanul gondoskodnia kell.
5. Megrendelő köteles továbbá a tűzjelző rendszert érintő módosításokat a Szolgáltató részére haladéktalanul, írásban bejelenteni. Ennek elmaradásából eredő károkért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.
6. Megrendelő a Szolgáltató által végzett tevékenység ellenértékéért köteles megfizetni a szolgáltatási díjat.
7. Megrendelő kötelezettsége az esetleges téves tűzjelzés 2 percen belül történő lemondása az OKF felé.

- Megrendelő kötelezettsége továbbá, hogy az esetleges téves tűzjelzések miatti indokolatlan kivonulások költségét, a számlát kiállító Katasztrófavédelmi Igazgatóság részére, a számlán feltüntetett határidőre megfizetni. Amennyiben valamilyen ok folytán a Katasztrófavédelmi Igazgatóság a téves riasztás költségét a Szolgáltató felé számlázza ki, a Szolgáltató jogosult a téves riasztással felmerült költségeket továbbszámolni a Megrendelőnek. Megrendelő ebben az esetben is köteles a számlán feltüntetett fizetési határidőre a számlán szereplő összeget a Szolgáltató – adott számlán feltüntetett – bankszámlájára átutalni.
- Amennyiben a Megrendelő a téves riasztás alapján kiszámlázott költséget a megadott határidőn belül nem egyenlíti ki, a Katasztrófavédelmi Igazgatóság felé, a Katasztrófavédelmi Igazgatóság jelzése alapján Szolgáltató rendkívüli felmondással megszüntetheti az egyedi szolgáltatási szerződést.
- Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt, hogy az illetékes Katasztrófavédelmi Igazgatóság lehetőséget biztosít, a naptári évet figyelembe véve félévente, felügyelt létesítményenként 1 darab téves jelzés térítésmentes elszámolására.
- Az egyedi szerződés megkötésekor a Megrendelő hiánytalanul és valós adatokkal köteles kitölteni a mellékletekként szereplő 1. számú melléklet a „Tűzátjelzési Adatlap”, a 2. számú melléklet a „Megfelelőségi nyilatkozat” és a 3. számú melléklet „Adatlap a felügyelt létesítményekről az automatikus tűzátjelzések kezeléséhez megküldendő adatok köréről” nyomtatványokat.
- Megrendelő köteles minden olyan adat változásáról haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót, amely az előző 11. pontban szereplő nyomtatványokon megadott adatot érint.
- Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a nyomtatványok helytelen kitöltéséből, nem valós adatok meglétéből eredő károkért, a megadott értesítendők elérhetetlenségéből, az értesítettek értesítést követő magatartásából, valamint az adott hatóság intézkedésének elmaradásából eredő károkért.
- Megrendelőnek ismertetni kell az általa megjelölt értesítendőknek az egyedi szerződés alapján nyújtott szolgáltatást, a téves riasztás lemondására jogosultakkal a lemondó kód használatát a téves tűzjelzés lemondásának feltételeit.

VII. Egyedi karbantartási szerződés megkötése esetén a Megrendelő jogai és kötelezettségei az alábbi pontokban foglaltakkal egészülnek ki

- Megrendelő garanciát vállal arra, hogy a beépített tűzjelző berendezés részegységei, így különösen a Szolgáltató távfelügyeletére az átjátszást biztosító modem úgy került elhelyezésre, hogy a részegységek a szükséges mértékben hozzáférhetőek, így karbantartásuk, javításuk megfelelő módon lehetséges.
- Megrendelő az átjátszást biztosító modem karbantartására kötött egyedi karbantartási szerződés megkötése után a Szolgáltatóval történt egyeztetett időpontban köteles a modemkarbantartás elvégzéséhez, a felügyelt létesítménybe történő bejutást biztosítani a Szolgáltató munkatársa részére. Köteles biztosítani továbbá az üzemeltetési, illetőleg karbantartási naplót, hogy a karbantartást elvégző személy a karbantartás tényét, megállapításait és észrevételeit írásban dokumentálni tudja.
- Megrendelő az egyedi karbantartási szerződés szerint, a félévenkénti karbantartás során is köteles a modemkarbantartás elvégzéséhez, a felügyelt létesítménybe történő bejutást biztosítani a Szolgáltató munkatársa részére. A karbantartás ténye és megállapításai szintén az üzemeltetési, illetőleg karbantartási naplóban kerülnek rögzítésre.
- Az üzemeltetés, felülvizsgálat vagy karbantartás során jelentkező, illetve feltárt hibák javítására a Megrendelőnek haladéktalanul intézkednie kell. Ennek elmaradásából eredő mindennemű károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- Megrendelő köteles a Szolgáltató által végzett tevékenység ellenértékéért a karbantartási díjat, valamint a szükségessé váló, felhasználásra kerülő eszközök/alkatrészek árát határidőre megfizetni.

VIII. Kapcsolattartás, közreműködő igénybe vétele

- Megrendelő személyesen, illetve igazolt képviselőjével, a Szolgáltató igazolt képviselőjével, egyéb úton pedig a jelen ÁSZF-ben megadott elérhetőségeken tud kapcsolatot tartani Szolgáltatóval.
- Kapcsolattartás a Szolgáltató részéről, a Szolgáltató ügyeletén keresztül, 0-24 órában a
+36 1 202 4041 telefonszámon keresztül valósul meg.
- Szerződő Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy az egyedi szolgáltatási szerződés hatálya alatt folyamatosan együttműködnek. Ennek keretében kellő időben tájékoztatják egymást az egyedi szolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítése mellett minden olyan kérdésről, tényről, amely az egyedi szolgáltatási szerződés teljesítésére kihatással lehet.
- Szerződő Felek gondoskodnak arról, hogy kijelölt kapcsolattartóikat – mint érintetteket – megfelelően tájékoztatassák arról, hogy az egyedi szolgáltatási szerződésben megadott személyes adataikat a másik fél az

egyedi szolgáltatási szerződésben meghatározott célból kezeli, összhangban a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletével (a továbbiakban: GDPR rendelt). Az adatkezelés az adatkezelő jogos érdekeinek – a kommunikáció, kapcsolattartás – érvényesítéséhez szükséges, jogalapja a GDPR rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja.

- Szerződő Felek tudomásul veszik, hogy a kapcsolattartóként és a feladat végrehajtására megjelölt személy a GDPR rendelet 16., 18. valamint 21. cikkével összhangban kérheti a személyes adatainak helyesbítését, kezelésének korlátozását, illetve a GDPR rendelet 21. cikke szerinti eset fennállása esetén tiltakozhat azok kezelése ellen. A kötelezően megadott személyes adatok kezelése az egyedi szolgáltatási szerződés megkötésének előkészítésével kezdődik és az adatok törléséig tart.
- Szerződő Felek rögzítik, hogy a kapcsolattartók és a feladat végrehajtására kijelöltek adataiban bekövetkezett változás nem minősül az egyedi szolgáltatási szerződés módosításának.
- Szerződő Felek rögzítik továbbá, hogy a Megrendelő az általa által igénybe vett közreműködők (így különösen az Értesítendők, jelszóval rendelkezők) tevékenységéért felelős. Az egyedi szolgáltatási szerződés megkötésével a Megrendelő felelősséget vállal arra, hogy az általa megjelölt Értesítendők hozzájárultak az adataik Szolgáltató részére történő megadásához és Szolgáltató általi kezeléséhez. Amennyiben az Értesítendő a Szolgáltatónak úgy nyilatkozik, hogy az adatai megadásához, vagy azok további kezeléséhez nem járul(t) hozzá, a Szolgáltató – a Megrendelő vagy 1. szintű jelszóval rendelkező Értesítendő egyidejű értesítése mellett – az érintett személyt az értesítendők közül törli. Ez esetben a Megrendelő felelőssége, hogy a felügyelt létesítményében üzemelő tűzjelző rendszer tűz és hiba jelzéseinek fogadásának ellátásához más Értesítendő elérhetőségét megadja a Szolgáltatónak. Ennek elmaradásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kárt a Megrendelő viseli.
- Szolgáltató a Megrendelő által felhalmozott díjhátralékáról, a szolgáltatás szüneteltetéséről, szerződés felmondásáról, tesztjelentés elmaradásáról – eredménytelen telefonos és sms-értesítést követően – írásban, postai úton értesíti a Megrendelőt, 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.

IX. Adatkezelés

- Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a közöttük létrejött és fennálló jogviszony során különös figyelmet fordítanak a tudomásukra jutott, másik felet és a jogviszonyt érintő adatok védelmére. Szolgáltató 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. Szolgáltató személyes adatkezelésével kapcsolatban a Szolgáltató internetes honlapjáról megismerhető a Szolgáltató adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatója.
- Szerződő Felek rögzítik, hogy Szolgáltató, valamint eljáró képviselői és alkalmazottai Megrendelő és a felügyelt létesítmény adatait, az ott lévő értéktárgyakról és egyéb ingóságokról szóló adatokat titkosan kezelik. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a megbízás során a Megrendelő által a Szolgáltató, valamint eljáró képviselői és alkalmazottai tudomására hozott bizalmas információkat kötelesek megőrizni, arról harmadik személynek csak és kizárólag az érintett fél írásbeli hozzájárulásával lehetséges adatot kiadni. Szerződő Felek e kötelezettsége a jogviszony megszűnését követően is fennáll.
- Megrendelő hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltatóval történő telefonos kapcsolattartás esetén telefonhívása minőségbiztosítási okokból rögzítésre kerüljenek, amelyeket Szolgáltató a rögzítéstől számított 30 napig tárolja.
- Megrendelő hozzájárul továbbá, hogy a Szolgáltató által rögzített felvételek a Szerződő Felek között esetlegesen felmerülő jogvita esetén felhasználásra kerüljenek.
- Megrendelő kijelenti, hogy az általa megadott adatok tekintetében azok kezelésére jogosult, ezen adatok Szolgáltató részére történő átadásával egyidejűleg felhatalmazza Szolgáltatót azok kezelésére. Szolgáltató tájékoztatja Megrendelőt arról, hogy az általa igénybe vett teljesítési segédei adatfeldolgozóként kezelik Megrendelő által a távfelügyeleti szolgáltatás nyújtásához közvetlenül szükséges személyes adatokat. Szolgáltató az adatfeldolgozók elérhetőségét külön adatvédelmi szabályzatának mellékletében rögzíti.

X. Titoktartás

- A Szerződő Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy az egyedi szolgáltatási szerződés megkötése és teljesítése során tudomásukra jutott üzleti titkot időbeli korlátozás nélkül megőrzik, és az egyedi szolgáltatási szerződésben meghatározott célon kívül a másik fél előzetes engedélye nélkül azt nyilvánosságra nem hozzák, fel nem használják, illetéktelen harmadik személy számára hozzáférhetővé nem teszik kivéve, ha ezt hatósági ellenőrzés vagy bíróság előtti jogérvényesítés körében elkerülhetetlen.
- Az egyedi szolgáltatási szerződés alkalmazásában üzleti titok a Szerződő Felek tevékenységhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő

megszerzése vagy felhasználása az érintett fél jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit sértené, vagy veszélyeztetné.

3. Jogszabály kötelező rendelkezése esetén az érintett fél hozzájárulása nélkül is átadhatók a jogszabály szerinti jogosultnak azon információk, amelyek a jogszabály által előírt kötelezettség teljesítéséhez feltétlenül szükségesek.
4. Nem állapítható meg titoktartási kötelezettség az információk következő csoportjára:
 - azon információ, amely nem az információt átvevő fél hibájából vagy szerződésszegésének következtében került nyilvánosságra,
 - azon információ, amely az információt átadó fél tudtán kívül már az átadás időpontjában közismert vagy bárki számára megismerhető volt,
 - azon információ, amely olyan személy által jutott nyilvánosságra, akiért Szerződő Felek nem felelnek.
5. A Szolgáltató vállalja, hogy a titoktartási rendelkezéseket a részéről a teljesítésbe bevont személyekkel szemben is betartatja.
6. Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Megrendelő által átadott, az egyedi szolgáltatási szerződésből adódó feladatai teljesítéséhez kapcsolódó adatokról másolatot csak a Megrendelő előzetes engedélyével készít, és ezen adatokba harmadik személy részére betekintést nem ad, illetve semmilyen más módon nem hozza harmadik személy tudomására azok tartalmát. A Szolgáltató kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az egyedi szolgáltatási szerződés teljesítését, megszűnését követően minden olyan adatot töröl, mely az egyedi szolgáltatási szerződés teljesítéséhez, illetve annak előkészítéséhez kapott a Megrendelőtől.
7. A Megrendelő, illetőleg az egyedi szolgáltatási szerződésből eredő feladatai tekintetében a Szolgáltató köteles megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek az adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

XI. Díjak, költségek

1. Szerződő Felek rögzítik, hogy a szolgáltatási díj valamennyi esetben előre esedékes, melyre vonatkozó számlát a Szolgáltató, a fizetési gyakoriságra figyelemmel, az adott időszakot megelőzően bocsájt ki. A Megrendelő a számlán feltüntetett fizetési határidőre köteles a számlán szereplő összeget a Szolgáltató - adott számlán feltüntetett - bankszámlájára átutalni. A meghatározott díj késedelmes fizetése esetén a Szolgáltató a mindenkori hatályos Polgári Törvénykönyv szabályai szerint járó késedelmi kamat felszámítására jogosult.
2. Megrendelő igényének megfelelően - külön ügyviteli díj ellenében - jogosult papír alapú- vagy elektronikus számlamásolat igénylésére.
3. Megrendelő a szolgáltatások ellenértékét választása szerint banki átutalás, csoportos beszedési megbízás útján fizetheti meg.
4. Szolgáltató a Megrendelő díjmaradása esetén kiküldendő első fizetési felszólítás kiküldése, a szolgáltatás korlátozásáról vagy megszüntetéséről szóló értesítés kiküldése esetén, illetve a díjtartozás behajtásáról szóló felszólítás kiküldése esetén külön ügyviteli díjat számol fel a Megrendelő felé.
5. Szolgáltató a távfelügyeleti szolgáltatás, és az egyedi karbantartási szerződésben rögzített szolgáltatási díjat évente jogosult felülvizsgálni és a Központi Statisztikai Hivatal által hivatalosan közzétett, az előző évre vonatkozó fogyasztói árindex változás mértékével megemelni. Szolgáltató az ettől eltérő díjemelésről, illetve minden a díj mértékét érintő változásról, a változást megelőzően 30 nappal értesíti a Megrendelőt. Szolgáltató jogosult továbbá a közte és az illetékes Katasztrófavédelmi Igazgatóság között, az automatikus tűzjelzéseknek fogadása tárgyában megkötött szolgáltatási szerződésben rögzített díj, OKF általi emelés mértékét érvényesíteni Megrendelő felé. Szolgáltató 30 nappal az árváltozást megelőzően értesíti a Megrendelőt.
6. Megrendelő által vállalt, illetve a Szolgáltató által, egyedi szempontok alapján biztosított hűségidő belül a Szolgáltató az előző pontban rögzített távfelügyeleti szolgáltatási díj emelésére csak a közte, mint Szolgáltató és az illetékes Katasztrófavédelmi Igazgatóság között, az automatikus tűzjelzéseknek fogadása tárgyában megkötött szolgáltatási szerződésben rögzített díj, OKF általi emelés mértékének érvényesítésével jogosult a Megrendelő felé.
7. A tűzjelző rendszerek távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételére vonatkozó egyedi szolgáltatási szerződés szolgáltatás díja, továbbá a Megrendelő üzemeltetésében lévő tűzjelző rendszer tűz- és hibaátjelzéseinek átjárszását biztosító modem karbantartására vonatkozó egyedi karbantartási szerződés díja nem tartalmazza a szükségessé váló, felhasználásra kerülő eszközök/alkatrészek árát.
8. Figyelemmel a Szolgáltatóra is vonatkozó szabályozásra, a Megrendelővel kötött egyedi szolgáltatási szerződés díj annak a hónapnak az első napjától kezdve esedékes, amikor az egyedi szolgáltatási szerződésben

meghatározott létesítmény éles rendszerbekapcsolása megtörténik, és annak a hónapnak az utolsó napjával szűnik meg, amelyben a létesítményt leválasztják a Szolgáltató Távfelügyeleti rendszeréről.

- Szerződő Felek rögzítik, hogy az automatikus tűzjelzés fogadásának biztosítása, és az ezzel kapcsolatos költségek a Szolgáltatót, a tűzátjelzéshez szükséges berendezés és átviteli út kialakításával, valamint fenntartásával kapcsolatos költségek a felügyelt létesítmény tulajdonosát (Megrendelőt) terhelik. A Megrendelő saját költségén köteles a tűzjelző rendszer üzemeltetését, karbantartását, hibajavítását és a rendszeren végzett átalakítások (beleértve az átjelző rendszert is) miatti engedélyeztetési eljárást elvégezni.
- Szerződő Felek rögzítik továbbá, hogy a Megrendelő és a Szolgáltató Távfelügyeleti központja közötti adatkapcsolatot biztosító, a Szolgáltató tulajdonát képező SIM kártyák forgalmi díjának fizetése, a Szolgáltató kötelezettsége.
- Szolgáltató a Megrendelő részére lehetőséget biztosít, hogy a tűzjelző rendszerek távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételére vonatkozó egyedi szolgáltatási szerződés megkötésekor a Megrendelő által vállalt hűségidő esetén, a Megrendelő kedvezményt kapjon a tűzjelző rendszer tűz és hiba jelzéseinek továbbítását biztosító modem, szerződéskötéskor fizetendő díjából.

Egy év hűségidő vállalása esetén a kedvezmény mértéke a hatályos nettó díj 25%-a.

Kettő év hűségidő vállalása esetén a kedvezmény mértéke a hatályos nettó díj 50%-a.

Három év hűségidő vállalása esetén a kedvezmény mértéke a hatályos nettó díj 100%-a.

Szolgáltató egyedi szempontok alapján a Megrendelő részére eltérő hűségidő vállalását is biztosíthatja, mely esetben a hűségidő tartamát és a kedvezmény mértékét a Szolgáltató külön határozza meg.

- Megrendelő részéről történő, a hűségidőn belül történő szolgáltatás felmondása esetén Szolgáltató jogosult a hűségidő-kedvezmény teljes összegét a Megrendelő irányába kiszámlázni. Szolgáltató jogosult továbbá a hűségidő-kedvezmény teljes összegét a Megrendelő irányába kiszámlázni, amennyiben a jelen ÁSZF VI. fejezet 9. pontja alapján a Szolgáltató azonnali hatállyal szünteti meg az egyedi szolgáltatási szerződést.
- Szolgáltató biztosítja, hogy amennyiben Megrendelő az adott listaáras szolgáltatás díját éves fizetési gyakorisággal vállalja megtéríteni, az éves szolgáltatási díj 10%-ának megfelelő díjkedvezményre, féléves fizetési gyakoriság vállalása esetén pedig az éves szolgáltatási díj 5%-ának megfelelő díjkedvezményre jogosult. Ezen díjkedvezmény más, a Szolgáltató által egyedi megállapodás alapján biztosított díjkedvezménnyel nem vonható össze. **A díjkedvezmény a ténylegesen megfizetett, listaáras szolgáltatási díj esetén alkalmazható.** Megrendelő az általa vállalt éves vagy féléves díjfizetés határidőig történő elmaradása esetén automatikusan – külön értesítés nélkül – havidíjas díjfizetési rendbe kerül át.
- Szolgáltató a Megrendelő részére évi egy alkalommal díjmentesen biztosítja a szolgáltatási díj megfizetésével kapcsolatos díjfizetési ütemezés megváltoztatását, amelyet a díjfizetési periódus előtt legalább 30 nappal kezdeményezhet a Megrendelő. Szolgáltató a további díjfizetési ütemezés-változtatásért esetenként külön ügyviteli díjat számít fel.
- Szolgáltató az ügyviteli díjakat külön kiadott ügyviteli táblázatban határozza meg. A hatályos ügyviteli díjtáblázat a Szolgáltató honlapján érhető el.

XII. Szolgáltatás időleges szünetelése

- Ha a távfelügyeleti tevékenység rendkívüli esemény (pl. természeti katasztrófa, távfelügyeleti átjelzési közbenső szolgáltatás súlyos üzemzavara) miatt szünetel, Szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséről és annak okáról Megrendelőt késedelem nélkül, de legkésőbb 3 napon belül értesíti. Ebben az esetben a Megrendelő vállalja, hogy az értesítés vételétől a hiba elhárításáig terjedő időtartam alatt a felügyelt létesítmény megfelelő védelméről önmaga gondoskodik. Ennek elmulasztásából eredő valamennyi kár tekintetében a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

XIII. Szolgáltatás szüneteltetése

- Megrendelő évente 1 alkalommal, maximum 6 hónapra kérheti a távfelügyeleti szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését. A szüneteltetés ideje alatt az egyedi szolgáltatási szerződés nem szűnik meg, de a szüneteltetés idején beérkező jelzésekre a Szolgáltató Távfelügyeletének ügyelete nem intézkedik. A szüneteltetés idejére a havi szolgáltatási díj helyett szüneteltetési díj fizetendő.
- Megrendelő által vállalt hűségidőn belüli szüneteltetés esetén a hűségidő a távfelügyeleti szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésének időtartamával meghosszabbodik.
- A szüneteltetési időszak kezdetét és végét Megrendelő írásban jelenti be Szolgáltató 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 Szolgáltató részéről helyszíni közreműködést. Szolgáltató a szolgáltatás újraindítását legkésőbb az írásos bejelentés beérkezését követő munkanap 24. órájától vállalja.

Amennyiben a szolgáltatás újraindítása a tűzjelző rendszeren beavatkozást igényel, a szolgáltatás újraindítására legkésőbb a beavatkozást követő munkanap 24. órájától kerül sor.

4. A szüneteltetés tényét a Megrendelő köteles a katasztrófavédelmi hatóságnak haladéktalanul bejelenteni.
5. Szolgáltató jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére akkor, ha a Megrendelőnek a Szolgáltató felé bármely jogcímen tartozása áll fenn. A szüneteltetés megkezdése előtt a Szolgáltató írásban értesíti a Megrendelőt a fennálló tartozásáról és a befizetés elmaradásából származó következményekről. A Szolgáltató legkésőbb a tartozás jóváírását követő munkanap 24. órájától a szolgáltatást – a Megrendelő külön értesítésével – aktiválja. Amennyiben a szolgáltatás újraindítása a tűzjelző rendszeren beavatkozást igényel, a szolgáltatás újraindítására legkésőbb a beavatkozást követő munkanap 24. órájától kerül sor. Szolgáltató által kezdeményezett szüneteltetés tényét és a szüneteltetési időszak kezdetét és a szolgáltatás újraindítását a Szolgáltató köteles az illetékes Katasztrófavédelmi Igazgatóság felé haladéktalanul bejelenteni.
6. Szünetel a szolgáltatás a tűz- és hibaátjelző rendszer meghibásodásakor, illetve a felülvizsgálat/karbantartás ideje alatt. A jogosult személy a tűz- és hibaátjelző rendszert a javítás idejére, illetve a felülvizsgálat/karbantartás megkezdése előtt „karbantartási állapotba” helyezi a távfelügyelet jelzés-disztribúciós rendszerében, ezzel garantálva, hogy a téves tűzjelzések ne kerüljenek továbbításra a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába és ez által az OKF által üzemeltetett TFR-be.
7. Szolgáltató a szüneteltetés időtartama alatt az intézkedések elmaradásából a Megrendelő sérelmére keletkezett károkért felelősséget nem vállal, azok kizárólag a Megrendelőt terhelik. A szüneteltetés időtartama alatt Szolgáltatót az egyedi szolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségei nem terhelik.
8. Megrendelő vállalja, hogy a szüneteltetés kezdetétől a szolgáltatás újra aktiválásáig terjedő időtartam alatt a felügyelt létesítmény megfelelő védelméről ön maga gondoskodik. Ennek elmulasztásából eredő valamennyi kár tekintetében a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

XIV. Szolgáltatás módosítása

1. Az egyedi szolgáltatási szerződést és mellékleteit a Szerződő Felek kölcsönös megegyezéssel, írásban módosíthatják.
2. Abban az esetben, amennyiben a Megrendelő személyében változás következne be, a Szolgáltató új, egyedi ajánlatot biztosít a Megrendelő helyébe lépő új fél részére.
3. A Megrendelő által igénybe vett szolgáltatás módosítása hűségidő fennállása alatt egyedi megállapodás alapján biztosított.

XV. Szerződés megszűnése, felmondása

1. Az egyedi szerződés határozatlan vagy a Megrendelő által vállalt hűségidő figyelembevételével – a hűségidő leteltéig – határozott időtartamra jön létre.
2. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy ha az egyedi szerződés a Megrendelő által vállalt hűségidő vállalásával kerül megkötésre, akkor abban az esetben az egyedi szerződés határozatlan idejű szerződéssé történő alakításához – a hűségidő leteltével – a Szerződő Felektől semmilyen nyilatkozatra nincs szükség, az automatikusan bekövetkezik változatlan, a megkötött egyedi szerződésben foglalt feltételekkel.
3. Szerződő Felek az egyedi szolgáltatási szerződés megszüntetésére az alábbiak szerint állapodnak meg:
 - a.) határozott időtartam alatt (vállalt hűségidő esetén)
 - 90 nappal a hűségidő leteltét megelőzően bármelyik fél részéről történő szolgáltatás felmondása, a hűségidő lejártának időpontjával
 - Megrendelő részéről történő, a hűségidőn belül történő szolgáltatás felmondása esetén Szolgáltató jogosult a hűségidő-kedvezmény teljes összegét a Megrendelő irányába kiszámlázni.
 - Amennyiben a jelen ÁSZF VI. fejezet 9. pontja alapján a Szolgáltató azonnali hatállyal - hűségidőn belül - megszünteti az egyedi szolgáltatási szerződést, a Szolgáltató jogosult a hűségidő-kedvezmény teljes összegét a Megrendelő irányába kiszámlázni,
 - b.) határozatlan időtartam esetén
 - az egyedi szolgáltatási szerződést bármelyik fél indokolás nélkül írásban jogosult felmondani. A felmondási idő 90 nap, melynek kezdő napja az írásbeli felmondásnak a másik félhez történt megérkezését követő nap. (rendes felmondás)
 - az egyedi szolgáltatási szerződést bármelyik fél indokolással, azonnali hatállyal felmondhatja súlyos szerződésszegés esetén. (rendkívüli felmondás)

4. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen:

- a téves riasztás alapján kiszámlázott költséget a Megrendelő megadott határidőn belül nem egyenlíti ki, a Katasztrófavédelmi Igazgatóság, illetve továbbszámlázás esetén a Szolgáltató felé,
 - az egyedi szolgáltatási szerződésben, illetőleg az egyedi karbantartási szerződésben meghatározott díjat az adott számlán feltüntetett fizetési határidőre a Megrendelő nem fizeti meg, illetve a fizetési felszólításban megjelölt határidő eredménytelenül telik el,
 - bármelyik fél részéről jogszerűtlen, törvénytörő magatartás tanúsítása,
 - Szolgáltató részéről az egyedi szolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítésének elmaradása, a szolgáltatás nem teljesítése, a szolgáltatás nem teljesítése során keletkezett jelentős kár, továbbá ha a Szolgáltató kisebb súlyú szerződésszegései olyan gyakorivá válnak, hogy a további jogviszony fenntartása a Megrendelő biztonságát fenyegeti,
 - ha a Megrendelő az általa üzemeltett tűzjelző rendszer és a Szolgáltató Távfelügyeleti központja közötti kommunikációt megszünteti, a Szolgáltató által jelzett meghibásodások megszüntetésére nem intézkedik.
5. A jelen ÁSZF módosítása esetén – amennyiben az a Megrendelőre nézve hátrányos rendelkezést tartalmaz – a Megrendelő jogosult további jogkövetkezmények nélkül az egyedi szolgáltatási szerződést a módosítás hatálybalépését megelőzően, a módosítás hatályba lépésnek napjára írásban felmondani.
6. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatási díja[ka]t emeli, úgy a Megrendelő jogosult további jogkövetkezmények nélkül az egyedi szolgáltatási szerződést a módosítás hatálybalépését megelőzően, a módosítás hatályba lépésnek napjára írásban felmondani.
7. Az egyedi szolgáltatási szerződés felmondása nem mentesíti a Szerződő Feleket a felmondás napjáig keletkezett kötelezettségek teljesítése alól. Az adott egyedi szerződés megszűnésénél a Szerződő Feleknek figyelemmel kell lenni arra a tényre, hogy a Szolgáltatóra is vonatkozó szabályozások alapján a szolgáltatási díj annak a hónapnak az első napjától kezdve esedékes, amikor az egyedi szolgáltatási szerződésben meghatározott létesítmény éles rendszerbekapcsolása megtörténik, és annak a hónapnak az utolsó napjával szűnik meg, amelyben a létesítményt leválasztják a Szolgáltató távfelügyeleti rendszeréről.

XVI. Panaszkezelés

1. Megrendelő a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatási tevékenységekkel kapcsolatos kérdéseivel, észrevételeivel, panaszügyeivel, számla reklamációval a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat.
 - Ügyfélszolgálat címe: 1112. Budapest, Sasadi út 163.
2. Megrendelő személyesen, írásban, illetve e-mailen [info@prosec.hu], vagy telefonon: [+36 1 315 0980] kérhet felvilágosítást, illetve kezdeményezheti ügyei intézését.
3. Megrendelő által előidézett téves riasztás, illetve annak nem határidőre történő lemondása nem képezheti tárgyat panasznak vagy egyéb reklamációnak.
4. Megrendelő által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:
 - Szóbeli panasz:
 - személyesen: a 1112 Budapest, Sasadi út 163. szám alatti ügyfélszolgálaton, vagy
 - telefonon: telefonos ügyintézés a +36 1 315 0980 telefonszámon az előző pontban megjelölt irodában biztosított. A telefonos panaszok fogyasztóvédelmi okokból rögzítésre kerülhetnek. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.
 - Panasz bejelentésre szóban és telefonon:
 - munkanapokon: hétfő – kedd – csütörtök – péntek: 10:00 – 14:00 óra között, valamint szerda: 07:00 – 19:00 óra közötti időben van lehetőség.
5. Amennyiben a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panaszról a Szolgáltató jegyzőkönyvet készít. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a Szolgáltatónak át kell adnia a panaszt tevő részére.
 - A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:
 - panaszt tevő neve;
 - panaszt tevő székhelye/ lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
 - panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;

- panaszt tevő panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Megrendelő panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
 - panasszal érintett szolgáltatás megnevezése;
 - panaszt tevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
 - jegyzőkönyvet felvevő személy és a Megrendelő képviselőre jogosultjának aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
 - jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- Nem személyesen tett bejelentés:
Nem személyes bejelentés tehető telefonon vagy írásban.
 - telefonon: +36 1 315 0980
 - postai úton: a 1112 Budapest, Sasadi út 163. szám
 - vagy e-mailben az info@prosec.hu címre küldve.
6. Közös szabály, hogy a Szolgáltató minden esetben írásba foglalja a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva a Megrendelőnek a panasz beérkezését követő 30 napon belül megküldi, kivéve, ha a Megrendelő a panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.
- Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.
7. Szolgáltató teljes adatkezelési rendszerét a Szolgáltató Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata tartalmazza, mely elérhető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján.

XVII. Egyéb rendelkezések

1. Szerződő Felek közötti jogviszony – az egyedi szolgáltatási szerződés eltérő rendelkezése hiányában – határozatlan időre jön létre.
2. Szerződő Felek rögzítik, hogy Szolgáltató jogosult szolgáltatás nyújtása során teljesítési segédet igénybe venni. Szolgáltató teljes felelősséggel tartozik az általa, az egyedi szolgáltatási szerződésben foglalt tevékenység teljesítéséhez igénybe vett teljesítési segéd által nyújtott tevékenységért.
3. Szolgáltató kötelezi magát arra, hogy az egyedi szolgáltatási szerződésben, illetve az egyedi karbantartási szerződésben meghatározott tevékenységet csak olyan személyekkel végezteti, akiket a jogszabályokban előírtak megfelelően az arra illetékes hatóság felé bejelentett, és akik rendelkeznek a tevékenység végzéséhez szükséges engedélyekkel, igazolványokkal, és igazolásokkal.
4. A távfelügyeleti átjelzés végleges megszüntetésének, valamint a távfelügyeleti átjelzés megszüntetés elmulasztása miatt keletkezett költségek Megrendelőt terhelik. Az átjelzés megszüntetéséről Megrendelőnek kell intézkednie, annak igényét a Szolgáltató felé írásban jelezni. Megrendelő köteles a Szolgáltató távfelügyeleti központjával létesített telekommunikációs kapcsolatot megszüntetni és az esetleg a Szolgáltató tulajdonát képező átjelző berendezéseket, illetve a Szolgáltató tulajdonát képező, a Megrendelő és a Szolgáltató Távfelügyeleti központ közötti adatkapcsolatot biztosító SIM kártyákat visszaszolgáltatni.
5. Megrendelő vállalja, hogy az esetleg a Szolgáltató tulajdonát képező, részére a távfelügyeleti szolgáltatás igénybevétele alatt biztosított modem működőképességét a szolgáltatás igénybevétele során mindvégig fenntartja, esetleges meghibásodása esetén azonnal értesíti a Szolgáltatót. A modem mechanikai sérülése esetén Megrendelő köteles a csere költségét megtéríteni. Megrendelő vállalja továbbá, hogy az általa igénybe vett szolgáltatás megszűnésekor a működőképes, szakszerűen, saját költségén leszerelt modemet és a Szolgáltató tulajdonát képező, a Megrendelő és a Szolgáltató Távfelügyeleti központ közötti adatkapcsolatot biztosító SIM kártyákat, a megszűnéstől számított 5 munkanapon belül visszaszolgáltatja a Szolgáltató részére. Amennyiben a modem, illetve a SIM kártyák visszaszolgáltatása nem történne meg a megjelölt határidőn belül, akkor Szolgáltató jogosult a modem telepítéskori kiskereskedelmi bekerülési árának megfelelő összeget, valamint SIM kártyáként 10.000,- Ft összeget a Megrendelő felé érvényesíteni.
6. Megrendelő a Szolgáltató által nyújtott távfelügyeleti szolgáltatás zavartalan működése érdekében vállalja, hogy írásban a prosec@prosec.hu email címen tájékoztatja Szolgáltatót arról, ha az igénybe vett távfelügyeleti szolgáltatás nyújtása folyamán tűzjelző rendszerében bármilyen változtatás történik, amit nem a Szolgáltató végez el.

- 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.
- Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt, hogy adatvédelemmel, adatkezeléssel kapcsolatos jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság felé lehet fordulni, az alábbi elérhetőségein:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
honlap: <https://www.naih.hu>

- Szolgáltató tájékoztatja továbbá a Megrendelőt, hogy a panaszkezeléssel kapcsolatos fogyasztóvédelmi panasszal az alábbi szervezetekhez fordulhat:

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 144.
Telefonszám: +36-1-450-2598
e-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. emelet 310.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
Telefonszám: +36-1-488-2131
e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV. em. 2. ajtó
Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV. em. 2. ajtó
Telefonszám: +36-1-792-7881
e-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Kelt: Budapest, 2023. július 1.
Hatályos: 2023. szeptember 10-től

1. számú melléklet

Tűzátjelzési adatlap

Név (szerződő neve)

.....

Ügyfél azonosító (SIMS azonosító, szerződés szám)

.....

Ügyfél név

.....

Objektum cím

.....

település

cím

Értesítendő 1 Név:

telefonszám:

Értesítendő 2 Név:

telefonszám:

Értesítendő 3 Név:

telefonszám:

Értesítendő 4 Név:

telefonszám:

Típus __ cég, __ intézmény, __ társaság,

Lemondó kód (jelszó tűzjelzés lemondásához)

.....

Riasztást lemondhatja (név)

.....

Széf kulcs, és fellelhetősége (ha van elzárt, rendszeresített kulcs a tűzoltóság részére)

.....

GPS adatok lat:

lon:

Kelt:

.....
képviselőre/kitöltésre jogosult aláírása

2. számú melléklet

Megfelelőségi nyilatkozat

Cégnév:

Székhely:

Felügyelt létesítmény címe:

Cégjegyzékszám: _____

Adószám: _____

Képviselőre jogosult neve:

Alulírott, a fent jelölt Társaság képviselőjében kijelentem, hogy a Társaságunk tulajdonában/üzemeltetésében lévő felügyelt létesítmény beépített tűzjelző rendszere mindenben megfelel a vonatkozó hatályos rendelkezések előírásainak, így különösen az Országos Tűzvédelmi Szabályzatban foglaltaknak.

Amennyiben a Társaságunk tűzjelző rendszere, üzemeltetése és dokumentáltsága a későbbi vizsgálatok alapján nem felelne meg a vonatkozó hatályos rendelkezések előírásainak, az ebből származó valamennyi kárt és költséget Társaságunk köteles viselni.

Nyilatkozom, hogy az automatikus tűzjelző berendezés rendszeres üzemeltetői ellenőrzését, az időszakos és rendkívüli felülvizsgálatot, a karbantartást és a javítást a hatályos rendelkezéseknek megfelelően:
(megfelelő aláhúzendó)

- Társaságon belül végezzük el
- és/vagy
- külső vállalkozás bevonásával végezzük el.

A tűzjelző berendezés felülvizsgálatát, javítását, karbantartását érvényes tűzvédelmi szakvizsgálóval rendelkező személy végzi.

Nyilatkozom arról is, hogy az automatikus tűzjelző rendszer tűz- és hibaátjelzéseinek átjatszását biztosító modem időszakos és rendkívüli felülvizsgálatát, karbantartását és az esetleges javíttatást a hatályos rendelkezéseknek megfelelően:
(megfelelő aláhúzendó)

- Társaságon belül végezzük el / - külső vállalkozás bevonásával végezzük el, illetve
- külön karbantartási szerződés megkötésével a PROSEC Kft.-vel, mint Szolgáltatóval kívánjuk elvégeztetni.

Nyilatkozom továbbá, hogy az elvégzett üzemeltetői ellenőrzés, az időszakos és rendkívüli felülvizsgálat, a karbantartás és a javítás az előírásoknak megfelelően dokumentálásra kerül.

Tudomással bírunk róla, hogy az üzemeltető kötelezettségeink végrehajtását más személy vagy szervezet, írásos megállapodásban teljes körűen vagy részben átvállalhatja. A más személy vagy szervezet kötelességei megegyeznek az üzemeltetőével.

Kelt:

.....
képviselőre/kitöltésre jogosult aláírása

3. számú melléklet

Adatlap

a felügyelt létesítményekről az automatikus tűzjelzések kezeléséhez megküldendő adatok köréről

1/A. A tűzjelzést adó létesítmény neve:

.....

1/B. A tűzjelzést adó létesítmény címe:

.....

1/C. A tűzjelzést adó létesítmény rendeltetése:

.....

2. A tűzjelzést adó létesítményt befogadó épület szintszáma:

föld felett:

föld alatti:

3. Az oltást nehezítő körülmények (különösen gázpalackok, éghető folyadék, izotóp):

.....

4. A közműelzárók – így különösen gáz, víz, elektromos, távhő – helye:

gáz:

víz:

elektromos:

távhő:

5. A külső tűzoltó vízforrások (tűzcsap, tartály, medence) helye:

.....

6. A tűzoltást segítő körülmények (hő- és füstelvezetés indítása, leállítása, beépített oltóberendezés, tűzoltósági beavatkozási központ helye):

.....

7/A. Kapcsolattartó neve:

7/B. Kapcsolattartó telefonszáma(i):

Kelt:

.....
felügyelt létesítmény üzemeltetője