

## Távfelügyeleti Általános Szerződési Feltételek Örmester Vagyonvédelmi Zrt.

### I. ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK

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

Az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza az Örmester Vagyonvédelmi Zrt., mint szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató), valamint a távfelügyeleti vagyonvédelmi szolgáltatást igénybevevő (a továbbiakban ELŐFIZETŐ) közötti szerződés általános feltételeit. Valamennyi, a Feleket megillető jog és kötelezettség az Általános Szerződési Feltételek és a szolgáltatási szerződés együttes tartalma alapján értelmezhető. A felek a szolgáltatási szerződés aláírásával kijelentik, hogy magukra nézve kötelezőnek ismerik el az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat is. Az Általános Szerződési Feltételek az Örmester Vagyonvédelmi Zrt. Web oldalán előzetesen megtekinthető. Az Örmester Vagyonvédelmi Zrt.-vel szerződéses viszonyba kerülő ELŐFIZETŐ részére a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket automatikusan megküldi. Az Általános Szerződési Feltételek esetleges módosításáról, amennyiben az ELŐFIZETŐ által igénybe vett szolgáltatás valamelyik paraméterét érinti, SZOLGÁLTATÓ írásos értesítést küld legalább 30 nappal a változtatások hatályba lépését megelőzően az ELŐFIZETŐ részére.

#### 1.2. Fogalmak:

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

**A szolgáltató szervezet (továbbiakban Szolgáltató)**

Örmester Vagyonvédelmi Zrt..1142, Budapest, Ógyalla tér 8-9.

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

**ELŐFIZETŐ:**

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

**Felek:**

SZOLGÁLTATÓ

ELŐFIZETŐ

#### 1.3.ELŐFIZETŐ vagyonvédelmi rendszere

Az ELŐFIZETŐ tulajdonában, vagy üzemeltetésében lévő szabotázs védett riasztó-, jelző rendszer: betörésjelző, személyi támadásjelző, járőrellenőrző, segélyhívó, automatikus tűzjelző, hőmérséklet figyelő. Elemei: érzékelők, kézi jelzésadók, vezeték hálózat, központi egység adattárolóval, kommunikátor, kezelőegység, hang és fényjelző berendezések, valamint szünetmentes tápegység. A kiépített rendszer védelmi fokozata a 1.sz.mellékletben rögzített.

#### 1.4.Központi Állomás

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

#### 1.5.Riasztás jelzés

Olyan események, melyek hangos riasztás jelzést váltanak ki a Központi Állomáson, figyelmeztetve a diszpécsert az azonnali, halaszthatatlan intézkedés megtételére. A riasztást kiváltó okok a 2.3.pontban rögzítettek.

#### 1.6.Téves riasztás

Téves riasztásnak számít minden olyan riasztási esemény, amely kezelői hibából, az ELŐFIZETŐ rossz információ közléséből, valamint a vagyonvédelmi-, figyelő rendszer hibájából következik be. Amennyiben a járőr a helyszínen történt intézkedése során

jegyzőkönyvben rögzíti hogy káreseményre utaló okot nem talált, a kivonulás illetve a riasztás téves riasztásként kezelendő. Ugyancsak téves riasztásnak minősül az is, amennyiben az ELŐFIZETŐ adatszolgáltatásának hibájából téves címre történik a kivonulás, vagy nem érhető el az értesítendő, vagy nem lehetséges a védett, ellenőrzött objektumba való bejutás. Téves a riasztás, ha a riasztást követően az ügyeletes műszerész a helyszínen technikailag nem tudja alátámasztani a riasztást kiváltó okot, kivéve ha az ELŐFIZETŐ rendelkezik a SZOLGÁLTATÓval kötött érvényes átalánydíjas hibaelhárítási szerződéssel, illetve, ha nála az Örmester Vagyonvédelmi Zrt által telepített rendszer még garanciális és a riasztást nem kezelői hiba okozta. ELŐFIZETŐ jogosult a riasztást a bekövetkeztét követő 2 perc 30 másodpercen belül biztonsági lemondó jelszóval lemondani. Ebben az esetben a SZOLGÁLTATÓ nem számol fel indokolatlan kivonulási díjat. Amennyiben az ELŐFIZETŐ a megadott határidőn túl mondja le a riasztást, a SZOLGÁLTATÓ jogosult az indokolatlan kivonulás díját kiszámlázni. Amennyiben a vagyonvédelmi rendszer javítását, karbantartását nem a SZOLGÁLTATÓ műszerésze végzi, a rendszer javítását megelőzően az ELŐFIZETŐ a biztonsági jelszó bementésével értesíti a Központi Állomáson a diszpécser szolgálatot, hogy a javítás időszaka alatt a figyelést szüneteltesse. További jelfogadás csak a munkálatok befejezését megerősítő visszaigazolás után lehetséges. Amennyiben a bejelentést az ELŐFIZETŐ elmulasztja, az téves riasztásnak, vagy téves intézkedésnek, kivonulásnak minősül. Hatósági intézkedés igénybevétele esetén (rendőrség, tűzoltóság, mentő szolgálat) indokolatlan kivonulás esetén a hatóság jogosult az ELŐFIZETŐ felé kivonulásonként egyszeri kivonulási díjat számlázni. Biztonsági okokból nem mondható le a tűzjelzésből adódó riasztás! A tűzoltóság utóbbi esetben minden riasztás során kiszámlázza a vonulást, melyet az ELŐFIZETŐ köteles megfizetni. A SZOLGÁLTATÓ kivonuló szolgálata esetén a téves kivonulás díja a 1.sz.mellékletben rögzített. A szolgáltatási díj tartalmaz ingyenes évi 4db téves riasztás jelzést és az ehhez kapcsolódó intézkedést. Az ötödik és azt követő további téves riasztások és azt követő kivonulások kiszámlázásra kerülnek.

#### **1.7.Intézkedés késleltetése**

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

#### **1.8.Kivonuló szolgálat**

A személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvényben meghatározott jogosultságokkal és engedéllyel rendelkező személy és vagyonőr helyszínre küldése riasztás esetén, a személyi és vagyoni károk mérséklésének, illetve azok elhárításának céljából. SZOLGÁLTATÓ saját kivonuló szolgálattal rendelkezik Eger, Gyöngyös, Füzesabony, Pétervására és Nagykanizsa térségében. Az ország többi pontjain alvállalkozókat foglalkoztat. A 1.sz.melléklet tartalmazza az ELŐFIZETŐ lakókörzetében szolgálatot teljesítő kivonuló szolgálat nevét, címét és a 24órás ügyelet elérhetőségét.

#### **1.9. A szolgáltatás meghatározása:**

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

### **1.9.1.A távfelügyeleti szolgáltatás adatátvitel típusai:**

**1.9.1.1. Kiemelt biztonságú rendszer:** GPRS vagy pont- pont közti átvitel (UNO-COMP) esetén az ELŐFIZETŐ központi egysége egy modem segítségével folyamatos kapcsolatot tart a Központi Állomással digitális adatcsomag révén. A kiemelt biztonságú rendszer esetén a folyamatos kapcsolat beszédsáv feletti forgalmat bonyolít, ezért az ELŐFIZETŐt havi fix üzemeltetési díj terheli. Az átviteli út hibája esetén pont -pont közti átvitel esetén azonnal, GPRS átvitel esetén a 1.sz.mellékletben rögzített időintervallumon belül (5perc-1óra) hiba jelzést generál a Központi Állomáson.

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

**1.9.1.3.Közepes biztonságú rendszer:** a telepített rendszer mellett egy GSM kommunikátor kerül felszerelésre, melynek segítségével GSM beszédsávon rádiós kapcsolt vonalas átjelzés jön létre. A jelzések továbbítása a Központi Állomásra kizárólag GSM kommunikációval történik. A jelzések átvitele GSM beszédsáv tarifájú forgalmat jelentenek, melynek díja az ELŐFIZETŐt terheli. Amennyiben a SIM kártya a SZOLGÁLTATÓ tulajdonában van, ez a díj a mellékelt díjtáblázat szerinti átalánydíjként kerül számlázásra. Az ELŐFIZETŐ és a SZOLGÁLTATÓ megállapodnak abban, hogy az üzembiztonság érdekében a SZOLGÁLTATÓ automatikus tesztek végrehajtását az ELŐFIZETŐ berendezésén,ami az ELŐFIZETŐ telefonvonalának 1-3 perces foglaltságával jár. E vizsgálatok célja az átviteli út ellenőrzése. A gyakoriság és az időpont a 1.sz.mellékletben rögzített. Az automatikus tesztjelentkezés 24óra alatt csak egy esetben történik meg, ezért az adatvonal hibát (a tesztjel kimaradását) a diszpécser szolgálat legrosszabb esetben csak a hiba bekövetkezésétől számított 24órán belül veszi észre.

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

## II. A SZOLGÁLTATÁS ISMERTETÉSE

### 2.1. A szolgáltatás igénybevételének feltételei és korlátai

A belépés feltétele, hogy a leendő ELŐFIZETŐ rendelkezze az őrizendő objektumban a Központi Állomással kommunikálni tudó, MABISZ, MSZ EN 50131, MSZ EN 50134, vagy a 9/2008 (II.22) ÖTM rendelet által minősített eszközökből felépített elektronikus vagyonvédelmi rendszerrel. Amennyiben ELŐFIZETŐ nem rendelkezik a fenti technikai eszközökkel, vagy a Központi Állomással kommunikálni tudó modemmel, előzetes helyszíni felmérés és árajánlat adást követően külön díjazás ellenében SZOLGÁLTATÓ vállalja a telepítést, valamint a Központi Állomásra való rákötést. A Központi Állomásra való rákapcsolás, a beüzemelés és a kezelésre való oktatás időpontját az 1.sz.melléklet tartalmazza.

### 2.2. Választható szolgáltatási kategóriák:

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

Előzetes tájékoztatás alapján a szerződéskötés előtt az ELŐFIZETŐ dönt a szolgáltatások igénybevételéről. Szerződő felek a választott szolgáltatásokat az 1.sz.mellékletben rögzítik.

#### 2.2.1. Alapszolgáltatás (értesítéssel szolgáló szolgáltatás)

Az alapszolgáltatás magában foglalja a behatolás- támadásjelző-, segélyhívó- és figyelő rendszerek által létrejött riasztás jelzéseket, tesztjelzéseket, nyitás-zárás jelzéseket, a naplózott események fogadását, valamint a vagyonvédelmi rendszer műszaki állapotaival, karbantartással összefüggő jelzések fogadását a Központi Állomáson. Az alapszolgáltatás tartalmazza négy megjelölt személy/szervezet értesítését (név- telefonszám; a hívószám csak belföldi, nem emelt díjas szolgáltatású lehet, kizárandók a hatóságok, amennyiben nincs megállapodás erre vonatkozóan). A Központi Állomáson a diszpécser fogadja a riasztó jelzéseket és ennek értelmében intézkedéseket fogantat. A jelzéssel egy időben a számítógép monitorán megjelenik az esemény vételének és nyugtázásának időpontja, az esemény pontos leírása, pontos cím, az értesítendő köre, valamint a feladatok listája. A diszpécser saját hatáskörén belül intézkedik betörésjelzés, személyi támadásjelzés, segélyhívás, szabotázsjelzés (szándékos rongálás), visszahívás kérés esetén. A riasztó jelzést követően a Központi Állomásról a diszpécser telefonon értesíti az ELŐFIZETŐ által az információs táblában rögzített megbízottak valamelyikét az ELŐFIZETŐ által előzőleg megadott sorrend szerint. Amennyiben a feladatok között szerepel, értesíti a hatóságot, vagy szervezetet (rendőrség, tűzoltóság, mentőszolgálat, házi gondozói szolgálat stb.). A személyi támadásjelzést biztonsági okokból a diszpécser nem kontrollálhatja, ezért minden esetben járót küld a helyszínre. Amennyiben a járőr az eseményre utaló körülményt a helyszínen nem állapítja meg, vagy az ELŐFIZETŐ, illetve annak értesített képviselője hibájából nem tud bejutni az objektumba a riasztást téves (indokolatlan) kivonulásként jegyzőkönyvezi. Rendőrségi értesítés esetén a mindenkori szolgálatot ellátó rendőrségi ügyeletes az érintett rendőrkapitányság illetékességi területén a szolgálati feladatok fontossági sorrendje alapján a legrövidebb időn belül a helyszínre küldi a rendőrrjárót, ahol a rendőr az érvényben lévő utasításoknak megfelelően jár el. A rendőrség nem vállal limit időt, csak **ésszerű kiszállási időt** jelöl meg kivonulási időnek.

#### 2.2.2. Kiegészítő szolgáltatások

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

az alapszolgáltatást kiegészítve, amennyiben a diszpécser a rendelkezésére álló adatokból nem tudja eldönteni a betörési riasztás valódiságát, a feladatlista alapján a helyszínre küldi a kivonuló szolgálatot. Az 1.sz.mellékletben rögzített szint időn belül a helyszínre érkező járőr meggyőződik a jelzés valódiságáról, és ha lehetősége van rá, az okáról is. Ez utóbbira a gyakori téves riasztások esetén nincs mindig mód. Ha a járőr nem

talált behatolásra utaló nyomot, maximum ½ órát várakozik a kiértesített személyre. Az ELŐFIZETŐ telefonon jelezheti, hogy képviselője a helyszínen nem kíván megjelenni, ebben az esetben a kivonuló szolgálat a megérkezést követően azonnal megkezdí a károkozás és jogsértés megszakítását, illetve a további károkozás elhárítását célzó helyszíni intézkedést. Amennyiben behatolás történt, vagy más indokolt oka volt a kivonulásnak, a járőr a rendőrség kiérkezéséig visszatartja az elkövetőt, vagy az ügyfél kiérkezéséig biztosítja a helyszínt. Amennyiben ez ½ óránál hosszabb ideig tart külön díjazás ellenében végzi a helyszínbiztosítást. A ½ óránál hosszabb idejű várakozás esetén a kivonuló szolgálat személy- és vagyonőr díjtétele az 1.sz.mellékletben rögzített. Minden megkezdett ½ óra fizetendő. A járőr meggyőződik a helyszínen talált személy(ek) jogosultságáról. Ha a helyszín, vagy a védett objektum megközelítése, körbejárása csak zárt kapun keresztül történhet, szükség van a megközelítést biztosító kulcsokra, esetleg beléptető kódokra, valamint beléptető mágnes kártyára. Amennyiben a kivonuló szolgálat rendkívüli eseményre (pl. bűncselekmény, tűz, stb.) utaló körülményt a helyszínen nem állapít meg, kivizsgálja a riasztás okát és körülményeit az ELŐFIZETŐ, illetve annak értesített képviselője jelenlétében. A kivonulást téves, indokolatlan kivonulásként jegyzőkönyvezi. A járőrszolgálat a helyszínen a speciális jogszabályokban, az ELŐFIZETŐ nyilatkozatában meghatározottak szerint jár el. Az intézkedés során a járőr mindenkor az ELŐFIZETŐ megbízása szerint jár el, maximálisan betartva a törvényi előírásokat. A járőrszolgálat támadásjelzés esetén (a tűsz szedés és pánik elkerülése érdekében) a helyszínen először diszkrétan igyekszik meggyőződni a jelzés valódiságáról: távolabb áll meg a járőrautóval, igyekszik óvatosan megközelíteni a helyszínt. Ha valós a jelzés, a lehetőségeihez képest avatkozik be, de azonnal megerősíti a jelzést a rendőrség felé. A járőrszolgálat a helyszínen kitölti a SZOLGÁLTATÓNál rendszeresített jegyzőkönyvet, azt a résztvevő személyekkel hitelesíteti. Intézkedése során együttműködik a rendőrséggel, segíti a munkájukat. Az intézkedés befejezését követően a járőr telefonon értesíti a diszpécser szolgálatot, a helyszínen készített és hitelesített jegyzőkönyvet leadja a diszpécser szolgálatnak. ELŐFIZETŐ tudomásul veszi, hogy SZOLGÁLTATÓ a saját költségén, havonta egy alkalommal próba kivonulást végezhet, a kivonulási idő tartása és a helyszín megismerése céljából.

**2.2.2.2. Fegyveres kivonuló szolgálat igénybe vétele:** kivonulás esetén fegyveres járőrök küldése a helyszínre, az előző pontban definiált intézkedést végrehajtva. Jelenleg ez a szolgáltatás csak bizonyos területeken vehető igénybe.

**2.2.2.3. Külön megrendelt tűzvédelmi szolgáltatás esetén:**

a szolgáltatás magában foglalja az automatikus tűzjelző rendszerek BM OKF engedély és ÖTM 9/2008 (II.22) rendelet szerinti jelzéseinek (tűzjelzés, műszaki hiba) továbbítását az Őrmester Vagyonvédelmi Zrt. Központi Állomására, valamint négy megjelölt személy/szervezet értesítését (név-telefonszám; a hívószám csak belföldi, nem emelt díjas szolgáltatású lehet). Tűzjelzés esetén a diszpécser azonnal értesíti a helyi tűzoltóság ügyeletét, valamint az ELŐFIZETŐt, vagy annak képviselőjét. Amennyiben a jelzés tévesnek minősült telefonon értesíti a tűzoltóságot a vonulás megszakításáról. Műszaki hibajelzés esetén a diszpécser azonnal értesíti a tűzjelző rendszer karbantartóját és ELŐFIZETŐ képviselőjét, valamint bejelenti a meghibásodást és az újbóli üzemállapotot a tűzoltóságon. Gyakori téves riasztás esetén javaslatot tesz az ELŐFIZETŐ részéről történő karbantartás megrendelésére.

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

**2.2.2.5. Objektum járőr őrzési feladataira való figyelmeztetés:**on-line járőr ellenőrző készülék üzemeltetése esetén amennyiben a járőr kihagy egy ellenőrző pontot, a diszpécser a készülék hangcsatornáján keresztül szóba utasítja a járőrt a feladat elvégzésére.

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

SZOLGÁLTATÓ 24 órás műszaki szolgálatot üzemeltet a figyelőszolgálat technikai feltételeinek biztosítása érdekében. SZOLGÁLTATÓ a szerződésben rögzített feltételek alapján átalánydíjas karbantartás fejében rendszeresen ellenőrzi, szükség szerint esetenként javítja az ELŐFIZETŐ vagyonvédelmi berendezését. Az ELŐFIZETŐ és a SZOLGÁLTATÓ megállapodnak abban, hogy az üzembiztonság érdekében a SZOLGÁLTATÓ automatikus tesztek végrehajtását az ELŐFIZETŐ berendezésén. E vizsgálatok célja az átviteli út ellenőrzése. Nem terjed ki a karbantartás hatálya kezelői hibából, idegen beavatkozásból, átalakításból adódó kiszállásokra. Ilyenkor az 1.sz.melléklet szerinti kiszállási díj fizetendő. Az átalánydíjas karbantartás nem terjed ki a hibás alkatrészek cseréjére. Szerződő Felek megegyeznek abban, hogy az ELŐFIZETŐ kizárólagos felelőssége a távközlési adatátviteli vonal folyamatos biztosítása. Abban az esetben, ha az adatátviteli vonal bármilyen jellegű hibája miatt (vonal szakadás, adó torony leállás, SIM kártya hiba, karbantartás, díjhátralék miatti egyirányúsítás stb.) szünetel a kapcsolat a Központi Állomás között, a SZOLGÁLTATÓ a kapcsolat megszűnésének pillanatától nem tud felelősséget vállalni a felügyelettel kapcsolatban. A karbantartás gyakorisága, az időpont, a kapcsolattartók és a műszerész elérhetősége az 1.sz.mellékletben rögzített. Jelen szerződés aláírásával egy időben SZOLGÁLTATÓ 50 számozott oldalszámú naplót helyez el ELŐFIZETŐ képviselőjénél, az ellenőrzési-, karbantartási és javítási munkák rögzítése és igazolása céljából. ELŐFIZETŐ a naplóban rögzíti az üzemeltetés során tapasztalt észrevételeket is. A naplóba történő bejegyzéseket a képviselők aláírásukkal hitelesítik.

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

SZOLGÁLTATÓ diszpécser szolgálata minden nap számítógéppel ellenőrzi, kiértékeli a vagyonvédelmi eseményeit. Riasztás esetén egyeztet a karbantartó műszerésszel, nyilvántartja az okokat. Szükség esetén (kezelői hiba, téves riasztás, gyakori riasztás) konzultál az ELŐFIZETŐvel, intézkedik a hiba kiküszöbölése érdekében. Műszaki hiba jelzés esetén (akku hiba, biztosíték hiba, vezetékszakadás, sziréna áramkör hiba) a karbantartó műszerész maximum. 6 órán belül elkezdje a hiba kijavítását. A hiba észlelése során ELŐFIZETŐ is értesítheti a műszerészt. Nem minősül értesítésnek egyéb személyek, hozzátartozók által történt értesítések!

Testkimaradás jelzés esetén a diszpécser azonnal intézkedik a távközlési szolgáltató felé (Pannon GSM,T-COM) a hiba kijavítása érdekében. A 220V hálózati feszültség 30 percnél hosszabb idejű kimaradását SZOLGÁLTATÓ folyamatosan figyeli, viszont a hiba kijavításának bonyolítása és költsége az ELŐFIZETŐt terheli.

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

**2.2.2.8. Eseti javítások:** amennyiben az ellenőrzési és karbantartási munkálatok során VÁLLALKOZÓ hibát észlel a javítást az átalánydíjas szerződés keretén belül maximum. 6 órán belül elkezdje, de legkésőbb 24 órán belül befejezi. A hibás alkatrészt SZOLGÁLTATÓ megjavítja, ennek hiányában kicseréli.

### **2.2.3. Többletszolgáltatások**

**2.2.3.1. Nyitás-zárás jelentések** naplózása, naplók átadása: az ELŐFIZETŐ vagyonvédelmi központjának be- és kikapcsolás jelzéseinek regisztrálása. A be- és kikapcsolások a kezelői kódok tárhelyei alapján utólag is azonosíthatóak, így rekonstruálható hogy ki, mikor nyitotta ki, vagy zárta be a védett objektumot. A kódsorrendet a felhasználó nevének rögzítésével a SZOLGÁLTATÓ a távfelügyeletre kötés napján az ELŐFIZETŐ közreműködésével az 1.sz.mellékletben rögzíti. Amennyiben a sorrend megváltozik azt ELŐFIZETŐ köteles bejelenteni a Központi Állomáson. Az esemény naplót SZOLGÁLTATÓ a tárgyhót követő 10-ig e-mailen megküldi ELŐFIZETŐ részére.

**2.2.3.2. Intervallumfigyelés:** a szolgáltatás igénybevételéhez az ELŐFIZETŐ vagyonvédelmi központját úgy kell programozni, hogy a rendszeresítési információit (nyitás-zárásjelentés) kommunikálja a Központi Állomás felé. Amennyiben az ELŐFIZETŐ

által megadott intervallumon belül érkező nyitás- vagy zárás jelzések a megadott időig nem érkezik be a Központi Állomásra, figyelemfelkeltő riasztás jelzés jön létre a Központi Állomáson. A diszpécser az ELŐFIZETŐ által definiált intézkedéseket hajtják végre. Az intervallum figyelés időpontjai az 1.sz.mellékletben rögzítésre kerülnek.

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

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

**2.2.3.5. A szolgáltatás szüneteltetése:** üzemszünet, műszaki hiba, vagy a távközlési szolgáltató hibája miatti kommunikáció megszűnése esetén az ELŐFIZETŐ kérheti a Központi Állomáson való ideiglenes kizárását. Kérését az Őrmester Zrt.-hez eljuttatott, az ELŐFIZETŐ által aláírt megrendelő levélben írásban teheti meg. A megrendelésnek tartalmaznia kell az ELŐFIZETŐ nevét, címét, telefonszámát, valamint a szüneteltetés várható időtartamát. Az üzemszünet kezdő, illetve záró napja a levélben feltüntetett időpont, illetve a megrendelés beérkezését követő 3. munkanap. A szüneteltetés max. időtartama 1év. A levélben közölt adatokat ELŐFIZETŐ a lejárat előtt min. 3 nappal módosíthatja. Ha az ELŐFIZETŐ az üzemszünet határidejének lejárat előtt máshogyan nem rendelkezik, a szolgáltatás az ELŐFIZETŐ vagyonvédelmi rendszerének felülvizsgálatát megelőzően az eredeti állapotba kerül visszaállításra. Amennyiben az ELŐFIZETŐ vagyonvédelmi rendszere nem a távközlési vonal vagy a berendezés műszaki hibájából kerül lekapcsolásra, a vagyonvédelmi rendszer a szolgáltatás szüneteltetése alatt is küldi jelzéseit a Központi Állomásra, viszont ezek a jelzések intézkedés nélkül kerülnek naplózásra. Az üzemszünet díját az 1.sz.melléklet tartalmazza.

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

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

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

**2.3.3. Nyitás-zárással kapcsolatos jelentések:** az ELŐFIZETŐ vagyonvédelmi központjának élesítését és kikapcsolását jelzi, a kezelői kód sorszámanak és a partíció azonosítójának megküldésével. Az azonosító kódok alapján a Központi Állomás kiírja a felhasználó nevét és a partíció megnevezését. A jelzés nem okoz riasztást a Központi Állomáson, az adatok csak naplózásra kerülnek. A kényszerített kikapcsolás jelentés a nyitásjelentés olyan speciális formája, amely az ELŐFIZETŐnél nem okoz riasztást, viszont a diszpécser látja, hogy a vagyonvédelmi rendszer kikapcsolása fizikai kényszerítés hatására történt.

Amennyiben az ELŐFIZETŐ vagyonvédelmi rendszerét többszöri kódbeütést követően sem tudják kikapcsolni, kóddal kíséreltezés jelzés érkezik a Központi Állomásra. A kényszerített nyitás és a kóddal kíséreltezés jelzés riasztást vált ki a Központi Állomáson.

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

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

**2.3.6. Műszaki hibával kapcsolatos jelentések:** ezek a jelentések az ELŐFIZETŐ vagyonvédelmi rendszerének működését gátló technikai jellemzőkkel kapcsolatosak. A Központi Állomáson műszaki riasztás jelzést váltanak ki, többségében karbantartási, javítási tevékenységet igényelnek. Gyakoribb jelzések: akkumulátor hiba, 230V táplálási hiba, 12V DC működtető feszültség hiba, sziréna áramkör hiba, telefonvonal hiba, kommunikációs hiba, modem kommunikációs hiba (zónabővítő, nyomtató illesztő, kimeneti bővítő, beléptető modem, tűzjelző modem, másodlagos átjelző modem stb.), mikroprocesszor belső védelmi hiba, érzékelő hiba (adott időn belül nem adott jelzést), COM-BUS hiba, tűzzóna hurok hiba, stb. Az ELŐFIZETŐ vagyonvédelmi központja a 230V-os hálózati feszültség kimaradásáról 30 perc késleltetéssel küld jelzést a Központi Állomásra. A jelzés beérkezését követő 6. órában a diszpécser értesíti az ELŐFIZETŐt a hibáról, megbeszéli a további teendőket. Amennyiben 6órán belül a hiba megszűnik, ELŐFIZETŐ nem kap értesítést, az ELŐFIZETŐ vagyonvédelmi rendszere „230V visszaállás” jelzést küld a Központi Állomásra. Ezek a jelzések csak figyelmeztető jelzést váltanak ki a Központi Állomáson.

### III. A KIVONULÓ SZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE ÉS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

- 3.1. A kivonuló szolgálat a védett objektumból érkező, a Központi Állomás által regisztrált jelzés alapján, a jelzésnek a Központi Állomásra történő beérkezésétől illetve az azt növelő biztonsági intézkedéskésleltetéstől számított, az 1.sz.mellékletben rögzített időintervallumon belül az objektumhoz kiérkezik. A kivonuló szolgálat az objektumhoz való érkezésének és távozásának tényét és a pontos időpontját jegyzőkönyvben rögzíti, és azt ELŐFIZETŐvel vagy annak képviselőjével hitelesítetteti. Kérésre a jegyzőkönyv másolati példányát a helyszínen ELŐFIZETŐ rendelkezésére bocsátja.
- 3.2. A kivonuló szolgálat megérkezését követően megkezdzi a károkozás megszakítását, illetve a további károkozás elhárítását célzó helyszíni intézkedést, a speciális jogszabályokban (1.8.), az ELŐFIZETŐi nyilatkozatban meghatározottak szerint. A jogosultan az objektumban tartózkodók igazolására a riasztás lemondó jelszó szolgál, melyet a diszpécser központnak kell telefonon bmondani. A diszpécser központ ennek megfelelően ad utasítást a kivonuló szolgálatnak. Amennyiben a kivonuló szolgálat a kár megelőzésére, illetve elhárítására megtett intézkedéseit a helyszínen fennálló ok miatt nem tudja fejezni, a helyszínt ½ órát meghaladóan biztosítja. Ezt meghaladó időpont esetén külön díjazás ellenében, az ELŐFIZETŐ kérésére, a diszpécser biztonsági őrt küld a helyszínre az ELŐFIZETŐ vagy képviselője, vagy a hatóság megérkezéséig.
- 3.3. Amennyiben a kivonuló szolgálat rendkívüli eseményre (pl. bűncselekmény, tűz, stb.) utaló körülményt a helyszínen nem állapít meg, kivizsgálja az ELŐFIZETŐ, illetve annak értesített képviselője jelenlétében a riasztás okát és körülményeit. Az ELŐFIZETŐ telefonon jelezheti, hogy sem ő, sem képviselője a helyszínen nem kíván megjelenni, ebben az esetben a kivonuló szolgálat a veszély- és kockázat elemzésben rögzített

feladatokat hajtja végre. A vizsgálat eredményeit írásos jelentésbe foglalja és amennyiben az ELŐFIZETŐ vagy a képviselője a helyszínen tartózkodik az abban foglaltakat az ELŐFIZETŐvel vagy annak értesített képviselőjével véleményeztetni az 1.6. pontban foglaltak szerint.

- 3.4.** A 3.1.3.2. pontban foglalt intézkedések díja a kivonuló szolgálat helyszínre érkezését követő 30 perc leteltéig a kiegészítő szolgáltatás díjában benne foglaltatik. Az indokolatlan kivonulás díját a kiegészítő szolgáltatás díja nem tartalmazza. Ezt meghaladóan a SZOLGÁLTATÓ jogosult helyszíni előerős felügyeleti díjat felszámolni, amelynek számítási alapja minden megkezdett 30 perc. A díjat az 1.sz.melléklet tartalmazza.
- 3.5.** A 3.2. pontban foglalt körülmények fennállása esetén, amennyiben az ELŐFIZETŐ illetve megjelölt képviselője a diszpécserközponton keresztül azt kéri, a kivonuló szolgálatot váltó biztonsági őr a kiérkezéséig számított maximum 2 órán keresztül az objektumnál várakozik. Ha az ELŐFIZETŐ vagy annak megjelölt képviselője a helyszínőrzését nem kéri, illetve a megadott telefonszámokon nem elérhetőek, a kivonuló szolgálat a helyszínről levonul. Amennyiben helyszínőrzés valósul meg a SZOLGÁLTATÓ jogosult előerős felügyeleti díjat és egyszeri kivonulási díjat felszámítani a 3.1. illetve 3.2. pontban foglaltaknak megfelelően. A levonulást követően SZOLGÁLTATÓ a védett objektumban okozott károkért nem vállal felelősséget, mivel az külső ellenőrzéssel nem megállapítható meg.
- 3.6.** ELŐFIZETŐnek, illetve megjelölt képviselőjének a 3.2. pontban leírt intézkedések sikeres végrehajtása érdekében írásban nyilatkoznia kell minden védendő objektumról és annak speciális körülményeiről. Az 1.sz.mellékletként becsatolt nyilatkozat a szerződés elválaszthatatlan részét képezi. Az ELŐFIZETŐ által benyújtott, nem a valóságnak megfelelő adatszolgáltatásból, valamint az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából eredő károkért és költségekért az ELŐFIZETŐ köteles helytállni.

#### IV. DÍJAK

- 4.1.** Az ELŐFIZETŐ megrendelésétől függően a szolgáltatásért az alábbi díjakat fizeti:
- 1• Telepítési, vagy rendszerbővítési díj, amely a munkálatok befejezésekor az
  - 2.üzembe helyezését követően kerül kiegyenlítésre.
  - 3• Áthelyezési díj,
  - 4• Szolgáltatási csomag díja (alap, kiegészítő szolgáltatás),
  - 5• Többletszolgáltatás díja,
  - 6• Egyéb díjak,
- Az érvényes díjakat (kivéve a telepítési díjat) az 1. számú melléklet tartalmazza.
- 4.2.** A SZOLGÁLTATÓ minden év január 1.-vel jogosult díjemelésre, melynek mértéke a KSH által közzétett, a tárgyévet megelőző év fogyasztói árindexnek megfelelő mértékű. A SZOLGÁLTATÓ a díjváltozásról annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal írásban tájékoztatja az ELŐFIZETŐt. A díjak nettó értékek, azt a mindenkor érvényes APEH előírás szerinti ÁFA terheli.

#### V. FIZETÉSI FELTÉTELEK

##### 5.1. Fizetési mód

A díjak fizetése 8 napos banki átutalással, vagy postai utalvánnyal/csekkkel, történhet. A szolgáltatásért fizetendő díjak havonta a Szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontját követően, a hónap 10-ik napjáig kiállított számlán kerülnek elszámolásra. A szolgáltatás teljesítésének időpontja a számlázott szolgáltatási időszak első hónapjának 25. napja, kivéve az egyedi és a felmondási időszakra vonatkozó számlákat, melyek teljesítése a számlán szereplő teljesítési időpont. A telepítési díj, az áthelyezési díj, a belépési díj és az indokolatlan kivonulás költségei a SZOLGÁLTATÓ által az eseményt követően kiküldött számlán, de legkésőbb a szolgáltatás díját tartalmazó számlával kerülnek elszámolásra. ELŐFIZETŐ a számlán feltüntetett fizetési határidőig a díjakat megfizeti.

## **5.2.Késedelmes fizetés**

Késedelmes fizetés esetén a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese kerül felszámításra késedelmi kamatként.

## **5.3.Számlareklamáció**

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

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

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

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

**6.3.**Az ELŐFIZETŐnek lehetősége van saját telepítőjével a Központi Állomásra installálni ELŐFIZETŐ vagyonvédelmi rendszerét. Ebben az esetben a SZOLGÁLTATÓ a rendszer felprogramozásakor beküldött és tesztelt jelzések fogadására és arra történő intézkedésre vállal csak felelősséget. Amennyiben az ELŐFIZETŐ kivonuló szolgálatot is igénybe vesz a szolgáltatáshoz a SZOLGÁLTATÓ előre egyeztetett időpontban felméri az objektum környezetét, a lehetséges megközelítési és menekülési útvonalakat. Az ELŐFIZETŐt tájékoztatják arról, hogy mely cég, milyen ismertető jegyek alapján, milyen jogosultságokkal, milyen intézkedési lehetőségekkel fog megjelenni kivonuláscsúszásán. A szolgáltatás technikai feltételeinek megvalósulását követően a szolgáltatás nyújtásának további feltételei megegyeznek a II. fejezetben leírtakkal.

## **VII. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE**

**7.1.**Az ELŐFIZETŐi szolgáltatási szerződés 2 eredeti példányban kerül kitöltésre (1 példány az ELŐFIZETŐé, 1 példány a SZOLGÁLTATÓé).

### **A szolgáltatási szerződés részét képezik az alábbi mellékletek:**

- 1 Adatlap és előfizetői nyilatkozat,
- 2 Jelszó nyomtatvány,
- 3 Általános Szerződéses Feltételek

**7.2.** Az **adatlap (1sz.melléklet)** 2 eredeti példányban tartalmazza az ELŐFIZETŐ adatait, a telepítő cég adatait, a telepített központ típusát, valamint az igényelt többlétszolgáltatásokat (1 példány az ELŐFIZETŐé, 1 példány a SZOLGÁLTATÓé). A SZOLGÁLTATÓ a szolgáltatási szerződés megkötésekor megkéri az ELŐFIZETŐt, hogy a jelszó nyomtatványra saját kezűleg írja rá a legalább hat karakter hosszú jelszavát ügyfélszolgálati ügyintézésre, hat karakter hosszú jelszavát pedig a riasztás lemondásának ügyintézésére. A kitöltés után az ELŐFIZETŐ saját kezűleg helyezi mindezt egy borítékba, melyet azonnal lezár, majd a boríték lezárt részét aláírja, és a SZOLGÁLTATÓnak átadja, melyet csak a diszpécser központ bonthat fel. A megkapott boríték sértetlenségéről a diszpécser telefonon értesíti az ELŐFIZETŐt.

- 7.3.** A szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontja a fentiekben felsorolt dokumentumok SZOLGÁLTATÓhoz történő beérkezését követő 3. munkanap vége. A Központi Állomásra való felcsatlakozást követően SZOLGÁLTATÓ azonnal figyeli a beérkező jelzéseket és megteszi a szükséges intézkedéseket azzal a feltétellel, hogy a végleges állapot bevezetéséig csak 1db képviselő értesítését vállalja, továbbá a szolgáltatás fentiekben megjelölt kezdő időpontjáig kártérítési felelősséget nem vállal.

## **VIII. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA**

**8.1.** Szerződés ELŐFIZETŐ általi módosítása:

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

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

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

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

**8.4.** A szerződés megszűnése:

A szerződés megszűnik

- 1• felmondás,
- 2• szolgáltatásra kötött szerződés megszűnése vagy szüneteltetése,
- 3• szolgáltatásból való kizárás esetén,
- 4• adatátviteli vonal megszűnése, annak hibája esetén.

**8.4.1.** A szerződés felmondása ELŐFIZETŐ részéről:

ELŐFIZETŐ szolgáltatási szerződést bármikor 30 napos határidővel írásban felmondhatja. Amennyiben ELŐFIZETŐ az V. pontban hivatkozott díjmelést nem fogadja el, a díjmelésről szóló értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül a Szolgáltatási szerződést a díjmelés hatálybalépésének napjával írásban felmondhatja. A felmondást postai úton, tértivevényes küldeményként kell eljuttatni a SZOLGÁLTATÓ által kiállított számlán szereplő címre.

**8.4.2.** SZOLGÁLTATÓ részéről:

- 1• az ELŐFIZETŐ részéről 2 hónapot meghaladó díjtartozás;
  - 2• szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevétele;
  - 3• szolgáltatás igénybe vételét elősegítő technikai eszközök nem rendeltetésszerű használata;
  - 4• a hatóság részéről érkezett megkeresés igény esetén,
  - 5• adatváltozásban történő változaskor a bejelentési kötelezettség elmulasztása esetén.
- A SZOLGÁLTATÓ a szerződést fenti esetekben 15 napos felmondási határidővel felmondhatja.

**8.4.3.** Egyéb esetben a felmondási idő 30 nap. Amennyiben a szolgáltatási szerződés a felek között bármilyen okból megszűnik, az ELŐFIZETŐ köteles a SZOLGÁLTATÓ tulajdonát képező készülékeket 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni, illetve köteles tűrni, hogy a SZOLGÁLTATÓ a felszerelt készülékeket, egyéb berendezéseket leszerelje. Amennyiben

a készülék már nincsen meg, vagy az értéke a felszerelése óta jelentős mértékben csökkent, úgy az ELŐFIZETŐ annak felszerelési értékét köteles megfizetni a SZOLGÁLTATÓ részére az erre irányuló felhívástól számított 3 munkanapon belül.

## **IX. A SZERZŐDŐ FELEK JOGAI, KÖTELEZETTSÉGEI**

### **9.1. A szolgáltatásért való felelősség és kártérítés**

A SZOLGÁLTATÓ felelőssége szolgáltatástípusonként eltérő. SZOLGÁLTATÓ csak a Központi Állomásra beérkezett és regisztrált jelzéseknek megfelelő intézkedések elmulasztásából származó következményekért vállal felelősséget, kivéve, ha mindez elháríthatatlan külső ok miatt következett be. Az egyes szolgáltatás csomagokhoz eltérő mértékű maximált kártérítési felelősséget vállal a SZOLGÁLTATÓ, amelynek értékét az 1.számú melléklet tartalmazza. Ez az összeg függ a kiépített vagyonvédelmi rendszer technikai színvonalától és az átviteli úttól.

**9.1.1.** A SZOLGÁLTATÓ által telepített ELŐFIZETŐ vagyonvédelmi rendszere esetén a telepítés, illetve a telepített eszközök garanciális időn belüli, illetve átalánydíjas hibaelhárítási szerződés megkötése esetén az átalánydíjas hibaelhárítási szerződés ideje alatti meghibásodásából eredő károkért a SZOLGÁLTATÓ felelősséget vállal:

Az ELŐFIZETŐ vagyonvédelmi rendszerének meghibásodása esetén a SZOLGÁLTATÓnak történő hiba bejelentésének időpontjától számítva a hibaelhárítás időtartamára a SZOLGÁLTATÓ nem vállal kártérítési felelősséget amennyiben a SZOLGÁLTATÓ a hibát az általa vállalt határidőn belül elhárítja.

Az ELŐFIZETŐ vagyonvédelmi rendszerének működését egészben, illetve nagy részben akadályozó hiba esetén a hibabejelentéstől számított 24 órás határidőt, nem súlyos hiba (minden egyéb hiba, ami nem tartozik a súlyos hiba kategóriába) esetén pedig a hibabejelentéstől számított 6 órás elhárítási határidőt vállal a SZOLGÁLTATÓ. A hibaelhárítás végrehajtását követően a felelősségvállalás kezdete a hibajavító visszajelzése után esedékes.

**9.1.2.** Minden rendszer hiba esetén a SZOLGÁLTATÓ a Központi Állomásra beérkezett és regisztrált jelzéseknek megfelelő intézkedések elmulasztásából származó következményekért vállal felelősséget, kivéve, ha mindez elháríthatatlan külső ok miatt következett be. Az egyes szolgáltatáscsomagokhoz eltérő mértékű maximált kártérítési felelősséget vállal a SZOLGÁLTATÓ, melynek részletes ismertetését a 1. számú 1.sz.melléklet tartalmazza. Hibaelhárítás esetén az adatátviteli szolgáltatást nyújtó társaság hibaelhárítási idejére a SZOLGÁLTATÓ nem vállal kártérítési felelősséget.

**9.1.3.** A SZOLGÁLTATÓ Ptk. szabályai szerint csak a bizonyíthatóan a szolgáltatásával összefüggő, neki felróható, az ELŐFIZETŐt ért dologi, személyi (testi) sérüléses és haláleseti károkért tartozik felelősséggel és kártérítéssel az 1.számú 1.sz.mellékletben meghatározott maximált kártérítési értékhatárig. Ilyen dologi káresemény bekövetkezése után az ELŐFIZETŐ szabadon választhat, hogy a SZOLGÁLTATÓhoz fordul kártérítésért (függetlenül attól, hogy van-e érvényes vagyonbiztosítása betöréses lopás és rablás kockázattal kiegészítve -, akkor a tényleges, azaz avult értéken kap kártérítést a SZOLGÁLTATÓnak szolgáltatási felelősségbiztosítási fedezetet nyújtó biztosítótól. Az 1. sz.mellékletben meghatározott maximált kártérítési értékhatárig), vagy a saját biztosítása (lakás/vagyonbiztosítás, betöréses lopás és rablás kockázattal kiegészítve amennyiben rendelkezik ilyenrel) alapján rendezzi a kárt.

**9.1.4.A SZOLGÁLTATÓ felhívja az ELŐFIZETŐ figyelmét a következőkre:**

Az ELŐFIZETŐ ugyanarra a vagyontárgyra nem igényelhet két helyről kártérítést, ugyanis ez jogszabályba ütközik (jogalap nélküli gazdagodás). Ez nem zárja ki azt, hogy a kár egy részét az ELŐFIZETŐ a saját biztosítójával megtéríti és a másik - a saját biztosítással meg nem térülő - részét pedig a SZOLGÁLTATÓval, illetve annak felelősségbiztosítási fedezetét nyújtó biztosítójával térítteti meg a 1. számú 1.sz.mellékletben meghatározott maximált kártérítési értékhatárig. Tűzjelzés, mentőhívás, orvos hívás, hatósági intézkedés esetén a SZOLGÁLTATÓ felelőssége a beérkezett jelzés továbbításának elmaradására korlátozódik.

**9.1.5.Tűzjelzés ,mentőhívás, hatóság értesítése esetén a SZOLGÁLTATÓ felelőssége csak a beérkezett jelzés továbbításnak elmaradására korlátozódik.**

**9.1.6.A SZOLGÁLTATÓ mentesül a kártérítés alól vis major esetén, illetve különösen az alábbi esetekben:**

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

**9.1.6.2.** amennyiben SZOLGÁLTATÓ járőrszolgálati forgalmi dugó, útakadály, útlezárás vagy rendőrségi igazoltatás miatt késve ér ki a helyszínre,

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

**9.1.6.4.** amennyiben az ELŐFIZETŐ kárigénye meghaladja a SZOLGÁLTATÓ által vállalt maximált kártérítési összeget, vagyis a vállalt maximum összeg feletti részre ELŐFIZETŐ nem jogosult,

**9.1.6.5.** amennyiben az ELŐFIZETŐ elmulasztja az információs tábla szerinti adat megváltozását bejelenteni,

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

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

**9.1.6.8.** amennyiben a jelzések a távközlési szolgáltató hibájából nem jutnak el SZOLGÁLTATÓ által üzemeltetett Központi Állomásra,

**9.1.6.9.** SZOLGÁLTATÓ által a Központi Állomást érintő bejelentett üzemszünet alatt bekövetkezett káresemények esetén, amennyiben a SZOLGÁLTATÓ az ELŐFIZETŐt előzetesen értesítette,

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

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

**9.1.6.12.** az ELŐFIZETŐ részére máshonnan megtérülő károk esetén,

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

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

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

**9.1.7. Az ELŐFIZETŐ kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség:**

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

**9.1.8. Az ELŐFIZETŐ kötelezettségei a SZOLGÁLTATÓ felé történő kárigény benyújtásakor:**

Az ELŐFIZETŐnek a - SZOLGÁLTATÓnak felróható - káresemény bekövetkezése, vagy tudomására jutása után azt haladéktalanul, de legkésőbb az észleléstől számított 4 munkanapon belül írásban be kell jelentenie a SZOLGÁLTATÓ ügyfélszolgálati egységéhez.

A kárbejelentésnek tartalmaznia kell:

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

A káresemény helyszínének pontos címét.

A káresemény leírását, időpontját.

A károsodott létesítmények vagy eszközök megnevezését.

A károsodás mértékét (a megállapított vagy becsült értéket).

A sérült személyek nevét, adatait, a sérülés mértékét.

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

A kárrendezéshez szükséges minden egyéb lényeges információt.

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

#### **9.1.8.1. A kártérítés szabályai**

A SZOLGÁLTATÓ az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott károkat a felelősségbiztosítási fedezetét nyújtó biztosítóján keresztül forintban, a magyar jogban rögzített módon és mértékben téríti meg az ELŐFIZETŐnek. Járadékfizetési kötelezettség esetén kárösszegként a járadék tőkeértékét kell számításba venni. A SZOLGÁLTATÓ a bekövetkezett károkat olyan arányban téríti meg, amilyen arányban a jogszabály szerinti felelőssége fennáll. A SZOLGÁLTATÓ a kártérítés összegét a káresemény bekövetkezését és a kár összegszerűségét bizonyító összes adat, okmány, dokumentáció hozzá történő beérkezésétől számított 45 napon belül köteles megfizetni az ELŐFIZETŐnek/károsultnak. Az ELŐFIZETŐnek a SZOLGÁLTATÓhoz benyújtható kárigénye az esedékességtől számított egy év alatt elévül.

#### **9.1.8.2. Az ELŐFIZETŐ kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége**

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

### **9.2. Adatvédelem**

A SZOLGÁLTATÓ az ELŐFIZETŐk személyes adatait az 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Információt, adatszolgáltatást a SZOLGÁLTATÓ a szolgáltatással, illetve az őrizendő objektummal/objektumokkal kapcsolatban tudomására jutott adatokról, kizárólag az "1990. évi X. törvény a különleges titkosszolgálati eszközök és módszerek engedélyezésének átmeneti szabályozásáról" az "1994. évi XXXIV. törvény a rendőrségről" és az "1993. évi CX. törvény a honvédelemről" alapján ad az arra feljogosított szerveknek. Kivizsgálás, ellenőrzés során a SZOLGÁLTATÓ felhasználhatja azokat a hangfelvételeket, melyek a Központi Állomási központ diszpécserének és az ELŐFIZETŐnek a párbeszédét rögzítik.

Az ELŐFIZETŐ (illetve a megrendelő) a szerződés aláírásával hozzájárul, hogy az Őrmester Vagyonvédelmi Zrt. az 2005. évi CXXXIII. törvény 10. szakasza értelmében az ELŐFIZETŐ (ill. megrendelő) nevét, lakcímét nyilvántartsa és ebbe a nyilvántartásba a rendőrhatalóság a rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvény alapján ellenőrzés során betekinthes. Az ELŐFIZETŐvel történő beszélgetések rögzítésre kerülnek.

### **9.3. Betekintési jog**

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

### **9.4. Használat átengedése**

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

### **9.5. Átírás**

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

Amennyiben csak az ELŐFIZETŐ vagyonvédelmi rendszerében történik módosítás, úgy a meghatározott rendszerparamétereknek megfelelően kell kategorizálni a módosított rendszert a Központi Állomás igénybevételéhez. A SZOLGÁLTATÓ az átírást

megtagadhatja, ha az ELŐFIZETŐnek díjtarozása áll fenn vele szemben. Az átirás díját a 1. számú mellékletek tartalmazzák.

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

A SZOLGÁLTATÓ diszpécserszolgálata a

**06-1-436-9573**

**06-20/8282-150**

telefonszámon 24óraban elérhető. Észrevételt az ELŐFIZETŐ szóban vagy írásban tehet.

A technikai eszközökben keletkező hibákkal kapcsolatban a

**06-1-368-2002**

telefonszámon vagy a

**06-1-436-9589**

fax számon, valamint a **tavfelugyelet1@ormester.hu** e-mail címen tehet bejelentést.

Az ELŐFIZETŐ a téves riasztás lemondását a III/3 pontban leírtak szerint a

**06-1-436-9573**

**06-20/8282-150**

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

#### **9.7. Adatváltozás bejelentési kötelezettség**

Az ELŐFIZETŐ az egyedi szolgáltatási szerződés adataiban történt változásról köteles a SZOLGÁLTATÓt írásban tájékoztatni, a változást követő, legkésőbb 5 napon belül. Szintén be kell jelenteni, ha az adott objektumon olyan építészeti, berendezési, telekommunikációs (adatátviteli) változásokat kívánnak alkalmazni, amely befolyásolhatja a vagyonsvédelmi rendszer működését. Az adatváltozás jellegének megfelelően szerződésmódosításra és/vagy új Adatlap kitöltésre kerül sor. A névváltoztatás átirásnak minősül, kivéve, ha az Előzető hitelt érdemlően bizonyítja, hogy személye nem, csak a neve változott. Ez utóbbi esetben az átirás ingyenes. Amennyiben ELŐFIZETŐ a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb adatokat (értesítendő, lemondó jelszó) kívánja megváltoztatni, azt naptári évenként egyszer díjmentesen teheti meg. Minden további módosításért SZOLGÁLTATÓ az 1.sz.mellékletben szereplő árat jogosult felszámolni. Az értesítés elmaradásából bekövetkező bármilyen eseménnyel kapcsolatban a SZOLGÁLTATÓ minden felelősséget kizár, illetve indokolt esetben kártérítési igényrel (pl. késedelmi kamat) lép fel.

#### **9.8. Alvállalkozó igénybe vétele**

A SZOLGÁLTATÓ jogosult bármely szerződési kötelezettsége teljesítéséhez jogszabályban előírt feltételeknek megfelelő ALVÁLLALKOZÓt igénybe venni, ezáltal közvetített szolgáltatást nyújtani. Az ALVÁLLALKOZÓ viszont nem alkalmazhat újabb

alvállalkozót. SZOLGÁLTATÓ az általa igénybe vett alvállalkozótól beszerzi a tudomásukra jutott adatokra vonatkozó titoktartási nyilatkozatot, a jogszabályokban előírt működési engedélyeket.

#### **9.9. Eltérés az Általános Szerződési Feltételektől**

A SZOLGÁLTATÓ az ELŐFIZETŐvel az Általános Szerződési Feltételektől eltérő feltételekben is megállapodhat az ELŐFIZETŐi szolgáltatási szerződésben.

#### **9.10. Üzemszünet**

A SZOLGÁLTATÓ az általa tervezett üzemszünetekről az ELŐFIZETŐt 15nappal előtte írásban értesíti. Az üzemszünet idejére a szolgáltatás szünetel, erre az időre a SZOLGÁLTATÓnak semmilyen kötelezettsége nem áll fenn. ELŐFIZETŐ viszont külön díjazás ellenében élőerős őrzést kérhet a SZOLGÁLTATÓtól. Az üzemszünet ideje alatt bekövetkezett káreseményekre a SZOLGÁLTATÓ nem vállal felelősséget, amennyiben az ELŐFIZETŐt előzetesen értesítette. Amennyiben az üzemszünet időtartama meghaladja az 1 napot, a SZOLGÁLTATÓ a szolgáltatás Szolgáltatási csomag következő havi díját időarányosan csökkenti a kiesett napok figyelembe vételével.

#### **9.11. Tájékoztatás**

A SZOLGÁLTATÓ megfelelően tájékoztatja az ELŐFIZETŐt a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, így az igénybe vehető szolgáltatásokról, a szolgáltatások igénybevételéért fizetendő díjakról, a szolgáltatás műszaki színvonalával és feltételeivel kapcsolatos változásokról. A szolgáltatással kapcsolatos ELŐFIZETŐi igények kielégítése, illetve az ELŐFIZETŐk megfelelő tájékoztatása érdekében a SZOLGÁLTATÓ web oldalt működtet.

**Irányadó Jogszabályok:** 1959. évi törvény a Polgári törvénykönyvről, és a 2005. évi CXXXIII. törvény a vállalkozás keretében végzett személy és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól, a Személy Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Kamaráról, szóló törvény végrehajtásáról.

Jelen szerződésből eredő esetleges későbbi jogvitáikat a felek elsődlegesen tárgyalásos úton kísérik meg rendezni. A tárgyalások sikertelensége esetén a kettejük közt felmerült jogvitára a SZOLGÁLTATÓ székhelye szerinti bíróság, illetve a pertárgy értéktől függően a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Szerződő felek jelen szerződést, mint akaratukkal mindenben megegyezőt az 1. sz. mellékleteken, aláírásukkal hitelesítik.

**Budapest, 2010.09.01.**