

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

TÁVFEÜGYELETI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE

Cégadatok:

Cégnév: **Hungaro-Force & Monitoring Kft.**

Székhely: 6000 Kecskemét, Malom köz 24-26.

Adószám: **13762146-2-03**

Cégjegyzékszám: **03 09 117870**

Rendőrhatalósági engedélyszám: 03010-822/2295-5/2022.SZv.

Kapcsolat:

Webhely: hforce.hu

Központi e-mail: kapcsolat@hfs.hu

Telefonszám: **06/53/550-132**

Ügyfélszolgálat nyitvatartás: Hétfő 09:00-16:00
Kedd 09:00-16:00
Szerda 09:00-16:00
Csütörtök 09:00-16:00
Péntek 09:00-12:00
Szombat Zárva
Vasárnap Zárva

I.

Általános tudnivalók

1) A Hungaro-Force & Monitoring KFT és az Acélpajzs KFT - továbbiakban: Szolgáltató - ügyele a beérkező jelzésekre az intézkedéseket a Szolgáltatási Szerződésnek - továbbiakban: Szerződés - a Megrendelő által megadott adatai, valamint az ÁSZF II. fejezetében rögzített Intézkedési rend szerint teszi meg.

Kivonulással bővített előfizetéses jogviszonynál - szükség esetén - a kivonulási területen a Szolgáltató saját, vagy megbízott járőre indul a helyszínre.

Tűzjelző távfelügyeleti szolgáltatásnál a területileg illetékes tűzoltóságot értesíti a Szolgáltató ügyeletes.

2) Megrendelő tudomásul veszi, hogy a távfelügyeleti szolgáltatás csak akkor működőképes, ha a távjelzést biztosító útvonalak is működőképesek. A Szolgáltató e szerződés keretében nem vállal felelősséget a távközlési szolgáltatás hibájából – ideértve a telefonvezeték szabotálását (elvágását) is – történő jelzselmaradásból, valamint a Megrendelő által működtetett elektronikai jelzőrendszer meghibásodásából adódó károkért.

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

3) A rendszer kifogástalan működését Megrendelő jogosult havi egy riasztással tesztelni. A tesztelést – előzetes bejelentés mellett – jelszóval végzik. **A jelszó szükséges még téves riasztás lemondásához és események lekérdezéséhez.**

4) Megrendelő vállalja, hogy az általa megadott és a Szerződésben rögzített adatok valóságosak, továbbá, hogy az általa megjelölt értesítendő személyekkel a szolgáltatást ismerteti, adatai változásáról a Szolgáltatót haladéktalanul, írásban értesíti. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem felel az adatok pontatlanságából, a hibás adatszolgáltatásból, az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából, a Szolgáltatási Szerződésben megjelölt személyek elérhetetlenségéből, valamint az értesítés utáni magatartásukból adódó károkért.

Az adatmódosítási igényt a Szolgáltató 2750 Nagykőrös, Szolnoki út 13. (postázási cím: 2751 Nagykőrös Pf: 49.) címre, vagy a kapcsolat@hfs.hu e-mail címre kell bejelenteni.

Tájékoztatás a 06/53/550-132 telefonszámon kérhető.

5) A Szolgáltató csak - a bizonyíthatóan a szolgáltatásával összefüggő, neki felróható -, a Megrendelőt ért dologi, személyi (testi) sérüléssel és haláleseti károkért tartozik felelősséggel, a Szolgáltató felelősségbiztosítása alapján kifizethető kártérítési összeg nagyságáig, maximum 5 000 000 Ft-ig, azaz Ötmillió forintig.

Megrendelő köteles az Öt ért kárt a káresemény bekövetkezésétől számított 72 órán belül, írásban a Szolgáltató felé bejelenteni. A késedelmes bejelentésből adódó hátrányokért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

Szolgáltató kijelenti, hogy tevékenysége végzéséhez szükséges felelősségbiztosítással rendelkezik, de egyben tájékoztatja is arról Megrendelőt, hogy az ügyeleti szolgálat nem helyettesíti a biztosítást, csak csökkentheti a kockázatot és a káresemény mértékét.

6) Szolgáltató mentesül a kártérítés alól vis major esetén, illetve különösen az alábbi esetekben:

- a) törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés;
- b) amennyiben a Megrendelő nem biztosította a kivonuló járőr részére az objektumhoz tartozó terület átjárhatóságát, így az objektum szükséges biztonsági ellenőrzését a kivonuló járőr nem tudja végrehajtani;
- c) amennyiben a Megrendelő kárigénye meghaladja a Szolgáltató felelősségbiztosítása alapján kifizethető kártérítési összeg nagyságát, maximum az 5 000 000 Ft-ot, az a fölötti összegre;
- d) az elmaradt haszon és az egyéb üzemszüneti károk (termelés/szolgáltatás szüneteléséből származó, gazdasági hátrányként jelentkező károk, pl. kötbér, bírság és egyéb büntetés, jutalom, túlóra, sürgősségi felár, termelés kiesés, állásidőre kifizetett bér, többletköltség vagy egyéb veszteség stb.);
- e) a Szolgáltató által bejelentett üzemszünet (a távfelügyeleti szolgáltatás szüneteltetése) alatt bekövetkezett káresemények esetén, amennyiben a szolgáltató a Megrendelőt előzetesen értesítette;
- f) a nukleáris robbanás, sugárzás, radioaktív szennyezés következményeként létrejövő károk;
- g) az eltulajdonított vagy károsodott vagyontárgyak eszmei értékét jelentő károk;
- h) a Megrendelő, a Megrendelő engedélyével vagy egyébként jogszerűen a védendő objektumban tartózkodók által és/vagy beleegyezésével okozott károk, továbbá a súlyosan gondatlanul, jogellenesen okozott károk;
- i) a Megrendelő részére máshonnan megtérülő károk;
- j) a Szolgáltató készpénz, valuta, hitelkártya, takaréketétkönyv, takaréklevel, értékpapír, pénzhelyettesítő eszközök és értékcikkek, nemesfémek, ékszerek, drága és féldrágakövek,

képzőművészeti alkotások, antik tárgyak, idegen tulajdonú vagyontárgyak esetén nem vállal kártérítési felelősséget;

- k) egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívülre, előre nem látható körülmények merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények lehetnek többek között: háborús cselekmények, lázadás, robbantásos merénylet, sürgősségi helyzet, elemi csapás, árvíz, természeti katasztrófa, honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, továbbá olyan esemény, amelyet az általános magyar polgári joggyakorlat ilyenként említ, erre alapozva jogerős bírói döntés született, illetve erről a Kúria eseti vagy elvi döntést hozott.

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

Ezen kívül Felek vis majornak tekintik a riasztás helyének megközelítését akadályozó körülményeket, mint például szélsőséges időjárást (természeti katasztrófák, árvíz, nagy hóesés, viharok), valamint egyéb előre nem látható körülmények, melyek mindkét fél akaratától függetlenek és az érintett fél reális, fokozott gondossággal végzett erőfeszítése esetén is elháríthatatlanok.

A feleknél bekövetkező sztrájk és munkáskizárás nem tekinthető vis majornak.

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

8) Megrendelő tudomásul veszi:

- a) **az ügyelet telefonbeszélgetései rögzítésre kerülnek** és a Megrendelő a Szerződés aláírásával és annak elválaszthatatlan részét képező jelen ÁSZF elfogadásával hozzájárul a rögzített beszélgetések 2 évig, de legkésőbb a Szerződés megszűnéséig történő tárolásához;
- b) Megrendelő a Szerződés aláírásával hozzájárul, hogy a Szolgáltató a nevét és a lakcímét nyilvántartásba vegye;
- c) Megrendelő a Szerződés aláírásával hozzájárul továbbá ahhoz, hogy a Szolgáltató a saját vagy partnerei üzleti ajánlatáról írásban tájékoztassa;
- d) a Szolgáltató, képviselői, alkalmazottai a szolgáltatás során tudomásukra jutott bizalmas információkat megőrzik, arról a megrendelő írásbeli hozzájárulása nélkül illetéktelen személyeknek semminemű információt, adatot nem adhatnak ki. Védett objektum tulajdonosa/kezelője hozzájárul ahhoz, hogy kár esetén a Szolgáltató a káreseménnyel összefüggésbe hozható, illetve annak kivizsgálásához szükséges összes adatot a kártérítésben érintett biztosítótársaság részére - annak kérésére - jogszerűen átadja;
- e) a Szolgáltató jogosult bármely szerződési kötelezettsége teljesítéséhez jogszabályban előírt feltételeknek megfelelő alvállalkozót igénybe venni, melyektől - szükség esetén - beszerzi a tudomásukra jutott adatokra vonatkozó titoktartási nyilatkozatot.

9) Szolgáltató a Szerződésben vállalt kötelezettségeit az ott rögzített mértékű havi díjazásért teljesíti.

- a) *A havi díjfizetést választó Megrendelők esetében Szolgáltató a számláit a tárgyhót követő hónap 5. napjáig bocsátja ki, melyet Megrendelő köteles a kibocsátástól számított 15 banki napon belül kiegyenlíteni.*
- b) *A negyedéves, féléves vagy éves számlázást választó Megrendelő tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a számláit előre bocsátja ki, és e folyamatosnak minősülő szolgáltatások esetén a számlák kibocsátási időpontjának a számlázási időszak kezdő napjától számított 5. napot tekintik.*
- c) *Megrendelő elfogadja, hogy negyedéves, féléves vagy éves díjfizetési gyakoriság esetén szolgáltató első alkalommal törtnegyedévet-, félévet-, évet, azt követően pedig naptári tárgyidőszakot számláz. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számított 15 banki nap.*
- d) *Éves díjfizetési gyakoriság választása esetén szolgáltató 1 (egy) hónap távfelügyeleti díjat kedvezményként elenged. Ez a kedvezmény az első számlázási ciklusra, azaz tört időszakra nem vonatkozik, csak teljes naptári évre alkalmazható.*
- e) ***Amennyiben Megrendelő részéről késedelmes befizetés történik, Szolgáltató a távfelügyeleti tevékenységet annak a hónapnak az utolsó napjáig folytatja, amelyben a fizetési kötelezettségét a Megrendelőnek teljesítenie kellett volna, majd a szolgáltatást a hátralék kifizetéséig szünetelteti. A szüneteltetés ideje alatt a szerződés nem szűnik meg, de Szolgáltató az intézkedések elmaradásából adódó károkért felelősséget nem vállal. Szolgáltató kizárólag akkor élesíti vissza a rendszert, amennyiben a teljes tartozás Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került.***
- f) *Szolgáltató a nem fizetett hónapot követő hónap 10-ig Emlékeztetőt bocsát ki, majd ennek eredménytelensége esetén fizetési felszólítást, amelyben meghatározott fizetési határidő ismételt elmulasztása esetén Szolgáltató 30 napos felmondási idővel a Szerződést felmondja.*
- g) *A felmondási idő alatt is szünetel a szolgáltatás. A felmondási határidő lejártát követő naptól a Szerződés megszűnik, és a megrendelő az adatbázisból törlésre kerül.*
- h) *Késedelmes fizetés esetén Szolgáltató jogosult a mindenkori jegybanki alapkamat összegének kétszeresével megegyező mértékű késedelmi kamat felszámítására.*

10) *Rádióadóval vagy GPRS/GSM jeladóval rendelkező megrendelők esetén a szolgáltatás szüneteltetési díja megegyezik a mindenkori GPRS/GSM kommunikációs-, illetve a rádió frekvenciahasználati díjával.*

11) *Megrendelő tudomásul veszi, hogy a rendszer hibájából, kezelési hibából adódó téves riasztáskor, járőr kivonulása esetén a téves kivonulás ellentételezéseként Szolgáltató esetenként a szerződés szerinti díjat számláz ki. Amennyiben a szerződés nem rögzíti a téves kivonulás díját, úgy a www.hfs.hu oldalról letölthető 'Távfelügyeleti Szolgáltatások és kiegészítő díjak' dokumentumban foglalt árak érvényesek.*

Téves riasztás minden olyan riasztás, melynél bűncselekményre vagy szabálysértésre utaló eset nem történt.

*A riasztórendszer próbája, valamint a karbantartása során, azok megkezdése előtt a Szolgáltató ügyeletét a jelszó használatával tájékoztatni kell, hogy a beérkező jelzésekre ne intézkedjen. Ezen tevékenységek befejezéséről szintén tájékoztatási kötelezettség terheli a Megrendelőt. Amennyiben ezek elmulasztása miatt a Szolgáltató intézkedik, és járőrt küld a helyszínre, a téves kivonulás ellentételezéseként **a szerződés szerinti** díj kerül kiszámlázásra.*

*Megrendelő tudomásul veszi, hogy a tűzoltóság téves kivonulása esetén, azaz, amikor valós tűzesemény nem történt, a Tűzoltó Parancsnokság által felszámított költségek a Megrendelőt terhelik. **Téves riasztás lemondásához és az adatmódosításhoz a jelszó szükséges.***

12) Szolgáltató fenntartja magának azt a jogot, hogy a rendes és a rendkívüli (téves kivonulások) díjak összegét – az éves inflációs mutató alapján, de minimum 5 %-kal – évente egy alkalommal, rendszerint a tárgyév április hónapjában módosítsa.

13) A Szolgáltató a díjhátralékról és a felmondásról a Megrendelőt levélben értesíti. A **fizetési felszólítás** és a **felmondás** költségét – a mindenkor szolgáltatósi alapidíj mértékét - a Megrendelő felé, annak kiegyenlítése végett, kiszámláz.

A tényleges kézbesítésen túl kézbesítettnek tekintendő az értesítés akkor is, ha az a címről „nem kereste”, „ismeretlen”, „elköltözött”, „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza, valamint a számlával kiküldött tájékoztatás. A Szolgáltató nem köteles a számlaleveleket ajánlott, vagy tértivevényes küldeményként megküldeni a megrendelők részére.

14) A számlázással kapcsolatos reklamációt a számlán feltüntetett címre, írásban lehet benyújtani. A beadott reklamáció kivizsgálási határideje 30 nap, melynek eredményéről a Megrendelő írásos értesítést kap.

Reklamáció, illetve panasz esetén a Megrendelő (előzetesen egyeztetett időpontban) együttműködik a Szolgáltatóval és biztosítja a helyszíni vizsgálatot.

15) A szolgáltatási szerződést bármelyik fél a másikhoz intézett írásbeli nyilatkozatával 30 napos határidővel felmondhatja. Felmondás esetén a szerződés a 30 napos felmondási idő elteltével szűnik meg.

16) A Szolgáltató az általa tervezett üzemszünetekről a Megrendelőt **3-5 munkanappal korábban** előzetesen értesíti. Az üzemszünet idejére a szolgáltatás szünetel, erre az időre a Szolgáltatónak semmilyen kötelezettsége nem áll fenn.

Az üzemszünet ideje alatt bekövetkezett káreseményekre a Szolgáltató nem vállal felelősséget, amennyiben Megrendelőt előzetesen értesítette.

Amennyiben az üzemszünet meghaladja a 3 (három) napot, a Szolgáltató a szolgáltatás következő havi díját időarányosan csökkenti a kiesett napok alapulvételével.

17) Szerződő felek a vitás kérdésekben megegyezésre töreksenek. Peres eljárás esetén kikötik a Nagykőrösi Járásbíróság illetékességét.

II.

Ügyeleti intézkedési rend

1) Általános tudnivalók:

Az ügyelet a Szerződésben felsorolt értesítendőik közül az elsőként elérhető, az alábbiakban jelzéstípusonként részletezettek szerint hívja telefonon. A Szolgáltató a Megrendelő vagy a megadott személyek elérhetetlensége esetén semmilyen felelősséget nem vállal. Az ügyelet - a támadás és kényszerített kikapcsolás kivételével - jelzésszűrést végez, azaz a jogosult személyektől, értesítendőktől és az ügyeleten regisztrált jelzések logikája, sorrendisége alapján információt gyűjt az intézkedés szükségességének eldöntéséhez. Amennyiben az ügyelet intézkedése indokolt, kivonulások szolgáltatás esetén indítja a Szolgáltató kivonuló szolgálatát. A Szolgáltató a kivonuló szolgálata kapacitásának kialakításánál (jármű, személyzet) úgy jár el, hogy az összes kivonulás több, mint 98 %-ában teljesüljön a 15-25 perces kiérkezési idő a [földrajzi zónák](#) figyelembe vételével.

2) A vagyonvédelmi szolgáltatás típusai:

a) Kapcsolt vonalas rendszerben nyújtott szolgáltatás:

A védett objektumba telepített érzékelők (pl. üvegtörés, mozgás, füst) jeleit és a kezelő információit az objektum riasztóközpontja fogadja. A központ tartalmaz egy kommunikátor egységet, amely a közcélú kapcsolt távközlési hálózatot használva, azaz egy normál telefonhívást felépítve juttatja el információját a vagyonvédelmi szolgáltató távfelügyeleti központjába az esemény, illetőleg a rendszeres testjelentések esetén. Az objektumban letelepített személy-, és vagyonvédelmi rendszer a központ által küldött különféle riasztási jelzések és műszaki testjelentések esetén a távbeszélő vonalon forgalmat generál, melynek költségei a távbeszélő számlán jelennek meg. A hívásvárakoztatást, jelszavas, illetve a teljes híváskorlátozás távközlési szolgáltatásokat nem lehet alkalmazni azon vonalak esetében, amelyekre a riasztóközpont üzemel.

b) Kiemelt biztonságu rendszeren nyújtott szolgáltatás – rádiós átjelző rendszer:

A telepített riasztórendszer mellett egy rádiós átjelző rendszer kerül kihelyezésre, amelynek segítségével megvalósul a rádiós átjelzés. A jelzések továbbítása a távfelügyeleti központba kizárólag rádiós átjelzéssel történik, melyekre a diszpécserek végrehajtják a megfelelő intézkedést.

3) Intézkedésköteles riasztásjelzések:

a) Behatolás (betörés) jelzés esetén:

- Kivonulásos szerződésnél → a Szolgáltató ügyelete indítja a területileg illetékes gépkocsizó-járőrt, azután, ha a jelzés beérkezését követően 1 perc elteltével nem érkezik a rendszerről érvényes felhasználói kóddal történő nyitásijelzés, felhívja a Szerződésben feltüntetett személyeket az ott rögzített sorrendben.
- Tájékoztatja a Megrendelőt a járőr indításáról, valamint kér egy illetékes személyt a helyszínre.
- A járőr, kiérkezését követően a Szerződés értelmében jár el. Amennyiben a Megrendelő akként nyilatkozott a Szerződésben, hogy a védett objektum területén nincs harapós kutya, úgy – lehetőség szerint – a járőr körbejárja az objektumot, ellenőrzi a nyílászárók állapotát, behatolási nyomokat keres. Amennyiben a körülmények nem teszik lehetővé a bejutást, igyekszik a helyszínt szemrevételezni (pl. becsönget a szomszédhoz, hogy az udvarról áttekinthesse a védett objektumot).
- A járőr köteles a helyszínen talált személy(ek) jogosultságáról – jelszó kérésével, személyazonosság ellenőrzésével – meggyőződni. Ehhez szükséges a Megrendelő együttműködési készsége is.
- A Megrendelő, illetve megbízottja kiérkezéséig, de maximum 30 percig a helyszínt biztosítja azzal, hogy a Megrendelő külön kérésére, külön díjazás ellenében 30 perc után is a helyszínen marad, az illetékes személy kiérkezéséig. Annak megérkezése után a belső tereket együtt ellenőrzik.
- Amennyiben a várakozási idő alatt újabb riasztás érkezik, a helyszínt elhagyva tovább indul. Erről az ügyelet a Megrendelőt értesíti.
- Kivételes esetekben, ha a Megrendelő jelzi, hogy nem tud senki a helyszínre menni, a járőr – miután minden tőle telhető módon meggyőződött arról, hogy nem történt behatolás – visszatér a felállítási helyére. Ekkor a diszpécser az intézkedési rovatban feljegyzi, hogy illetékes személy hiányában a járőr nem tudott teljes körűen meggyőződni a riasztás kiváltó okáról.
- A Szolgáltató járőrszolgálatának tevékenysége akkor teljes értékű, ha az ügyelet által elért értesítendő vagy más jogosult személy a helyszínre megy és rendelkezik kulccsal, valamint a riasztóberendezés kódjával is, így biztosítani tudja a védett objektum belső átvizsgálását. A Szolgáltató nem vállal felelősséget ezen feltételek hiányából adódó károkért.

- Valós riasztáskor, tettenérés esetén a járőr az elkövetőt a rendőrség kiérkezéséig visszatartja, és a helyszínt biztosítja.
- Ha a jelzés nappali (06:00 – 22:00) időszakban történik, és a rendszerről 1 (egy) percen belül érvényes kóddal történő nyitáskijelzés érkezik, az ügyelet a járőrt visszarendeli, továbbiakban nem intézkedik a megadott személyek értesítéséről.
- Ha a jelzés éjszaka (22:00 – 06:00) érkezik lakásból, vagy családi házból, kivonulási területen az ügyelet a rendszer gyors kikapcsolása esetén is azonnal indítja a járőrt és csak utána telefonál a helyszínre. Amennyiben nincs probléma – jelszóval lemondható a kivonulás.
- A Hatóság (rendőrség, tűzoltóság stb.) esetleges kiszállási költségét a Megrendelő közvetlenül a Hatóság felé tartozik rendezni, ezért a Szolgáltatót felelősség nem terheli. Az esetlegesen a Hatóságtól beérkezett számlákat a Szolgáltató a Megrendelő felé tovább számlázza.
- Telefonos értesítéses szolgáltatásnál → az ügyelet megkezdi az értesítendőkhöz felhívását és a legelőször elérhető értesítendő személyt tájékoztatja a történetekről.
- Téves riasztás esetén intézkedés lemondása csak érvényes felhasználói kóddal történő nyitáskijelzés beérkezésekor, pontos jelszó megadásával történhet.

b) Támadás vagy kényszerített kikapcsolás esetén:

- Kivonulások szerződésénél → az ügyelet azonnal indítja a gépkocsizó-járőrt, és értesíti a helyileg illetékes rendőrhatalóságot. Ilyen jelzés esetén az ügyelet még jelszóval történő azonosítás után sem fogad el semmilyen lemondást, utasítást.
- A jelzést küldő személy veszélyeztetésének elkerülése érdekében a diszpécser szolgálat támadás vagy kényszerített kikapcsolás jelzés beérkezése esetén nem hívja sem a helyszínt, sem az értesítendőket.
- A túszejtés és pánik elkerülése érdekében a járőr először diszkréten igyekszik meggyőződni a jelzés valódiságáról, így távolabb áll meg a járőrautóval, igyekszik óvatosan megközelíteni a helyszínt. Ha éles a jelzés, a lehetőségeihez képest avatkozik be, de azonnal megerősíti a jelzést a rendőrség felé.
- Telefonos értesítéses szolgáltatásnál → az ügyelet a Szerződésben feltüntetett személyeket hívja fel, az ott rögzített sorrendben, és közli a támadás, illetve a kényszerített kikapcsolás tényét.

c) Szabotázsjelzés esetén:

Kivonulások szerződésénél →

- ha a jelzés a rendszer kikapcsolt állapotában érkezik, az ügyelet telefonál a helyszínre, és megkéri a helyszínen tartózkodó, jogosultsággal rendelkező személyt, hogy ellenőrizze a jelzés okát. Amennyiben a helyszín nem elérhető, vagy az ott tartózkodó nem ismeri a jelszót, az ügyelet betörésre intézkedik.
- ha a jelzés a rendszer bekapcsolt állapotában, vagy éjszakai időszakban (22:00- 06:00) érkezik, az ügyelet indítja a területileg illetékes gépkocsizó-járőrt.
- Telefonos értesítéses szolgáltatásnál → az ügyelet telefonál a helyszínre, majd ha ott nem ér el senkit, a Szerződésben feltüntetett személyeket értesíti.

d) Tűzjelzés esetén:

- Kivonulások szerződésénél → az ügyelet telefonál a helyszínre, hogy meggyőződjön a jelzés valódiságáról. Amennyiben a helyszín nem elérhető, azonnal indítja a területileg illetékes gépkocsizó-járőrt. Ha a járőr tüzet észlel, azonnal értesíti a tűzoltóságot.
- Telefonos értesítéses szolgáltatásnál → az ügyelet telefonál a helyszínre, hogy meggyőződjön a jelzés valódiságáról. Ezt követően értesíti a Szerződésben feltüntetett személyeket, és azok kérésére értesítik a tűzoltóságot.

- Mindkét esetben csak a Megrendelő kérésére értesítik a rendőrséget.
- A Tűzoltóság kiszállási költségét a Megrendelő közvetlenül a Tűzoltóság felé tartozik rendezni, és azért felelősség a Szolgáltatót nem terheli. Az esetlegesen a Tűzoltóságtól beérkezett számlákat a Szolgáltató a Megrendelő felé tovább számlázza.
- Bármelyik riasztásjelzés esetén, a kivonulásról minden esetben jegyzőkönyv készül. A helyszínt – amennyiben ott aláírásra jogosult személy tartózkodik – a járőr az intézkedés befejezése után írásban adja át.

A kivonulás térítésmentes:

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

4) Intézkedésköteles technikai jelzések:

a) Hálózati feszültség hibajelzése esetén:

Kivonulások és értesítések szerződés esetén egyaránt teendő intézkedések: mivel a rendszer az akkumulátor állapotától függően 24-72 óráig üzemképes kell, hogy legyen, ezért éjszaka az ügyelet nem intézkedik. A hiba tényét feljegyzi, majd reggel a nyitási időszakban – amennyiben a hiba még fennáll – telefonon értesíti a Megrendelőt.

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

Ha egy régióból rövid időn belül tömegesen érkeznek a hálózati hiba jelzései, a területi áramszolgáltatótól tájékoztatást kér az ügyelet, az áramkimaradás várható időtartamáról. Ez esetben az érintett Megrendelőket az ügyelet nem értesíti. Hálózati feszültség visszatérése esetén a Megrendelőt az ügyelet nem értesíti.

b) Tűz- és zónahiba esetén:

A rendszer működőképessége korlátozott, ezért az ügyelet haladéktalanul figyelmezteti a Megrendelőt, hogy gondoskodjon a működőképesség helyreállításáról, és ha indokolt, értesíti a szerelőt, aki a rendszert telepítette.

c) Műszaki hiba bejelentése esetén:

A Szolgáltató ügyelete megadja a bejelentőnek a megfelelő műszaki segítséget, ha szükséges, a telepítő telefonszámát.

d) Alacsony akkumulátor feszültség hibajelzése esetén:

Az akkumulátor feszültség alacsony jelzése esetén az ügyelet azonnal értesíti az illetékes személyt (személyeket) – amennyiben a rendszer a Szolgáltató karbantartási körébe tartozik – értesíti az illetékes szerelőt. A jelzést követően a riasztórendszer rövid időn belül működésképtelenné válhat, ezért fontos a gyors intézkedés mind az ügyelet, mind a Megrendelő részéről.

e) Nyitás-zárási információk:

- nyitás-zárási intervallum figyelés megrendeléskor (kiegészítő szolgáltatás, külön díjazás ellenében), ha a Megrendelő által megrendelt időintervallumban nem történt zárási, vagy tiltott idő-intervallumban nyitották a rendszert, az ügyelet értesíti a Megrendelőt.

- egyéb esetekben a nyitás-zárási információk automatikusan nyugtázásra és archiválásra kerülnek, az ügyelet nem intézkedik.

f) Tesztjelentés elmaradása esetén:

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

