

Kiadás dátuma:	Hatályos:	Dokumentum verzió száma
<b>2021. december 01.</b>	<b>2022. január 01. napjától</b>	<b>IA-A-12/2021/001</b>

## Preambulum

Szolgáltató a tűz elleni védekezésről, a műszaki mentésről és a tűzoltóságról szóló 1996. évi XXXI. törvénynek a szolgáltatási tevékenység megkezdésének időpontjában hatályos 12. § (1) d) pontjának megfelelően az illetékes tűzvédelmi hatósághoz bejelentett „Tűzátjelzés fogadása, tűzjelző vagy tűzoltó központok, valamint tűzjelző és tűzoltó központok távfelügyelete” tevékenységet folytat.

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) célja a Szolgáltató Tűz és Műszaki Riasztás Továbbítási és Távfelügyeleti Szolgáltatási szerződésére vonatkozóan általános feltételrendszer rögzítése, illetve az egyes Szolgáltatások vonatkozásában az eljárásrendek definiálása.

A jelen ÁSZF-ben foglalt rövidítések és megjelölések meghatározását az 1. számú mellékletben összeállított definíciós lista tartalmazza. Jelen dokumentum a Szolgáltató általi kiadástól, valamint a jelzett hatályossági időponttól lép érvénybe új verziójú dokumentum kiadásáig.

## 1. A Szolgáltató megnevezése, székhelye

Szolgáltató neve: **IntelliAlarm Tűz és Riasztás Átjelző Zrt.**

Székhely: 2040 Budaörs, Ébner György köz 4.

Cégbejegyzési szám: 13-10-041273

Adóigazgatási azonosító szám: 23932560-2-13

## 2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

A Szolgáltató Magyarországon, illetve az Európai Unió területén Riasztásátjelzési és Felügyeleti tevékenységet folytat és ezen tevékenység részeként ügyfeleinek tűzátjelzés fogadása, tűzjelző vagy tűzoltó központok, valamint tűzjelző és tűzoltó központok távfelügyelete szolgáltatásokat nyújt, beleértve az egyes objektumokhoz tartozó szolgáltatások műszaki felügyeletét is.

Szolgáltató a szolgáltatások nyújtásával vállalja Előfizető létesítményében (Objektum), szerződött partnerei által átjelző berendezés telepítését (továbbiakban: Távjelző) és ezen keresztül az Objektumban üzemelő beépített tűzjelző, illetve egyéb riasztó eszköz által kiadott tűzjelzés továbbítását a megrendelt szolgáltatás függvényében az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság által üzemeltetett Tűzjelzés Fogadó Központba (a továbbiakban: TFK), vagy Szolgáltató Diszpécser központjába (azonos: Felügyeleti bázis). Szolgáltató vállalja továbbá a technikai és egyéb jelzések haladéktalan eljuttatását a rendszer Felügyeleti központjába. Nem közvetlen hatósági átjelzés esetén a Diszpécser központ értesíti a Tűzoltóságot, annak ügyeleti segélyhívó számán (105) vagy az OTSZ által előírt és az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság által üzemeltetett műszaki infrastruktúráján keresztül. A Tűzoltóság a tűzátjelzést úgy kezeli, mint bármely más tűzjelzést és a riasztást a mindenkor hatályos szakmai szabályok szerint hajtja végre. Téves vagy hamis riasztás lemondására és ezzel a vele járó jogkövetkezmények és költségek minimalizálására, csak jelen ÁSZF 4.1.1 pontja szerinti esetben és módon van lehetőség.

Szolgáltató vállalja 24 órás Diszpécser központ biztosítását, mely a Távjelző folyamatos műszaki felügyeletét végzi.

Szolgáltató a tűzjelzés és a Távjelző csatornákra beprogramozott más jelzések esetén az Objektum adatlapon megadott tűz esetén értesítendő személyek közül az értesítés sorrendjében először elérhető személlyel felveszi a kapcsolatot, illetve őt az eseményről kötelezettség nélkül tájékoztatja. A tűzjelzések érdemi kezelése minden esetben a Tűzoltóságon történik.

A Szolgáltatási szerződés fennállása alatt Szolgáltató a Távjelző távoli tesztelésével biztosítja a Távjelző karbantartását. A szolgáltatásnak nem része a személyes karbantartás, valamint az ezek alapján kiállított jegyzőkönyvek Előfizető részére történő átadása és az igazolások kiállítása. Szükség esetén a személyes karbantartást Előfizető külön szolgáltatás megrendelés keretében külön karbantartási szerződés megkötésével, külön karbantartási díj megfizetése mellett igényelheti.

Ezen távoli tesztelés nem azonos az esetlegesen személyes karbantartás lehetőségét korlátozó esetekben (pl. járványügyi korlátozások) elvégzett távkarbantartással, amely funkcióját és dokumentáltságát tekintve a személyes karbantartással egyenértékű.

Szolgáltató speciális külön konstrukció esetén vállalja továbbá a tűzjelzés szolgáltatás nyújtását olyan nem általa kihelyezett, hanem az előfizető érdekkörébe tartozó eszközök felhasználásával, melyek műszakilag alkalmasak a megfelelő jelzések Szolgáltató részére történő továbbítására. Ebben az esetben Szolgáltató a jelzések beérkezését követően mindenben jelen ÁSZF iránymutatásai szerint jár el, ugyanakkor a jelzések beérkezéséig és az ahhoz szükséges Előfizető általi infrastruktúra biztosítása kapcsán semmilyen kötelezettséget nem vállal és semmilyen felelőséggel nem tartozik.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az egyes szolgáltatási típusokon belül szolgáltatási csomagokat, illetve időszakos vagy akciós szolgáltatási csomagokat állítson össze.

Az ÁSZF változásairól a Szolgáltató az Előfizetőt legalább 30 nappal a változás hatálybalépése előtt írásban - az esedékes számlájában feltüntetve - értesíti. Amennyiben az Előfizető a változás hatályba lépéséig írásban arról értesíti a Szolgáltatót, hogy a változtatást nem fogadja el, a Felek közötti szolgáltatási jogviszony a változás hatályba lépésének napján megszűnik, melynek során a Felek egymással haladéktalanul kötelesek elszámolni. E rendelkezés az Előfizető Hűség szerződésben vállalt kötbérfizetési kötelezettségét nem érinti.

### **3. A szolgáltatási szerződés**

---

Az Előfizető és a Szolgáltató egymással Szolgáltatási szerződéseket köt. Az Szolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltató a Szolgáltatási szerződésben és jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételekkel tűz- és műszaki hiba riasztás fogadása, tűzjelző és tűzoltó központok távfelügyelete és ezekhez kapcsolódó műszaki megvalósítási szolgáltatásokat nyújt Előfizető részére.

A Szolgáltató a szerződés szerinti szolgáltatást a szerződés hatálya során a rendelkezésre állás ideje alatt folyamatosan biztosítja, szükség esetén hibaelhárítást végez.

Az Szolgáltatási szerződés megkötésével az Előfizető kijelenti, hogy jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit megismerte és elfogadja, valamint hozzájárul a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott adatai Szolgáltató általi kezeléséhez.

#### **3.1. A szolgáltatások megrendelése**

---

Előfizető Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételi szándékát Szolgáltató elérhetőségein írásban vagy szóban is jelezheti. A Szolgáltatási szerződés megkötésének nem feltétele az írásbeli megrendelés megléte, a Szolgáltató által nyújtott és az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapját mindenkor a Felek által megkötött Szolgáltatási szerződés képezi.

Előfizető írásbeli megrendelés és az Objektum adatlap kitöltésével is kezdeményezheti Objektumi végpont telepítését. Abban az esetben, ha telepítés megelőzi a Szolgáltatási szerződések megkötését, úgy Felek a Szolgáltatási szerződéseket a megrendelés iránymutatásai alapján legkésőbb a telepítést követő 30 napon belül kötelesek megkötöni. Ebben az esetben a szerződés megkötésének napjától függetlenül Szolgáltató a telepítés napjától jogosult Előfizetőnek az IP Kapcsolati és Adatkommunikációs szerződés alapján járó díjakat és a Tűz és műszaki riasztás továbbítási távfelügyeleti szerződés alapján járó díjakat is kiszámolni.

A Szolgáltatási szerződések megkötését megelőzően telepített Távjelzők esetében az Objektum adatlapot, valamint a Telepítési jegyzőkönyvet aláíró személyek, a szolgáltatást érintő felelősségi körökben, valamint a Szolgáltatások ellenértékének megfizetésére vonatkozóan kizárólagosan és teljeskörűen egyetemlegesen felelnek. Azon jogi személyekre, nézve, melyek nevében az Objektum adatlapot, valamint a Telepítési jegyzőkönyvet aláíró személyek eljárnak, jelen ÁSZF iránymutatásai a Távjelző felszerelését követően érvényesek. A jelen ÁSZF által meghatározott jogok és kötelezettségek ezen jogi személyeket a Távjelző felszerelését követően megilletik és tőlük kikényszeríthetők.

#### **3.2. A szolgáltatási szerződés**

---

A Szolgáltató az Előfizetővel minden esetben írásban külön az adott szolgáltatásokra vonatkozó szerződést köt, mely szerződés tartalmazza az igénybe vett szolgáltatások pontos megjelölését. A Szolgáltató átjelzés szolgáltatásait IP adatkapcsolaton keresztül nyújtja, így minden szolgáltatás igénybevételéhez szükséges egy egységes IP Adatkapcsolati

szerződés megkötése, mely a szolgáltatások nyújtásához szükséges adatkommunikáció feltételeit rögzíti és biztosítja. Adatkapcsolati szerződés hiányában az egyes szolgáltatások és így a tűzátjelzés fogadása, tűzjelző vagy tűzoltó központok, valamint tűzjelző és tűzoltó központok távfelügyelete szolgáltatás igénybevétele sem lehetséges.

Amennyiben jelen ÁSZF és a Szolgáltatási szerződés rendelkezései egymástól eltérnek, a Szolgáltatási szerződésben foglalt szabályozás az irányadó.

### **3.2.1. Az előfizetői jogviszony létrejötte**

Előfizetői jogviszony Szolgáltatási szerződés megkötésével létesíthető, amely meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit. A felek a Szolgáltatási szerződést kizárólag írásban köthetik meg.

A Szolgáltatási szerződés a vonatkozó általános szerződési feltételekből, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetési szerződésekből, valamint a kapcsolódó mellékletekből állnak, amelyek tartalmazzák az Előfizető adatait, az igénybe vett szolgáltatások megjelölését és azok díjait.

### **3.2.2. A szolgáltatási szerződések megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

A Szolgáltató a Szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban az alábbi – a Szolgáltatási szerződés kötelező tartalmi elemeinek minősülő – előfizetői adatokat jogosult megismerni és nyilvántartani:

1. az Előfizető cégszerű megnevezése, cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási száma,
2. székhelye, telephelye,
3. bankszámlaszám,
4. Adóigazgatási azonosító száma, (közösségi adószáma)
5. képviselőjének neve, személyigazolvány száma vagy útlevélszáma és lakóhelye.
6. az előfizetési, azonosítási szám(ok), felhasználó nevek, jelszavak,
7. kapcsolattartók és objektumok adatai,
8. kiegészítő szolgáltatások,
9. az általános szerződési feltételektől való eltérések,

Az Objektum adatlap, valamint a Szolgáltatási szerződések részben vagy egészben a Felügyelt Objektum vonatkozásában az Országos Tűzvédelmi Szabályzatot tartalmazó 54/2014. (XII. 5.) BM rendelet 203. § (3) a)-g) pontjainak megfelelően tartalmazzák az alábbi adatokat:

1. a tűzjelzést adó létesítmény címét, nevét, rendeltetését,
2. a tűzjelzést adó létesítményt befogadó épület (föld felett, föld alatt) szintszámát,
3. az oltást nehezítő körülményeket (különösen gázpalackok, éghető folyadék, izotóp),
4. a közműelzárók (különösen gáz, víz, elektromos, távhő) helyét,
5. a külső tűzoltó vízforrások (tűzcsap, tartály, medence) helyét,
6. a tűzoltást segítő körülményeket (hő- és füstelvezetés indítása/leállítása, beépített oltóberendezés, tűzoltósági beavatkozási központ helye),
7. a kapcsolattartó nevét, telefonszámát.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, az Szolgáltatási szerződés a Szolgáltató döntése alapján érvénytelen lehet, amelyről a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt.

A Szolgáltatási szerződésekben, valamint az Objektum adatlapon hamisan vagy tévesen megadott adatok kapcsán a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal, az így keletkezett károk vonatkozásában minden felelősség és kárviselési kötelezettség Előfizetőt terheli.

### **3.2.3. A szolgáltatási szerződés megkötésének megtagadása**

A Szolgáltató megtagadhatja az Szolgáltatási szerződés megkötését, amennyiben az igénylő korábbi Szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban fennálló kötelezettségét nem teljesítette vagy a Szolgáltatóval korábbi Szolgáltatási szerződéssel

kapcsolatos jogvitában áll, illetve amennyiben a felek közötti korábbi szerződéses kapcsolat a Szolgáltató rendkívüli felmondása miatt szűnt meg.

### **3.3. A szolgáltatási szerződés módosítása**

---

A Szolgáltatási szerződés módosítására az Szolgáltatási szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

A Szolgáltató nem köteles az Előfizetőt értesíteni, amikor a jelen ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződéses Feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokat a Szolgáltatónak a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban bejelenteni.

A szolgáltatási szerződés módosítása estén Előfizető a hatályos díjszabásában szereplő összegű szerződés módosítási díj megfizetésére köteles.

### **3.4. Átírás és átvállalás**

---

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérelme alapján módosítja a Szolgáltatási szerződést, ha az Előfizető személyében bármilyen igazolható jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Átírás esetén az átírást kérelmező Előfizető a hatályos díjszabásban szereplő összegű átírási díj megfizetésére köteles.

Átírás esetén az új Előfizető jogai és kötelezettségei megegyeznek a régi előfizető jogaival és kötelezettségeivel. Az új Előfizető hűség szerződés fennállása esetén, annak lejáratáig az abból eredő kedvezményekre továbbra is jogosult és az abból eredő kötelezettségeket köteles viselni.

Lehetőség van a Szolgáltatási szerződés átvállalására, melyhez Átvállalási szerződés megkötése szükséges, mely szerződés alapján Előfizető pozíciójába a korábbi Előfizető helyére új Előfizető lép be és ennek folytán a korábbi Előfizetőt megillető jogok és terhelő kötelezettségek összessége átszáll új Előfizetőre. Az Átvállalási szerződést új Előfizető kötheti meg, kizárólag abban az esetben, ha rendelkezik a korábbi Előfizető jóváhagyásával.

### **3.5. Díjcsomag-módosítás**

---

Előfizető kérésére Szolgáltató lehetőséget biztosít a szerződésben meghatározott szolgáltatási díjcsomag módosítására, amennyiben ezt az adott Szolgáltatási szerződés külön nem tiltja.

Díjcsomag-módosítás végzésekor előfizető elfogadja, hogy hónap közbeni módosítás esetén az adott előfizetési időszak hátralévő időszakára a díjcsomag különbözet azonnal elszámolásra kerül, viszont alacsonyabb összegű díjcsomag választásakor díj visszatérítés nem történik.

Hűség szerződés fennállása alatt alacsonyabb (kevesebb szolgáltatást tartalmazó) díjcsomagra történő váltásra nincs lehetőség.

Amennyiben olyan szolgáltatásra jött létre szerződés, melyben foglaltak elvégzése nem folyamatosan vagy szolgáltatás minőségben nem változtathatóan történik, akkor az előfizetési szerződésben foglalt szolgáltatások módosítására nincs lehetőség.

#### **3.5.1. Díjcsomag kiegészítő szolgáltatás megrendelése (a díjcsomag bővítése)**

---

Amennyiben Előfizető már előfizetett egy szolgáltatást, de azt annak lejáratá előtt bővíteni, illetve új szolgáltatással kiegészíteni kívánja, akkor az csak abban az esetben történhet, ha az Előfizető a kiegészítő szolgáltatás teljes előfizetési időszakra vonatkozó díját kiegyenlíti a kiegészítő szolgáltatás megrendelésekor.

### **3.6. A szolgáltatás szüneteltetése**

A Tűzjelzés szolgáltatás éles üzembe állítása Előfizető feladata, amely a Távjelző telepítését követően a Felügyeleti bázison kezdeményezhető. Az Előfizető a telepítés napjától jogosult a Felügyeleti bázison éles üzembe állítani a rendszert. A szolgáltatási díj a Távjelző telepítésének napjától esedékes. Előfizető indokolt esetben írásban kérheti a szolgáltatás meghatározott időtartamú szüneteltetését. Amennyiben a Tűzjelzés szolgáltatás éles üzembe állítása Előfizető részéről nem történt meg, vagy Előfizető külön kérte a szolgáltatás szüneteltetését, úgy ez idő alatt mindennemű tűzzel kapcsolatos bejelentési kötelezettség (a tűzoltóság értesítése a 105-ös telefonszámon lehetséges) és felelősség az Előfizetőt terheli. Technikai és egyéb jelzés átjelzésének meghatározott időtartamú szüneteltetése szintén írásban kérhető.

Amennyiben a szolgáltatás nem a Szolgáltatónak felróható okból nem üzemel, illetve az Előfizető kérésére szünetel, a Szolgáltató jogosult a teljes díjat kiszámlázni Előfizető felé. Amennyiben a szolgáltatás Előfizető kérésére tervezetten legalább három hónapot meghaladó időszakra szünetel és előfizető érvényes hűség szerződéssel rendelkezik, úgy előfizető ezen időszakokra kérheti a szolgáltatási díjak számlázásának szüneteltetését, mely esetben a fennálló hűségidő a számlázás szüneteltetésével érintett időszak napjaival automatikusan meghosszabbodik. A szolgáltatási díjak számlázásának szüneteltetése nem érinti a OKF tűzoltósági hatósági szolgáltatási díjat, melyet Előfizető minden olyan hónapban köteles megfizetni, amikor a szolgáltatással érintett Objektuma a TFK-ban regisztrálva van.

Amennyiben a Szolgáltatás a Szolgáltató hibájából szünetel, Szolgáltató köteles Előfizetőt erről haladéktalanul, igazolható módon értesíteni. Az értesítést követően Szolgáltató az Objektumban elhelyezett tűzjelző berendezés felügyeletéért semmiféle felelősséget nem vállal, az értesítést követően a tűzjelző berendezés felügyeletének biztosítása Előfizető feladata és felelőssége.

Amennyiben a Szolgáltató hibájából történő szünetelés meghaladja a 24 órát, Előfizető a 24 órát meghaladó időszakra a szüneteléssel érintett napok után arányos díjvisszatérítésre tarthat igényt.

#### **3.6.1. A tűz-, műszaki és egyéb jelzéseket kiadó berendezések karbantartása**

A Távjelzőhöz kapcsolt tűz-, műszaki és egyéb jelzéseket kiadó berendezések karbantartását megelőzően, az Előfizető köteles a Diszpécser központot értesíteni, ahol a Telepítési jegyzőkönyvben megadott kóddal történő azonosítást követően a kért jelzések átjelzését szüneteltetheti, így a tesztelés, karbantartás ideje alatt keletkező riasztások nem tekinthetők élesnek, tehát kivonulási jogkövetkezmény nélküliek. A karbantartás befejezése után ugyanezen a módon állítható újra éles üzembe a rendszer. Ezen szabályok be nem tartásából eredő minden jogi és kártérítési kötelezettség az Előfizetőt terheli.

### **3.7. A szolgáltatás felfüggesztése**

A szolgáltatás nyújtása Szolgáltató minden további jognyilatkozata nélkül felfüggesztésre kerül az illetékes Katasztrófavédelmi Igazgatóság értesítése mellett, amennyiben Előfizető a szolgáltatási díj megfizetésével késedelembe esik és azt postai úton megküldött írásbeli felszólítás ellenére sem fizeti meg a tárgyhot követő hónap 15. napjáig. Szabályszerű értesítésnek tekintendő a Szolgáltatási szerződésben rögzített székhelyre címzett ajánlott levélpostai küldemény a postára adástól számított 5. napon – a kézbesítésre tekintet nélkül –, kivéve, amennyiben az átvétel korábban igazolható. A felfüggesztés időtartama alatt keletkezett károkért minden felelősség Előfizetőt terheli.

A szolgáltatás felfüggesztése esetén Előfizető a hatályos díjszabásában szereplő összegű felfüggesztési díj megfizetésére köteles. A szolgáltatás újraaktiválása estén Előfizető a hatályos díjszabásában szereplő összegű újraaktiválási díj megfizetésére köteles.

A szolgáltatás újra éles üzembe állításának feltétele az elmaradt szolgáltatási díj valamint a felfüggesztési díj és az szolgáltatás újra aktiválási díj megfizetése.

### **3.8. A szolgáltatási szerződés megszűnése**

Az Előfizető amennyiben nem rendelkezik hűség szerződéssel a Szolgáltatási szerződést bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül, cégszerűen aláírva írásban, a jelen 3.8 pontban foglalt további feltételek teljesítése esetén, postai kézbesítés, futárszolgálat vagy személyes kézbesítés útján indoklás nélkül 30 napos felmondási idővel felmondani. A felmondási idő első napja az Előfizető által a felmondásban megjelölt felmondási napot követő első nap, kivéve, ha ez megelőzi a felmondás Szolgáltatónak való kézbesítésének napját, mert ebben az esetben a felmondási idő első napja a felmondás



kézbeszítését követő első nap. Szabályszerű kézbesítésnek tekintendő a Szolgáltató székhelyére címzett ajánlott levélpostai küldemény is a postára adástól számított 5. napon – a kézbesítésre tekintet nélkül –, mely küldemény feladását Előfizető eredeti feladóvevénnyel igazolni tudja.

Fennálló hűség szerződéssel rendelkező Előfizető is a fenti ügymenetnek megfelelően élhet a szerződés felmondásának jogával, viszont a hűség szerződés fennállása alatt, felmondás esetén köteles a hűség szerződésben vállalt kötbér összegét Szolgáltatónak számla ellenében teljes egészében megfizetni.

A szerződés felmondása az Előfizetőt nem mentesíti a Szolgáltatási szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, valamint előfizető elfogadja, hogy a már megrendelt és kiegyenlített szolgáltatásokból származóan részére díjvisszatérítés nem jár.

Amennyiben Előfizető a tűzjelzési szolgáltatás fenntartására a 54/2014. (XII. 5.) BM rendelet (OTSZ) szerint kötelezett, illetve a tűzjelzést az elsőfokon eljáró tűzvédelmi hatóság határozata alapján létesítette, vagy az önkéntes alapon létesített tűzjelzést bejelentette a Katasztrófavédelem részére, akkor az előfizetői szerződést kizárólag az illetékes Katasztrófavédelmi Igazgatóság írásos engedélyével mondhatja fel annak érdekében, hogy a tűzvédelmi szolgáltatás nyújtása és így a tűzvédelem folyamatosan fennálljon.

Abban az esetben, ha Előfizető a tűzjelzést a kötelezés vagy létesítési határozat értelmében továbbra is fenntartja, de arra más szolgáltatóval köt szerződést, akkor a szerződés a felmondáshoz az új tűzvédelmi terv tűzoltósági elfogadásáról szóló határozat szolgál az első fokon eljáró tűzvédelmi hatóság hozzájárulásának igazolására.

A Szolgáltató a Szolgáltatási szerződés megszegése esetén az Szolgáltatási szerződést írásban, indokolt módon, azonnal – értesítési kötelezettségének teljesítése mellett – felmondhatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- c) az Előfizető a díjfizetési kötelezettségével 30 napot meghaladó késedelembe esik

A Szolgáltató rendkívüli felmondásra jogosult, ha az Előfizető a Szolgáltatási szerződés vagy az általános szerződési feltételek rendelkezéseit ismételtelen vagy súlyosan megszegi.

Az Előfizető súlyos szerződésszegése és ennek folytán a teljes Szerződés rendkívüli felmondással való megszüntetése esetén a megállapodás hatályban létehez kötött valamennyi szolgáltatás megszüntetésre kerül, s azok vonatkozásában szerződésszegés esetére kikötött kötbér mértékek együttes összege esedékessé válik.

Szolgáltató jogosult a szerződést egyoldalúan mindennemű jogkövetkezmény nélkül írásban, indokolt módon felmondani abban a vis majornak tekintendő esetben, amennyiben a törvényi szabályozás változása okán számára a szolgáltatás nyújtása lehetetlenné válik, vagy a szolgáltatást a törvény rendelkezéseinek betartása mellett csak jelentős anyagi ráfordítás vagy jelentős üzleti veszteség útján tudja biztosítani. Ebben az esetben Szolgáltató nem köteles a szolgáltatást tovább nyújtani, így egyoldalú felmondása jogszerű és Szolgáltató mentesül mindennemű kártérítési kötelezettség alól. A felmondás hatálya minden ilyen esetben a hivatkozott törvényi változás hatálybalépését megelőző 30. nap.

#### **4. Díjszabás, díjfizetés**

A Szolgáltató az egyes szolgáltatási típusok alapulvételével, azok elemeinek felhasználásával képzett szolgáltatási csomagok árát a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezéseinek figyelembevételével szabadon állapítja meg.

A Szolgáltató a szolgáltatás ellenértékéért járó szolgáltatási díjakat külön meghatározott Díjszabásban, valamint az előfizetővel megkötött Szolgáltatási szerződésben rögzíti. Az Előfizető a Szolgáltatási szerződés megkötésekor egyben tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató üzleti vagy gazdasági megfontolásból jogosult szolgáltatási díjait módosítani.

Előfizető elfogadja és tudomásul veszi, hogy bizonyos szolgáltatások esetén a vele megkötött Szolgáltatási szerződésben is rögzítettek szerint OKF tűzoltósági hatósági szolgáltatási díj megfizetésére köteles, melyet Előfizető Szolgáltató részére

minden olyan hónapra vonatkozóan teljes összegében köteles megfizetni, amikor a szolgáltatással érintett Objektuma a TFK-ban regisztrálva volt.

A Szolgáltató jogosult a Díjszabást minden év január 1. napjára visszamenőleg a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani. Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizető által vállalt hűségidőszak fennállása alatt azon szolgáltatások esetében, melyekre Előfizető hűségrszződést kötött, szolgáltatási díjak esetleges változását nem érvényesíti.

Amennyiben az Előfizető a Díjszabás módosítást a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli értesítésében nem fogadja el, a Felek közötti szolgáltatási jogviszony a Díjszabás módosításának hatályba lépését követő hónap végével megszűnik, melynek során a Felek egymással erre az időszakra is változatlan díjakon haladéktalanul kötelesek elszámolni. E rendelkezés az Előfizető Hűségrszződésben vállalt kötbérfizetési kötelezettségét nem érinti, az a szerződés megszűnésének módjától függetlenül annak megszűnésével esedékes

Fenti rendelkezések nem érvényesek azon esetekben, amikor Szolgáltató az alábbi változások miatt kényszerül díjmódosításra, ezzel megakadályozva a szolgáltatás nyújtásának ellehetetlenülését:

- Az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság, illetve annak bármilyen megyei szervezete a tűzjelzések fogadására vonatkozó díjait módosítja, mellyel összhangban Szolgáltató az OKF tűzoltósági hatósági szolgáltatási díj emelésére kényszerül
- Bármilyen olyan törvény, illetve törvényi változás kerül bevezetésre, mely a Szolgáltatóra a Tűzátjelzés fogadása, tűzjelző vagy tűzoltó központok, valamint tűzjelző és tűzoltó központok távfelügyelete szolgáltatás nyújtására, és különösképpen a tűzjelzések hatósági fogadására vonatkozóan többlet költséget ró.

Ennek elmaradása esetén a Díjszabás módosítását Szolgáltató elfogadottnak tekinti.

#### **4.1. Szolgáltatási számlák kibocsátása és az előfizetési díjak megfizetése**

Előfizető az „IP kommunikációs adatkapcsolati szerződés” alapján fizetendő díjakat és a „Tűz és műszaki riasztás továbbítási távfelügyeleti szerződésben” szereplő díjakat is egyaránt a Távjelző felszerelésének napjától köteles megfizetni. A Tűzjelzés szolgáltatás aktiválása Előfizető feladata, melyet a Távjelző telepítését követően a Felügyeleti bázison kezdeményezhet. Amennyiben Előfizető ezen aktiválási kötelezettségét tervszerűen vagy véletlenül elmulasztja, úgy az semmilyen formában nem érinti díjfizetési kötelezettségét.

Szintén nem érinti a fentiek alapján Előfizető díjfizetési kötelezettségét, amennyiben a rendszer átvétele a Katasztrófavédelem részéről még nem, vagy nem teljes körűen történt meg. Ilyen esetben Előfizető a telepítés (üzembe helyezés) napjától köteles a szolgáltatási díjak megfizetésére.

A Szolgáltató jelen szerződésben rögzített díjakat havonta előre számlázza az Előfizetőnek a tárgy hó 5. napjáig.

A szolgáltatási díjakat az Előfizető a Szolgáltató által kiállított számla alapján havonta, a számlán szereplő 8 napos fizetési határidővel, banki átutalással köteles megfizetni. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatra jogosult. A Szolgáltató 30 napot meghaladó fizetési késedelem esetén a Szolgáltatási szerződés azonnali hatályú felmondására jogosult.

Amennyiben Előfizető a díjfizetési határidő lejártá előtt kifogást nyújt be a Szolgáltatóhoz, és a kifogást a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a kifogásban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A fentiek alapján a kifogás a díjfizetési határidőt semmilyen módon sem érinti a nem kifogásolt rész vonatkozásában, vagy 5 napon belüli elutasítás esetében.

Szolgáltató saját belátása szerint az Előfizető értesítését követően jogosult a szolgáltatások igénybevételéről elektronikus úton PDF formátumban számlát kiállítani. Szolgáltató az ilyen módon kiállított számlák távnyomtatásának elérhetőségét vagy e-mailben juttatja el Előfizető megadott e-mail címére, vagy elérhetővé teszi azokat az Előfizető számára elektronikus ügyfélkapu felületén. Az ilyen módokon kinyomtatott számlák teljes értékű papíralapú számlának minősülnek. Szolgáltató kijelenti, hogy számlázási rendszere megfelel a 23/2014. (VI. 30.) NGM rendelet, a 2000. évi C. (számviteli) törvény, valamint a 2007. évi CXXVII. (ÁFA) törvény vonatkozó szabályainak. Előfizető elfogadja, hogy az elektronikus úton hozzá eljuttatott számla nem elektronikus számla, az általa távnyomtatás útján kinyomtatandó, azt Szolgáltató ilyen esetben postai vagy egyéb úton hozzá nem juttatja el.

Előfizető elfogadja és tudomásul veszi, hogy lehetősége van a részére kiállított számlákat a távnyomtatás mellőzésével, papír alapon postai kézbesítés útján kérni, mely esetben a mindenkori Díjszabásban szereplő Számla nyomtatási és postázási adminisztrációs díj megfizetésére köteles.

#### **4.1.1. A téves kivonulások számlázása**

Téves vagy hamis riasztás esetén a kivonuló szolgálat a riasztott erők és eszközök alapján, azok igénybevételéről és kiszállásáról számlát bocsát ki Szolgáltató részére (továbbiakban: Téves kivonulás díja).

Szolgáltató az Előfizető részére a téves vagy hamis riasztás miatt kivonult szolgálat (pl.: tűzoltóság) által a Szolgáltató felé, az adott téves vagy hamis riasztás miatt kiszámlázott díj 100%-át továbbhárítja. Szolgáltató továbbá a téves riasztások tovább számlázása alkalmával, kiállított számlánként és azon külön tételként szerepeltetve adminisztrációs díjat számít fel, mely díj mindenkori mértékét a Díjszabásban rögzíti. Az Előfizető a téves vagy hamis riasztás miatt részére kiszámlázott díjat köteles kiegyenlíteni. A kiszámlázott díj minden esetben a kivonuló szolgálat által a téves vagy hamis riasztás kapcsán felszámított költségeket és az adminisztrációs díjat tartalmazza. A Szolgáltató a számlához köteles mellékelni a kivonulásra vonatkozó, a kivonuló szolgálat által rendelkezésére bocsátott bizonylatok másolatát.

A téves kivonulások díjait Előfizető a Szolgáltató által a részére megküldött számla alapján, a számlán szereplő 8 napos fizetési határidővel, banki átutalással köteles megfizetni.

A téves tűzriasztások a tűzoltóság közvetlen erre fenntartott telefonszámán jelenthetők be az Objektum adatlapon megadott Tűzoltósági lemondó kód segítségével történt azonosítást követően. Amennyiben Előfizető az Objektum adatlapon nem adott meg lemondó kódot, úgy az minden esetben megegyezik az Objektum azonosítójával.

A Tűzoltóság a tűzátjelzést úgy kezeli, mint bármely más tűzriasztást. A téves és hamis riasztások lemondására a riasztástól számított 2 perc áll rendelkezésre.

Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben a tűzoltóság a kivonulást már megkezdte, annak költségeit kiszámlázza, így azt Szolgáltató Előfizető részére tovább hárítja. Késletelési idő kizárólag Előfizető felelősségére a beépített tűzjelző központba programozható be.

Téves vagy hamis riasztás esetén kiszámlázott költségek Előfizető általi többszöri késedelmes megfizetése esetén Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől téves kivonulási díjelőleget bekérni (továbbiakban: Díjelőleg). A Díjelőleg összege mindenkor az Előfizető által késedelmesen megfizetett Téves kivonulási díjak közül a legmagasabb díjjal egyezik meg. A Díjelőleg bekérő számla megfizetésére vonatkozó kötelezettségek megegyeznek a havi szolgáltatási számla megfizetésére vonatkozó kötelezettségekkel.

#### **4.1.2. A kibocsátott számlák ÁFA tartalma**

Az EU területén belül lakó minden magán és azon céges előfizetők, akik Magyarország területén rendelkeznek székhellyel, a kibocsátott számlák nettó értékén felül előre felszámított, törvényes mértékű ÁFA tartalmú számlát kapnak. Az ÁFA-t a Szolgáltató az érvényes magyar jogszabályok alapján számolja el.

Azon céges előfizetők, akiknek székhelye az Európai Unión belül, de nem Magyarországon van, és rendelkeznek érvényes közösségi adószámmal, valamint azon magán és céges előfizetők, akiknek lakhelye / székhelye az Európai Unión kívül van a számlát „áfa hatályán kívüli” megjegyzéssel és általános forgalmi adó felszámítása nélkül kapják.

#### **5. A szolgáltatásokra vállalt hűségnyilatkozat**

A Szolgáltató által biztosított egyes díjkedvezmények igénybevételének feltétele, hogy a Szerződés annak hatályának lejártá előtt az Előfizető oldalán felmerülő okból nem szűnik meg. Az Előfizető oldalán felmerülő okból történő megszűnésnek számít az is, ha jelen ÁSZF módosítását az Előfizető nem fogadja el, vagy a Szolgáltató részéről számlatartozás vagy egyéb súlyos szerződésszegés miatt a Szerződés felmondásra kerül.

Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizető által vállalt hűségidőszak esetén azon szolgáltatások esetében, melyekre Előfizető hűségi szerződést kötött a Díjszabás módosítása által bekövetkezett árváltozást a hűségidőszak fennállása alatt nem érvényesíti. Ezen rendelkezés jelen ÁSZF 4. pontja szerint részletezett kivételes esetekben nem érvényes.



Amennyiben az Előfizető a megkötött hűség szerződésben általa vállalt feltételeket nem teljesíti, úgy az általa igénybe vett kedvezményeket elveszíti és a hűség szerződésben meghatározott mértékű kötbért tartozik a Szolgáltató részére megfizetni.

Amennyiben az Előfizető által a szerződésben vállalt hűségidőszak lejár és az igénybevett szolgáltatás havi díjára a Szolgáltató korábban a határozatlan idejű díjnál alacsonyabb díjat állapított meg, valamint az Előfizető a díjkedvezményre vonatkozó hűségidő hosszabbítási lehetőséggel nem él, akkor a hűségidő lejáratát követő hónap 1. napjától részére a Szolgáltató a jelen ÁSZF szerint meghatározott határozatlan idejű listaárat számlázza ki a szolgáltatás igénybevételének ellenértékéért.

## **6. A szolgáltatás nyújtás feltételei**

Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához egyszeri telepítési díj ellenében biztosítja az átjelző készüléket. Szolgáltató jogosult az egyszeri telepítési díjat az előfizető által vállalt hűségidőszak függvényében csökkenteni vagy elengedni. Az egyszeri telepítési díj mértékét Felek minden esetben a Szolgáltatási szerződésben rögzítik.

Az egyszeri telepítési díj megfizetésével az Előfizető nem szerzi meg a Távjelző tulajdonjogát, mely a Szolgáltatónál fennmarad. Szolgáltató a Távjelzőt előzetes értesítés mellett bármikor jogosult más olyan eszközre cserélni, amely továbbra is biztosítja a szolgáltatás szerződés szerinti működését. Az Előfizető kárveszély viselési kötelezettsége a Távjelző átvételekor kezdődik, a Telepítési jegyzőkönyv aláírásával.

Az Előfizető részére átadott Távjelző kizárólag a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételére jogosít.

A Távjelző felszerelést követően, de a Tűzátjelzés szolgáltatás aktiválását megelőzően a Távjelző eszköz már működő IP adatkommunikációs kapcsolattal rendelkezik, de ebben az időszakban a Diszpécser központ a tesztteljesítéseken kívül más jelzést nem fogad és a beérkező jelzésekhez kötődően nincs semmilyen eljárási kötelezettsége. Szolgáltatót az Objektum felügyelete kapcsán a Tűzátjelzés szolgáltatás aktiválását megelőzően semmilyen felelősség nem terheli.

A Tűzjelzés szolgáltatás aktiválása Előfizető feladata, melyet Előfizető a Távjelző telepítését követően a Felügyeleti bázis telefonos elérhetőségén kezdeményezhet. Az Objektumra vonatkozó Tűzjelzés szolgáltatás csak az Objektum azonosítójának megadását és az Előfizető azonosítását követően aktiválható.

Előfizető előzetes telefonos bejelentést követően mindenkor köteles biztosítani a Szolgáltató műszaki személyzete részére a Távjelzőhöz való hozzáférést. Előfizető a Távjelzőt érintő bármilyen változtatásra (beleértve a távközlési hálózatra való ráépülést, valamint a műszaki és egyéb jelzések csatlakoztatását), csak a Szolgáltatónál történő írásbeli megrendelés és egyeztetés alapján jogosult. Amennyiben Előfizető a Távjelzőn bárminemű beavatkozást végez, vagy a Távjelző neki felróható okból károsodik, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét, a Szolgáltató ezt a Szolgáltatási szerződés megszegésének tekinti és jogosult azt azonnali hatállyal felmondani. A Távjelző megbontásából, valamint az Előfizetőnek felróható meghibásodásából eredő károkért a Szolgáltatót semminemű kártérítési felelősség nem terheli.

A Távjelző üzemeltetésének feltétele hálózati áramforrás biztosítása, melynek megteremtése kizárólagosan Előfizető kötelezettsége és költsége. Előfizető ezek alapján köteles a Távjelző áramszükségletét biztosítani, és a Távjelző által fogyasztott áram költségét a vonatkozó szolgáltatók fele megtéríteni. A távjelző 6 órát meghaladó áramkimaradásából eredő károkért, illetve azokban az esetekben, amikor a Távjelző mindennemű áramellátása műszakilag a Tűzjelzőből eredően biztosított, a Szolgáltatót semminemű kártérítési felelősség nem terheli.

Szolgáltató a Távjelzőre vonatkozóan, kizárólagosan rendeltetésszerű használat esetén és kizárólag a Szolgáltatási szerződés fennállása alatt garanciát vállal. A garancia nem vonatkozik az elemi kár (tűz, villámcsapás, árvíz / beázás stb.) esetére, valamint szintén nem vonatkozik abban az esetben az akkumulátorra, ha az gyakori és/vagy hosszú idejű hálózati kimaradás (áramszünet), vagy áramtalanítás miatt oly mértékben károsodik, hogy az elvárt funkcióját nem tudja megfelelően ellátni, vagy teljesen tönkremegy.

A Távjelzőt a Szolgáltatási szerződés megszűnése esetén Szolgáltató, vagy szerződéses partnere jogosult leszerelni. Előfizető köteles az Objektumba való bejutást és leszerelés lehetőségét biztosítani. Amennyiben a Távjelző leszerelése Előfizető által nem biztosított, avagy a Távjelző – a Szolgáltatón kívüli okból – elvesz, vagy megsemmisül, abban az esetben Előfizető a Távjelző vételáraként a Díjszabásban rögzített mindenkor erre vonatkozó díjtételt köteles megfizetni Szolgáltatónak. A Távjelző vételára független az egyszeri telepítési díjtól.

Szolgáltató a Távjelző eszközeiben átjelzési útvonalról függően mobil alapú szolgáltatást is használ, mely szolgáltatáshoz az átjelző eszközzel együtt Előfizető rendelkezésére bocsát egy a szolgáltatás igénybevételét biztosító SIM kártyát. A SIM kártya az eszköz részét képezi, melynek az eszközből való eltávolítása tilos. Az eszközház zárt állapotának biztosítása Előfizető feladata, a SIM kártya eltávolításából eredő mindennemű kár megtérítése (ideértve az esetlegesen a kártyán bonyolított bárminemű illegális a szolgáltatáshoz nem köthető fogalom díját, illetve a kártya pótlásának költségét) Előfizető kötelezettsége. A SIM Kártya illetéktelen eltávolítása és felhasználása polgári és büntetőjogi eljárást és felelősségre vonást eredményezhet.

A távjelzés szolgáltatás csak akkor működőképes, ha a távjelzést biztosító útvonalak megfelelően működnek. Szolgáltató a Szolgáltatási szerződés keretében nem vállal felelősséget az átjelzést biztosító távközlési szolgáltatás hibájából - ide értve az esetleges szabotázst is - történő jelzéskimaradásból, valamint szintén nem vállal felelősséget az Előfizető Objektumában működő Tűzjelző berendezés meghibásodásából adódó károkért. Az Előfizető érdekkörébe tartozó távközlési vonalak, valamint a Tűzjelző berendezés működésének biztosítása és karbantartása Előfizető feladata és felelőssége.

## **7. A szolgáltatások minőségi célértékei, a célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere**

A rendelkezésre állási célérték számítása szolgáltatás típusonként, a Szolgáltató statisztikája alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adott hónapban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával.

Egy adott szolgáltatás rendelkezésre állása a hónapban hibásan teljesített összesített időnek az adott hónapra számolt százalékos értéke a teljes rendszer üzemidejére vonatkoztatva. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés:

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis maior miatt történt,
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset),
- súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás történt, illetve
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

A Szolgáltató az egyes szolgáltatásainak nyújtásánál a központi IP egységre vonatkozóan, amennyiben az adott szolgáltatás leírása ezt másként nem definiálja a következő rendelkezésre állási értékeket garantálja:

- |                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| ▪ Garantált üzemidő:             | 96,4%                 |
| ▪ Maximális tervszerű leállás:   | 1 nap / év (összesen) |
| ▪ Redundáns, védett áramellátás: | 100%                  |
| ▪ Redundáns klimatizálás:        | 100%                  |
| ▪ Round Trip Times (BIX):        | max. 10 ms            |
| ▪ Maximális csomagvesztés:       | 0,1%                  |

## **8. Előfizetői kapcsolattartók**

A Szolgáltató a Szolgáltatási szerződésekben rögzített három ügyfél kapcsolattartót tart nyilván. Az ügyfél kapcsolattartók típusai az alábbiak: ÁLTALÁNOS, MŰSZAKI, PÉNZÜGYI. Minden kapcsolattartó rendelkezik egy jelszóval, melyet a Szolgáltatási szerződésben szükséges megadni, vagy a szerződés fennállása során lehet igényelni. Az egyes kapcsolattartók ezen jelszó segítségével azonosíthatják magukat. Továbbá ezen jelszó szolgál a kapcsolattartók elektronikus ügyfélkapun történő jogosultság szerinti belépésére.

Telefonos ügyintézés esetén az azonosítás automatikusan a telefonközponton keresztül, vagy az illetékes kezelőnél történik. Online (a weboldalon történő) ügyintézés esetén a jelszó megadása a zárt ügyfélfelületre (elektronikus ügyfélkapu) történő bejelentkezéshez szükséges. Online ügyintézés esetén a bejelentkezéshez minden esetben a megfelelő ügyfél valamint az objektum azonosító is szükséges.

## 9. Ügyfélszolgálat, ügyfélkapcsolat

---

A szolgáltatás nyújtásának időtartama alatt a Szolgáltató köteles telefonos és online ügyfélszolgálatot fenntartani. Az ügyfélszolgálat feladata az Előfizető tájékoztatása, műszaki és adminisztrációs támogatása, valamint az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése.

### 9.1. Az Ügyfélszolgálati elérhetősége

---

Telefon: +36 1 700 1 600  
Telefax: +36 1 700 1 660  
E-mail: info@intellialarm.hu  
Web: www.intellialarm.hu

Az ügyfélszolgálat munkanapokon 9 óra és 17 óra között érhető el. A Felügyeleti bázis folyamatosan éjjel-nappal elérhető. Az Ügyfélszolgálat elérhetőségének megváltozásáról a Szolgáltató előzetesen írásban értesíti az Előfizetőt.

### 9.2. Előfizetői bejelentések, panaszok intézése

---

Az Előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban bejelentéssel vagy panasszal elsősorban a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat. A Szolgáltató az ügyfélszolgálatához érkező bejelentéseket és panaszokat a beérkezéstől számított 5 munkanapon belül kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről haladéktalanul értesíti az Előfizetőt.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja.

A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 30 napon túl vagy a már kifizetett számla esetén számlareklamációt nem fogad el.

### 9.3. Hibabejelentés

---

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Diszpécser szolgálatnál jelentheti be, amelyet a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek mellett.

A Szolgáltató a szolgáltatás folyamatos rendelkezésre állásának biztosítása érdekében Diszpécser központjában 0-24 óras készenléti szolgálatot működtet (Diszpécser szolgálat) melyet az Előfizetők az ügyfélszolgálat telefonszámán vagy közvetlenül érhetnek el.

A Szolgáltató minden olyan jelzés esetén, ami hibás működésre vagy működésképtelenségre utal, és amelynél helyszíni beavatkozás szükséges, megbízottja által megvizsgálhatja a Távjelzőt, illetve ellenőrzi az átjelzés működőképességét. Amennyiben a hibát nem a Távjelző meghibásodása okozta, úgy a hiba elhárításával felmerült költségek minden esetben Előfizetőt terhelik.

#### 9.3.1. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

---

Hibabejelentés elektronikus levélben vagy távbeszélő útján történhet. Távbeszélő útján történő hibabejelentés esetén az Előfizető köteles ügyfélkódjával és a hozzá tartozó jelszóval vagy személyes adatainak megadásával azonosítani magát.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy az az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére a szolgáltatás használhatóságának csökkenésével azonos mértékű díjcsökkentést nyújt.

### 9.3.2. A diszpécser szolgálat (Diszpécser központ) elérhetősége:

---

Központi telefon: +36 1 700 1 600 / 9 mellék

Közvetlen telefon: +36 1 700 1 474

A diszpécser szolgálat elérhetőségének megváltozásáról a Szolgáltató előzetesen írásban értesíti az Előfizetőt.

### 9.3.3. A vállalt hibaelhárítási célértékek

---

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibaelhárító eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

### 9.4. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

---

Amennyiben a Szolgáltató a szabályszerűen bejelentett és a hibaelhárító eljárás alapján valósan bizonyult hibát határidőre nem javítja ki, a hiba bejelentésétől számított 72. órától a hiba elhárításáig kötbér fizetésére köteles. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által a Szolgáltatási szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosításáért. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek az érdekkörön kívül eső meghibásodásból vagy elégtelenségből adódtak, ilyennek minősül különösen, de nem kizárólagosan az előfizető vagy az előfizető szolgáltatásához kapcsolódó harmadik fél vagy felek Internet hálózatában keletkező hiba vagy kimaradás.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá, ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért, melyek azért merülnek fel, mert az Előfizető a fenti kötelezettségét nem vagy csak késedelmesen teljesíti.

Az Objektumban a kivonuló szolgálat (pl. tűzoltóság) egységei általi behatolás során okozott károkért sem a kivonuló szolgálatot sem a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

A Szolgáltató felel a munkavégzése során, Előfizető berendezéseiben, eszközeiben okozott esetleges károkért, amennyiben azok működését hibás teljesítésével gátolja. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek Előfizetőnek felróható okokból vagy a Szolgáltató hatáskörén kívül álló okokból keletkeznek.

### 9.5. Hibás teljesítés

---

A Szolgáltató a neki felróhatóan bekövetkező késedelmes vagy hibás teljesítés esetén a fent említetteken túl köteles a szolgáltatási díj arányos mértékű csökkentésére.

Ha az Előfizető a Szolgáltató hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, igénye érvényesítésével az ÁSZF 12. pontjában kikötött bírósághoz fordulhat.

A Szolgáltatási szerződésből eredő igény 1 év alatt évül el.

Egyik fél sem felel a szerződéses kötelezettsége miatt azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény által feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés. Vis maior fennállásáról az érintett Fél – a késelemből eredő kárfelelősség terhével – haladéktalanul köteles a másik felet értesíteni. Vis maior időtartamára a szolgáltatásból eredő kötelezettségek szünetelnek.

## 10. Adatkezelés, adatbiztonság

Szolgáltató jogszabályi kötelezettségével összhangban a központi telefonszámon keresztül a Diszpécser központjába és az egyéb mellékeken bármely munkatársához érkező hívások telefonbeszélgetését rögzíti. A rögzítés elsődleges célja az események nyomon követése, valamint a kommunikáció ellenőrizhető tényszerűségének biztosítása. A hangfelvétel egyéb célra fel nem használható, az Előfizetőt érintő felvételek harmadik személynek az Előfizető hozzájárulása nélkül nem adhatók ki.

Az Előfizető és a Szolgáltató együttesen eljárva kötelesek gondoskodni az adatok biztonságáról, kötelesek továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

Az adatokat védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, illetőleg sérülés vagy a megsemmisülés ellen.

Szolgáltató, mint Adatkezelő elkötelezett ügyfelei és partnerei személyes adatainak védelmében, kiemelten fontosnak tartja ügyfelei információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását. A Szolgáltató a személyes adatokat bizalmasan kezeli, és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja.

A Szolgáltató, mint Adatkezelő adatkezelései önkéntes hozzájáruláson, szerződéses vagy jogszabályi kötelezettségen alapulnak. A Szolgáltató, mint Adatkezelő adatkezelésének jogalapja az általa nyújtott, vagy általa igénybevett szolgáltatások, és egyéb tárgyban kötött szerződések teljesítése, célja pedig a szerződésből származó jogok és kötelezettségek teljesítése.

A Szolgáltató, mint Adatkezelő jogosult a személyes adatokat kezelni, illetve megőrizni az előzőekben meghatározott szerződések céljának teljesüléséig és a teljes elszámolásig, illetve a jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez szükséges jogszabályban előírt megőrzési időszakig.

A Szolgáltató, mint Adatkezelő által kezelt adatokat elsődlegesen az illetékes belső munkatársai jogosultak megismerni, azokat harmadik személyek részére nem adja át, kizárólag jogos érdekből (pl. adósságbehajtás), jogszabályi kötelezettségből, vagy ha ehhez az Előfizető előzetesen kifejezett beleegyezését adta.

A Szolgáltató, mint Adatkezelő GDPR megfeleléssel rendelkező, írásbeli szerződésben megbízott harmadik személy adatfeldolgozókat vehet igénybe a Szerződések teljesítése érdekében.

Felek, illetve az általuk -adatfeldolgozói minőségben- igénybevett alvállalkozók a Szolgáltató, mint Adatkezelő, illetve a harmadik Szolgáltató, mint Adatkezelő személyek valamennyi személyes adatát kizárólag a Szolgáltató, mint Adatkezelő által nyújtott, vagy általa igénybevett szolgáltatások, és egyéb tárgyban kötött szerződések teljesítése, jogai és kötelezettségei teljesítése céljából kezelhetik.

A Szolgáltató, mint Adatkezelő megerősíti, hogy az adatokat adatfeldolgozóként fogadó fél jogosult a személyes adatok kezelésére.

A Szerződések teljesítése, valamint az irányadó megőrzési idő alatt a fogadó fél köteles biztosítani

1. a Szolgáltató, mint Adatkezelő fél személyes adatainak védelmét az elérhető legkorszerűbb biztonsági intézkedések útján, valamint
2. megfelelő titoktartási kötelezettség alatt álló képzett munkavállalók korlátozott hozzáférését.



Az érintett jogosult arra, hogy a Szolgáltatótól, mint Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és információkhoz hozzáférést kapjon.

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató, mint Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató, mint Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, a Szolgáltató, mint Adatkezelő pedig köteles arra, hogy egyéb feltételek teljesülése esetén az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje.

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató, mint Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató, mint Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- a Szolgáltatónak, mint Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Szolgáltató, mint Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

A Szolgáltató, mint Adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére a Szolgáltató, mint Adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.

Ha egy esetlegesen bekövetkező adatvédelmi incidens a Szolgáltató, mint Adatkezelő rendszerén belül valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, a Szolgáltató, mint Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.

A Szolgáltató, mint Adatkezelő a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- csak az arra feljogosítottak számára hozzáférhető;
- hitelessége és hitelesítése biztosított;
- változatlansága igazolható;
- a jogosulatlan hozzáférés ellen védett

legyen.

A Szolgáltató, mint Adatkezelő az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés, sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

A Szolgáltató, mint Adatkezelő a technika mindenkori fejlettségére tekintettel olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

Tájékoztatjuk ugyanakkor az érintetteket, hogy az interneten továbbított elektronikus üzenetek, protokolltól (e-mail, web, ftp, stb.) függetlenül sérülékenyek az olyan hálózati fenyegetésekkel szemben, amelyek tisztességtelen tevékenységre, szerződés vitatására, vagy az információ felfedezésére, módosítására vezetnek. Az ilyen fenyegetésektől megvédendő a Szolgáltató, mint Adatkezelő megtesz minden tőle elvárható óvintézkedést.

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást ad az Előfizető általa kezelt adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. A Szolgáltató köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a tájékoztatást. Az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt a törvény lehetővé teszi. A Szolgáltató köteles az Előfizetővel a felvilágosítás megtagadásának indokát közölni. Az Előfizető jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat.

A Szolgáltató az Előfizető adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével okozott kárt köteles megtéríteni. Nem kell megtérítenie a kárt annyiban, amennyiben az Előfizető jogellenes vagy szerződésszegő magatartásából származott.

A szerződés megkötésével vagy teljesítésével kapcsolatban tudomásukra jutott információkat, tényeket, adatokat a felek mindenkor kötelesek bizalmasan kezelni, ezt a fentiek kivételével harmadik személyek részére csak a jogosult írásbeli hozzájárulása esetén adhatják át, illetve tehetik hozzáférhetővé. Ezen kikötés alól kivételt képeznek azon esetek, ahol Szolgáltató Előfizetőt vagy szerződött Objektumát, mint szolgáltatási referenciáját tünteti fel. Szolgáltató előfizetőnek kizárólagosan a nevét vagy a szerződött Objektum nevét jogosult megjeleníteni referenciái között, ehhez Előfizető előzetes írásbeli hozzájárulása nem szükséges. Előfizető bármikor megtilthatja Szolgáltatónak, hogy őt referenciái között feltüntesse, de ezt Előfizetőnek külön írásban kell jeleznie Szolgáltató felé. Szolgáltató köteles ezen jelzést tudomásul venni és Előfizetőt a közléstől számított 15 napon belül törölni referenciái közül.

A Szolgáltató kizárólag a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben szükséges adatok rendelkezésre bocsátását kérheti az Előfizetőtől és az adatokat kizárólag a szolgáltatás, illetve az Szolgáltatási szerződés teljesítése érdekében tarthatja nyilván, kezelheti és használhatja fel.

A riasztási adatok megőrzésének ideje egy év.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató, illetve más jogi személy, egyéb szervezet, az Előfizető alkalmazottjára, tagjára és megbízottjára is kiterjed. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

## **11. Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

Jelen Általános Szerződési Feltételek hozzáférhetők a Szolgáltató internetes oldalán (weblap). ([www.intellialarm.hu/hu/aszf](http://www.intellialarm.hu/hu/aszf))

## **12. Egyéb rendelkezések**

A Szolgáltató egyes szolgáltatásait harmadik fél bevonásával és az arra vonatkozó szabályok betartásával nyújtja. Ennek alapján Előfizető elfogadja, hogy jelen feltételeken kívül Szolgáltató tájékoztatása mellett köteles a Szolgáltatási szerződés fennállása alatt ezen szabályok betartására is.

Előfizető a Szolgáltatási szerződés, valamint az Objektum adatlap aláírásával büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkozik, hogy amennyiben nem ő az Objektum ingatlan tulajdonosa, úgy a Szolgáltatási szerződést az ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával köti meg. Előfizető tudomásul veszi, hogy a nyilatkozat és az adatok valótlanság esetén az okozott kár megtérítése, valamint mindennemű jogkövetkezmény őt terheli. Szolgáltató ebben az esetben mentesül mindennemű felelősség és jogkövetkezmény alól.

A Szolgáltatási szerződés aláírásával a jogi személy képviselője, a jelen büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkozik, hogy az okirat aláírása tekintetében a szükséges felhatalmazással rendelkezik, mint törvényes vagy meghatalmazotti képviselő.

Amennyiben az Előfizető nem a saját nevében, vagy nem saját részére rendeli meg, igényli vagy kérelmezi az egyes szolgáltatásokat, abban az esetben a Szolgáltató ezt a későbbiekben úgy tekinti, hogy az Előfizető rendelkezik a megbízó erre vonatkozó engedélyével. Az Előfizető jogosulatlan álképviseléséből eredő mindennemű felelősség alól köteles az Előfizető mentesíteni a Szolgáltatót.

Amennyiben az Előfizető, és a Számlafizető személye nem azonos, a szolgáltatási szerződést az Előfizetőnek és a Számlafizetőnek is alá kell írni. Amennyiben az Előfizető és a Számlafizető személye nem azonos, a Számlafizető nemfizetése esetén az Előfizető és Számlafizető mindennemű kötelezettségre és a számlák megfizetésére vonatkozóan is egyetemleges felelősséggel tartozik Szolgáltató felé.

Szolgáltató amennyiben bármilyen jogszabályban rögzített vészhelyzet (pl.: járványhelyzet) megkívánja, elsősorban munkatársai védelme és a szolgáltatás zavartalan biztosítása érdekében saját jogkörben dönthet úgy, hogy bizonyos folyamatok és eljárásrendek esetében eltér jelen ÁSZF iránymutatásától. Az ilyen eltérés és a normál ügymenetbe való visszaállás esetén Szolgáltatónak erről Előfizetőt előzetesen indoklás mellett tájékoztatnia kell. Amennyiben az eltérés nem jár Előfizető részére nagyobb hátránnyal, mint annak a vészhelyzet kapcsán okozott előnye és az igénybe vett szolgáltatást zavartalanul biztosítja, úgy Előfizető köteles a változtatást tudomásul venni, túrni és szintén annak megfelelően eljárni.

A Felek szerződéses kapcsolatuk folytán felmerülő vitás kérdéseiket mindenkor megkísérik békés úton rendezni, jogvitáik eldöntésére alávetik magukat a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

A jelen szerződési feltételekben nem rendezett kérdések vonatkozásában a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. (PTK), Országos Tűzvédelmi Szabályzatot tartalmazó 54/2014. (XII. 5.) BM rendelet (OTSZ), valamint a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezései megfelelően irányadók.

## 1. számú melléklet

### Definíciós lista

---

Ez a melléklet tartalmazza Általános Szerződési Feltételekben foglalt rövidítések és megjelölések részletes meghatározását.

**Objektum:** A tűzátjelzés szolgáltatással érintett létesítmény megnevezése. Ebben a létesítményben kerül felszerelésre a Távjelző készülék. Fontos, hogy a tűzátjelzésben érintett minden egyes objektumról, elhelyezett Távjelzőnként kötelezően külön Szerződést és külön Objektum adatlapot kell kitölteni.

**Objektum adatlap:** A Szolgáltatási szerződés megkötésével egyidejűleg, annak részeként kötelezően kitöltendő dokumentum. Az Objektum adatlap tartalmazza a felügyelt Objektum tűzvédelmi szempontból fontos adatait, valamint tartalmaz minden olyan az Objektumot érintő információt, amely szükséges lehet a tűzátjelzés szolgáltatás nyújtása során. Ez a dokumentum tartalmazza továbbá az OTSZ 203. § (3) a)-g) pontja által előírt az Objektumról kötelezően nyilvántartandó adatokat, melyek elsősorban a tűzoltási munkát, valamint a tűz esetén alkalmazott eljárásokat hivatottak segíteni.

**OTSZ:** Az Országos Tűzvédelmi Szabályzatot tartalmazó 54/2014. (XII. 5.) BM rendelet rövidített megnevezése.

**Diszpécser központ:** Azonos a Felügyeleti bázissal. Az a létesítmény, ahova a jelzések feldolgozást követően beérkeznek. A jelzések gyors és szakszerű kezelését a Diszpécser központ 0-24 órában rendelkezésre álló diszpécseri biztosítják. Innen történik riasztás esetén az Előfizető értesítése, valamint nem közvetlen tűzoltósági átjelzés esetén a Diszpécser központ értesíti a Tűzoltóságot, annak ügyeleti segélyhívó számán. A technikai és egyéb jelzéseket minden esetben a Diszpécser központ diszpécser munkatársai felügyelik.

**Szolgáltatási szerződés:** Az Előfizető által megkötésre kerülő szerződések összessége. Bizonyos szolgáltatásokra való szerződésre, így a tűzátjelzés szolgáltatásra is csak IP Kapcsolati és Adatkommunikációs szerződés megkötése mellett van lehetőség, mivel ez biztosítja az adott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges kommunikációs összeköttetést.

**SIM kártya:** Átjelzési útvonal függvényében a Távjelző készülékkel együtt az Előfizető rendelkezésére bocsátott a mobilkommunikációt lehetővé tevő kártya, mely a Távjelző részét képezi és a Szolgáltató tulajdona.

**Távjelző:** Az az eszköz, amely a szolgáltatás igénybevételéhez felszerelésre kerül az Objektumban. A Távjelző felelős az Objektum Tűzjelző központjából érkező jelzések Diszpécser központba, valamint közvetlen átjelzés esetén a TFK rendszerbe történő küldéséért. A Távjelzőt Tűzátjelzőnek vagy Tűzátjelző központnak is szokták nevezni. Ebben az esetben a Tűzátjelző fogalma megegyezik a Távjelzőjével, és nem összekeverendő a Tűzjelzővel vagy más néven Tűzjelző központtal, ami az Objektumon belül felelős az események figyeléséért és kezeléséért.

**Telepítési jegyzőkönyv:** A Távjelző felszerelését követően kerül kiállításra, a Távjelző telepítését végző szakember által. A Telepítési jegyzőkönyv pontosan tartalmazza a felszerelésre került Távjelző adatait, valamint a Tűzátjelzés szolgáltatás aktiválásához szükséges paramétereket és ellenőrzési folyamatok végeredményét. A Telepítési jegyzőkönyvet minden esetben az Előfizető erre felhatalmazott képviselőjének is alá kell írnia.

**Téves vagy hamis riasztás:** Az a tűz riasztás, amelyről a kivonuló egységek helyszínre történő kivonulásának megkezdését követően bebizonyosodik, hogy nem tartalmaz a kivonulást szükségessé tevő valódi okot vagy indokot. Fontos, hogy téves vagy hamis riasztásnak számítanak azon esetek is, amikor a vonulást megalapozó tűzjelzés az Objektum Tűzjelző berendezésének nem megfelelő működéséből (pl.: hiba beállítás, nem megfelelő karbantartás) adódik, vagy a Távjelző hibája az Előfizetőnek felróható okból következik be.

**Tűzjelző:** Az Objektumban felszerelésre került olyan eszköz, amely az Objektumon belül felelős az események figyeléséért és kezeléséért. Nem összekeverendő a Távjelzővel, amelyet Tűzátjelző néven is szoktak azonosítani. A Tűzjelző egy a Távjelzőtől függetlenül megtervezett és működő eszköz. A Tűzjelző az az eszköz, amely egyéb külön meghatározott feladatain kívül a tűzjelzés tényét a Távjelző eszközzel közli. A Tűzjelző fenntartása és karbantartása Előfizető feladata, Szolgáltató a tűzátjelzés szolgáltatással a Tűzjelzőre nézve semmilyen kötelezettségen nem vállal.

**TFK:** Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság által üzemeltetett Tűzjelzés Fogadó Központ a közvetlen tűzjelzések fogadására.

## 2. számú melléklet

### Szolgáltatás leírás

---

Ez a melléklet tartalmazza a tűzátjelzési szolgáltatással kapcsolatos szolgáltatáscsomagok leírását, valamint azok szolgáltatástartalmát. A különböző szolgáltatások mindenkor díjait a mindenkor hatályos Díjszabás tartalmazza.

#### IP/Data adatkapcsolati szolgáltatás

Az IP/Data adatkapcsolati szolgáltatás az IntelliAlarm átjelzési szolgáltatásaihoz, így a tűzátjelzési csomagokhoz is megteremti a szükséges eszközöket az objektum oldalán (CPE), valamint gondoskodik a jelzések telematikai központunkba történő eljuttatásáról (ALARM PATH).

Az IP/Data szolgáltatás keretében olyan átjelző eszköz kerül felszerelésre, mely képes fogadni a megrendelésben szereplő számú független jelzővonal jelzéseket és/vagy ContactID analóg hívást az átjelzendő céleszközből (pl. tűzjelző központ), majd gondoskodik ennek biztonságos telematikai továbbításáról lehetőség szerint csomagkapcsolt (IP) adatkapcsolaton keresztül. Minden átjelző eszközünk rendelkezik legalább 1 alternatív (backup) átjelzési útvonallal.

Az IP/Data szolgáltatásnak része a CPE időszakos, legalább 6 óránkénti automatikus tesztelése. A szolgáltatás megrendelése alapfeltétel átjelzési szolgáltatásaink igénybevételéhez.

#### Tűzátjelzés alapszolgáltatás

A tűzátjelzés szolgáltatás alapvetően 2 funkciót lát el: egyrészt biztosítja a tűzjelző központ tűzjelzéseinek eljuttatását Diszpécser központunkba és szerződéstől függően közvetlenül automatikusan az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság által üzemeltetett Tűzjelzés Fogadó Központba (TFK); másrészt megvalósítja a tűzjelző központ és/vagy egyéb berendezések hibajelzéseinek eljuttatását Diszpécser központunkba.

A szolgáltatás műszaki és szolgáltatástartalma alap kiépítésben:

- Adatkapcsolat és végponti eszköz IP/Data szolgáltatás keretében
- 4 darab jelzővonal (vagy CID objektum) a következők szerint:
  - Szabotázsjelzés
  - Tűzjelzés
  - Műszaki hiba
  - Gyorsteszt (belső vonal)
- Minimum 6 óras automatikus CPE tesztelés és állapotjelzés
- Közvetlen átjelzés esetén tűzjelzések szabvány szerinti, automatikus eljuttatása Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság által üzemeltetett Tűzjelzés Fogadó Központba
- Műszaki jelzések felügyelete, intézkedés 0-24 órán keresztül a megadott kapcsolattartók értesítésével
- Tűzjelzések esetén a megadott kapcsolattartók értesítése
- Karbantartások esetén az érintett vonalak felfüggesztése - újraaktiválása
- Riasztási és eseménylisták igény szerinti összeállítása, lekérdezési lehetősége

Abban az esetben, amennyiben Előfizető a tűzátjelzési szolgáltatás fenntartására nem a 54/2014. (XII. 5.) BM rendelet (OTSZ) szerint kötelezett, illetve a tűzjelzést nem az elsőfokon eljáró tűzvédelmi hatóság határozata alapján létesítette, és ez nem ütközik hatályos előírásba, akkor külön Előfizetői nyilatkozat kitöltése mellett a közvetett tűzátjelzés megvalósítása akként történik, hogy a tűzjelzéseket rendszerünk a Diszpécser központba továbbítja, ahol az ügyeletes operátor standard telematikai eszközök segítségével, valamint az objektum adatainak megadásával értesíti a tűzoltóság illetékes híradó központját az eseményről.

Diszpécser központunk 0-24 órában fogadja és felügyeli a jelzéseket. Tűzjelzés esetén értesíti megadott tűz esetén értesítendő személyek közül az értesítés sorrendjében először elérhető személyt, valamint nyomon követi a jelzés beérkezését és feldolgozását a tűzoltóság részéről. A műszaki jelzések esetén minden esetben az adott jelzés szerinti riasztási és kezelési utasítások végrehajtása történik meg.



### **Speciális Tűzátjelzés szolgáltatás külsős eszközzel**

A Speciális tűzátjelzés szolgáltatás szintén alapvetően 2 funkciót lát el: egyrészt biztosítja a tűzjelző központ tűzjelzéseinek eljuttatását Diszpécser központunkba és szerződéstől függően közvetlenül automatikusan az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság által üzemeltetett Tűzjelzés Fogadó Központba; másrészt megvalósítja a tűzjelző központ és/vagy egyéb berendezések hibajelzéseinek eljuttatását Diszpécser központunkba.

A szolgáltatás műszaki és szolgáltatástartalma speciális kiépítésben:

- 4 darab jelzővonal jelzéseinek kezelését
- Közvetlen átjelzés esetén tűzjelzések szabvány szerinti, automatikus eljuttatása Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság által üzemeltetett Tűzjelzés Fogadó Központba
- Műszaki jelzések felügyelete, intézkedés 0-24 órán keresztül a megadott kapcsolattartók értesítésével
- Tűzjelzések esetén a megadott kapcsolattartók értesítése
- Karbantartások esetén az érintett vonalak felfüggesztése – újraaktiválása
- Riasztási és eseménylisták igény szerinti összeállítása, lekérdezési lehetősége

A szolgáltatás nem tartalmazza a Távjelző kihelyezését, a szolgáltatás nyújtása Előfizető saját eszközén keresztül valósul meg. Ennek megfelelően a szolgáltatás igénybevételéhez műszakilag alkalmas Távjelző biztosítása Előfizető feladata. A műszaki alkalmasság meghatározása előzetesen, a Szolgáltató által történik. Szolgáltató külsős eszköz használata esetén a jelzések beérkezését követően mindenben a Tűzátjelzés alapszolgáltatás konstrukciójának megfelelően jár el, ugyanakkor a jelzések beérkezéséig és az ahhoz szükséges Előfizető általi infrastruktúra biztosítása kapcsán semmilyen kötelezettséget nem vállal és semmilyen felelőséggel nem tartozik.

Abban az esetben, amennyiben Előfizető a tűzátjelzési szolgáltatás fenntartására nem a 54/2014. (XII. 5.) BM rendelet (OTSZ) szerint kötelezett, illetve a tűzjelzést nem az elsőfokon eljáró tűzvédelmi hatóság határozata alapján létesítette, és ez nem ütközik hatályos előírásba, akkor külön Előfizetői nyilatkozat kitöltése mellett a közvetett tűzátjelzés megvalósítása akként történik, hogy a tűzjelzéseket rendszerünk a Diszpécser központba továbbítja, ahol az ügyeletes operátor standard telematikai eszközök segítségével, valamint az objektum adatainak megadásával értesíti a tűzoltóság illetékes híradó központját az eseményről.

Diszpécser központunk 0-24 órában fogadja és felügyeli a jelzéseket. Tűzjelzés esetén értesíti megadott tűz esetén értesítendő személyek közül az értesítés sorrendjében először elérhető személyt, valamint nyomon követi a jelzés beérkezését és feldolgozását a tűzoltóság részéről. A műszaki jelzések esetén minden esetben az adott jelzés szerinti riasztási és kezelési utasítások végrehajtása történik meg.

### **Kiegészítő tűzátjelzési szolgáltatások**

#### **+2 kiegészítő jelzővonal (FIRE-EXT-L2)**

Az tűzátjelzési alapszolgáltatásban foglalt 4 jelzővonal átjelzés további vonalakkal (vagy CID csatornákkal) bővíthető. A kiegészítő szolgáltatással +2 darab átjelző csatorna kerül aktiválásra, mely felhasználható új tűzszakasz vagy megkülönböztetett hibajelzés továbbítására. A szolgáltatás FIRE-EXT-L4 csomaggal együtt nem rendelhető.

#### **+4 kiegészítő jelzővonal (FIRE-EXT-L4)**

Az tűzátjelzési alapszolgáltatásban foglalt 4 jelzővonal átjelzés további vonalakkal (vagy CID csatornákkal) bővíthető. A kiegészítő szolgáltatással +4 darab átjelző csatorna kerül aktiválásra, mely felhasználható új tűzszakasz vagy megkülönböztetett hibajelzés továbbítására. A szolgáltatásból csak 1 darab rendelhető előfizetésenként, és FIRE-EXT-L2 csomaggal együtt nem rendelhető.

#### **+8 kiegészítő jelzővonal (FIRE-EXT-L8)**

Az tűzátjelzési alapszolgáltatásban foglalt 4 jelzővonal átjelzés további vonalakkal (vagy CID csatornákkal) bővíthető. A kiegészítő szolgáltatással +8 darab átjelző csatorna kerül aktiválásra, mely felhasználható új tűzszakasz vagy megkülönböztetett hibajelzés továbbítására. A szolgáltatásból csak 1 darab rendelhető előfizetésenként.

### **Kiszállási díj (IA-FIRE-WORK-A)**

A helyszíni munkavégzéshez minden esetben tartozik egy kiszállási díj, amely független a helyszíni munkavégzés időtartamától, időszakától, illetve a munkát végző kollégák számától. A kiszállási díj helyszíni kiszállási alkalmanként fizetendő.

### **Helyszíni munkavégzési díj (IA-FIRE-WORK / IA-FIRE-WORK-H)**

A telepítési munkákon, illetve a társaságunknak felróható okokon kívüli helyszíni hibaellenőrzés, javítás, konzultáció, stb. külön óradíjon kerül számlázásra. Ilyen esetnek minősül az is, ha az ügyfél a központ vizsgálati eredményétől függetlenül helyszíni ellenőrzést kér, majd annak eredménye az, hogy a hiba nem az általunk üzemeltetett átjelző rendszerben van.

A helyszíni munkavégzéshez minden esetben tartozik egy kiszállási díj.

A helyszíni munkavégzés díját a munka időtartama, a munkát végző kollégák száma és a munka időszaka határozza meg. A helyszíni munkavégzés díjszabás szerint éjszakainak minősül minden munkanap 19:00 órától másnap reggel 07:00 óráig, valamint hétvégének minősül minden munkaszüneti napon.