



## Szolgáltatás kategóriák:

### Alapszolgáltatás,

Az El fizet igénye esetén az alapszolgáltatás kiegészülhet a választott többlétszolgálatással.

### 2. 2 Alapszolgáltatás

Az alapszolgáltatás magában foglalja a behatolás és támadásjelz rendszerek által generált, behatolás, támadás, és t zjelzések, és a riasztó m szakai állapotát ellen rz jelzések kapcsolt vonalon, rádió frekvencián, ill. GSM-en történ fogadását a távfelügyeleti központban.

Meghatározott szolgáltatáscsomagok igénybevétele esetén:

· az El fizet által megjelölt személy(ek) /szervezet(ek) közül jelzés fogadásakor l értesítend értesítése :

a hívószám csak belföldi, nem emeltdíjas szolgáltatású lehet, kizárandók a hatóságok, amennyiben nincs megállapodás erre vonatkozóan.

Külön megrendelt z védelmi szolgáltatás esetén az alapszolgáltatás magában foglalja az automatikus t zjelz rendszerek jelzéseinek továbbítását a Penta-Net Kft. Diszpécser szolgálatához és/vagy szerz és szerint az illetékes t zoltóságához, valamint az El fizet által megjelölt személy(ek)/szervezet(ek) közül jelzés fogadásakor l értesítend értesítése; a hívószám csak belföldi, nem emelt díjas szolgáltatású lehet, kizárandók a hatóságok, amennyiben nincs megállapodás erre vonatkozóan.

· Kivonuló szolgálat - Eseti kivonuló szolgálat:

Betörés, szabotázs- és támadásjelzés esetén kivonuló szolgálat helyszínre küldése, melynek tagjai az intézkedésre jogosult hatóságok megérkezéséig a jogszabályi kereteken meghatározottak szerint járnak el a helyszínen.

· Rend rségi intézkedés kérése :

Betörés, szabotázs és támadásjelzés esetén a területi illetékes rend rkapitányság értesítése, rend rségi intézkedés igénylése az El fizet költségére.

Az esetleges téves riasztás költségét a rend rség a Szolgálató részére kiküldött csekk vagy számlán szerepl összeg tartalmaz, amit az El fizet (a rend rség téves riasztás esetére megállapított kivonulási díj alapján) köteles a Szolgálatónak kifizetni.

· Nyitás-zárás jelentések naplózása, átadása: a helyi riasztóközpont be- és kikapcsolás jelzéseinek regisztrálása. A be- és kikapcsolások a kezel i kódok alapján utólag is azonosíthatók, így rekonstruálható, hogy ki, mikor nyitotta ki, vagy zárta be a védett objektumot.

Egyes riasztók több különböző , hatásában egyenérték kóddal kezelhet k. A jelzéseket havonta a m szakai központ legy jti, és elektronikus formában, amennyiben az El fizet igényli nyomtatott formában (600,- Ft + ÁFA / 30 nap díj ellenében) az El fizet rendelkezésére bocsátja. A jelentések kapcsolt vonalon keresztül történ továbbítása a távbeszél vonalon forgalmat generál, mely a távbeszél számlán megjelenik, és az El fizet t terheli.

· Intervallumfigyelés: A szolgáltatás igénybevételéhez az El fizet külön igénye alapján a helyi riasztóközpontot úgy kell programozni, hogy a rendszer élesítési információit (nyitás-zárás jelentés) kommunikálja a távfelügyeleti központ felé. Az El fizet által megadott intervallumon kívül érkező nyitásjelzések, valamint a megadott id ig nem élesített rendszerek riasztást generálnak a távfelügyeleti központban. A diszpécser az El fizet által definiált intézkedéseket hajtják végre. A jelentések kapcsolt vonalon keresztül történ továbbítása a távbeszél vonalon forgalmat generál, mely a távbeszél számlán megjelenik és az El fizet t terheli. Nem minden típusú behatolás jelz rendszer képes a fenti szolgáltatáshoz szükséges információk továbbítására.

· M szakai távfelügyelet: berendezések, eszközök állapotjelzéseinek (AC, akkumulátor hiba, állapotváltozás) átjelzése a távfelügyeleti központba, és ezekre történ meghatározott intézkedés.

Plusz értesítend k: az alapszolgáltatáshoz megadott négy értesítend személyen felül is van lehet ség személyek/szervezetek értesítését igényelni. A plusz értesítend k száma maximum 6 f lehet (l értesítend : l név és telefonszám; a hívószám csak belföldi, nem emelt díjas szolgáltatású lehet, kizárandók a hatóságok, amennyiben nincs megállapodás erre vonatkozóan).

· Utólagos jelentés: a védett objektumból érkező jelzések az El fizet el zetes írásos kérésére utólag legy jthet ek, külön díj ellenében kinyomtathatók, melynek id beli korlátja a 2005 évi CXXXIII. tv. vonatkozó rendelkezései, vagy az El fizet külön kérése alapján meghatározott.

· Nyalábolt átjelzés szolgáltatás megtörténik a jelzések átvitele a távfelügyeleti központba, és e jelzések sz retlen továbbítása az El fizet által megadott szervezet felé.

### 2, 3 Kiegészít szolgáltatás

· A betörésjelz eszközök telepítése, illetve meglév helyi riasztó rendszer esetén ezek felülvizsgálata, valamint a hibajavítás kiegészít szolgáltatásnak min sül, melyre épül az alapszolgáltatás, illetve az El fizet igénye szerinti többlétszolgálatás.

2.4 A szolgáltatás szüneteltetése az El fizet kérése alapján (Üzemszünet):

az El fizet kérheti távfelügyeleti szolgáltatása szüneteltetését. Ezt a Penta-Net Kft. Ügyfélszolgálatára eljuttatva, az El fizet által aláírt írásos nyilatkozatban teheti meg. A kérelemnek tartalmaznia kell az El fizet nevét, címét, telefonszámát, valamint a szüneteltetés várható id tartamát.

Az üzemszünet kezd , illetve záró napja a levélben feltüntetett id pont, illetve a megrendelés beérkezését követ 3. munkanap. Ha az El fizet az üzemszünet határidejének lejártá el tt máshogyan nem rendelkezik, a szolgáltatás eredeti állapotba visszaállításra kerül.

Az üzemszünet díját a védelmi szolgáltatás típusa határozza meg.

Az objektumban lév helyi riasztó rendszer a szolgáltatás szüneteltetése alatt is küldi jelzéseit, de ezek a jelzések csak naplózásra kerülnek, nem történik intézkedés. Kapcsolt vonali átjelzés esetén a jelzések továbbítása hívásokat fog generálni, melyek jelentkezni fognak az El fizet telefonszámláján, azok megfizetése El fizet t terheli. Amennyiben erre igény van külön díj ellenében a behatolás jelz rendszereket az üzemszünet idejére a Penta-Net Kft.-vel szerz déses kapcsolatban álló technikai szerel , telepít vállalkozás átprogramozza annak érdekében, hogy a riasztóközpont ne generáljon feleslegesen hívásokat.

Az átprogramozás költsége a kétszeri kiszállás és a programozás munkadíját tartalmazza, megfizetése az El fizet t terheli.

Ha a rendszer idegen telepítés - azaz a rendszert Szolgálató távfelügyeleti központjára nem a Szolgálató vagy alvállalkozója programozza fel - akkor a programozás elvégeztetésé l az El fizet nek kell intézkednie. A már aktív szüneteltetés paraméterein a fent leírt módon változtathat az El fizet , de mindenképpen az aktuális id pontok el tt legalább 3 munkanappal el re kell jeleznie.

## III. A KIVONULÓ SZOLGÁLAT M KÖDÉSE ÉS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

l. A kivonuló szolgálat a védett objektumból érkező , a távfelügyeleti központ által regisztrált jelzés alapján, a jelzésnek a távfelügyeleti központba történ beérkezését l, illetve az azt növel biztonsági intézkedés késleltetést l számított maximum 30 másodpercen belül az objektumba történ kivonulását megkezdi. A kivonuló szolgálat az objektumhoz való érkezésének és távozásának ténye és pontos id pontja, valamint az ott tapasztaltak, és az arra tett intézkedések a diszpécser központban telepített audio eszközökön kerülnek rögzítésre a rádió forgalmazás felvételével.

2. A kivonuló szolgálat megérkezést követ en megkezdi a károkozás megszakítását, illetve a további károkozás elhárítását célzó helyszíni intézkedést, a jogszabályokban, és a részükre kiadott szolgálati utasításban meghatározottak szerint.

A jogosultan az objektumban tartózkodók esetében, annak igazolására a riasztás lemondó kód szolgálat, melyet a diszpécser központnak kell telefonon bmondani. A diszpécser központ ennek megfelel en ad utasítást a kivonuló szolgálatnak.

Amennyiben a kivonuló szolgálat a kár melgel zésére, illetve elhárítására szolgálató intézkedéseit a helyszínen fennálló ok miatt nem képes ellátni, úgy a helyszíni biztonsági szempontból megfelel átadásáig biztosítja azt.

3. Amennyiben a kivonuló szolgálat rendkívüli eseményre (pl. b nceselemény, t z, stb.) utaló körülményt a helyszínen nem állapít meg, kivizsgálja az El fizet , illetve annak értesített képvisel je jelenlétében a riasztás okát és körülményeit. Az El fizet telefonon jelezheti, hogy sem , sem képvisel je a helyszínen nem kíván megjelenni, ebben az esetben a kivonuló szolgálat a vizsgálat után visszatér a központba.

A vizsgálat eredményeit írásos formában rögzíti és az abban foglaltakról az El fizet t - kérése esetén - tájékoztatja.

Indokolatlan kivonulás minden olyan kivonulás, ami mögött nem áll b nceselemény, illetve annak kísérlete, továbbá a m szakai folytán generált kivonulás, kivéve, ha az El fizet az els m szakai okból bekövetkezett téves riasztás után intézkedést tesz a hiba elhárítására, illetve, ha a telepített rendszer még garanciális, és a problémát jelezte a telepít nek.

Amennyiben a riasztást követ en El fizet l percen belül a Biztonsági intézkedés-késleltetés című szöveg alatt megfogalmazott módon a riasztást megsz nteni, a riasztás nem min sül éles riasztásnak, ezért azt semmilyen intézkedés nem követi. Ezen felül El fizet jogosult a riasztást annak bekövetkezését követ 3 percen belül lemondó kóddal lemondani.

Ebben az esetben a Szolgálató nem számítja fel az indokolatlan kivonulási díját. Amennyiben az El fizet a megadott határid n túl mondja le a riasztást, a Szolgálató jogosult az indokolatlan kivonulás díját kiszámlázni.

4. Jelen fejezet l. - 2. pontjaiban foglalt intézkedések díja a kivonuló szolgálat helyszínre érkezését követ 30 perc leteltéig az alapszolgáltatás díjában benne foglaltatik. Az indokolatlan kivonulás díját az alapszolgáltatás díja nem tartalmazza. Ezt meghaladóan a Szolgálató jogosult helyszíni él er s felügyeleti díjat felszámolni, amelynek számítási alapja minden megkezdett 60 perc. A díjat a Szolgálató székhelyén kifüggesztett és a Szolgálató web oldalán megtalálható mindenkor érvényes díjtáblázat tartalmazza.

5. A III/3. pont els bekezdésében foglalt körülmények fennállása esetén, amennyiben az El fizet , illetve a megjelölt képvisel je a diszpécserközponton keresztül azt kéri, a kivonuló szolgálat a kiérkezését l számított maximum l órán keresztül az objektummal várakozik. Ha az El fizet vagy annak megjelölt képvisel je a helyszíni r zését nem kéri, illetve a megadott telefonszámokon nem elérhet ek, a kivonuló szolgálat a helyszínr l vonul.

A levonulást követ en Szolgálató a védett objektumban - küls ellen r zéssel nem megállapítható módon - okozott károokért nem vállal felel sséget.

6. El fizet nek, illetve megjelölt képvisel jének a III/2 pontban leírt intézkedések sikeres lefolytatása érdekében minden vendég objektumról és annak speciális körülményeir l birtokában lév - a szolgáltatás ellátásához szükséges adatot és információt a szerz dést kiegészít - adatlapon rögzíteni kell.

Az El fizet által nyújtott, nem a valóságnak megfelel adatszolgáltatásból, valamint az ebben a körben a szolgáltatás nyújtásának idején bekövetkező változásoknak nem a szerz désben foglalt módon történ bejelentéséb l ered károokért és költségekért az El fizet köteles helytállni.

## IV. A REND RSÉGI ÉRTESETÉSE IGÉNYBE VÉTELÉNEK FELTÉTELEI

l. Szolgálató a rend rségi szervek speciális m kódási feltételeit figyelembe véve nyújtja El fizet számára ezt a szolgáltatást. A területileg illetékes Rend rkapitányság értesítése a védett objektumból a távfelügyeleti központ által regisztrált jelzés alapján, a jelzés a Távfelügyeleti központba történ beérkezését követ en az El fizet külön kérése, illetve b nceselemény észlelését követ en történik.

2. A jelzés alapján a szolgálatot ellátó rend rségi ügyeletes az érintett rend rkapitányság illetékességi területén a szolgálatot teljesít állományt - figyelemmel a szolgálati feladatok fontosságú sorrendjére - a legrövidebb id n belül a helyszínre küldi, ahol a rend r az érvényben lév utasításoknak megfelel en jár el.

3. Tekintettel a rend ri feladatok sajátosságaira, valamint a rendkívüli eseményekre, amennyiben az El fizet amiatt szenved kárt, mert riasztás esetén a rend rség nem képes intézkedésre - a szolgálati feladatok fontosságú sorrendje miatt , illetve amikor a rend rség - akár mulasztás folytán - értesítés ellenére nem intézkedik, Szolgálató polgárjogi felel sséget nem vállal.

4. Amennyiben a rend rség rendkívüli eseményre (pl. b nceselemény, t z, stb.) utaló körülményt a helyszínen nem állapít meg, kivizsgálja az El fizet , illetve annak értesített képvisel je jelenlétében vagy távollétében a riasztás okát és körülményeit.

Indokolatlan kivonulás esetén, Szolgálató jogosult az El fizet felé kivonulásonként a rend rség által megállapított és a Szolgálató felé kiszámlázott kivonulási díjat továbbá számolni. Amennyiben a riasztást (pl. lemondás miatt) semmilyen rend ri intézkedés nem követi, úgy a Szolgálató nem számítja fel az indokolatlan kivonulási díját. Amennyiben az El fizet úgy mondja le a riasztást, hogy a rend rség már a helyszínre érkezik, a Szolgálató jogosult az indokolatlan kivonulási díjat kiszámlázni.

## V. DÚJAK

Az El fizet megrendelését l függ en a szolgáltatásért az alábbi díjakat fizeti:

- Szolgáltatási csomag díja (alapszolgáltatások),

- Különszolgáltatás díja (Telepítési, javítási díj, mely árajánlatban és a telepítéskor kerül végleges meghatározásra, és amely a Penta-Net Kft.-vel szerz déses kapcsolatban álló technikai szerel , telepít vállalkozások részére fizetend .)

- Egyéb díjak

Az érvényes díjakat a Szolgálató székhelyén kifüggesztett és a [www.pentanet.hu](http://www.pentanet.hu) web oldalon megtalálható mindenkor érvényes díjtáblázat tartalmazza.

A díj emelése minden évben, maximálisan az el z évi infláció mértékével azonosan, megegyezés alapján történik.

A Szolgálató a díjváltozásról annak hatályba lépése el tt legalább 30 nappal tájékoztatja az El fizet ket.

## VI. FIZETÉSI FELTÉTELEK

### Fizetési mód

A díjak fizetése számla ellenében készpénzben, vagy banki átutalással, határid vel történhet. El fizet nek lehet sége van, hogy a szolgáltatási díj fizetés tekintetében havi, negyedéves, fél éves, vagy éves fizetési gyakoriságot válasszon.

A szolgáltatás igénybevételekor a Szolgáltató a fizetési gyakoriságot automatikusan negyedéves, el re történ fizetésre határozza meg, ett l való eltérést El fizet a szolgáltatási szerz és megkötésekor kérhet.

A szolgáltatásért fizetend díjak a tárgy negyedév, els hónapja 10 napjáig kiállított számlán kerülnek elszámolásra. A Szolgáltatás nyújtásának kezd id pontja szerinti tört negyedévi teljesítést a távfelügyeleti szerz és megkötésekor kézpénzben, vagy banki átutalással kerül elszámolásra. A szolgáltatás teljesítésének id pontja a számlázott szolgáltatási id szak számlán feltüntetett id pontja. Az indokolatlan kivonulás költségei az eseményt követ 8 munkanapon belül kerül kiszámlázásra. El fizet a számlán feltüntetett fizetési határid ig köteles a díjakat megfizetni.

**Késedelmes fizetés**

Késedelmes fizetés esetén késedelmi kamat felszámítására kerül sor.

**Számlareklamáció**

A számlázással kapcsolatos reklamációt a számlán felt ntetett fizetési határid n belül tehet az El fizet , személyesen vagy írásban. A beadott reklamáció kivizsgálási határideje maximum 30 nap, melynek eredményér l az El fizet írásos értesítést kap.

Reklamáció, illetve panasz esetén az El fizet (el zetesen egyeztetett id pontban), együttm ködik a Szolgáltatóval és biztosítja a helyszíni vizsgálat lehet ségét.

**VII. AJÁNLATKÉRÉS**

A szolgáltatási vagy a telepítési vállalkozási szerz déskötés el t Ajánlatkér lap kerül kitöltésre. Az Ajánlatkér lap tartalmazza az El fizet nevé, az rizend objektum címét, kapcsolattartó nevé, telefonszámát, értesítési címet, az objektumban meglév személy-, és vagyonvédelmi rendszer esetén a telepít nevé, címét, telefonszámát, kapcsolattartóját, az objektum jellegét, a védend helyiségek számát, és nyilatkozatait arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatás igénybevételére megfelel jogosultsággal rendelkezik..

Amennyiben a leend El fizet t érdeklí a szolgáltatás, az ajánlatkér lap kitöltése után a Szolgáltató kapcsolattartója id pontot egyeztet a leend El fizet vel egy esetleges helyszíni felmérésre, felülvizsgálatra vonatkozóan. Ezzel párhuzamosan tájékoztatja a leend El fizet t az ügyében eljáró alvállalkozó elérhet ségi módjáról.

**VIII. A TELEPÍTÉS MEGRENDELÉSE, A TELEPÍTÉSI VÁLLALKOZÁSI SZERZ DÉS MEGKÖTÉSE, MEGLÉV , MÁS ÁLTAL TELEPÍTETT RENDSZER FELÜLVIZSGÁLATA**

1. Ha a leend El fizet rendelkezik meglév , más által telepített riasztórendszerrel, a Szolgáltató képvisel je a leend El fizet ajánlatkérését l számított 3 munkanapon belül a leend El fizet vel történt el zetes egyeztetés alapján helyszíni felmérést, illetve felülvizsgálatot végez. A Szolgáltató a felmérés, felülvizsgálat eredménye ismeretében a leend El fizet részére szerz déses ajánlatot tesz. Ha e felmérés alapján a leend El fizet nél további munka elvégzése szükséges, az erre kiadott és El fizet által elfogadott ajánlat alapján végezhet el.. Az ajánlat 30 napig érvényes. Ha a leend El fizet igénye a felmérés alapján nem megoldható, a Szolgáltató közli ennek tényét, illetve, hogy várhatóan milyen feltételek esetén és mely id ponttól tudja vállalni a szolgáltatás nyújtását.

2. Ha a védend objektumban még nincs telepített személy és vagyonvédelmi rendszer, akkor a leend El fizet megrendelési igényének megfelel en a Szolgáltatóval szerz déses kapcsolatban álló telepít vállalkozás vállalja el zetes értesítés alapján a telepítés elvégzését. A személy és vagyonvédelmi rendszer tervezése a leend El fizet által a felméréskor adott információk alapján készül. A leend El fizet nek lehet sége van arra, hogy - ilyen irányú igénye esetén - a telepítéskor a felméréshez képest a rendszer kiépítésében eltéréseket eszközöljön. A telepítéskor megvalósult tényleges állapotot a munka és adatlapon rögzíti a Szolgáltató. A változtatásból ered költségek az El fizet t terhelik. A telepítés során a Szolgáltatóval szerz déses kapcsolatban álló telepít vállalkozás a leend El fizet t betanítja a rendszer használatára, átadja a használati utasítást, elvégzik a közös tesztelést.

3. Az El fizet nek lehet sége van saját telepít jével a helyi riasztórendszer installálására és a diszpercerkőzpontra történ felprogramozására. Ebben az esetben a Szolgáltató a rendszer felprogramozásakor beküldött és tesztelt jelzések fogadására és a jelzésekre történ intézkedésre vállal felel séget.

Amennyiben a leend El fizet kivonuló szolgálatot is igénybe vesz a szolgáltatáshoz, a Szolgáltató – a telepítéskor egyeztetett id pontban - felméri az objektum környezetét, a lehetséges megközelítési útvonalakat. Ez alkalommal a leend El fizet t tájékoztatják arról, hogy mely cég, milyen ismertjet jének alapján, milyen jogosultságokkal, milyen intézkedési lehet ségekkel fog megjelenni szükség esetén.

A szolgáltatás technikai feltételeinek megvalósulását követ en a szolgáltatás nyújtásának további feltételei megegyeznek a II. fejezetben leírtakkal.

**IX. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZ DÉS MEGKÖTÉSE**

Az El fizet l szolgáltatási szerz és 2 példányban kerül kitöltésre (1 példány az El fizet é, l példány a Szolgáltatóé).

A szolgáltatási szerz és részét képezik az alábbi mellékletek:

- 1. A rendszerre vonatkozó technikai és egyéb információkat, valamint a jelszót tartalmazó adatlap
- 2. Általános Szerz déses Feltételek

A Szolgáltató a rendszerre történ csatlakozáskor de legkés bb a szerz és megkötésekor felkéri az El fizet t, a jelszó meghatározására a riasztás lemondásának valamint a felügyelet m kódésével kapcsolatban ügyintézésére. A szolgáltatás nyújtásának kezd id pontja a fentiekben felsorolt dokumentumok szolgáltatóhoz történ beérkezését követ 2. munkanap vége, amennyiben a riasztórendszer üzemképes az El fizet nél. Ezt megel z en - a távfelügyeletre való felcsatlakozást követ en azonnal - Szolgáltató figyeli a beérkez jelzéseket és megteszi a szükséges intézkedéseket azzal a feltétellel, hogy a szolgáltatás fentiekben megjelölt kezd id pontjáig kártérítési felel sséget nem vállal.

**X. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZ DÉS MÓDOSÍTÁSA**

1. Szerz és El fizet általi módosítás:

Szerz désmódosítást az El fizet csak írásban kérhet. Ezen igényét legalább 3 munkanappal el re a Szolgáltató felé jeleznie kell. Ha szerz déskötéskor az El fizet többlétszolgálatot nem igényelt, a módosítás során ezek igénybevétele általában csak a személy és vagyonvédelmi rendszer programozása, illetve egyéb kiépítés elvégzése után lehetséges, melynek költségei El fizet t terhelik. Amennyiben a Szolgáltató a szerz désmódosítást nem fogadja el, a szolgáltatást a felek között érvényben lév szerz és szerinti változatlan formában nyújtja továbbra is.

2. Szerz és módosítása a Szolgáltató által:

A szerz és Szolgáltató általi módosítása csak közös megegyezéssel történhet. A módosítás el t legalább 15 munkanappal az El fizet t a Szolgáltató írásban köteles tájékoztatni a módosítási szándékáról és magáról a módosításról. Amennyiben El fizet az értesítésre a Szerz és módosításának tervezett id pontjáig írásban nem tiltakozik, úgy Szolgáltató azt elfogadottnak tekinti.

Kézbesítettnek tekintend a tértívevénnyel megküldött értesítés akkor is, ha az a kézbesített követ en 'nem kereste', vagy az 'átvételt megtagadta' jelzéssel érkezik vissza, valamint a számlával küldött tájékoztatás.

Amennyiben a szolgáltatási jogviszony lényeges tartalmi elemei a Szolgáltató felügyeleti szervének határozata; a szolgáltatáshoz kapcsolódó jogszabályváltozás folytán vagy m szaki okból (pl. a hálózat jellegének megváltozása) módosulnak, az El fizet t írásban (postai úton, tértívevénnyel) értesíteni kell, ezzel egyidej leg a szolgáltatást a módosított tartalommal folyik tovább.

3. Ha a szerz és módosítása közös megegyezéssel nem jön létre (El fizet írásban jelzi, hogy nem fogadja el a módosítást), a Szolgáltatási Szerz dést az El fizet írásos bejelentésének beérkezését l számított 30 nappal megsz ntnek kell tekinteni, kivétel képez a jelen Általános Szerz déses Feltételek 5. pontjában rögzített, a díjemelésre vonatkozó felmondás, ahol az 5. pontban meghatározott felmondási határid k az irányadó.

4. A szerz és megsz nése:

- felmondás esetén.
- X/3. pontban foglaltak szerint

5. A szerz és felmondása

El fizet részér l:

El fizet szolgáltatási szerz dést a h ségid lejártát követ en, bármikor 30 napos határid vel írásban felmondhatja.

Felmondás esetén a szerz és a 30 napos felmondási id elteltével sz nik meg.

Amennyiben az El fizet az V. pontban hivatkozott díjemelést nem fogadja el, a díjemelés l szóló értesítés kézhezvételét követ 15 napon belül a Szolgáltatási szerz dést a díjemelés hatálybalépésének napjával írásban felmondhatja. A felmondást postai úton, tértívevényes küldeményként vagy személyesen írásos formában kell eljuttatni a Szolgáltató által kiállított számlán szerepl címre.

Szolgáltató felszólítást követ en azonnali hatállyal jogosult a szerz dést felmondani:

- az El fizet részér l 30 napot meghaladó díjtartozás;
  - szolgáltatás nem rendeltetésszer igénybevétele;
  - szolgáltatás igénybevételét el segít fizikai eszközök nem rendeltetésszer használata, megrongálása;
  - a rend rség részér l érkezett megkeresés, igény esetén
- Egyéb esetben a felmondási id 30 nap.

**XI. A SZERZ D FELEK JOGAI, KÖTELEZETTSÉGEI**

**1. A szolgáltatásért való felel sség**

Súlyos hiba (az El fizet helyi riasztó rendszerének m kódését egészben, illetve nagy részben akadályozó hiba) esetén a hibabejelentést l számított 24 óras határid t, nem súlyos hiba (minden egyéb hiba, ami nem tartozik a súlyos hiba kategóriába) esetén, pedig a hibabejelentést l számított 72 óras elhárítási határid t vállal a Szolgáltató. A hibaelhárítás végrehajtását követ en a felel sségvállalás kezdete a hibajavító visszajelzése után esedékes.

A) A kapcsolt vonalas, rádiós és GSM rendszer esetén a Szolgáltató a távfelügyeleti központba beérkez és regisztrált jelzéseknek megfelel intézkedések elmulasztásából származó következményekért szolgáltatási felel sségbiztosításán keresztül vállal felel sséget, kivéve, ha mindez elháríthatatlan küls ok miatt következett be.

Hibaelhárítás esetén a közcélú távbészél szolgáltatást nyújtó társaság hibaelhárítási idejére a Szolgáltató nem vállal kártérítési felel sséget.

B) A kapcsolt vonalas, rádiós és GSM rendszer esetén a Szolgáltató a tesztlelek beérkezését regisztrálja és figyeli, azok elmaradásáról El fizet t az el re megadott értesítési telefonszámok valamelyikén, a tesztlek elmaradását követ 24 órán belül értesíti, úgy hogy az értesítést az El fizet elérhetetlensége esetén 24 órán belül még egyszer megkísérli, a második sikertelen kísérletet követ en az értesítés átadottnak tekintend . A tesztlek elmaradás nem min sül riasztásnak, ezért Szolgáltató kivonulós szolgálatok esetében sem indítja a helyszínrre a jár r szolgálatot. Nem tartozik felel sséggel a Szolgáltató az értesítés elmulasztásáért abban az esetben, ha El fizet helyi riasztó rendszere egyáltalán nem, illetve rendszertelenül kommunikálta a tesztlezéseket, Szolgáltató ebben az esetben jogosult a tesztlelek figyelmes felügyelésére is.

C) El fizet felel ssége a Szolgáltatási szerz és írásban történt felmondása. Nem min sül a szolgáltatás felmondásának - így El fizet nem mentesül l szolgáltatási díj megfizetésének felel ssége alól - ha, El fizet tulajdonában lév vezetékes távbészél vonalak leszerelése (lemondása) vagy bármilyen korlátozása, El fizet tulajdonában lév - a GSM szolgáltatáshoz szükséges - SIM kártya leszerelése (lemondása) vagy korlátozása, El fizet tulajdonában lév helyi riasztórendszer kommunikációjának szüneteltetése, leprogramozása vagy korlátozása esetén.

D) Szolgáltató felel ssége, a szerz és megsz nése, a szolgáltatás igénybevételének biztosítása. Szolgáltató a Szolgáltatási szerz és írásos felmondásáig biztosítja a m szaki és emberi kapacitásokat El fizet részére, függetlenül attól, hogy az El fizet helyi rendszerb l egyáltalán nem vagy rendszertelenül érkezik be jelzések. Így a Szolgáltatási díj a teljes felmondási id re vonatkozik, illetve a riasztórendszer leprogramozásának id pontjáig, amennyiben az a felmondási id n túl történik.

E) T zjelzés esetén a Szolgáltató felel ssége a beérkezett jelzés továbbításának elmaradására korlátozódik.

F) El fizet tartozik felel sséggel - a nem a Szolgáltató érdekkörében felmerül okból történt - indokolatlan kivonulás esetén a t zoltóság felé.

**2. A szolgáltatásért való kártérítési felel sség**

A Szolgáltató csak - a bizonyíthatóan a szolgáltatásával összefügg , neki felróható - az El fizet t ért dologi károkért tartozik felel sséggel és kártérítéssel a Szolgáltató szolgáltatási felel sségbiztosításában meghatározott maximált kártérítési értékhatárig. Ilyen, dologi káresemény bekövetkezése után az El fizet szabadon választhat, hogy a Szolgáltatóhoz fordul-e kártérítésért - függetlenül attól, hogy van-e érvényes vagyonbiztosítása betöréses lopás és rablás kockázattal kiegészítve. Akkor a tényleges, azaz avult érteken kap kártérítést a Szolgáltatónak szolgáltatási felel sségbiztosítási fedezetet nyújtó biztosítótól, a meghatározott maximált kártérítési értékhatárig, vagy a saját biztosítása - lakás/vagyonbiztosítás, betöréses lopás és rablás kockázattal kiegészítve, amennyiben rendelkezik ilyenell - alapján rendezi a kárt.

A Szolgáltató felhívja az El fizet figyelmét a következ kre: Az El fizet ugyanarra a vagyontárgyra nem igényelhet két helyr l kártérítést, ugyanis ez jogszabályba ütközik (jogalap nélküli gazdagodás). Ez nem zárja ki azt, hogy a kár egy részét az El fizet a saját biztosítójával téríteti és a másik a saját biztosítással meg nem térült részét pedig a Szolgáltatóval, illetve annak felel sségbiztosítási fedezetet nyújtó biztosítójával téríteti meg a meghatározott maximált kártérítési értékhatárig. T zjelzés esetén a Szolgáltató felel ssége a beérkezett jelzés továbbításának elmaradására korlátozódik.

A Szolgáltató mentesül a kártérítés alól vis major esetén, illetve különösen az alábbi esetekben a törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.



## TELEPÍTÉSI/SZERELÉSI ÁLTALÁNOS SZERZ DÉSI FELTÉTELEK

### 1. Érvényesség

- 1.1. Ezek az általános feltételek egyetemes érvényűek 2011. 01. 01.-étől, amennyiben a vállalkozó és a megbízó közös megegyezéssel írásban meg nem változtatják őket.
- 1.2. Ezek az általános feltételek egyetemes érvényűek, amennyiben a vállalkozó és a megbízó közös megegyezéssel írásban meg nem változtatják őket.

### 2. Szerz. díj

- 2.1. A vállalkozó olyan adatok alapján teljesít, melyeket a megbízó a megrendelés lapon megad. A hibás adatok alapján történő teljesítési felelőssége a megbízót terheli.
- 2.2. A kivitelezési folyamat a megrendelés visszaigazolás után az ajánlatban szereplő vállalási határidőn belül megkezdődik, így a későbbi változtatások a megbízó számára többletköltséget jelenthetnek.

### 3. Tervek, dokumentáció, ajánlatok

- 3.1. A tervek és dokumentumok a vállalkozó kizárólagos tulajdonában maradnak. Az beleegyezése nélkül ezeket továbbá az általa kiadott ajánlatokat nem lehet használni, másolni, sokszorosítani, harmadik személynek hozzáférhetővé tenni és nyilvánosságra hozni.

### 4. Vonatkozó jogszabályok:

- 4.1. A vállalkozás keretében végzett vagyonvédelmi tevékenységet az 2005. évi CXCVIII. vagyonvédelemről szóló törvény szabályozza.

### 5. Törvényi elírások

- 5.1. A megbízó hozzájárul, hogy a nevét és székhelyét a vállalkozó nyilvántartásba és ebbe a nyilvántartásba a rendeltettség a tevékenység ellenőrzése során beletekinthessen.

### 6. Kivitelezés, kivitelezési határidő

- 6.1. A kivitelezési határidő azzal az időponttal kezdődik, amikor a következő pontokban foglaltak teljesülnek.
- a. A szerződés dátuma a 2. Cikkely szerint,
- b. A dátum, amikor a vállalkozó a szerződésben megállapított, a kivitelezés kezdetétől teljesítendő kifizetést megkapja (elérkezett a fizetés),
- 6.2. Ha a szállítás valamely 10. pontban említett körülmény vagy a megbízó cselekedete, ill. mulasztása folytán késlekedik, a kivitelezési határidő meghosszabbodik.
- 6.3. Egyes külön megnevezett kivitelezési darabokra a szerződésben eltérő teljesítési határidőket lehet megállapítani.
- 6.4. Ha a kivitelezési határidő a szerződésben kötött, és a kivitelező nem teljesíti a megállapított, vagy a 6.2. pontban leírt módon meghosszabbított határidőn belül, a megbízó visszalépése csak akkor lehetséges, ha a vállalkozó a neki megfelelő meghosszabbított határidőn belül ismételtelen nem tudja a kivitelezést teljesíteni. Későbbi kártérítések kizárta, a jog határain belül.
- 6.5. Ha a megbízó nem veszi át a kivitelezést a szerződésben foglalt időpontig, a kivitelezést a függő kifizetés ellenére teljesítenie kell, úgy mintha megtörtént volna a teljesítés.
- 6.6. Ha az átvétel halogatása nem valamely, a 10-es pontban jelzett körülmény miatt történik, a vállalkozó egyszerű írásos közléssel visszaléphet a szerződéstől és követelheti a kártérítést a teljesítés elmaradásából keletkező kár miatt.
- 6.7. A vállalkozónak lehetősége van a részletekben történő kivitelezésre.

### 7. Fizetések / tulajdonfenntartás

- 7.1. A fizetéseket a következő szerződési feltételek szerint kell teljesíteni:
- a. A kivitelezés (beleértve a beépített berendezéseket is) ellenértékét, ha más ettől eltérő megállapodás nincs, számla ellenében készpénzben egy összegben kell kiegyenlíteni.
- b. Ha számlán „banki utalás” a fizetés módja, annak fizetési határideje a „fizetendő” összeg kamatmentesen utalandó, késedelmes fizetés esetén késedelmi kamattal és a felszólítási költségek (pl. posta-, ügyvédi költség) is felszámításra kerül, amely a tartozás teljes kiegyenlítéséig gőngyöl dik
- c. Vállalkozó a megrendelések mérlegelése alapján jogosult a végösszeg elérésekor felvenni (részösszeg ellenében) kedvezményt vagy felárat érvényesíteni.
- d. A Megbízó ingatlanába / bérleményébe felszerelt biztonságtechnikai berendezés (pl. riasztó) Penta-Net Kft. távfelügyeletére történő átjelzéséhez felszerelt UHF rádiós átjelzőt a Penta-Net Kft. tulajdona.
- A távfelügyeleti szerződés megszűnése esetén az UHF rádiós átjelző készülék haladéktalanul köteles visszajuttatni a Megbízó a Penta-Net Kft.-nek. Az UHF rádiós átjelző elvesztése, megrongálódása, vagy megsemmisülése esetén a Megbízó köteles megtéríteni a berendezés mindenkori aktuális forgalmi értékét.
- e. A Megbízó ingatlanába / bérleményébe felszerelt biztonságtechnikai berendezés (pl. riasztó) Penta-Net Kft. távfelügyeletére történő átjelzéséhez felszerelt GSM GPRS átjelzőt a Penta-Net Kft. tulajdona.
- A távfelügyeleti szerződés megszűnése esetén haladéktalanul köteles visszajuttatni a Megbízó a Penta-Net Kft.-nek.
- A GSM GPRS átjelző, vagy annak SIM kártyájának elvesztése, megrongálódása, vagy megsemmisülése esetén a Megbízó köteles megtéríteni a berendezés mindenkori aktuális forgalmi értékét.

A Megbízó esetleges 30 napot meghaladó (szerelési vagy távfelügyeleti) díjtartozása, késedelmes fizetése esetén a Penta-Net Kft. jogosult a készüléket leszerelni és / vagy a SIM kártyát letiltani. A díjtartozás rendezése után a SIM kártya újra aktiválásának költsége a Megbízót terheli.

7.2. Minden áru a vállalkozó tulajdona marad a teljes kifizetésig. Ha az ország jogrendszere nem engedi a tulajdonfenntartást, de megengedi a vállalkozónak, hogy egyéb jogokat gyakoroljon az áru felett, a vállalkozó mindez jogokat gyakorolhatja. A megbízó köteles együttműködni azoknál az intézkedéseknél, amelyek a vállalkozó tulajdonát (vagy ehelyett más, áru felett gyakorolt jogát érinthetik).

7.3. Ha a megbízó elmaradásban van a kifizetéssel (és ennek okozója az valamely cselekedete vagy mulasztása) a vállalkozó elhalaszthatja saját kötelezettségeinek teljesítését addig, amíg meg nem történik az elmaradt fizetések kiegyenlítése. Ennek maximális határideje 30 nap. Ezt követően megtörténik az eredeti állapot visszaállítása.

7.4. A vállalkozó a megbízást adónak az elmaradt kifizetések után a mindenkori érvényben lévő jegybanki alapkamat kétszeresével késedelmi kamatot számíthat fel, illetve az esedékességet követelheti az érvényben lévő „számlafizetési meghagyás” érvényesítését. Ha a megbízó a tartozás összegét nem fizeti ki három hónapon belül, a szállító visszaléphet a szerződéstől, és a teljesítés elmaradásából származó kárt a megbízóra háríthatja.

### 8. Garancia

- 8.1. A vállalkozó köteles minden olyan, a használhatóságot akadályozó hibát kiküszöbölni, amely a kivitelezés hibájából következik.
- 8.2. Ez a kötelezettség (a 8.1-es pont szerint) csak olyan hiányosságokra vonatkozik, amelyeket a 12 hónapos garancia időtartamon belül észlelnek és megreklamálnak.
- 8.3. A garanciaidő a kivitelezés befejezésétől, műszaki átadástól kezdődik.
- 8.4. A megbízó csak akkor hivatkozhat erre a cikkelyre, ha a vállalkozónak haladéktalanul, legkésőbb két munkanapon belül írásban bejelenti az észlelt hibát. Az észlelt hiba megállapítására minden esetben meg kell adni.
- 8.5. A vállalkozó vállalja a saját költségére a le-, felszerelést, szétcsomagolást és újra összeszerelést a hibás részekre és berendezésekre vonatkozóan, és a kivitelezési költségeket a felhasználó helyén.
- 8.6. A vállalkozó garanciakötelezettsége nem terjed ki olyan panaszokra, amelyek a megbízó által szállított anyagokra vonatkoznak, vagy valamely általa elírt de a vállalkozó technológiájától eltérő technológián vagy konstrukción alapulnak.
- 8.7. A kivitelező garanciakötelezettsége csak olyan hibákra vonatkozik, amelyek rendeltetésszerű használat során keletkeznek. Különösképpen nem vonatkozik olyan hibákra amelyek:
- természetes elhasználódáson
  - áramingadozások miatt bekövetkezett hibákra
  - villámcsapás; hálózati túlfeszültség által okozott;
  - a felhasználó általi hibás vagy hiányos karbantartáson
  - karbantartás elmaradásán
  - rosszul, nem megfelelő (vagy megfelelő hatósági engedéllyel nem rendelkező) személy által végzett szerelésen/javításon alapulnak
- amennyiben a vállalkozó határozott jelezése, javaslata ellenére a megbízó ragaszkodik az adott berendezésnek az általa megjelölt helyen vagy módon történő felszereléséhez.
- 8.8. A vállalkozó nem vállal felelősséget azokra az idegen gyártmányokra vonatkozóan, amelyeket a vállalkozó a kivitelezés során lényeges változtatás nélkül használ fel, felelőssége csak addig terjed, hogy átruházza azokat a szavatossági és garanciával kapcsolatos igényeket, melyeket az idegen terméket gyártó felől megilletik.
- 8.9. A vállalkozó törekszik a teljes színazonosságra egy-egy telepített vagy javított rendszeren belül, de nem garantálja azt.

### 9. A kártérítés mellőzése

- 9.1. Nyomatékosan érvényes, hogy a vállalkozó – mindegy milyen jogalapon – nem tartozik kártérítéssel olyan személyek, károk és javak sérülése esetén, amelyek nem kepezik a szerződés tárgyát, hacsak a vállalkozó valamely súlyos hibát el nem követ.

### 10. Mentés okok

- 10.1. A következő körülmények mentesítik az okoknak számíthatnak, amennyiben a szerződés megkötése után jelentkeznek, és annak teljesítését gátolják. Minden a vállalkozótól független ok, úgymint: sztrájkok, üzemzavarok, mozgósítások, zárlat alá vétel, embargó, valuta-átutalási tilalom, vagy más hivatalos intézkedések, felkelés, szállítóeszközök hiánya, el nem látható nehézségek a nyersanyagok beszerzésében és szállításában, az energiakínálat korlátozása stb.
- 10.2. Ha a vállalkozó a 10.1 pont alatti okok valamelyikére hivatkozik, akkor kötelessége erről írásban tájékoztatni a Megbízót az ok keletkezéséről 1 és annak megszűnéséről egyaránt.

### 11. Teljesítés / alkalmazott jog

- 11.1. A szerződés a magyar jog alá tartozik.

### 12. Jogi ügyek intézése

- A jogi ügyeket Tatabányán intézzük.