

Penta-Net Biztonságszolgálati Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
Távfelügyeleti Szolgáltatásra Alkalmazott Általános Szerződési Feltételek

I. ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK

1. Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza a Penta-Net Kft., mint szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató), valamint a távfelügyeleti vagyonvédelmi szolgáltatást vagy a külön megrendelhető távfelügyeleti tűzvédelmi szolgáltatást igénybevevő (a továbbiakban Előfizető) közötti szerződés általános feltételeit.

Valamennyi, a Feleket megillető jog és kötelezettség az Általános Szerződési Feltételek és a szolgáltatási szerződés együttes tartalma alapján értelmezendő. A felek a szolgáltatási szerződés aláírásával kijelentik, hogy magukra nézve kötelezőnek ismerik el az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat is. Az Általános Szerződési Feltételek a Penta-Net Kft. ügyfélszolgálatán előzetesen megtekinthető. Az Általános Szerződési Feltételek esetleges módosításáról, amennyiben az Előfizető által igénybevetett szolgáltatás valamelyik paraméterét érinti, Szolgáltató értesítést küld legalább 30 nappal a változtatások hatályba lépését megelőzően az Előfizető részére. Amennyiben Előfizető az értesítésre az Általános Szerződési Feltételek változásának tervezett időpontjáig írásban nem tiltakozik, úgy Szolgáltató azt elfogadottnak tekinti. Szolgáltató a mindenkor érvényben lévő Általános Szerződési Feltételeit honlapján nyilvánossá teszi.

2. Fogalmak

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

A szolgáltató szervezet (továbbiakban Szolgáltató)

Penta-Net Kft. 2800 Tatabánya Teleki László utca 6.

Levelezési cím: Penta-Net Kft. 2800 Tatabánya, Teleki László utca 6. e-mail cím(ek): info@pentanet.hu, szamlazas@pentanet.hu, muszaki@pentanet.hu, ugyvezetes@pentanet.hu

Cégjegyzékszám: 11-09-003880 Adószám: 1195272-2-11 Bankszámlaszám: 10918001-00000039-66160007

Előfizető

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

Felek

Szolgáltató – Előfizető

3. A szolgáltatás meghatározása

A vagyonvédelmi szolgáltatás magában foglalja az Előfizetőknél elhelyezett berendezések által generált jelzések fogadását a távfelügyeleti központban, valamint a diszpécserek által a jelzésekre történő, a Szolgáltatási Megbízási Szerződésben rögzített intézkedések végrehajtását. A külön megrendelhető tűzvédelmi szolgáltatás magában foglalja az Előfizetőknél elhelyezett berendezések által generált jelzések eljuttatását a katasztrófavédelem központjába és/vagy jelzések alapján az értesítését.

A vagyonvédelmi szolgáltatás típusai

1 típusú - kapcsolt vonalas rendszeren nyújtott szolgáltatás (továbbiakban kapcsolt vonalas szolgáltatás)

A védett objektumokba telepített érzékelők (pl.: mozgás, üvegtörés, kontaktus, füst-, stb. érzékelők) jeleit és a kezelő információt az objektum riasztóközpontja fogadja. A központ tartalmaz, illetve utólag beépítenek egy kommunikátor egységet, amely a közcélú kapcsolt távközlési hálózatot használva, azaz egy normál telefonhívást felépítve juttatja el információját a vagyonvédelmi Szolgáltató távfelügyeleti központjába az esemény, illetőleg a rendszeres ellenőrzések esetén.

Az objektumban letelepített személy-, és vagyonvédelmi rendszer a központ által küldött különféle jelzések esetén a távbeszélő vonalon forgalmat generál, melyek költségei a távbeszélő számlán jelennek meg, és az Előfizetőt terhelik.

A hívásvárakoztatást, valamint a teljes híváskorlátozás távközlési szolgáltatást nem lehet alkalmazni azon vonalak esetében, amelyeken a riasztó központ üzemel.

A kapcsolási szám megváltozása esetén, amennyiben azt az előfizető nem jelenti be Szolgáltatónak, továbbá a távbeszélő szolgáltató díjtarozás miatti kimenő hívás korlátozása a jelzések fogadásának, ill. eljuttatásának meghiúsulását jelenti, melyért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

2 típusú - Rádiós rendszeren nyújtott szolgáltatás (továbbiakban rádiós alap szolgáltatás)

A telepített riasztórendszer mellett egy rádiófrekvenciás adóberendezés (kommunikátor) kerül telepítésre, melynek segítségével rádiós átjelzés valósul meg.

A jelzések továbbítása a távfelügyeleti központra kizárólag rádiós rendszeren keresztüli kommunikációval történik.

A beérkezett jelzésekre a diszpécserek végrehajtják a megfelelő intézkedéseket. A rádiós rendszerrel kapcsolatban felmerülő frekvenciahasználati díj az Előfizetőt az előfizetői díjba beépített összegben keresztül terheli. A rádiós átjelző a Szolgáltató tulajdonát képezi, valamint a szerződés megszűnésekor Előfizetőnek hozzáférést kell biztosítani, annak leszereléséhez.

3 típusú - Rádiós rendszeren nyújtott plusz szolgáltatás (továbbiakban rádiós plusz szolgáltatás)

A telepített riasztórendszer mellett egy rádiófrekvenciás adóberendezés (kommunikátor) kerül telepítésre, melynek segítségével rádiós átjelzés valósul meg.

A jelzések továbbítása a távfelügyeleti központra - a riasztórendszer programozásától függően - kapcsolt vonalon és rádiós rendszeren keresztül, vagy kizárólag rádiós rendszeren keresztül történik. A kapcsolt vonali kommunikáció a távbeszélő vonalon forgalmat generál, melynek díja a távbeszélő számláján jelenik meg és az Előfizetőt terheli.

A beérkezett jelzésekre a diszpécserek végrehajtják a megfelelő intézkedéseket. A rádiós rendszerrel kapcsolatban felmerülő frekvenciahasználati díj az Előfizetőt az előfizetői díjba beépített összegben keresztül terheli.

4 típusú - GSM alapszolgáltatás (továbbiakban GSM alap):

A telepített riasztórendszer mellett egy GSM kommunikátor kerül telepítésre, melynek segítségével megvalósul a GSM átjelzés. A jelzések továbbítása a távfelügyeleti központra kizárólag GSM kommunikációval történik, melyekre a diszpécserek végrehajtják a megfelelő intézkedéseket. A jelzések átvitele GSM forgalmat generál, melynek díja az Előfizetőt terheli.

5 típusú - GSM plusz kapcsolt vonalas szolgáltatás (továbbiakban GSM plusz):

A kapcsolt vonalas kommunikációra alkalmas riasztórendszer mellett egy GSM kommunikátor kerül telepítésre. A jelzéseket a rendszer elsődlegesen kapcsolt vonalon továbbítja, a GSM pedig a kapcsolt vonal hibája esetén másodlagos jelzési lehetőséget biztosít. Vonalfeszültség-figyelés révén a GSM kommunikátor azonnal érzékeli a kapcsolt vonal hibáját, és GSM átvitelen keresztül azonnal szimulált vonalat biztosít a riasztóközpontnak. Amennyiben a riasztóközpont bármely ok miatt kommunikációt indít, az már GSM útvonalon keresztül érkezik be a távfelügyeletre. A kapcsoltvonalon történő átjelzés a távbeszélő vonalon, míg az esetleges GSM átjelzés a SIM kártyán generál távbeszélő forgalmat. Mindkét esetben ezeknek együttes díja az Előfizetőt terheli.

6 típusú - GPRS szolgáltatás:

Bármely telefonos kommunikátorral rendelkező riasztóközpont bekötését lehetővé téve az IP alapú távfelügyelet biztosítását, mobil internet hálózaton keresztül. Az eszköz működéséhez szükséges telemetria kártyát a Szolgáltató biztosítja. A SIM kártya havi díja az előfizetői díjba kerül beépítésre.

Személy-, és vagyonvédelmi rendszer

A távfelügyelt objektumban kiépített riasztó rendszer. Elemei: érzékelők, hálózat, programozható kommunikátoros riasztóközpont, kezelőegység, hang-, és fényjelző berendezés, átjelző berendezés.

Távfelügyeleti központ

Diszpécser vagy távfelügyeleti fogadóközpont, ahová beérkeznek a digitálisan kódolt információk.

Riasztás jelzés

Az egyes érzékelők által generált digitális riasztójelzések eljuttatása a távfelügyeleti központba, illetve külön megállapodás alapján más - Előfizető által megjelölt - felügyeletre való eljuttatása.

Biztonsági intézkedés késleltetés

Amennyiben kezelői hiba miatt következett be riasztás, s azt 30 (harminc) másodpercen belül helyes kezeléssel Előfizető megszünteti, és ezt a helyi riasztóközpont nyitás, vagy riasztás utáni első nyitás jelzéseként a Szolgáltató távfelügyeleti központja felé továbbítja, a riasztás nem minősül éles riasztásnak, ezért azt nem követi Szolgáltató részéről semmilyen intézkedés.

Kivonuló szolgálat

Riasztás esetén a 2005. CXIII. Törvényben meghatározott jogosultságokkal és engedéllyel rendelkező személy-, és vagyonőr személyzet helyszínre küldése a személyi- és vagyoni károk mérséklésének, illetve elhárításának céljából. A szolgálat tagjai lehetőség szerint, testkamerával felszereltek, amellyel kép- és hangfelvételt is készíthetnek.

Rendőrségi intézkedés

A 2005. évi CXIII. törvényben foglaltak alapján bűncselekmény észlelése esetén az intézkedésre jogosult rendőrhatalóság értesítése.

A Penta-Net Kft. és az Előfizető között létrejött külön megállapodás alapján az intézkedésre jogosult rendőrhatalóság értesítése az Előfizető külön igényei szerint úgy, hogy egy esetleges téves riasztás miatt történt rendőrségi intézkedés költségének teljes összegét az Előfizető fizeti.

II. A SZOLGÁLTATÁS ISMERTETÉSE

1. A szolgáltatás igénybevételének feltételei és korlátai

Az Előfizető rendelkezzen a távfelügyeleti központtal kommunikálni tudó, minősített eszközökből felépített elektronikus védelmet biztosító helyi riasztó rendszerrel. A helyi riasztó rendszer megeremelésének érdekében Szolgáltató a VIII. pont szerint közreműködik.

Amennyiben a közcélú távbeszélő állomás előfizetője nem azonos jelen szerződésben körülírt szolgáltatás Előfizetőjével, és a közcélú távbeszélő állomás előfizetője olyan változásokat eszközöl előfizetésében, melyek a jelzések eljuttatását lehetetlenné teszik, vagy késleltetik, Szolgáltató ezen változásokból eredő károkért nem vállal felelősséget.

A GSM szolgáltatások esetében a fent említetteken kívül szükséges még egy GSM kommunikátor egység is. Amennyiben a GSM kommunikátor egységhez szükséges SIM kártyát az Előfizető biztosítja, a felcsatlakoztatás előtt minden esetben szükséges a hívószám közlése a Szolgáltatóval. Bizonyos hívószámoknál előfordulhat, hogy azok nem alkalmasak a távfelügyelethez történő átjelzéshez, és a felcsatlakoztatás csak a mobiltelefonszám megváltoztatása után lehetséges.

ISDN előfizetőnél abban az esetben nyújtható kapcsolt vonalas szolgáltatás, ha az ISDN végpontra csatlakoztatott berendezésnek van szabad analóg hozzáférése pontja.

Iker és RLL (fix telepítésű rádiós távbeszélő) telefonállomás esetén a szolgáltatás nem nyújtható.

A GSM és Rádiós szolgáltatás megfelelő térorterő hiányában nem nyújtható.

A személy és vagyonőri és/vagy hatósági intézkedések vállalása területileg korlátozott, mely a Penta-Net Kft. és az intézkedést végrehajtók (kivonuló szolgálat vagy rendőrség) közötti megállapodások függvénye.

Penta-Net Kft. Általános Szerződési Feltételek:

2. A szolgáltatás gyakorlati működése

2.1 A távfelügyeleti központ által fogadott jelzések

Riasztó központok által küldött jelzések

- **Betörésjelzés:** a védendő ingatlanba való illetéktelen behatolás esetén a rendszer a távfelügyeleti központba riasztás jelzést továbbít.
- **Zónakövetés:** arra alkalmas riasztóközpont esetén azonosítani lehet a behatolás helyét, követni az elkövető mozgását. A rendszer zónánkénti felbontásban azonosítja a jelzéseket. Zónakövetéskor sorozatriasztásról van szó, ilyenkor a helyi riasztó a tűpistolát és az esemény lefolyásától függően adott időn belül egy csomagban, ezen túl újbóli híváskezdemenyvezéssel küldi el a jelzéseket.
- **Tűzjelzés:** az ügyeleti központ az előfizetőnél telepített megfelelő érzékelők segítségével képes tűzjelzések fogadására is.
- **Támadásjelzés:** amennyiben az Előfizetőt támadás éri, lehetőség van támadásjelzésre, nem élesített riasztó rendszer esetén is (emberi élet védelme), a nap 24 órájában. Ebben az esetben a biztonsági intézkedés késleltetés nem működik.
- **Nyitás-zárásjelzés:** a helyi riasztóközpont be- és kikapcsolásának jelzései, melyek a kezelői kódok azonosításához rendelve érkeznek. Egy riasztó több különböző, hatásában egyenértékű (akár különböző értékű) kóddal kezelhető (riasztóközponttól függően).
- **Kényszerített kikapcsolás:** a nyitásjelzés olyan speciális formája, amelyből a diszpécser látja, hogy a behatolás és támadásjelző rendszer (riasztó) kikapcsolása kényszerítés hatására történt. Ebben az esetben a biztonsági intézkedés késleltetés nem működik.
- **Szabotázzjelzés:** a helyi riasztó kikapcsolás állapotában is működik, jelzi a helyi riasztóközpont, illetve a hozzá kapcsolódó eszközök rongálását (A hangjelző berendezés (sziréna) saját akkumulátorral rendelkezik, így a sziréna vezetékének elvágása esetén is megszólal).
- **Állapotjelzés:** segítségével az ügyelet tudomást szerez az esetleges műszaki problémákról (hálózati feszültség kimaradás, akkumulátor állapot, merülése).
- **Tesztjelzés** (kapcsolt vonalon küldött): a helyi riasztó által rendszeresen – általában 24 óránként – küldött jelzés, amely a helyi rendszer működését ellenőrzi. A tesztjelzést a Szolgáltató műszaki jelzéseként fogadja, annak elmaradását nem követi kivonulás. A Szolgáltató a tesztjelzés elmaradására a XI.1/D pontban rögzített intézkedési rendet alkalmazza.
- **AC hiba:** a riasztóközpont (tűpistolától függően) a 230V-os hálózat kimaradásáról jelzést küld a Diszpécser központba, melyről a jelzés beérkezését követő 60 percet követően a Diszpécser központ értesíti az előfizetőt. Amennyiben 60 percen belül a hálózat helyreáll, Előfizető nem kap értesítést.
- **Autonóm tűzjelző rendszerek jelzései**
 - Automatikusan tűzérzékelés: füstérzékelőtől, illetve hőérzékelőtől érkező tűzriasztás.
 - Manuális jelzés fogadás: füst, vagy tűz érzékelése esetén, lehetőség van meghatározott helyekre felszerelt „házi” jelzésadóról tűzriasztás indítására.
 - Előjelzés: (előriasztás/figyelmeztetés) tűzjelző rendszerrel füstérzékelők szennyeződés vagy magas füstkoncentráció hatására figyelmeztető jelzést képesek küldeni. Oltásvezérlő rendszerrel a tűzjelzés beérkezését követően, az oltás megkezdése előtt jelzés hívja fel a figyelmet a helység elhagyására.

· Tesztjelzés (kapcsoltvonalon küldött): a helyi riasztó által rendszeresen – általában 24 óránként – küldött jelzés, amely a helyi rendszer működését ellenőrzi. A tesztjelzést a Szolgáltató műszaki jelzésként fogadja, annak elmaradását nem követi kivonulás. A Szolgáltató a tesztjelzés elmaradására a XI.1/D pontban rögzített intézkedési rendet alkalmazza.

· Technikai jelzések: rendszhiba, belső kommunikációs hiba, tápellátás kimaradás, érzékelők lekapcsolása, hangjelzők kikapcsolása esetén a rendszer által küldött jelzések.

· Öltásindítás: a tűzjelzés beérkezése és az előfigyelmeztetés elhangzása után az automatikus öltőrendszer tűz öltásának megkezdésekor generált jelzés

Szolgáltatás kategóriák:

Alapszolgáltatás,

Az Előfizető igénye esetén az alapszolgáltatás kiegészülhet a választott többlétszolgáltatással.

2.2 Alapszolgáltatás

Az alapszolgáltatás magában foglalja a behatolás és támadásjelző rendszerek által generált, behatolás, támadás, és tűzjelzések, és a riasztó műszaki állapotát ellenőrző jelzések kapcsolt vonalon, rádió frekvencián, GSM-en illetve GPRS-en történő fogadását a távfelügyeleti központba.

Meghatározott szolgáltatás-csomagok igénybevétele esetén:

· az Előfizető által megjelölt személy(ek) /szervezet(ek) közül jelzés fogadásakor 1 értesítendő értesítése ;

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

Külön megrendelt tűzvédelmi szolgáltatás esetén az alapszolgáltatás magában foglalja az automatikus tűzjelző rendszerek jelzéseinek továbbítását a Penta-Net Kft. Diszpécser szolgálatához és/vagy szerződés szerint az illetékes Katasztrófavédelmi Hatósághoz, valamint az Előfizető által megjelölt személy(ek)/szervezet(ek) közül jelzés fogadásakor 1 értesítendő 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 keretekben meghatározottak szerint járnak el a helyszínen.

· Rendőrségi intézkedés kérése;

Betörés, szabotázs és támadásjelzés esetén a területi illetékes rendőrkapitányság értesítése, rendőrségi intézkedés igénylése az Előfizető költségére.

Az esetleges téves riasztás költségét a rendőrség a Szolgáltató részére kiküldött csekk vagy számlán szereplő összeg tartalmaz, amit az Előfizető (a rendőrség téves riasztás esetére megállapított kivonulási díj alapján) köteles a Szolgáltatónak kifizetni.

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

Egyes riasztók több különböző, hatásában egyenértékű kóddal kezelhetők. A jelzéseket havonta a műszaki központ legyűjti, és elektronikus formában, (600,- Ft + ÁFA / 30 nap díj ellenében) az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

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

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

Plusz értesítendő: az alapszolgáltatáshoz megadott négy értesítendő személyen felül is van lehetőség személyek/szervezetek értesítését igényelni. A plusz értesítendő száma maximum 6 fő lehet (1 értesítendő: 1 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 Előfizető előzetes írásos kérésére utólag legyűjthetők, külön díj ellenében kinyomtatathatók, melynek időbeli korlátja a 2005 évi CXXXIII. tv. vonatkozó rendelkezései, vagy az Előfizető külön kérése alapján meghatározott.

· Nyalábolt átjelzés szolgáltatás megtörténik a jelzések átvitele a távfelügyeleti központba, és e jelzések szünetlen továbbítása az Előfizető által megadott szervezet felé.

2.3 Kiegészítő szolgáltatás

· A betörésjelző eszközök telepítése, illetve meglévő helyi riasztó rendszer esetén ezek felülvizsgálata, valamint a hibajavítás kiegészítő szolgáltatásnak minősül, melyre épül az alapszolgáltatás, illetve az Előfizető igénye szerinti többlétszolgáltatás.

2.4 A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérése alapján (Üzemszünet):

Az Előfizető kérheti távfelügyeleti szolgáltatása szüneteltetését. Ezt a Penta-Net Kft. Ügyfélszolgálatára eljuttatott, az Előfizető által aláírt írásos nyilatkozatban teheti meg. A kérelemnek tartalmaznia kell az Előfizető nevét, címét, telefonszámát, valamint a szüneteltetés várható időtartamát, amely nem haladhatja meg összességében a 6 hónapot.

Az üzemszünet kezdő, illetve záró napja a levélben feltüntetett időpont, illetve a megrendelés beérkezését követő 3. munkanap. Ha az Előfizető az üzemszünet határidejének lejárta előtt máshogyan nem rendelkezik, a szolgáltatás eredeti állapota visszaállításra kerül.

Az üzemszünet díját a védelmi szolgáltatás típusa határozza meg, általánosan 1 000.-Ft + ÁFA/hó/objektum.

Az objektumban lévő 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 Előfizető telefonszámláján, azok megfizetése Előfizetőt terheli. Amennyiben erre igény van külön díj ellenében a behatolás jelző rendszereket az üzemszünet idejére a Penta-Net Kft.-vel szerződéses kapcsolatban álló technikai szerelő, telepítő vállalkozás átprogramozza annak érdekében, hogy a riasztóközpont ne generáljon feleslegesen hívásokat.

Az átprogramozás költsége a kétszeri kiszállás és a programozás munkadíját tartalmazza, megfizetése az Előfizetőt terheli.

Ha a rendszer idegen telepítésű - azaz a rendszert Szolgáltató távfelügyeleti központjára nem a Szolgáltató vagy alvállalkozója programozza fel - akkor a leprogramozás elvégzéséről az Előfizetőnek kell intézkednie. A már aktív szüneteltetés paraméterein a fent leírt módon változtathat az Előfizető, de mindenképpen az aktuális időpontok előtt legalább 3 munkanappal előre kell jeleznie.

III. A KIVONULÓ SZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE ÉS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

1. A kivonuló szolgálat a védett objektumból érkező, a távfelügyeleti központ által regisztrált jelzés alapján, a jelzésnek a távfelügyeleti központba történő beérkezésétől, illetve az azt növelő biztonsági

intézkedés késleltetéstől számított maximum 30 másodpercen belül az objektumba történő kivonulását megkezdji. A kivonuló szolgálat az objektumhoz való érkezésének és távozásának ténye és pontos időpontja, valamint az ott tapasztaltak, és az arra tett intézkedések a diszpécser központban telepített audio-video eszközökön kerülnek rögzítésre.

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

A jogosult az objektumban tartózkodók esetében, annak igazolására a riasztás lemondó kék szolgálat, melyet a diszpécser központnak kell telefonon bemandani. A diszpécser központ ennek megfelelően ad utasítást a kivonuló szolgálatnak.

Amennyiben a kivonuló szolgálat a kár megelőzésére, illetve elhárítására szolgálati intézkedéseit a helyszínen fennálló ok miatt nem képes ellátni, úgy a helyszíni biztonsági szempontról megfelelő átadásáig biztosítja azt.

3. Amennyiben a kivonuló szolgálat rendkívüli eseményre (pl. bűncselekmény, tűz, stb.) utaló körülményt a helyszínen nem állapít meg, vizsgálja az Előfizető, illetve annak értesített képviselője jelenlétében a riasztás okát és körülményeit. Az Előfizető telefonon jelezheti, hogy sem ő, sem képviselője a helyszínen nem kíván megjelenni, ebben az esetben a kivonuló szolgálat a vizsgálat után visszatér a központba.

A vizsgálat eredményeit írásos formában rögzíti és az abban foglaltakról az Előfizetőt - kérésre esetén - tájékoztatja.

Indokolatlan kivonulás minden olyan kivonulás, ami mögött nem áll bűncselekmény, illetve annak kísérlete, továbbá a műszaki hiba folytán generált kivonulás, kivéve, ha az Előfizető az első műszaki okból bekövetkezett téves riasztás után intézkedést tesz a hiba elhárítására, illetve, ha a telepített rendszer még garanciális, és a problémát jelezte a telepítőnek.

Amennyiben a riasztást követően Előfizető 1 percen belül a *Biztonsági intézkedés-késleltetés* című szóalt megfogalmazott módon a riasztást megszünteti, a riasztás nem minősül éles riasztásnak, ezért azt semmilyen intézkedés nem követi. Ezen felül Előfizető jogosult a riasztást annak bekövetkeztét követő 3 percen belül lemondó kóddal lemondani.

Ebben az esetben a Szolgáltató nem számítja fel az indokolatlan kivonulási díját. Amennyiben az Előfizető a megadott határidőn túl mondja le a riasztást, a Szolgáltató jogosult az indokolatlan kivonulás díját kiszámlázni.

4. Jelen fejezet 1.- 2. pontjaiban foglalt intézkedések díja a kivonuló szolgálat helyszínre érkezését követő 30 perc leteltéig az alapszolgáltatás díjában benne foglaltatik. Az indokolatlan kivonulás díját az alapszolgáltatás díja nem tartalmazza. Ezt meghaladóan a Szolgáltató jogosult helyszíni előérős felügyeleti díjat felszámolni, amelynek számítási alapja minden megkezdett 60 perc. A díjat a Szolgáltató székhelyén kifüggesztett és a Szolgáltató web oldalán megtalálható mindenkori érvényes díjtáblázat tartalmazza.

5. A III/3. pont első bekezdésében foglalt körülmények fennállása esetén, amennyiben az Előfizető, illetve a megjelölt képviselője a diszpécserközponton keresztül azt kéri, a kivonuló szolgálat a kármentesítésétől számított maximum 1 órán keresztül az objektumnál várakozik. Ha az Előfizető vagy annak megjelölt képviselője a helyszíni őrzést nem kéri, illetve a megadott telefonszámokon nem elérhetőek, a kivonuló szolgálat a helyszínről levonul.

A levonulást követően Szolgáltató a védett objektumban - külső ellenőrzéssel nem megállapítható módon - okozott károkért nem vállal felelősséget.

6. Előfizetőnek, illetve megjelölt képviselőjének a III/2 pontban leírt intézkedések sikeres lefolytatása érdekében minden vendég objektumról és annak speciális körülményeiről birtokában lévő - a szolgáltatás ellátásához szükséges adatot és információt a szerződést kiegészítő - adatlapon rögzíteni kell.

Az Előfizető által nyújtott, nem a valóságnak megfelelő adatszolgáltatásból, valamint az ebben a körben a szolgáltatás nyújtásának idején bekövetkező változásoknak nem a szerződésben foglalt módon történő bejelentéséből eredő károkért és költségekért az Előfizető köteles helytállni.

IV. A RENDŐRSÉGI ÉRTEŚITÉSE IGÉNYBE VÉTELÉNEK FELTÉTELEI

1. Szolgáltató a rendőrségi szervek speciális működési feltételeit figyelembe véve nyújtja Előfizető számára ezt a szolgáltatást. A területileg illetékes Rendőrkapitányság értesítése a védett objektumból a távfelügyeleti központ által regisztrált jelzés alapján, a jelzés a Távfelügyeleti központba történő beérkezését követően az Előfizető külön kérése, illetve bűncselekmény észlelését követően történik.

2. A jelzés alapján a szolgálatot ellátó rendőrségi ügyeletes az érintett rendőrkapitányság illetékességi területén a szolgálatot teljesítő állományt - figyelemmel a szolgálati feladatok fontosságai sorrendjére - a legrovidebb időn belül a helyszínre küldi, ahol a rendőrt az érvényben lévő utasításoknak megfelelően jár el.

3. Tekintettel a rendőri feladatok sajátosságaira, valamint a rendkívüli eseményekre, amennyiben az Előfizető amiatt szenved kárt, mert riasztás esetén a rendőrség nem képes intézkedésre – a szolgálati feladatok fontossági sorrendje miatt -, illetve amikor a rendőrség – akár mulasztás folytán – értesítés ellenére nem intézkedik, Szolgáltató polgárgoji felelősséget nem vállal.

4. Amennyiben a rendőrség rendkívüli eseményre (pl. bűncselekmény, tűz, stb.) utaló körülményt a helyszínen nem állapít meg, vizsgálja az Előfizető, illetve annak értesített képviselője jelenlétében vagy távollétében a riasztás okát és körülményeit.

Indokolatlan kivonulás esetén, Szolgáltató jogosult az Előfizető felé kivonulásonként a rendőrség által megállapított és a Szolgáltató felé kiszámlázott kivonulási díjat továbbszámlázni. Amennyiben a riasztást (pl. lemondás miatt) semmilyen rendőri intézkedés nem követi, úgy a Szolgáltató nem számítja fel az indokolatlan kivonulási díját. Amennyiben az Előfizető úgy mondja le a riasztást, hogy a rendőrség már a helyszínre érkezik, a Szolgáltató jogosult az indokolatlan kivonulási díjat kiszámlázni.

V. DÍJAK

Az Előfizető megrendelésétől függően a szolgáltatásért az alábbi díjakat fizeti:

- Szolgáltatási csomag díja (alapszolgáltatások),

- Különszolgáltatás díja (Telepítési, javítási díj, mely árajánlatban és a telepítéskor kerül végeleges meghatározásra, és amely a Penta-Net Kft.-vel szerződéses kapcsolatban álló technikai szerelő, telepítő vállalkozások részére fizetendő.)

- Egység díjak

Az érvényes díjakat a Szolgáltató székhelyén kifüggesztett és a www.pentanet.hu web oldalon megtalálható mindenkori érvényes díjtáblázat tartalmazza.

A díj emelése évente egyszer lehet esedékes és a Szolgáltató írásbeli ajánlása alapján történhet meg. Amennyiben Előfizető figyelmen kívül hagyja a Szolgáltató ez irányú megkeresését, akkor azzal hozzájárul a módosítás elfogadásához.

A Szolgáltató a díjváltozásról annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal tájékoztatja az Előfizetőket.

VI. FIZETÉSI FELTÉTELEK

Fizetési mód

A díjak fizetése számla ellenében készpénzben, vagy banki átutalással, 8 napos határidővel történhet. Előfizetőnek lehetősége van, hogy a szolgáltatási díjfizetés tekintetében negyedéves, féléves, vagy éves fizetési gyakoriságot válasszon.

A szolgáltatás igénybevételekor a Szolgáltató a fizetési gyakoriságot automatikusan negyedéves, előre történő fizetésre határozza meg, ettől való eltérést Előfizető a szolgáltatási szerződés megkötésekor kérhet.

A szolgáltatásért fizetendő díjak a tárgy negyedév, első hónapja 10 napjáig kiállított számlán kerülnek elszámolásra. A Szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontja szerinti tört negyedévi teljesítést a távfelügyeleti szerződés megkötésekor készpénzben, vagy banki átutalással kerül elszámolásra. A szolgáltatás teljesítésének időpontja a számlázott szolgáltatási időszak számlán feltüntetett időpontja. Az indokolatlan kivonulás költségei az eseményt követő 8 munkanapon belül kerül kiszámlázásra. Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőig köteles a díjakat megfizetni. Szolgáltató számláját papír alapon állítja elő, de elektronikus formában továbbítja az Előfizető részére, aki vállalja, hogy azt kinyomtatja. A hatályos jogszabályok szerint a számla aláírás és pecsét nélkül is hiteles.

Késedelmes fizetés

Késedelmes fizetés esetén késedelmi kamat felszámítására illetve szolgáltatás korlátozására kerülhet sor.

Számlareklamáció

A számlázással kapcsolatos reklamációt a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül tehet az Előfizető személyesen vagy írásban. A beadott reklamáció kivizsgálási határideje maximum 30 nap, melynek eredményéről az Előfizető írásos értesítést kap.

Reklamáció, illetve panasz esetén az Előfizető (előzetesen egyeztetett időpontban), együttműködik a Szolgáltatóval és biztosítja a helyszíni vizsgálat lehetőségét.

VII. AJÁNLATKÉRÉS

A szolgáltatási vagy a telepítési vállalkozási szerződéskötés előtt Ajánlatkérő lap kerül kitöltésre. Az Ajánlatkérő lap tartalmazza az Előfizető nevét, az őrizendő objektum címét, kapcsolattartó nevét, telefonszámát, értesítési címet, az objektumban meglévő személy-, és vagyonvédelmi rendszer esetén a telepítő nevét, címét, telefonszámát, kapcsolattartóját, az objektum jellegét, a védendő helyiségek számát, és nyilatkozatait arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatás igénybevételére megfelelő jogosultsággal rendelkezik.

Amennyiben a leendő Előfizetőt érdekli a szolgáltatás, az ajánlatkérőlap kitöltése után a Szolgáltató kapcsolattartója időpontot egyeztet a leendő Előfizetővel egy esetleges helyszíni felmérésre, felülvizsgálatra vonatkozóan. Ezzel párhuzamosan tájékoztatja a leendő Előfizetőt az ügyében eljáró alvállalkozó elérhetőségi módjáról.

VIII. A TELEPÍTÉS MEGRENDELÉSE, A TELEPÍTÉSI VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE, MEGLÉVŐ, MÁS ÁLTAL TELEPÍTETT RENDSZER FELÜLVIZSGÁLATA

1. Ha a leendő Előfizető rendelkezik meglévő, más által telepített riasztórendszerrel, a Szolgáltató képviselője a leendő Előfizető ajánlatkérelmétől számított 5 munkanapon belül a leendő Előfizetővel történt előzetes egyeztetés alapján helyszíni felmérést, illetve felülvizsgálatot végez. A Szolgáltató a felmérés, felülvizsgálat eredménye ismeretében a leendő Előfizető részére szerződéses ajánlatot tesz. Ha a felmérés alapján a leendő Előfizetőnél további munka elvégzése szükséges, az erre kiadott és Előfizető által elfogadott ajánlat alapján végezhető el. Az ajánlat 30 napig érvényes. Ha a leendő Előfizető igénye a felmérés alapján nem megoldható, a Szolgáltató közli ennek tényét, illetve, hogy várhatóan milyen feltételek esetén és mely időponttól tudja vállalni a szolgáltatás nyújtását.

2. Ha a védendő objektumban még nincs telepített személy és vagyonvédelmi rendszer, akkor a leendő Előfizető megrendelési igényének megfelelően a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló telepítő vállalkozás vállalja előzetes értesítés alapján a telepítés elvégzését. A személy és vagyonvédelmi rendszer tervezése a leendő Előfizető által a felméréskor adott információk alapján készül. A leendő Előfizetőnek lehetősége 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 eredő költségek az Előfizetőt terhelik. A telepítés során a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló telepítő vállalkozás a leendő Előfizetőt betanítja a rendszer használatára, átadja a használati utasítást, elvégzik a közös tesztelést.

3. Az Előfizetőnek lehetősége van saját telepítőjével a helyi riasztórendszer installálására és a diszpécserközpontra történő felprogramozására. Ebben az esetben a Szolgáltató a rendszer felprogramozásakor beküldött és tesztelt jelzések fogadására és a jelzésekre történő intézkedésre vállal felelősséget.

Amennyiben a leendő Előfizetőt kivonuló szolgálatot is igénybe vesz a szolgáltatáshoz, a Szolgáltató – a telepítéskor egyeztetett időpontban - felméri az objektum környezetét, a lehetőségek megközelítési útvonalakat. Ez alkalommal a leendő Előfizetőt tájékoztatják arról, hogy mely cég, milyen ismertetőjegyek alapján, milyen jogosultságokkal, milyen intézkedési lehetőségekkel fog megjelenni szükség esetén.

A szolgáltatás technikai feltételeinek megvalósulását követően a szolgáltatás nyújtásának további feltételei megegyeznek a *II. fejezetben* leírtakkal.

IX. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE

Az Előfizetői szolgáltatási szerződés 2 példányban kerül kitöltésre (1 példány az Előfizetőé, 1 példány a Szolgáltatóé).

A szolgáltatási szerződés részét képezik az alábbi mellékletek:

1. A rendszerre vonatkozó technikai és egyéb információkat, valamint a jelszót tartalmazó adatlap

2. Általános Szerződéses Feltételek

A Szolgáltató a rendszerre történő csatlakozáskor, de legkésőbb a szerződés megkötésekor felkéri az Előfizetőt, a jelszó meghatározására a riasztás lemondásának valamint a felügyelet működésével kapcsolatos ügyintézésére. A szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontja a fentiekben felsorolt dokumentumok szolgáltatóhoz történő beérkezését követően maximum 2 munkanap, amennyiben a riasztórendszer üzemképes az Előfizetőnél. Ezt megelőzően - a távfelügyeletre való felcsatlakozást követően azonnal - Szolgáltató figyeli a beérkező jelzéseket és megteszi a szükséges intézkedéseket azzal a feltétellel, hogy a szolgáltatás fentiekben megjelölt kezdő időpontjáig kártérítési felelősséget nem vállal.

X. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

1. Szerződés Előfizető általi módosítása:

Szerződésmódosítást az Előfizető csak írásban kérhet. Ezen igényét legalább 5 munkanappal előre a Szolgáltató felé jeleznie kell. Ha szerződéskötéskor az Előfizető többszörös szolgáltatást nem igényelt, a módosítás során ezek igénybevétele általában csak a személy és vagyonvédelmi rendszer programozása, illetve egyéb kiépítés elvégzése után lehetséges, melynek költségei Előfizetőt terhelik. Amennyiben a Szolgáltató a szerződésmódosítást nem fogadja el, a szolgáltatást a felek között érvényben lévő szerződés szerinti változatlan formában nyújtja továbbra is.

2. Szerződés módosítása a Szolgáltató által:

A Szerződés Szolgáltató általi módosítása csak közös megegyezéssel történhet. A módosítás előtt legalább 30 nappal az Előfizetőt a Szolgáltató írásban köteles tájékoztatni a módosítási szándékról és magáról a módosításról. Amennyiben Előfizető az értesítésben megjelölt időpontig, de legkésőbb a Szerződés módosításának tervezett időpontjáig írásban nem tiltakozik, úgy Szolgáltató azt elfogadottnak tekintti.

Kézbesítettnek tekintendő a tértivevénnyel megküldött értesítés akkor is, ha az a kézbesített követően 'nem kereste', vagy az 'átvételt megtagadta' jelzéssel érkezik vissza, valamint a számlával kiküldött tájékoztatás, illetve az elektronikus úton megküldött értesítés (korábban már használatban lévő e-mail címre, akkor is, ha az „nem olvasta” vagy „levelet törölték” igazolás érkezik vissza). Az Előfizető felelőssége, hogy Szolgáltatót tájékoztassa adatváltozása esetén.

Amennyiben a szolgáltatási jogviszony lényeges tartalmi elemei a Szolgáltató felügyeleti szervének határozata; a szolgáltatáshoz kapcsolódó jogszabályváltozás folytán vagy műszaki okból (pl. a hálózat jellegének megváltozása) módosulnak, az Előfizetőt írásban (postai úton, tértivevénnyel vagy elektronikus levelezésen keresztül) értesíteni kell, ezzel egyidejűleg a szolgáltatás a módosított tartalommal folyik tovább.

3. Ha a szerződés módosítása közös megegyezéssel nem jön létre (Előfizető írásban jelzi, hogy nem fogadja el a módosítást), a Szolgáltatót Szerződést az Előfizető írásos bejelentésének beérkezésétől számított 30 nappal megszünteti kell tekinteni, kivételt képez a jelen Általános Szerződési Feltételek 5. pontjában rögzített, a díjemelésre vonatkozó felmondás, ahol az 5. pontban meghatározott felmondási határidők az irányadók.

4. A szerződés megszűnése:

- felmondás esetén.

- X/3. pontban foglaltak szerint

5. A szerződés felmondása

Előfizető részéről:

Előfizető szolgáltatási szerződést a hűségidő lejártát követően, bármikor 30 napos határidővel írásban felmondhatja.

Felmondás esetén a szerződés a 30 napos felmondási idő elteltével szűnik meg.

Amennyiben az Előfizető az V. pontban hivatkozott díjemlést nem fogadja el, a díjemelésről szóló értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül a Szolgáltatási szerződést a díjemelés hatálybalépésének napjával írásban felmondhatja. A felmondást elektronikus és/vagy postai úton, tértivevényes küldeményként vagy személyesen írásos formában kell eljuttatni a Szolgáltató által kiállított elérhetőségek valamelyikére.

Szolgáltató felszólítást követően azonnali hatállyal jogosult a szerződést felmondani:

- az Előfizető részéről 30 napot meghaladó díjtartozás;

- szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevétele;

- szolgáltatás igénybevételét elősegítő fizikai eszközök nem rendeltetésszerű használat, megrongálása;

- a rendőrség részéről érkezett megkeresés, igény esetén

Egyéb esetben a felmondási idő 30 nap.

XI. A SZERZŐDŐ FELEK JOGAI, KÖTELEZETTSÉGEI

1. A szolgáltatásért való felelősség

Szolgáltató vállalja, hogy hibabejelentéstől számított 72 órán belül megkezdje a hiba elhárítását és törekszik arra, hogy a szolgáltatás mielőbb helyreálljon.

A) A kapcsolt vonalas, rádiós, GSM és GPRS rendszer esetén a Szolgáltató a távfelügyeleti központba beérkezett és regisztrált jelzéseknek megfelelő intézkedések elmulasztásából származó következményekért szolgáltatási felelősségbiztosításán keresztül vállal felelősséget, kivéve, ha mindez elháríthatatlan külső ok miatt következett be.

Hibaelhárítás esetén a közvetített szolgáltatásokat nyújtó társaság(ok) hibaelhárítási idejére a Szolgáltató nem vállal kártérítési felelősséget.

B) A kapcsolt vonalas, rádiós, GSM és GPRS rendszer esetén a Szolgáltató a tesztlejek beérkezését regisztrálja és figyeli, azok elmaradásáról Előfizetőt az előre megadott értesítési telefonszámok valamelyikén, a tesztlejek elmaradását követő 72 órán belül értesíti, úgy hogy az értesítést az Előfizető elérhetősége esetén, sms-ben küldi el, ezt követően az értesítés átadottnak tekintendő.

A tesztlejek elmaradás nem minősül riasztásnak, ezért Szolgáltató kivonulásos szolgáltatás esetében sem indítja a helyszínrre a járőr szolgálatot. Nem tartozik felelősséggel a Szolgáltató az értesítés elmulasztásáért abban az esetben, ha Előfizető helyi riasztó rendszerre egyáltalán nem, illetve rendszerentlenül kommunikálta a tesztlejzések, Szolgáltatót ebben az esetben jogosult a tesztlejek figyelésének felfüggesztésére is.

C) Előfizető felelőssége a Szolgáltatási szerződés írásban történő felmondása. Nem minősül a szolgáltatás felmondásának - így Előfizető nem mentesül a szolgáltatási díj megfizetésének felelőssége alól - ha, Előfizető tulajdonában lévő vezetékes távbeszélő vonalak leszerelése (lemondása) vagy bármilyen korlátozása, Előfizető tulajdonában lévő - a GSM szolgáltatáshoz szükséges - SIM kártya leszerelése (lemondása) vagy korlátozása, Előfizető tulajdonában lévő helyi riasztórendszer kommunikációjának szüneteltetése, leprogramozása vagy korlátozása esetén.

D) Szolgáltató felelőssége, a szerződés megszűnéséig, a szolgáltatás igénybevételek biztosítása. Szolgáltató a Szolgáltatási szerződés írásos felmondásáig biztosítja a műszaki és emberi kapacitásokat Előfizető részére, függetlenül attól, hogy az Előfizető helyi rendszeréből egyáltalán nem vagy rendszerentlenül érkezik be jelzés. Így a szolgáltatási díj a teljes felmondási időre vonatkozik, illetve a riasztórendszer leprogramozásának időpontjáig, amennyiben az a felmondási időn túl történik Előfizető hibájából.

E) Tűzjelzés esetén a Szolgáltató felelőssége a beérkezett jelzés továbbításának elmaradására korlátozódik.

F) Előfizető tartozik felelősséggel - a nem a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő - indokolatlan kivonulás esetén a tűzoltósági intézkedések megtérítése ügyében.

2. A szolgáltatásért való kártérítési felelősség

A Szolgáltató csak - a bizonyíthatóan a szolgáltatásával összefüggő, neki felróható - az Előfizetőt ért dologi károkért tartozik felelősséggel és kártérítéssel a Szolgáltató szolgáltatási felelősségbiztosításában meghatározott maximál kártérítési értékhatárig. Ilyen, dologi káresemény bekövetkezése után az Előfizető 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 értéken kap kártérítést a Szolgáltatónak szolgáltatási felelősségbiztosítása fedezetet nyújtó biztosítótól, a meghatározott maximál kártérítési értékhatárig, vagy a saját biztosítása - lakás/vagyonbiztosítás, betöréses lopás és rablás kockázattal kiegészítve, amennyiben rendelkezik ilyenrel - alapján rendelzi a kárt.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a következőkre: Az Előfizető ugyanarra a vagyontárgyra nem igényelhet két helyről kártérítést, ugyanis ez jogszabályba ütközik (jogalap nélküli gazdagodás). Ez nem zárja ki azt, hogy a kár egy részét az Előfizető a saját biztosítójával téríteti és a másik a saját biztosítással meg nem térült részét pedig a Szolgáltatóval, illetve annak felelősségbiztosítási fedezetet nyújtó biztosítójával téríteti meg a meghatározott maximál

kártérítési értékhatárig. Tűzjelzés esetén a Szolgáltató felelőssége 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.

Amennyiben Előfizető amiatt szenved kárt, mert riasztás esetén a rendőrség nem képes intézkedésre (a szolgálati feladatok fontossági sorrendje miatt), illetve amikor a rendőrség – akár mulasztás folytán – értesítés ellenére nem intézkedik. Amennyiben az Előfizető nem biztosította a kivonuló járőr részére az objektumhoz tartozó (azt körülvevő) terület átjárhatóságát, így az objektum szükséges biztonsági ellenőrzését a kivonuló járőr nem tudja végrehajtani.

Amennyiben az Előfizető kárigénye meghaladja a Szolgáltató által vállalt maximált kártérítési összeget, a vállalt maximum összeg feletti részre.

Amennyiben az Előfizető elmulasztja a Szolgáltató irányában a káresettel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettséget. Amennyiben az Előfizető elmulasztja a Szolgáltató irányában a berendezés biztonságos működésének hibájával kapcsolatos tájékoztatási kötelezettséget.

Az elmaradt haszon és az egyéb üzemszüneti károk (termelés/szolgáltatás szüneteléséből származó, gazdasági hátrányként jelentkező károk, pl. kötbér, bírság és egyéb büntetés, jutalom, túllóra, sürgősségi felár, termelés kiesés, állásidőre kifizetett bér, többletköltség vagy egyéb veszteség stb.).

Amennyiben egy káresemény bekövetkezésekor a káresemény időszakára vonatkozó nyitás-zárás jelentések hiteltelen rögzített naplózása nem áll rendelkezésre. A Szolgáltató alapszolgáltatásai közé tartozik a nyitás-zárás jelentések fogadása, rögzítése. Ha az Előfizető letiltja a nyitás-zárás jelentések távfelügyeletét – pl. kapcsolt vonali átjelzés esetén a távbeszélő költségek növekedése miatt – és ráadásul nem biztosítja annak lehetőségét, hogy egy káreseményt követően a helyi riasztórendszer eseménytárból utólagosan kiolvashatóak legyenek a nyitás-zárási időpontok, akkor a Szolgáltató mentesül a kártérítés alól.)

Amennyiben a jelzések a távközlési szolgáltató hibájából nem jutnak el Szolgáltató által üzemeltetett távfelügyeleti központba, Szolgáltató mentesül a kártérítés alól.

Szolgáltató által bejelentett üzemszünet (a távfelügyeleti szolgáltatás szüneteltetése) alatt bekövetkezett káresemények esetén, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőt előzetesen értesítette. A nukleáris robbanás, sugárzás vagy radioaktív szennyezés következményeként létrejött károk. Az eltulajdonított, vagy károsodott vagyontárgyak eszmei értékét jelentő károk. Az Előfizető, az Előfizető engedélyével, vagy egyébként jogszerűen a védendő objektumban tartózkodók által és/vagy beelvezésével okozott károk, továbbá súlyosan gondatlanul, jogellenesen okozott károk.

Az Előfizető részére máshonnan megtérülő károk. Például az Előfizető a lakás/vagyonbiztosítási fedezetet nyújtó biztosítójához fordul, és attól kártérítést kap, akkor a Szolgáltató kártérítési kifizetése a biztosító által fizetett összegre nem terjed ki. Amennyiben az Előfizető nem rendelkezik lakás/vagyonbiztosítással, a Szolgáltató kártérítési felelőssége ebben az esetben is csak a meghatározott maximált kártérítési értékhatárig - avult értéken - terjed.

A Szolgáltató készpénz, valuta, hitelkártya, takarékbetétkönyv, takaréklevél, értékpapír, pénzhelyettesítő eszközök és értékcikkek, nemesfémek, ékszerek, drága és féldrága kövek, kézművészeti alkotások, antik tárgyak, idegen tulajdonú vagyontárgyak esetén nem vállal kártérítési felelősséget.

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívülre, előre nem látható körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények: háborús cselekmények, lázadás, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás, árvíz, természeti katasztrófa, honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedést, továbbá valamennyi olyan esemény, amelyet az általános magyar polgári joggyakorlat ilyenként említ, erre alapozva jogerős bírói döntést született, illetve erről a Magyar Köztársaság Legfelsőbb Bírósága eseti vagy elvi döntést hozott.

Az Előfizető kötelezettségei a Szolgáltató felé történő kárigény benyújtásakor

Az Előfizetőnek a - Szolgáltatónak felróható - káresemény bekövetkezése, vagy tudomására jutása után azt haladéktalanul, de legkésőbb az észleléstől számított 3 munkanapon belül írásban be kell jelentenie a Szolgáltató ügyfélszolgálatához.

A kárbejelentésnek tartalmaznia kell:

- A kárbejelentőt, illetve az Előfizető nevét, címét és telefonszámát. - A káresemény helyszínének pontos címét.

- A káresemény leírását, időpontját. A károsodott létesítmények vagy eszközök megnevezését.

- A károsodás mértékét (a megállapított vagy becsült értéket). Az esetlegesen sérült személyek nevét, adatait, a sérülés mértékét.

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

- A kárrendezéshez szükséges minden egyéb lényeges információt.

Amennyiben a káreseménnyel összefüggésben hatósági, illetve szakértői eljárás volt folyamatban, úgy az annak során hozott határozatot, szakvélemény eredeti példányát köteles az Előfizető a Szolgáltatónak bemutatni, az arról készült másolatot átadni.

A kár összezszerűségét hitelt érdemlően igazoló bizonylatokat a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátani.

A Szolgáltató kötelezettsége nem áll be, amennyiben az Előfizető a fentiekben meghatározott kárbejelentési kötelezettségét nem teljesíti és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenül válnak.

A kártérítés szabályai

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott károkat a felelősségbiztosítási fedezetét nyújtó biztosítóján keresztül forintban, a magyar jogban rögzített módon és mértékben téríti meg az Előfizetőnek.

A Szolgáltató a bekövetkezett károkat olyan arányban téríti meg, amilyen arányban a jogszabály szerinti felelőssége fennáll.

A Szolgáltató jogosult a káresemény bekövetkezésével és a kár összezszerűségével kapcsolatos azt bizonyító összes adat, okmány, dokumentáció hozzáférésehez. Az Előfizetőnek a Szolgáltatóhoz benyújtható kárigénye az esedékességtől számított egy év alatt elévül.

Az Előfizető kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége

Az Előfizető köteles a károk megelőzése és elhárítása érdekében minden elvárható intézkedést megtenni, a vonatkozó előírásokat mindenkor és maradéktalanul betartani.

A Szolgáltató maga, vagy képviselője útján jogosult a kármegelőzésre vonatkozó intézkedések végrehajtását ellenőrizni.

Ha a Szolgáltató a kármegelőzésre vonatkozó szabályok megsértését, vagy ezek betartásának sorozatos elmulasztását tapasztalja, eredménytelen felszólítás után a szerződés felbontását kezdeményezheti.

Tatabánya, 2020. szeptember 30.

3. Adatvédelem

A Penta-Net Kft elkötelezett ügyfelei és partnerei személyes adatainak védelmében. Kiemelten fontosnak tartja ügyfelei információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását. Ennek megfelelően a Penta-Net Kft a személyes adatokat bizalmasan kezeli és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja, az adatkezelési tájékoztatóban rögzítettek szerint

4. Betekintési jog Előfizetői reklamáció esetén a Szolgáltató bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintés lehetőségét kizárólag a saját személyes adatok vonatkozásában, az Előfizető vagy írásban meghatalmazott képviselője számára biztosítja.

5. Használat átengedése

Amennyiben az Előfizető bármilyen módon átengedi a személy és vagyonvédelmi rendszer használatát, a szerződésben foglaltak megtartásáért az Előfizető tartozik felelősséggel.

6. Átírás

A Szolgáltató igény esetén átírhatja a szerződést más természetes vagy jogi személyre, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező társaságra, szervezetre. Az átírás feltétele, hogy az előző és az új Előfizető közösen írásban kéri, valamint a távfelügyelet elemei (személy-, és vagyonvédelmi rendszer, átviteli út) változatlanok legyenek.

Abban az esetben, ha az új Előfizető módosítást kér az átviteli úton, és/vagy az átviteli úton, úgy ebben az esetben az értékkülönbötetet egyeztetni kell a következőképpen.

· Amennyiben a régi Előfizető személy és vagyonvédelmi rendszere változatlan, de az új Előfizető módosítást kér az átviteli útra vonatkozóan, úgy ha kapcsolt vonali átjelzés módosul GSM vagy rádiós illetve GPRS átvitelre, az új Előfizetőnek a díjkülönbötetet be kell fizetnie a Szolgáltatónak.

Amennyiben csak az Előfizető személy és vagyonvédelmi rendszerében történik módosítás, úgy a meghatározott rendszerparamétereknek megfelelően kell kategorizálni a módosított rendszert a távfelügyelet igénybevételehez.

A Szolgáltató az átírást megtagadhatja, ha az Előfizetőnek díjtartozása áll fenn vele szemben.

7. Előfizetői kapcsolat, hibabejelentés, hibaelhárítás

A Szolgáltató **ügyfélszolgálatára a 06-34/330-880 vagy 06-30/500-3039**, telefonszámon keresztül érhető el. Díjtáblázata: www.pentanet.hu

Észrevételt az Előfizető elsősorban írásban tehet.

Az eszközökben keletkező esetleges **hibákkal kapcsolatban a 06-34/330-880 vagy 06-30/500-3039** telefonszámon, továbbá a muzsaki@pentanet.hu és az info@pentanet.hu e-mail címen tehet bejelentést.

Az Előfizető a **téves riasztásait** a III/3 pontban leírtak szerint a **06-34/330-880-as** vagy a **06-30/500-3039-es** telefonszámon a **lemondó jelszó bemondataival mondhatja le**.

Az Előfizető felelőssége a hiba elhárításának lehetővé tétele, az együttműködés a hibaelhárításban. A hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban vagy ingatlanrészben biztosítania kell.

A Szolgáltató vállalja, hogy a felügyeletre kapcsolt riasztórendszerik hibája esetén a hibabejelentéstől számított 72 órán belül az ügyintéző illetve a hibaelhárítást megkezdi a vele szerződéses kapcsolatban álló szerelő- telepítő vállalkozások, külön díj ellenében.

Ha hibaelhárítást a Szolgáltatóval szerződés kapcsolatban álló szerelő- telepítő vállalkozások az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg ez az akadályoztatás el nem hárul.

Ha a Szolgáltató vagy a vele szerződés kapcsolatban álló szerelő- telepítő vállalkozás az Előfizető által bejelentett hiba elhárítása során megállapítja, hogy a hibát nem a tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, az Előfizető nem léphet fel panasszal vagy kártérítési igénnyel a távfelügyeleti szolgáltatás elmaradásáért. Reklamáció, illetve panasz esetén az Előfizető (előzetesen egyeztetett időpontban) biztosítja a helyszíni vizsgálat lehetőségét és közreműködik a vizsgálatban.

8. Adatváltozás bejelentési kötelezettség

Az Előfizető az egyedi szolgáltatási szerződés adataiban történt változásról köteles a Szolgáltatót írásban tájékoztatni, a változást követő, legkésőbb 5 napon belül. Szintén be kell jelenteni, ha az adott objektumon olyan építészeti, berendezési, telekommunikációs változásokat (például kapcsolási szám csere, vagy vonalminőség váltás) kívánna alkalmazni, amely befolyásolhatja a személy és vagyonvédelmi rendszer működését. Az adatváltozás jellegének megfelelően szerződésmódosításra és/vagy új Adatlap kitöltésre kerül sor. A névváltoztatás átírásnak minősül, kivéve, ha az Előfizető hitelt érdemlően bizonyítja, hogy személye nem, csak a neve változott. Amennyiben Előfizető a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb adatokat (értesítendő, lemondó jelszó) kívánja megváltoztatni, azt díjmentesen teheti meg. Az értesítés elmaradásából bekövetkező bárminemű eseménnyel kapcsolatban a Szolgáltató minden felelősséget kizár, illetve indokolt esetben kártérítési igénnyel (pl. késedelmi kamat) lép fel.

9. Alvállalkozók

Az Előfizető hozzájárul, hogy Szolgáltató bármely szerződési kötelezettsége teljesítéséhez, a külön mellékletben felsorolt, jogszabályban előírt feltételeknek megfelelő alvállalkozót igénybe vegyen, ezáltal közvetített szolgáltatást nyújtson. Szolgáltató az általa igénybe vett alvállalkozótól beszerzi a tudomásukra jutott adatokra vonatkozó titoktartási nyilatkozatot.

10. Eltérés az Általános Szerződési Feltételektől

A Szolgáltató az Előfizetővel az Általános Szerződési Feltételektől eltérő feltételekben is megállapodhat az Előfizetői szolgáltatási szerződésben.

11. Üzemszünet

A Szolgáltató az általa tervezett üzemszünetekről az Előfizetőt előzetesen értesíti. Az üzemszünet idejére a szolgáltatás szünetel, erre az időre a Szolgáltatónak semmilyen kötelezettsége nem áll fenn. Az üzemszünet ideje alatt bekövetkezett káreseményekre a Szolgáltató nem vállal felelősséget, amennyiben az Előfizetőt előzetesen értesítette.

Amennyiben az üzemszünet időtartama meghaladja a 3 napot, a Szolgáltató a szolgáltatás Szolgáltatási csomag következő havi díját időarányosan csökkenti a kiesett napok alapulvételével.

12. Tájékoztatás

A Szolgáltató megfelelően tájékoztatja az Előfizetőt a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdéssel, így az igénybe vehető szolgáltatásokról, a szolgáltatások igénybevételeért fizetendő díjakról, a szolgáltatás műszaki színvonalával és feltételeivel kapcsolatos változásokról. A szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői igények kielégítése, illetve az Előfizetőt megfelelő tájékoztatása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatot és folyamatosan frissülő web oldalt működtet.

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

TELEPÍTÉSI/SZERELÉSI ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI 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. Szerződés

- 2.1. A vállalkozó olyan adatok alapján teljesít, melyeket a megbízó a megrendelőlapra megad. A hibás adatok alapján történő teljesítési felelőssége a megbízót terheli.
2.2. A kivitelezési folyamat a megrendelés visszaigazolása 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 ő 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 CXXXIII. vagyonvédelemről szóló törvény szabályozza.

5. Törvényi előírások

- 5.1 A megbízó hozzájárul, hogy a nevét és székhelyét a vállalkozó nyilvántartsa és ebbe a nyilvántartásba a rendőrhatalom a tevékenység ellenőrzése során beletekintessen.

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 (előfizetés),
6.2. Ha a szállítás valamely a 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 teljesít a megállapított, vagy a 6.2. pontban leírt módon meghosszabbított határidőn belül, a megbízó visszalépte csak akkor lehetséges, ha a vállalkozó a neki megfelelő meghosszabbított határidőn belül ismételen nem tudja a kivitelezést teljesíteni. Késés miatti kártérítések kizártak, a jog határain belül.
6.5. Ha a megbízó nem veszi át a kivitelezést a szerződésben foglalt időpontig, a kivitelezéstől függő kifizetését ennek 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 kárpótlást a teljesítés elmaradásából keletkezett 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 kamat és a felszámítási költségek (pl. posta-, ügyvédi költség) is felszámításra kerül, amely a tartozás teljes kiegyenlítéséig göngyölődik
c. Vállalkozó a megrendelések mérlegelése alapján jogosult a végszámra összegéből előleget felvenni (részszámra ellenében) kedvezményt vagy felárat érvényesíteni.
d. A Megbízó ingatlanába / bérleményébe felszerelt biztonságtechnikai berendezés (pl: riasztó) Penta-Net Kft. Távfelügyeletére történő átjelzéséhez felszerelt URH rádiós átjelző a Penta-Net Kft tulajdona.
A Távfelügyeleti szerződés megszűnése esetén az URH rádiós átjelző készüléket haladéktalanul köteles visszajuttatni a Megbízó a Penta-Net Kft-nek. Az URH rádiós átjelző elvesztése, megrongálódása, vagy megsemmisülése esetén a Megbízó köteles megtéríteni a berendezés mindenkor aktuális forgalmi értékét.
e. A Megbízó ingatlanába / bérleményébe felszerelt biztonságtechnikai berendezés (pl: riasztó) Penta-Net Kft. Távfelügyeletére történő átjelzéséhez felszerelt GSM GPRS átjelző 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 mindenkor aktuális forgalmi értékét.

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

- 7.2. Minden eszköz a vállalkozó tulajdona marad a teljes kifizetésig. Ha az ország jogrendszere nem engedi a tulajdonfenntartást, de megengedi a vállalkozónak, hogy egyéb jogokat gyakoroljon az eszköz(ök) 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 ő 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 többletköltséget számíthat fel, illetve az esedékességtől követelheti az érvényben lévő „számlafizetési meghagyás” érvényesítését. Ha a megbízó a tartozás összegét nem fizeti ki 45 napon belül, a vállalkozó 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 kivitelező 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 lehetőséget meg kell adni.
8.5. A vállalkozó vállalja a saját költségére a le-, felszerelést, szétszedést és újra összerakást a hibás részekre és berendezésekre vonatkozóan, és a kivitelezési költségeket a felhasználás helyén.
8.6. A vállalkozó garanciakötelezettsége nem terjed ki olyan panaszokra, amelyek a megbízó által szállított anyagokra vonatkoznak, vagy valamely általa előírt, de a vállalkozó technológiájától eltérő technológián vagy konstrukción alapulnak.
8.7. A kivitelező garanciakötelezettsége csak olyan hibákra vonatkozik, amelyek rendeltetészerű használat során keletkeznek. Különösképpen nem vonatkozik olyan hibákra amelyek:
- természetes elhasználódáson
- áramingadozások miatt bekövetkezett hibákra
- villámcsapás; hálózati túlfeszültségből adódóan;
- bármilyen külső behatások által keletkeztek, vállalkozótól független szerelésből adódóan
- a felhasználó általi hibás vagy hiányos karbantartáson
- karbantartás elmaradásán
- rosszul, nem megfelelő (vagy megfelelő hatósági engedélyekkel nem rendelkező) személy által végzett szerelésen/javításon alapulnak
- amennyiben a vállalkozó határozott jelezte, javaslata ellenére a megbízó ragaszkodik az adott berendezésnek az általa megjelölt helyen vagy módon történő felszereléséhez.
- Megbízó által nem a Penta-Net Kft-től megvásárolt eszközök,
- valamint a rádiós eszközök elemeire.
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, melyek őt az idegen terméket gyártó felől megilletik.
8.9. A vállalkozó törekszik a teljes szín azonosságra 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 képezik a szerződés tárgyát, hacsak a vállalkozó valamely súlyos hibát el nem követ.

10. Mentésítő okok

- 10.1. A következő körülmények mentesítő okoknak számítanak, 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, előre nem látható nehézségek a nyersanyagok beszerzésében és szállításában, az energiakiadás 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 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.