

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÁVFELÜGYELETI ÉS VAGYONVÉDELMI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁRA

I. Bevezető rendelkezések, értelmezések

A jelen Általános Szerződési Feltételek - továbbiakban: ÁSZF - alkalmazásában az alábbi szavak és kifejezések -, ha a mondat szerkesztéséből más nem következik - az alábbi értelemmel bírnak:

- Megbízó:** az a természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb jogalanyisággal bíró szervezet, akivel, vagy amellyel a PESTOR távfelügyeleti szolgáltatás nyújtására Szolgáltatási Szerződést köt.
- PESTOR:** a PESTOR Biztonsági Szolgálat Kft., amelynek bejegyzett székhelye: 2143 Kistarcsa, Vadrózsa u. 56. fióktelepe: 1106. Budapest, Tárna utca 1-3., cégjegyzékszám: 13-09-065810; Személy- vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamarai nyilvántartási száma: 1301/T/03569/2006, adószáma: 10777385-2-13; rendőrhatalósági engedély száma: 253-2/812-1/2006.SzV. e-mail címe: info@pestor.hu; honlapja: www.pestor.hu
- Felek:** a Megbízó és a PESTOR együttesen említve.
- Szolgáltatási Szerződés:** a Megbízó és a PESTOR között a jelen ÁSZF rendelkezései szerint távfelügyeleti szolgáltatás nyújtására kötött egyedi szerződés. A szerződés elsősorban azon rendelkezéseket szabályozza, melyről a jelen ÁSZF nem rendelkezik, illetőleg amelyet a Felek a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól eltérően kívánnak szabályozni, és melynek minden olyan rendelkezése tekintetében, melyet a Szolgáltatási Szerződés nem, vagy nem eltérően szabályoz a jelen ÁSZF rendelkezéseit kell alkalmazni.
- Távfelügyeleti szolgáltatás:** olyan vagyonvédelmi szolgáltatás, amelynek során a Megbízó objektumában felszerelt riasztórendszer, a Megbízó által választott adatátviteli rendszeren keresztül jelzéseket küld a PESTOR távfelügyeleti központjába, és amely jelzések alapján a PESTOR a Szolgáltatási Szerződésben és az ÁSZF-ben meghatározott cselekményeket teljesíti.
- Távfelügyeleti központ:** a PESTOR azon központi számítógép által vezérelt rendszere, amely a riasztórendszerek jelzéseit fogadja, azokat rögzíti, a jelzéseket azok fajtája szerint megkülönbözteti.
- Objektum:** az a Megbízó által megjelölt épület vagy körülhatárolt terület, amelynek védelme érdekében a PESTOR a távfelügyeleti szolgáltatást nyújtja.
- Objektum kódszám:** az a PESTOR által megjelölt négyjegyű szám, amelynek alapján a távfelügyeleti központ azonosítja azt, hogy mely riasztóközponttól érkezik a távfelügyeleti központba jelzés.
- Ügyfél azonosító jelszó:** az a maximum 16 karakterből álló betű illetve számkombináció (speciális karaktert nem tartalmazhat), amelynek a távfelügyeleti központtal való, telefonon történő közlését követően a Megbízó jogosult a PESTOR-nál:
 - vakriasztást törölni,
 - felhasználói jelszót megváltoztatni,
 - távfelügyeleti központ által rögzített jelzések eseménytörténetét lekérdezni,
 - kiegészítő szolgáltatásokat megrendelni.

A jelszó változtatás lehetőségét és módját a Megközelítési és jelszó-adatlap tartalmazza.

- Felhasználói jelszó:** az a maximum 16 karakterből álló betű illetve számkombináció (speciális karaktert nem tartalmazhat), amelynek a távfelügyeleti központtal való, telefonon történő közlését követően a Megbízó jogosult a PESTOR-nál a vakriasztást törölni.
- Számlázási időszak:** az az időszak, amelyet a Felek a díjfizetés gyakorisága tekintetében a Szolgáltatási Szerződésben megállapítottak.
- Választott adatátvitel:** az a műszaki megoldás, ahogyan az objektumban felszerelt riasztóközpontból a jelek (adatok) a távfelügyeleti központba érkeznek. Ez a Megbízó választása szerint lehet:
 - kapcsolt telefonvonal**, mely esetben:
 - a távfelügyeleti központba történő adattovábbítás a Megbízó telefonszámlájában forgalmat generál,
 - hívásvárakoztatást, híváskorlátozást az adatátvitelt biztosító telefonvonalon nem lehet alkalmazni, mert a kimenő hívások korlátozása akadályozza az adatátvitelt,
 - egyes szolgáltatók által un. kábelmodemmel biztosított telefonvonal hálózati tápfeszültség kimaradásakor nem biztosít adatátvitelt.
 - a riasztórendszer hívásai más készülékkel (pl. fax) szemben elsőbbséget élveznek, emiatt azok működését megszakíthatják.
 - GSM modul**, mely esetben:
 - a távfelügyeleti központba történő adattovábbítás a Megbízó mobiltelefon számlájában forgalmat generál,
 - hívásvárakoztatást, híváskorlátozást, az adatátvitelt biztosító telefonvonalon nem lehet alkalmazni.
 - GSM modul használatával történő átjelzés feltétele a szerződés megkötése és az abban rögzített díj megfizetése, amely után PESTOR GSM átjelző berendezést telepít a védett objektumba,
 - a telepített GSM modult a Megbízó nem jogosult a telepítési céltól eltérően igénybe venni, használni
 - a Szolgáltatási Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén a Megbízó köteles a telepített GPRS átjelző berendezésből a PESTOR felé történő kommunikációt leprogramoztatni.
 - ISDN vonal** használatakor a távfelügyeleti szolgáltatás akkor működik, ha a telefonközpontnak a helyszínen van analóg hálózati tápfeszültség független kimenete is.
 - URH rádió**, mely esetben:
 - a rádiós rendszer működésének feltétele külön szerződés megkötése és az abban rögzített díj megfizetése, amely után PESTOR rádió berendezést telepít a védett objektumba,
 - a telepített rádió berendezéseket a Megbízó nem jogosult a telepítési céltól eltérően igénybe venni, használni,
 - a Szolgáltatási Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén a Megbízó köteles a telepített rádió berendezésből a PESTOR felé történő kommunikációt leprogramoztatni.
 - GPRS modul**, mely esetben:
 - a GPRS rendszer működésének feltétele külön szerződés megkötése és az abban rögzített díj megfizetése, amely után PESTOR GPRS átjelző berendezést telepít a védett objektumba,
 - a telepített GPRS átjelző berendezéseket a Megbízó nem jogosult a telepítési céltól eltérően igénybe venni, használni,
 - a Szolgáltatási Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén a Megbízó köteles a telepített GPRS átjelző berendezésből a PESTOR felé történő kommunikációt leprogramoztatni.

13. **Partíció:** több, önállóan ki- és bekapcsolható védett területrés.
14. **Vakriasztás:** amennyiben a távfelügyeleti központ által fogadott jelzés alapján teljesítendő cselekmény teljesítésére azért nincs szükség, mert a jelzés elküldésének alapjául szolgáló esemény nem történt meg.
15. **Téves riasztás:** amennyiben a távfelügyeleti központ által fogadott jelzés alapján teljesítendő cselekmény teljesítése megtörténik, de a jelzés alapjául szolgáló esemény (pl. betörés) nem történik meg.
16. **Műszaki távfelügyelet:** a Megbízóhoz felszerelt riasztórendszer a saját működéséről szóló információkat küld a távfelügyeletnek. (pl. áramszünet, akkumulátor hiba, biztosíték hiba stb.) A műszaki jelzések beérkezésekor a PESTOR értesíti a szerződésben meghatározott személyt. A műszaki távfelügyelet szolgáltatás megrendelésekor az áramszünet esetén a PESTOR 6 óra elteltével értesíti a Megbízót telefonon, kivéve, ha ezen idő alatt az áramszünet helyreáll. A szolgáltatás prioritált áramszünet jelentéssel is megrendelhető. (lásd: II/13.)

II. A távfelügyeleti központba érkező, a távfelügyeleti szolgáltatás szempontjából lényeges jelzések:

1. **Normál nyitás-zárasköz jelzés:** az objektum riasztórendszerébe beütött kód alapján jelzi, hogy az objektum riasztórendszere bekapcsolt állapotban van, illetőleg kikapcsolásra került.
2. **Betörésjelzés:** az objektumban felszerelt érzékelők (mozgásérzékelők, üvegtörés-érzékelők, nyitásérzékelők, rezgésérzékelők, infrarompok, stb.) a riasztórendszer bekapcsolt állapota esetén jelzik az illetéktelen behatolást.
3. **Speciális érzékelők jelzései:** olyan érzékelők jelzései, amelyek a riasztórendszer készenléti állapota esetén alkalmasak arra, hogy a Megbízó által meghatározott eseményeket illetőleg állapotváltozásokat jelezzenek. (Pl.: jelezheti a hőmérséklet-, a vízszint változását, gázzivárgást stb.)
4. **Tűzjelzés:** az objektumba telepített füstérzékelők jelzései alapján a távfelügyeleti központ tüzesetet azonosít. (A füstérzékelők a jelzéseket a riasztórendszer kikapcsolt állapotában is képesek továbbítani.) Intézkedéseit lásd: III/5.
5. **Kezelői tűzjelzés:** A riasztórendszer kezelőjén keresztül tűzjelzés leadására van lehetőség, még akkor is, ha az objektumban nincsenek tűz érzékelésre alkalmas eszközök felszerelve. Ilyen jelzés beérkezése esetén a PESTOR a tűzjelzésnél leírt intézkedéseket hajtja végre (lásd: III/5.)
6. **Kényszer alatti nyitásjelzés:** az objektumba történő belépéskor a belépő a riasztórendszerbe normál nyitás-zárás jelzésére alkalmas kódot üt be, de a távfelügyeleti központba érkező jelzés azt mutatja, hogy a kód beütésére kényszer alkalmazása alatt került sor. A kényszer alatti nyitás a felhasználói/ügyfél azonosító jelszóval a távfelügyeleti központ felé 3 percen belül lemondható.
7. **Támadásjelzés:** a riasztórendszer kezelőjén, vagy egy mobil eszköz segítségével a Megbízó által a távfelügyeleti központba küldött jel azt mutatja, hogy a Megbízót támadás érte (a jelzés a riasztórendszer kikapcsolt állapotában is működik). A támadásjelzés a felhasználói/ügyfél azonosító jelszóval a távfelügyeleti központ felé 3 percen belül lemondható.
8. **Orvosi segítségkérés jelzés:** a riasztórendszer kezelőjén keresztül, vagy egy mobil eszköz igénybevételével adható jelzés, melynek vételét a távfelügyeleti központ, sürgős orvosi segítséget kérő jelzésként értékeli. E jelzés esetén a PESTOR telefonon értesíti a Szolgáltatási Szerződésben megadott egészségügyi szolgáltatót. (A jelzés a riasztórendszer kikapcsolt állapotában is működik.)
9. **Tesztjelzés és teszt elmaradás:** a riasztórendszer általában 24 óránként küldött azon jelzése, melynek alapján a távfelügyeleti központ az adatátvitel működését ellenőrzi. A beérkező tesztjeleket a felügyeleti állomás naponta értékeli, és 24 órán belül értesíti a Megbízót, ha tesztelmaradás hibát jelez a számítógép. Tesztjelzést csak azon riasztóközpontok esetén érzékel a távfelügyeleti központ, amely típusoknál a központi egység órája időeltolódás nélkül, naponta ugyanazon időpontban a jelzéseket továbbítja. Ha a tesztjelzések időeltolódással, és nem 24 óránként történnek, akkor a PESTOR a tesztelmaradás szolgáltatást nem tudja teljesíteni, és ez esetben az értesítés elmulasztásáért nem tartozik felelősséggel. Tesztelmaradás esetén a PESTOR telefonon értesíti a Szolgáltatási Szerződésben megadott sorrendben az először elérhető értesítendő, valamint a kapcsolat ellenőrzése céljából próbajelzést kérhet. Ha az értesítendő közlő PESTOR senkit sem tud elérni, akkor e kötelezettségének nem tud eleget tenni. Tesztelmaradás esetén nincs kivonulás intézkedés.
10. **Életjel:** a GPRS modul által küldött periodikus saját életjel (tesztjelentés). A beérkező életjeleket a felügyeleti állomás Megbízó által választott időszakonként értékeli (Alap vagy Kiemelt védelmi szint, lásd: III./4; III./21.) és értesíti a Megbízót amennyiben életjel elmaradás hibát jelez a számítógép. Életjel elmaradás esetén a PESTOR telefonon értesíti a Szolgáltatási Szerződésben megadott sorrendben az először elérhető értesítendő, valamint a kapcsolat ellenőrzése céljából próbajelzést kérhet. Ha az értesítendő közlő PESTOR senkit sem tud elérni, akkor e kötelezettségének nem tud eleget tenni. Életjel elmaradás esetén nincs kivonulás intézkedés. A GPRS modul által küldött életjel kizárólag a GPRS modul és a felügyeleti állomás közötti kommunikációt ellenőrzi. Megbízó objektumában található riasztórendszer általában 24 óránként tesztjelzést küld a távfelügyeleti központba (lásd II.9.)
11. **Szabotázs:** a riasztórendszer azon jelzései, amelyek annak nyugalmi (kikapcsolt) állapotában is jelzik az objektumban felszerelt eszközök és vezetékek rongálását. Önálló szabotázsjelzés esetén a PESTOR telefonon értesíti a Szolgáltatási Szerződésben megadott sorrendben az először elérhető értesítendő. Kivonuló készenléti szerződés esetén az értesítendővel közösen döntenek el, hogy szükség van-e a bevetési egység helyszíni ellenőrzésére. Szabotázs jelzést követően javasolt a rendszer technikai átvizsgálása.
12. **Program megváltozott jelzés:** olyan jelzés, mely azt jelzi a távfelügyeleti központnak, hogy a riasztórendszer programját valaki megváltoztatta. PESTOR e jelzés beérkezésekor telefonon értesíti a Szolgáltatási Szerződésben megadott sorrendben az először elérhető értesítendő.
13. **Áramszünet:** a riasztórendszer jelzése szerint az objektumban áramszünet van. Programozáskor a rendszer telepítője általában 30 perc helyi áramszünet után programozza a távfelügyelet értesítését, de a Megbízó kérésére más időhatár is beállítható. Áramszünet esetén PESTOR 6 óra elteltével telefonon értesíti a Megbízót, kivéve, ha ezen idő alatt a hálózat helyreáll. Nagyobb régióra kiterjedő, tömeges áramszünet vis majornak tekintendő, ennek ellenére a Megbízó értesítése érdekében PESTOR minden lehetséges intézkedést megtesz.
14. **Priorált áramszünet jelentése:** Ha áramszünetjelzés érkezik a PESTOR távfelügyeletére, de a Megbízó objektumában olyan eszközök vannak felszerelve, amelyek áramszünet esetén komoly anyagi károkat okozhatnak. (pl. hűtőrendszer leolvadás, kazán leállás, stb.) E szolgáltatás megrendelése esetén a PESTOR a jelzés beérkezését követően, telefonon haladéktalanul értesíti a Megbízó által megjelölt személyt. Nagyobb régióra kiterjedő, tömeges áramszünet vis majornak tekintendő, ennek ellenére a Megbízó értesítése érdekében a PESTOR minden lehetséges intézkedést megtesz.
15. **Akkumulátor hiba:** A riasztórendszerek saját akkumulátora a hálózati áramellátás kimaradása esetén a rendszer zavartalan működését teszi lehetővé. Az akkumulátor hiba jelzés esetén ez a tartalék áramforrás is merülni kezd. A riasztórendszerek általában rendelkeznek saját akkumulátorral, amiről a hálózati feszültség kimaradása esetén azok zavartalanul működhetnek időlegesen. Az akkumulátor hibát a helyi riasztóközpont nem a teljes lemerülés idejében küldi a távfelügyeletre, általában még néhány óra (4-6 óra) biztonságos működés elvárható a rendszertől, ennek ellenére a Megbízó számára sürgős helyszíni intézkedés (szakember bevonásával) végrehajtása javasolt. Az időtartam a telepített akkumulátor nagyságától, és a rendszer érzékelőinek számától függ. Az akkumulátor hibája miatt a rendszer kiszámíthatatlan jelzéseket tud a távfelügyeletre küldeni, mely esetben a rendszer helyreállításáig

PESTOR csak regisztrálja a jelzéseket, de intézkedéseket nem tesz, melynek megtörténtéről telefonon értesíti az elérhető értesítendőket. E jelzés távfelügyeletre történő érkezését követően a PESTOR telefonon értesíti a Megbízó által a szerződésben megjelölt személyt. Akkumulátor hiba esetén PESTOR csak telefonos intézkedést hajt végre.

III. A PESTOR által nyújtandó szolgáltatások

A Megbízó javára nyújtandó távfelügyeleti szolgáltatások kategóriái:

Alapszolgáltatások
Optimum (többlet) szolgáltatások
Prémium (kiegészítő) szolgáltatások
Időszakos kivonuló készenléti szolgáltatás

Alapszolgáltatások

- Diszpécseres alapszolgáltatások nyújtása esetén** PESTOR vállalja, hogy a Szolgáltatási Szerződésben megjelölt objektumokban működő riasztórendszerek által küldött összes jelzést, a távfelügyeleti központban folyamatosan, 24 órán keresztül fogadja. A beérkezett jelzések közül az alapszolgáltatás során a betörés-, tűz-, kényszer alatti nyitás-, támadás-, orvos-, szabotázsjelzésekre (valamint tesztelmaradás esetén) a Megbízót illetőleg a Szolgáltatási Szerződésben megjelölt megfelelő személyeket értesíti, vagy a beérkezett jelzéseket a Szolgáltatási Szerződésben megjelölt megfelelő személyeknek és szervezeteknek továbbítja. PESTOR a jelzések továbbítását követően nem vizsgálja, hogy az értesített személy, szervezet a szükséges intézkedéseket megteszi-e.
- Készenléti alapszolgáltatások nyújtása esetén** PESTOR vállalja, hogy a Megbízó részére a Diszpécseres alapszolgáltatásokat nyújtja, továbbá betörés-, tűz-, kényszer alatti nyitás-, támadásjelzés esetén a PESTOR a bevetési egység készenléti tartását biztosítja. A bevetési egység tényleges kivonulása utólag kerül számlázásra prémium szolgáltatásként. (lásd: III/23.)
- Értesítendők, és adataik alapszolgáltatások nyújtása esetén** a Megbízó legfeljebb három olyan személyt jelölhet meg az érdekében értesítendőként, továbbá e személyekhez legfeljebb hat telefonszámot rendelhet olyan telefonszámként, melyek bármelyikének hívása esetén PESTOR teljesíti értesítési kötelezettségét. A megadott telefonszámok lehetnek belföldi vezetékes, vagy mobil szolgáltatók telefonszámai.
- Alap védelmi szint GPRS átjelzés esetén: a GPRS modul 5 percenként küldött azon jelzése**, melynek alapján a távfelügyeleti központ az adatátvitel működését ellenőrzi. A beérkező teszteket a felügyeleti állomás naponta értékeli, és amennyiben életjel elmaradás hibát jelez a számítógép, úgy 12 órán belül értesíti a Megbízót. Életjel elmaradás esetén a PESTOR telefonon értesíti a Szolgáltatási Szerződésben megadott sorrendben az először elérhető értesítendőket, valamint a kapcsolat ellenőrzése céljából próbajelzést kérhet. Ha az értesítendők közül PESTOR senkit sem tud elérni, akkor e kötelezettségének nem tud eleget tenni. Életjel elmaradás esetén nincs kivonulás intézkedés.
- Tűzjelzések:** ha a távfelügyeleti központ tüzesetet azonosít, és ha a jelzés a riasztórendszer:
 - kikapcsolt állapotban történik, vagy a jelzést kezelőről küldték be, a PESTOR felhívja az objektumot, hogy az ott jelenlévők ellenőrizzék a jelzés valóságát, ha nem tudjuk megállapítani a jelzés valóságát, abban az esetben a jelzés valós riasztási helyzetnek tekintendő, így PESTOR értesíti a tűzoltóságot és a Szolgáltatási Szerződésben megjelöltek közül egy személyt. Ha a tűzoltóság vakriasztásra vonul ki, akkor erre külön díjat kell fizetnie a Megbízónak. (lásd: VIII/10.)
 - bekapcsolt állapotban történik, vagy az objektumot nem lehet elérni, akkor PESTOR értesíti a tűzoltóságot és a Szolgáltatási Szerződésben megjelöltek közül egy személyt. Ha a tűzoltóság vakriasztásra vonul ki, akkor erre külön díjat kell fizetnie a Megbízónak. (lásd: VIII/10.)

„Optimum” szolgáltatások rendszeres díjfizetéssel, ezen belül:

- Eseménylista küldése havi rendszerességgel:** a Megbízó igénye esetén a PESTOR írásban, havi rendszerességgel eseménylistát küld faxon, e-mail-en, vagy levélben a Megbízó részére, melyből a riasztórendszer távfelügyeleti központba küldött jelzései, illetőleg a jelzések alapján történt események nyomkövethetőek.
- Nyitás-zárás elmaradás figyelése:** ha a felügyelt objektum zárása, vagy nyitása a Megbízó által megadott időben elmarad, akkor erről a PESTOR értesíti a Megbízót. A szolgáltatás csak minden naptári napon azonos időpontban lehetséges.
- Tiltott intervallumfigyelés:** a PESTOR értesíti a Megbízót, ha a riasztórendszer a Megbízó által megadott időpontot követően nyitásjelzést küld a távfelügyeleti központba. A szolgáltatás csak minden naptári napon azonos időpontban lehetséges.
- Műszaki távfelügyelet:** (lásd: I/16.)
- Ónálló tűzjelző központ:** mely esetben, az objektumban külön tűzjelző központ van szerelve. Intézkedéseit lásd: III/5.
- További értesítendők telefonszámként vagy személyenként:** a Megbízó az Alapszolgáltatásokban megadható értesítendő személyek számához, illetőleg a három személyhez rendelt hat telefonszámhoz képest több személyt jelölhet meg értesítendőként, illetőleg egy személyhez további belföldi telefonszámot rendelhet.
- Üzemszünetelés leprogramozás nélkül:** (lásd: VII/10.)
- Kapukulcs átvétele és őrzése:** a Megbízó rendelkezése szerint a PESTOR átveszi és őrzi az objektum vagy annak egy részébe való bejutásra alkalmas kapukulcsot, melynek segítségével a bevetési egység az objektum körülhatárolt részébe beléphet. PESTOR az átvett kulcsról másolatot készíthet és azokat a szerződés lejártakor a Megbízó kérésére, visszaadja.
- Több kötelezően értesítendő szám:** a beérkező jelzésekről nem csak egy személyt kell a Szolgáltatási Szerződésben megjelöltek közül értesíteni, hanem a Szolgáltatási Szerződésben megjelölt további személyek is az értesítendők között vannak.
- Program megváltozott:** (lásd: II/12.)
- Ügyfél azonosító jelszó:** (lásd: I/9.)
- Külföldi értesítési telefonszám:** az értesítendő személyt külföldi telefonszámon hívja a PESTOR.
- Áramszünet:** (lásd: II/13.)
- Priorált áramszünet:** (lásd: II/14.)
- Kivonulási átalány:** a mindenkor érvényes díjtáblázat szerinti díj megfizetése ellenében PESTOR vállalja, hogy egy naptári éven belül legfeljebb a szerződésben foglalt alkalommal további díj felszámítása nélkül vonul ki.
- Kiemelt védelmi szint GPRS átjelzés esetén:** a GPRS modul 25 másodpercenként küldött azon jelzése, melynek alapján a távfelügyeleti központ az adatátvitel működését ellenőrzi. A beérkező teszteket a felügyeleti állomás naponta értékeli, és 1 órán belül értesíti a Megbízót, amennyiben életjel elmaradás hibát jelez a számítógép. Életjel elmaradás esetén a PESTOR telefonon értesíti a Szolgáltatási Szerződésben megadott sorrendben az először elérhető értesítendőket, valamint a kapcsolat ellenőrzése céljából próbajelzést kérhet. Ha az értesítendők közül PESTOR senkit sem tud elérni, akkor e kötelezettségének nem tud eleget tenni. Életjel elmaradás esetén nincs kivonulás intézkedés.

„Prémium” szolgáltatások eseti díjfizetéssel, ezen belül:

22. **SMS értesítés beérkező jelzésekről:** Megbízó kérheti, hogy a riasztórendszere által a távfelügyeleti központba beérkezett jelzésekről (nyitás, zárás, betörés, egyéb műszaki jelzések, stb.) PESTOR rövid szöveges üzenetet küldjön Megbízó által megadott telefonszámra. A beérkezett jelzések alapján a távfelügyeleti szoftver az sms-eket automatikusan generálja. A távfelügyeleti szoftver minden az adott jelzéscsoportba tartozó beérkezett jelzést automatikusan továbbít. A riasztórendszer hibájából történő távfelügyeleti szoftver által küldött SMS-ekért a PESTOR felelősség nem terheli, annak költségét minden esetben Megbízónak kell megtérítenie. Kivételet képez ez alól a PESTOR által telepített garanciális vagyonszámvetési rendszer meghibásodásából eredő SMS küldés, melynek költsége PESTOR terheli.
23. **Bevetési egység kivonulása riasztásonként:** készenléti alapszolgáltatás esetén, amennyiben a Megbízó nem jelez vakriasztást (lásd: VII/7.), úgy a PESTOR diszpécser a riasztás okának megállapítására és a további intézkedések megtételére, lehetőség szerint azonnal, a helyszínrre irányítja bevetési egységét, mely - a lehetőségektől függően - a kivonulásra indulástól 15 percen belül a helyszínrre ér. A kivonulási időtartamba a késleltetési idő (lásd: VII/7) nem számít bele.
A bevetési egység az objektumot és környezetét átvizsgálja, ellenőrzi azt. Rendkívüli esemény bekövetkezése esetén a további kárt megkísérli megelőzni, az esetleges elkövetőket visszatartani és a helyszínt biztosítani a hatályos jogszabályoknak megfelelően. A jelzésről és esetleges eseményről a PESTOR diszpécser értesíti a Megbízót, továbbá amennyiben a kivonuló egység a riasztási objektum átvizsgálása alapján alapos okkal feltételezheti, hogy a jelzésnek megfelelő esemény valóban megtörtént, úgy a PESTOR diszpécser értesíti a hatóságokat (rendőrség, tűzoltóság, mentők, stb..)
A bevetési egység riasztásonként, alkalmanként maximum 30 perc helyszíni intézkedést hajt végre. Ennek elteltét követően, amennyiben további intézkedések szükségesek, minden megkezdett 30 percnyi intézkedés teljesítése után a Megbízó további, a mindenkor érvényes díjtáblázat szerinti összeget fizet a PESTOR-nak. A riasztás alapján történt kivonulásonként a PESTOR képviselője kivonulási jegyzőkönyvet készít, melyet a Megbízó vagy képviselője - amennyiben bármelyikük a helyszínen van – aláírásával igazol.
24. **Eseménylista készítése eseti jelleggel:** a Megbízó igénye esetén a PESTOR írásban eseménylistát küld faxon, e-mail-en vagy levélben a Megbízó részére, melyből a riasztórendszer távfelügyeleti központba küldött jelzései, illetőleg a jelzések alapján történt események nyomon követhetőek.
25. **Távoltítás esetenként:** a riasztórendszer telefonon keresztül történő programozását (leggyakrabban nyitásának, zárásának elvégzését) jelenti.
26. **Második vagy további matrica:** Megbízó kérésére a PESTOR a távfelügyeleti őrzés tényét igazoló matricát bocsát a Megbízó rendelkezésére.
27. **Élőőrös őrzés:** Megbízó igénye szerint a PESTOR személyre szabott szolgáltatást biztosít.
28. **GSM átjelző használata szereléssel együtt** (lásd: I/12.b.)
29. **Rádiós átjelző használata szereléssel együtt** (lásd: I/12.d.)
30. **GPRS átjelző használata szereléssel együtt** (lásd: I/12.e.)
31. **Programozás helyszínen:** a Megbízó kérése alapján a riasztórendszert a PESTOR az objektumban külön díj ellenében programozza. A PESTOR által telepített rendszer esetén a távfelügyelethez való csatlakozás térítésmentes.
32. **Vagyonszámvetési vagy műszaki tanácsadás:** személyesen a helyszínen.
33. **Karbantartási szerződés¹:** a riasztórendszer időszakos karbantartására a PESTOR a Megbízóval külön szerződést köt, mely esetben a távfelügyeleti központba érkező, bizonyíthatóan műszaki hibák miatt bekövetkező vakriasztások okozta téves kivonulások díjmentesek. A Megbízó köteles gondoskodni a választott adatátviteli eszköz hibátlan működéséről, így annak karbantartásáról is. A minimálisan szükséges és ajánlott riasztórendszer karbantartás, szervezet (jogi személyek, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb jogalanyok) esetében évente legalább kétszer, magánszemély esetén évente legalább egy alkalommal. A PESTOR szolgáltatás felelősség biztosítása csak az ajánlott karbantartások megtartása esetén érvényes. Az engedéllyel és szakmai képesítéssel rendelkező cégek által végzett karbantartások csökkenthetik a vakriasztások számát, és a rendszer biztonságos működése is jobban garantálható. (A Megbízó sok esetben pl. építészeti, berendezési, telekommunikációs változtatásokat hajt végre a távfelügyelt objektumban, amelyek súlyosan veszélyeztetik a rendszer működését.) PESTOR azt ajánlja Megbízóinak, hogy a karbantartásokat a rendszer telepítője végezze el.
34. **Eseti hibaelhárítások karbantartási szerződés nélkül:** PESTOR a távfelügyeleti szerződéssel rendelkező Megbízóinak lehetőséget ad hibaelhárítási szolgáltatás igénybevitelére, karbantartási szerződés megkötése nélkül is. A hibaelhárítás megvalósítása ez esetben is rövid időn belül megtörténik. A távfelügyeleti szolgáltatási szerződéssel rendelkező Megbízói számára PESTOR lehetővé teszi a hibaelhárítás telefonon történő megrendelését, amelyre vonatkozóan Megbízó a mindenkor érvényes díjtáblázat szerint fizetési kötelezettséget vállal PESTOR felé.

Időszakos kivonuló készenléti szolgáltatás:

35. A bevetési egység készenléti és tényleges kivonulásának biztosítása szolgáltatás a Megbízó által kért naptári időszakban (pl: nyaralás, üzemszünet, egyéb távollét). Az időszakos kivonuló szolgáltatást a Megbízó a PESTOR-tól a szolgáltatást megelőzően legalább 24 órával, bármely időpontban, telefonon is kérheti, ha a szolgáltatás végrehajtásához szükséges feltételeket előzőleg biztosította (pl.: ügyfél azonosító jelszó, előzetes megrendelés, kapukulcs, stb.). Az időszakos kivonuló szolgáltatás aktiválásához, illetőleg kikapcsolásához ügyfél azonosító jelszó szükséges. A készenléti napi díját a mindenkor érvényes díjtáblázat tartalmazza, a riasztásokra való tényleges kivonuláskor, pedig a PESTOR a III/23. pontban foglaltak szerint teljesíti a szolgáltatást. Az időszakos kivonuló szolgáltatás ideje alatt végrehajtott tényleges kivonulás díját a mindenkor érvényes díjtáblázat tartalmazza.

Üzembiztonság plusz szolgáltatás:

PESTOR a Megbízó írásos úton történő hibabejelentése alapján a Megbízó azon objektumában, amelyben a Szolgáltatási Szerződés teljesítésre kerül, a meghibásodott riasztórendszer hibaelhárítását a bejelentés vételétől számított 48 órán belül megkezdi. Ezen szolgáltatás megrendelése esetén naptári évente egy alkalommal a hibaelhárítás érdekében történő kiszállás ingyenes, továbbá a hibaelhárítás első órája után a PESTOR nem számít munkadíjat, azonban minden további, a hibaelhárítás érdekében a Megbízó által megrendelt és a PESTOR által teljesített óra a Díjtáblázat szerint kerül kiszámlázásra. Amennyiben Megbízó egy adott naptári évben nem veszi igénybe a szolgáltatást, úgy az adott naptári évre eső, igénybe nem vett ingyenes kiszállás nem vihető át a következő naptári évre.

¹ A riasztórendszerek karbantartását az MSZ-IEC CEN/TS 50131-7 vonatkozó szabványa, valamint a biztosító társaságok is előírják.

IV. Ajánlatkérés. Telepítés megrendelése, kivitelezése

1. A PESTOR a Megbízó ajánlatkérése esetén a védendő objektumot a helyszínen felméri. A felmérés célja egy új rendszer kiépítése vagy a meglévő riasztórendszer kommunikációs alkalmasságának vizsgálata. A Megbízó külön kérésére az érzékelők és eszközök elhelyezéséről, a rendszer teljes felülvizsgálatáról PESTOR írásbeli szakvéleményt ad külön díj ellenében.
2. Amennyiben új riasztórendszer kiépítése szükséges, úgy ezt a PESTOR a Megbízóval kötött külön megállapodás alapján teljesíti. A kiépített riasztórendszert PESTOR a Megbízó kérése esetén csatlakoztatja a távfelügyeleti központra. Ha a riasztórendszert a PESTOR telepíti, úgy a távfelügyeleti központra való csatlakozás, és az ehhez szükséges programozás díjmentes.
3. PESTOR az általa telepített rendszer szakszerű szerelésére és az eszközökre a 72/2005 (IV. 21) számú Kormányrendelet alapján jótállást vállal.
4. PESTOR garanciája nem terjed ki a riasztás útvonalán - a Megbízó riasztó készüléke és a távfelügyeleti központ közti szakaszon - előforduló esetleges zavarokért.

V. Meglévő riasztórendszer csatlakozása

1. A csatlakozás két munkafázist jelent. Egyrészt a riasztóközpont és az adatátviteli eszköz összekötését, mely többletköltséget jelent a Megbízónak, ha az adatátvitel nincs kiépítve. Második munkafázis a távfelügyeleti központra történő programozás, melyet a rendszer eredeti telepítője vagy a PESTOR végezhet. Más telepítő rendszerének PESTOR által történő programozása esetén a PESTOR mindenkor díjtáblázata szerint számlazza a programozást.
2. Csatlakozáskor PESTOR csak a program kommunikációs részét tölti fel adatokkal, az egyéb programozási részekért a rendszer telepítője felelős.
3. PESTOR a távfelügyeleti szolgáltatás megkezdése előtt, a Szolgáltatási Szerződésben megjelölt objektumok riasztórendszereit, a Megbízó által választott adatátviteli módon csatlakoztatja a PESTOR távfelügyeleti központjába oly módon, hogy a riasztórendszer képes legyen a Szolgáltatási Szerződés szerint szükséges jelzéseket a PESTOR távfelügyeleti központjába továbbítani. A csatlakozás helyszíni programozással vagy távtöltéssel történhet, függően a hely adottságaitól. PESTOR minden a Szolgáltatási Szerződésben megjelölt objektumot/partíciót objektum kódszámmal lát el. A riasztórendszer távfelügyeleti központra csatlakozásakor a csatlakozás tényéről a Felek külön csatlakozási jegyzőkönyvet vesznek fel, melynek kitöltéséért és PESTOR-nak történő átadásáért más telepítő esetén a Megbízó felelős.

VI. A Szolgáltatási Szerződés létrejötte, hatálya, időtartama, módosítása

1. Felek között a Szolgáltatási Szerződés azon a napon jön létre, amelyiken az alábbi valamennyi feltétel teljesül:
 - a) Megbízó és a PESTOR erre feljogosított képviselője a Szolgáltatási Szerződést aláírja;
 - b) Megbízó az első esedékes díjat készpénzben PESTOR-nak megfizeti, vagy az a PESTOR bankszámláján jóváírásra kerül;
 - c) a Szolgáltatási Szerződés teljesítéséhez szükséges, a Megbízó által biztosítandó valamennyi eszköz működőképés és adat rendelkezésre állA Szolgáltatási Szerződés aláírásával a Megbízó a PESTOR rendelkezésére bocsátja ügyfél azonosító -, és - ha a Megbízó igényelt - felhasználói jelszavát is.
2. A PESTOR a Szolgáltatási Szerződés alapján a távfelügyeleti szolgáltatását legkésőbb a Szolgáltatási Szerződés létrejöttét követő munkanap 24. órájától kezdi meg, kivéve, ha a szerződés ettől eltérő időpontot jelöl meg, illetve ha a Szolgáltatási Szerződés teljesítéséhez Megbízó az ott megjelölt feltételeket nem biztosította.
3. A Szolgáltatási Szerződés a Felek között - ha a Felek másként nem állapodnak meg - a Szolgáltatási Szerződés létrejöttétől kezdődően, határozatlan időre jön létre. Ha a Megbízó riasztórendszerének távfelügyeleti központra történő csatlakozása a Szolgáltatási Szerződés létrejötte előtt megtörténik, úgy a PESTOR távfelügyeleti szolgáltatást nem nyújt, de a távfelügyeleti központba érkező jeleket fogadja, és jogosult a jelzések alapján a megbízás nélküli ügyvitel (Ptk.: 484-487.§) szabályai szerint a Megbízó érdekében intézkedéseket tenni, melynek díjait Megbízó köteles kiegyenlíteni.
4. A Szolgáltatási Szerződés nem ÁSZF által szabályozott részeit a Felek közös megegyezésével módosíthatják. Ha a Megbízó nem fogadja el PESTOR módosításra vonatkozó ajánlatát, úgy PESTOR a Szolgáltatási Szerződésben foglaltak szerint, változatlan tartalommal nyújtja Megbízó javára a szolgáltatásokat.

VII. A távfelügyeleti szolgáltatás teljesítése

1. PESTOR a Szolgáltatási Szerződés alapján vállalja, hogy a Megbízott javára a Szolgáltatási Szerződésben, az ÁSZF-ben foglaltaknak, és a vonatkozó hatályos jogszabályoknak megfelelően távfelügyeleti szolgáltatást nyújt.
2. Megbízó jogosult a riasztórendszer működését a PESTOR előzetes értesítése mellett - bármikor ellenőrizni, melynek során elsősorban azt ellenőrzi, hogy az adatátvitel biztosított-e az objektum illetőleg a távfelügyeleti központ között.
3. Megbízó hozzájárul ahhoz, hogy PESTOR az objektumról fényképet, a megközelítésről és az objektumról felmérést készíthessen, és azokat valamint egyéb adatait PESTOR az adatbázisában tárolja. PESTOR biztosítja, hogy adatbázisához illetéktelen személyek nem férhetnek hozzá, az ott rögzített adatokat kizárólag a távfelügyeleti szolgáltatás teljesítése érdekében használja fel. Az adatfelvétel első alkalommal térítésmentes. Megbízó köteles az esetleges változásokat (pl.: bejáratok, homlokzat, nyílászárók, utcanév, házszám módosulásai) PESTOR-nak írásban jelezni. Ha a változtatások végrehajtása újabb helyszíni felmérést igényel, akkor az elvégzett szolgáltatást PESTOR eseti hibaelhárításnak tekinti, és ennek megfelelően ezért a mindenkor érvényben lévő díjtábla szerinti díjat számítja fel.
4. Megbízó köteles a PESTOR-t haladéktalanul tájékoztatni, ha a távfelügyeleti szolgáltatáshoz kapcsolódó bármely adata megváltozik. Megbízó a tájékoztatást a PESTOR ügyfélszolgálatán, az adatváltozás írásbeli bejelentésével teheti meg. PESTOR nem felelős azokért a károkért, amelyek a Megbízó adatváltozásai be nem jelentése okán keletkeztek.
5. PESTOR jogosult a Szolgáltatási Szerződésből eredő kötelezettségei időbeni teljesítése érdekében más személy közreműködését igénybe venni. PESTOR a közreműködő személy magatartásáért felelősséggel tartozik. A közreműködő igénybeviteléhez a Megbízó a Szolgáltatási Szerződés aláírásával hozzájárul. Megbízó nyilatkozik, hogy ezen vállalkozások nevesítését a szolgáltatás azonnali teljesíthetősége érdekében a PESTOR-tól nem kéri.
6. Ha a PESTOR az ÁSZF vagy a Szolgáltatási Szerződés alapján a Megbízót köteles értesíteni, úgy ezen kötelezettségének a PESTOR a Megbízó vagy az általa a Szolgáltatási Szerződésben megjelölt személyek bármelyikének telefonon történő értesítésével is eleget tehet azzal, hogy amennyiben a Szolgáltatási Szerződés szerint valamely hatósági védelmi szervek értesítésére is köteles, úgy ezen személy értesítése a hatóság értesítését nem pótolja.

Vakriasztás, vakriasztás törlése

- Vakriasztás esetén a riasztás alapján egyébként teljesítendő cselekményeket a jelzés távfelügyeleti központba érkezésétől számított három percen belül lehet a felhasználói vagy ügyfél azonosító (jelszó vagy jelszó részlet) a távfelügyeleti központtal történő közlésével lemondani. Ez a késleltetési idő a kivonulási időtartamba nem számít bele. Megbízó jogosult a vakriasztás törlését szabályos nyitás elvégzésével is teljesíteni oly módon, hogy a szabályos nyitás jelzés a PESTOR távfelügyeleti központjába a riasztás jelzés beérkezésétől számított egy percen belül beérkezik. Ha a szabályos nyitás jelzés ezen időn belül a PESTOR távfelügyeleti központjába beérkezik, úgy PESTOR nem teszi meg a Szolgáltatási Szerződésben részére előírt intézkedéseket, mivel ezt a jelzést vakriasztásnak tekinti.
- A bevetési egység tényleges kivonulása esetén a Megbízó a mindenkor érvényes díjtáblázatban meghatározott díjat fizeti, ha a riasztást a VII/7. pontban meghatározottak szerint nem törölte és a bevetési egység a szolgáltatás körébe tartozó cselekményeket a PESTOR részben, vagy egészben teljesítette. Mentésül a Megbízó a kivonulási díj megfizetése alól, ha a vakriasztás a PESTOR által telepített riasztórendszer bizonyítható hibájára vezethető vissza jótállási időn belül, vagy az adott objektumra a PESTOR és a Megbízó között a riasztórendszer karbantartására szerződés jött létre és a vakriasztás a riasztórendszer bizonyítható hibájára vezethető vissza. Szintén mentésül a Megbízó a kivonulási díj megfizetése alól, naptári évenként 4 alkalommal, ha a kivonulási általános szolgáltatásra előfizetett.

A szolgáltatás szüneteltetése

- Megbízó írásban kérheti a PESTOR-tól a távfelügyeleti szolgáltatás teljesítésének szüneteltetését. A szüneteltetés nem jelenti a Szolgáltatási Szerződés felmondását, a szüneteltetés időtartama alatt a Felek – a szüneteltetés fajtájától függően – a VII/11. vagy a VII/12. pontokban meghatározottakat kötelesek teljesíteni. PESTOR jogosult a rendszer karbantartása okán a szolgáltatást időszakonként szüneteltetni. A karbantartások idejéről PESTOR köteles a Megbízót előzetesen értesíteni. Ha a karbantartás miatt a szolgáltatás szünetelése a 48 órát meghaladja, úgy Megbízó a szünetelés idejéről arányos díjvisszatérítést igényelhet. Amennyiben PESTOR a távfelügyeleti szolgáltatást saját hibájából szünetelteti, köteles a Megbízót igazolható módon értesíteni.
- Szüneteltetés leprogramozás nélkül, készenléti díjjal:**
A Megbízó kérésére a távfelügyeleti szolgáltatás szünetel azzal, hogy az objektum riasztórendszere a szünetelésre tekintet nélkül jelzéseket küld a PESTOR távfelügyeleti központjába. A küldött és fogadott jelzések alapján a PESTOR nem teljesíti a Szolgáltatási Szerződésben előírt cselekményeket, a Megbízó a szünetelés időtartamára a Szolgáltatási Szerződésben megállapított díj fizetése helyett a mindenkor érvényes díjtáblázatban megállapított ún. készenléti díjat köteles a Megbízónak számlázási időszakonként előre esedékesen megfizetni. A rendszer leprogramozása nélküli szünetelése esetén a Megbízónál változatlanul felmerül telefonköltség, ha a kommunikáció telefonvonalon vagy GSM-modulon történik.
- Szüneteltetés a rendszer leprogramozásával, készenléti díj nélkül:**
A Megbízó kérésére a távfelügyeleti szolgáltatás szünetel azzal, hogy az objektum riasztórendszerének a távfelügyeleti központtal való kapcsolatát a PESTOR programozással az objektumban a szüneteltetés időszakára megszünteti, így a szüneteltetés ideje alatt a PESTOR távfelügyeleti központjába a riasztórendszer jelzéseket nem küld. Megbízó a szüneteltetés ezen formájára tekintettel készenléti díjat nem fizet, azonban köteles megfizetni a riasztórendszer távfelügyeleti központtal való összeköttetése megszüntetésének, illetőleg újbóli összeköttetése megteremtésének a mindenkor érvényes díjtáblázatban meghatározott díjat a PESTOR részére, max. 8 napon belül. Ha a rendszert nem a PESTOR programozta belépéskor, akkor a leprogramozást a Megbízónak az eredeti programozóval javasolt elvégeznie.

VIII. Díjfizetés

- Megbízó a PESTOR által nyújtott távfelügyeleti szolgáltatás teljesítéséért a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott továbbá, a nyújtott távfelügyeleti szolgáltatás tárgyának megfelelő, a mindenkor érvényes díjtáblázatban felsorolt díjakat köteles megfizetni. Ha valamely szolgáltatás díja egy naptári hónapra kerül meghatározásra a Szolgáltatási Szerződésben vagy a díjtáblázatban, úgy a PESTOR a szolgáltatás teljes havi díjára abban az esetben is jogosult, ha az adott szolgáltatást csak az adott naptári hónap egy részében nyújtotta. A Megbízó által fizetendő díjak mértéke igazodik a PESTOR által a szerződésszegő magatartásért vállalt korlátozott felelősségvállalás mértékéhez.
 - A díjak a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott számlázási időszakonként, naptári negyedévenként, félévenként illetve évenként esedékesek. Megbízó negyedévenkénti fizetés esetén, minden naptári negyedév első napjáig; féléves fizetés esetén, minden naptári év január 1., és július 1. napjáig; éves előfizetés esetén, minden naptári év január 1. napjáig köteles a díjakat a PESTOR számlája alapján megfizetni.
 - A PESTOR az egyes számlázási időszakban teljesítendő illetve teljesített szolgáltatásai közül az Alap-és időszaki szolgáltatásokért illetve az Optimum szolgáltatásokért járó díjai számlázási időszakonként előre esedékesek, míg a Prémium szolgáltatásokért járó díjak a szolgáltatások teljesítését követően készpénzben, vagy külön megállapodás alapján a számla kézhezvételétől 8 naptári napon belül átutalással, utólagosan esedékesek.
 - Ha a Szolgáltatási Szerződés alapján a távfelügyeleti szolgáltatás nyújtása nem a naptári negyedév, - félév, - év első napján kezdődik meg, úgy az első számlázási időszak a távfelügyeleti szolgáltatás megkezdésének időpontjától a következő számlázási időszak első napját megelőző naptári napig tart. Az első számlázási időszakra eső díjakat a távfelügyeleti szolgáltatás megkezdése napját követő első naptári hónap első napjáig köteles Megbízó kiegyenlíteni.
 - A PESTOR a számlázási időszakban esedékes neki járó díjakról számlát készít, melyben részletezi a számlázási időszakban esedékes díjakat. A PESTOR a számlát a Megbízónak a számlaküldési címére küldi meg.
 - Amennyiben a PESTOR bármely díj fizetése tekintetében a Megbízó javára kedvezményt biztosít, úgy a kedvezmény a Megbízót kizárólag abban az esetben illeti meg, ha a PESTOR-ral szemben bármilyen jogcímen fennálló díjfizetési kötelezettségének határidőben, és teljes mértékben eleget tesz. Bármely díj késedelmes fizetése, vagy nem teljesítése esetén a Megbízó a biztosított kedvezményt a kedvezményes díj fizetésének esedékessége napján elveszíti, melynek következtében
 - a kedvezményes díj fizetésének elmulasztása napjáig a PESTOR által nyújtott kedvezmények megfelelő összegét, továbbá a mulasztás napjáig terjedő időszak középidőpontjától kezdődően annak a 7. pont szerinti késedelmi kamatát a Megbízó köteles a mulasztás napjától számított 8 napon belül egyösszegben a PESTOR-nak megfizetni és
 - a továbbiakban – ha a Felek másként nem állapodtak meg – a Megbízó a díjfizetési kötelezettségét úgy köteles teljesíteni, mintha a kedvezményben nem részesült volna.
- Ha a felek másként nem állapodnak meg, minden díjkezdmény a kedvezménnyel érintett időszakot követően, utólagosan kerül elszámolásra.
- Késedelmes fizetés esetén PESTOR – a késedelem első napjától kezdődően, a késedelem teljes időtartamára - a mindenkor jogybanki alapkamat + 7% késedelmi kamatra jogosult. Ha Megbízó fizetési késedelme az 5 (öt) napot meghaladja, úgy PESTOR

- telefonon jogosult értesíteni Megbízót a késedelembe esésről. PESTOR a szolgáltatás nyújtását a számla esedékességétől számított 16. (tizenhatodik) nap 24:00 órájától felfüggesztheti, amennyiben a számla kiegyenlítése ezen időpontig nem történik meg. PESTOR tájékoztatja Megbízót, hogy amennyiben a díjtartozását annak esedékességétől számított 30. (harcincadik) napig sem egyenlíti ki, úgy PESTOR a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, valamint a követelés behajtása érdekében behajtó cég vagy ügyvédi iroda szolgáltatásait veszi igénybe, melynek költségei Megbízót terhelik. Megbízó a Szolgáltatási Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a behajtáshoz szükséges személyi adatai a behajtás érdekében behajtó cég vagy ügyvédi iroda részére átadásra kerüljenek. A díj nemfizetés okán felfüggesztett teljesítésből adódó, azzal összefüggő, a Megbízó vagy bármely harmadik személy oldalán felmerülő károkért a PESTOR felelősséget nem vállal. A teljesítés felfüggesztése a Megbízó Szolgáltatási Szerződés szerinti díjfizetési kötelezettségét nem érinti, azt a Megbízó a Szolgáltatási Szerződés rendelkezései szerint köteles teljesíteni.
- Ha a Megbízó a számlának egy részével szemben kifogást közöl, úgy a kifogása alapján nem jogosult a számla kifogással nem érintett részének kifizetését megtagadni.
 - PESTOR jogosult a díjait minden év január 1-i hatállyal egyoldalúan megemelni, melynek mértéke nem haladhatja meg a tárgyévben a tárgyévet megelőző naptári évben érvényes, jogszabályban rögzített minimálbér tárgyévi változásának százalékban kifejezett mértékét. Amennyiben PESTOR ennél nagyobb mértékű díjemelést kíván végrehajtani, úgy erről köteles a Megbízót írásban tájékoztatni a díjemelés hatálybalépését megelőző 30 nappal korábban azzal a felhívással, hogy amennyiben a díjemeléssel kapcsolatosan kifogást a díjemelés hatálybalépését megelőző ötödik napig nem tesz, úgy a díjemelést a PESTOR a Megbízó részéről elfogadottnak tekinti.
 - Amennyiben Megbízó a szerződésben vagy nyilatkozatban kérte a hatósági védelmi szervek vagy mentők értesítését, úgy PESTOR értesítése alapján a hatósági védelmi szerv intézkedést tesz, de utóbb kiderül, hogy a jelzés vakriasztás vagy téves riasztás volt, és ezért az értesített hatósági védelmi szerv az intézkedéséért a PESTOR-nak díjat számít fel, úgy PESTOR azt Megbízó felé továbbszámlázza, melyet Megbízó köteles PESTOR-nak haladéktalanul megtéríteni.

IX. A Szolgáltatási Szerződés megszűnése

- A Szolgáltatási Szerződés megszűnik:
 - a Felek közös megegyezése alapján;
 - valamely fél felmondása alapján;
 - valamely fél azonnali hatályú felmondása alapján;
 - ha a távfelügyeleti szolgáltatás teljesítése 30 napon túl, vis major okán lehetetlenné válik.
- Mindkét fél jogosult a Szolgáltatási Szerződést a másik félhez intézett írásbeli nyilatkozattal, 60 napos felmondási idővel felmondani.
- PESTOR jogosult a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a Megbízó különösen, de nem kizárólag:
 - az adatszolgáltatási kötelezettségének rendszeresen nem tesz eleget,
 - téves vagy hamis adatot szolgáltat a PESTOR-nak, illetőleg a személyes adatok kezeléséhez az érintettek hozzájárulását nem szerzi be, vagy a hozzájárulás visszavonásáról a PESTOR-t nem értesíti,
 - riasztórendszere – bármely személy beavatkozása okán - a távfelügyeleti szolgáltatás teljesítésére alkalmatlanná válik,
 - a rendszerében keletkező hibajelzések elhárítására figyelmeztetés ellenére nem intézkedik,
 - VIII/7. pont szerint, illetőleg ha három alkalommal az esedékes fizetési kötelezettségeinek nem tesz eleget,
 - anyagi helyzetében olyan változás állt be, amely az esedékes díjak fizetését veszélyezteti, vagy
 - az általa megrendelt szolgáltatáshoz képest többletigénnyel lép fel külön díj fizetése nélkül.
- Megbízó jogosult a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a PESTOR:
 - a szerződéses kötelezettségét folyamatosan, neki felróható okból nem teljesíti,
 - olyan magatartást tanúsít, amely a szerződés teljesítését lehetetlenné teszi.
- Amennyiben vis major okán a távfelügyeleti szolgáltatás teljesítése lehetetlenné válik, úgy bármelyik Fél jogosult a Szolgáltatási Szerződést a vis major alapjául szolgáló esemény első napjától számított harmincadik naptól kezdődően azonnali hatállyal, írásban felmondani a vis majorra hivatkozással.
- A Szolgáltatási Szerződés megszűnése esetén a Megbízó köteles a riasztórendszer távfelügyeleti központtal való összeköttetése megszüntetése érdekében intézkedni (leprogramozás), mivel ennek hiányában PESTOR a riasztórendszer jeleit továbbra is fogadja a távfelügyeleti központban. A Megbízó a leprogramozásról a Szolgáltatási Szerződés megszűnését megelőzően, azonnali hatályú felmondás esetén a megszűnéstől számított 8. (nyolcadik) napig kell végrehajtania. Amennyiben Megbízó ezen kötelezettségének határidőre nem tesz eleget, úgy a Szolgáltatási Szerződés megszűnése ellenére a Megbízó a mindenkor érvényes díjtáblában található programozás nélküli szüneteltetési díjat köteles fizetni a PESTOR-nak, minden megkezdett hónap után.
- A Szolgáltatási Szerződés megszűnése esetén legkésőbb a leprogramozás napjától számított nyolc napon belül, leprogramozás hiányában a Szerződés megszűnésétől számított nyolc napon belül kötelesek egymással elszámolni, amennyiben feleknek egymással szemben követeléseik vannak. Az elszámolásról a PESTOR írásbeli értesítést küld Megbízónak, melyet a Megbízó részéről a PESTOR elfogadottnak tekint abban az esetben, ha a Megbízó arra - annak kézhezvételétől számított 15 napon belül - észrevételt, kifogást nem tesz. Felek a Szolgáltatási Szerződés megszűnése napján kötelesek egymásnak visszaszolgáltatni minden olyan eszközt, amely a távfelügyeleti szolgáltatás okán került ideiglenesen birtokukba. Amennyiben Megbízó ezen kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, úgy a késedelmes napok után PESTOR késedelmi kötbérré jogosult. A kötbér mértéke naptári naponként megegyezik a mindenkor érvényes díjtáblában található időszakos kivonuló készenlét napi díjával.
- Amennyiben a Megbízó által választott adatátviteli mód URH rádió, GSM modul vagy GPRS modul volt, úgy a Szolgáltatási Szerződés megszűnését megelőzően, de legkésőbb a felmondási idő utolsó napjáig, azonnali hatályú felmondás esetén a felmondástól számított 8. (nyolcadik) napig a Megbízó köteles biztosítani a Megbízott szakembereinek az eszköz szakszerű leszereléséhez/ és/vagy leprogramozásához szükséges bejutását a Szolgáltatási Szerződés által érintett távfelügyelt objektumba. Megbízó köteles a Szolgáltatási Szerződés megszűnése okán szükségessé váló leszerelés és/vagy programozás díját a mindenkor érvényes díjtáblázat alapján PESTOR-nak megfizetni (hibaelhárítási kiszállási- és óradíj). Amennyiben Megbízó ezen kötelezettségének határidőre nem tesz eleget, vagy nem vállalja a leszerelés és/vagy a leprogramozás költségeinek megfizetését, akkor PESTOR jogosult a távfelügyeleti szolgáltatások teljesítése nélkül minden további megkezdett hónapra a távfelügyeleti díjat kiszámlázni mindaddig, amíg a leszerelés és/ vagy a leprogramozás meg nem történik.

X. Felelősség

- PESTOR a Szolgáltatási Szerződés alapján kizárólag azon károkért tartozik a Megbízónak felelősséggel, melyek abból erednek, hogy a Szolgáltatási Szerződésből eredő kötelezettségeinek felróhatóan, jogellenesen nem tett eleget. PESTOR csak a távfelügyeletére beérkező jelzések alapján teljesített cselekményeiért vállal felelősséget.
- Ha a PESTOR az X/1. pont alapján kártérítést köteles fizetni, úgy a Megbízó vagyonában bekövetkezett tényleges értékcsökkenést
T/4.1 (9-7) 2012.03.01.

köteles megtéríteni, de ennek mértéke, a Megbízó által nyújtott ellenszolgáltatás mértékéhez igazodva - a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító károkozások kivételével - káreseményenként nem haladhatja meg azt az értéket, melyben a Felek a Szolgáltatási Szerződés megkötésekor megállapodnak, illetőleg ilyen megállapodás hiányában azt az összeget, melyet a Megbízó a káresemény naptári évében a Szolgáltatási Szerződés alapján a PESTOR-nak megfizetett.

3. A PESTOR a Megbízó által nyújtott ellenszolgáltatás mértékéhez igazodva a mindenkor érvényes díjtáblában leírt mértéken belül sem téríti meg azokat a károkat, melyek a Megbízó tulajdonát képező
 - a) készpénzben, hitelkártyában vagy annak illetéktelen felhasználása okán,
 - b) takarékbetétkönyvben, takaréklevelemben, értékpapírjaiban, pénzhelyettesítő eszközökben és értékcikkekben vagy azok illetéktelen felhasználása okán,
 - c) nemesfémekben, ékszerekben, drága és féldrága kövekben, képzőművészeti alkotásokban, antik tárgyakban, továbbá
 - d) a Megbízó tulajdonát nem képező vagyontárgyakban keletkeztek.
4. Amennyiben a Megbízó kára vagy annak egy része máshonnan megtérült, úgy a PESTOR kizárólag a máshonnan meg nem térült kár megtérítésére köteles.
5. A kártérítés a káresemény időpontjában fennálló tényleges forgalmi érték alapján történik meg, illetőleg amennyiben ez nem állapítható meg, úgy amortizációs értéken. Általános forgalmi adó visszaigénylésre jogosultak esetén a kártérítés nettó összege kerül kifizetésre.
6. A PESTOR nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek abból erednek, hogy a jelzések a távfelügyeleti központba nem a PESTOR-nak felrögható okból nem érkeznek be, így különösen de nem kizárólagosan, ha a kár:
 - a) az elektronikus riasztó berendezés a PESTOR felelősségi körén kívül eső műszaki hibájából adódott (pl: a napi teszt jelentés beállításának hiánya vagy hibája)
 - b) áramszünet következtében, akkumulátor vagy bármely szükségáramforrás hiányában következett be,
 - c) a Megbízó jogellenes utasítása következtében keletkezett, vagy
 - d) ha a Megbízó a riasztóberendezés rendszeres felülvizsgálatáról, karbantartásáról (legalább a PESTOR által javasolt gyakorisággal), a riasztórendszer hibájának elhárításáról nem gondoskodott, illetve ezen munkálatok elvégzését nem megfelelő engedéllyel rendelkező szakember végezte.
7. A Megbízó kizárólag abban az esetben jogosult a PESTOR-ral szemben kárigényt érvényesíteni, ha az esedékes díjakat a PESTOR-nak határidőre megfizette. Megbízó nem jogosult kárigényét beszámítással érvényesíteni a PESTOR-ral szemben.
8. PESTOR rendelkezik a tevékenységeinek végzéséhez szükséges szolgáltatás felelősségbiztosítással, azonban ez nem helyettesíti, vagy pótolja a Megbízó vagyombiztosítását, melynek megkötéséről Megbízónak kell gondoskodnia.

XI. Adatvédelemre vonatkozó rendelkezések

1. Megbízó tudomással bír arról, hogy a Szolgáltatási Szerződésben kizárólag valós információt közölhet a PESTOR-ral. A Megbízó a Szolgáltatási Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltatási Szerződésben, illetőleg annak mellékleteiben közölt személyes adatait a PESTOR a Szolgáltatási Szerződés teljesítése érdekében kezelje. PESTOR biztosítja, hogy a Szolgáltatási Szerződésben közölt személyes adatokat kizárólag a távfelügyeleti szolgáltatás teljesítése érdekében használja fel, a Megbízó érdekében, így azokat a Megbízó előzetes hozzájárulása nélkül harmadik személy részére kizárólag a jogszabályban előírt esetekben teszi hozzáférhetővé.
2. A Szolgáltatási Szerződésben írt értesítendő személyek Megbízó által közölt adatai személyes adatnak minősülnek. Ezen adatok PESTOR által történő kezeléséhez az érintett hozzájárulása szükséges, amelynek beszerzése azonban a Megbízó feladata. PESTOR a hozzájárulást beszerzettnek tekinti, ha a Megbízó ezzel ellentétes nyilatkozatot nem tesz a Szolgáltatási Szerződés aláírásakor. A hozzájárulás beszerzésének, illetőleg a hozzájárulás visszavonásáról történő értesítésnek az elmulasztásából eredő jogszabályon alapuló adatkezelés következményei a Megbízót terhelik, így amennyiben ilyen okból valamely hatóság vagy bíróság a PESTOR-ral szemben joghátrányt alkalmaz, úgy az alól a Megbízó köteles haladéktalanul a PESTOR-t mentesíteni, illetőleg az alkalmazott joghátrányt a PESTOR-nak megtéríteni.
3. A Megbízó és Megbízott kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen szerződés feltételeit és tartalmának megismerését kizárólag abban az esetben szolgáltatják ki, illetve teszik lehetővé harmadik személynek, illetve harmadik személy számára, ha erre valamely felet jogszabály kötelezi és kizárólag abban a körben, ahogy ezt jogszabály az adott fél számára előírja, Felek egyebekben üzleti titokként kezelnek minden olyan, a jelen Szerződés kapcsán tudomásukra jutó információt, amely valamely félről, annak ügymenetéről, üzleti megoldásairól, tevékenységéről, illetőleg kapcsolatairól a teljesítés kapcsán, vagy azzal összefüggésben jut másik fél tudomására.

XII. Záró vegyes rendelkezések

1. PESTOR a Szolgáltatási Szerződés teljesítése érdekében, a Szolgáltatási Szerződéssel összefüggő, a PESTOR részvételével történő telefonbeszélgetéseket digitális módon rögzíti.
2. A Megbízó tudomásul veszi, hogy amennyiben a Szolgáltatási Szerződés hatálya alatt a szolgáltatás teljesítéséhez fűződő érdeke, elsősorban a szolgáltatás tárgyát képező objektumra vonatkozó jogosultságaiban, így különösen, de nem kizárólagosan annak tulajdonjogában, a használati jogában, bérleti jogosultságaiban bekövetkező változások miatt megszűnik, úgy ez a Szolgáltatási Szerződés hatályát és érvényességét nem érinti.
3. Amennyiben valamelyik fél a másik féllal, a jelen ÁSZF illetőleg a Szolgáltatási Szerződés alapján írásban köteles valamely nyilatkozatot közölni, úgy ezt a PESTOR esetében a 1106 Budapest, Tárna u. 1-3 szám alatti címre, míg a Megbízó esetében a Szolgáltatási Szerződésben megjelölt számlázási címre történő ajánlott levél kézbesítésével teheti meg.
4. Megbízó a Szolgáltatási Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a PESTOR a 2005. évi CXXXIII. törvény 15. §-a alapján a Megbízó nevét, címét (székhelyét vagy telephelyét) nyilvántartsa és ebbe a nyilvántartásba a rendőrhatalóság ellenőrzés során betekinthesse.
5. Amennyiben a PESTOR és a Megbízó között a Szolgáltatási Szerződésből fakadóan jogvita keletkeznék, úgy Felek ezen jogvitát megkísérlik peren kívül, egyeztetés útján rendezni. Ennek sikertelensége esetére a jogvita elbírálására alávetik magukat - hatáskörtől függően - a Pesti Központi Kerületi Bíróság, illetőleg a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességének.
6. A PESTOR a jelen ÁSZF-t a Megbízók számára az alábbi helyeken és módokon teszi közzé:
 - a) Interneten a PESTOR hivatalos honlapján (www.pestor.hu)
 - b) kifüggesztve a PESTOR fióktelepén, 1106 Budapest, Tárna utca 1-3. szám alatt
7. A PESTOR a jelen ÁSZF módosításait a XII. 6. pontban megjelölt helyeken és módokon ugyancsak közzéteszi. A módosult rendelkezéseket – ha a módosítás másként nem rendelkezik - a PESTOR a fióktelepén történő közzététel időpontját követő hatállyal

alkalmazza.

8. Amennyiben a jelen ÁSZF bizonyos pontjai érvénytelennek bizonyulnak, úgy ez nem eredményezi a teljes ÁSZF illetőleg a Szolgáltatási Szerződés érvénytelenségét, kivéve, ha valamelyik fél bizonyítja, hogy az érvénytelen rendelkezés nélkül a Szolgáltatási Szerződést nem kötötte volna meg.

Kelt: Budapest, 2012. március 1.

PESTOR Biztonsági Szolgálat Kft
Surányi Márta
Ügyvezető

