

## I. Általános tudnivalók

1) A **CIVIL ERANDO Rendszertechnika Kft.** – továbbiakban: Szolgáltató – ügyelete a beérkező jelzésekre az intézkedéseket a Szolgáltatási Szerződésnek – továbbiakban: Szerződés – a Megrendelő által megadott adatai, valamint az ÁSZF II. fejezetében rögzített Intézkedési rend szerint teszi meg.

**Kivonulással bővített előfizetési jogviszonynál** – szükség esetén – a kivonulási területen a Szolgáltató megbízott járóre indul a helyszínre.

**Tűzjelző távfelügyeleti szolgáltatásnál** a területileg illetékes Tűzoltóságot értesíti a Szolgáltató ügyelete, a II.3.d pontban leírtak szerint.

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

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

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

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

Az adatmódosítási igényt a Szolgáltató 1145 Budapest, Szugló utca 54. (postázási cím: 1593 Budapest, Pf. 674.), a 06 1 273 4425 számú faxon vagy a biztonság@civil.hu e-mail címen kell írásban bejelenteni.

5) A Szolgáltató csak – a bizonyíthatóan a szolgáltatásával összefüggő, neki felróható – a Megrendelőt ért dologi, személyi (testi) sérülések és haláleseti károkért tartozik felelősséggel, a Szolgáltató felelősségbiztosítása alapján kifizethető kártérítési összeg nagyságáig, maximum 5 000 000 Ft-ig, azaz ötmillió forintig. Amennyiben Megrendelő nem rendelkezik biztosítással, a kártérítési összeg nagysága minden szolgáltatáscsomag esetében maximum 100 000 Ft, azaz egymázezer forint.

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

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

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

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

- egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívülre eső, előre nem látható körülmény merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények lehetnek többek között: háborús cselekmények, lázadás, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás, árvíz, természeti katasztrófa, az adott évszakban elvárhatóhoz képest rendkívüli időjárási körülmény (például különösen, de nem kizárólagosan: rövid időn belül lehulló rendkívüli csapadékmennyiség, viharos erejű szél) honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, továbbá olyan esemény, amelyet az általános magyar polgári joggyakorlat ilyenként említ, erre alapozva jogerős elvi döntést hozott.

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

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

8) Megrendelő tudomásul veszi:

- az ügyelet telefonbeszélgetései rögzítésre kerülnek, és a Megrendelő a Szerződés aláírásával és annak elválaszthatatlan részét képező mindenkor ÁSZF elfogadásával hozzájárul a rögzített beszélgetések 2 hónapig, de legkésőbb a Szerződés megszűnéséig történő tárolásához;
- Megrendelő a Szerződés aláírásával hozzájárul, hogy a Szolgáltató a nevét és a lakcímét nyilvántartásba vegye;
- a Szolgáltató, képviselői, alkalmazottai a szolgáltatás során tudomásukra jutott bizalmas információkat megőrzik, arról a Megrendelő írásbeli hozzájárulása nélkül illetéktelen személyeknek semminemű információt, adatot nem adhatnak ki. Védett objektum tulajdonosa/kezelője hozzájárul ahhoz, hogy kár esetén a Szolgáltató a káreseményről összefüggésbe hozható, illetve annak kivizsgálásához szükséges összes adatot a kártérítésben érintett biztosítótársaság részére – annak kérésére – jogszerűen átadja;
- a Szolgáltató jogosult bármely szerződési kötelezettsége teljesítéséhez jogszabályban előírt feltételeknek megfelelő alvállalkozott igénybe venni, amelyekről – szükség esetén – beszerzi a tudomásukra jutott adatokra vonatkozó titoktartási nyilatkozatot.

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

A havi díjfizetést választó Megrendelők esetében Szolgáltató a számláit a tárgyhót követő hónap 5. munkanapjáig bocsátja ki, melyet Megrendelő köteles a kibocsátástól számított 15 naptári napon belül kiegyenlíteni.

A negyedéves, féléves vagy éves számlázást választó Megrendelő tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a számláit előre bocsátja ki, és e folyamatosnak minősülő szolgáltatások esetén a számlák kibocsátási időpontjának a számlázási időszak kezdő napjától számított 5. napot tekintik.

Megrendelő elfogadja, hogy negyedéves, féléves vagy éves díjfizetési gyakoriság esetén szolgáltató első alkalommal történetét, -félévet, -évet, azt követően pedig naptári tárgydíjakat számláz. A fizetési határidő a számla kibocsátástól számított 15 naptári nap.

Amennyiben Megrendelő részéről késedelmes befizetés történik, akár szolgáltatási díjra vonatkozóan, akár a szolgáltatáshoz szükséges minden egyéb számlára vonatkozóan (anyagszámla, kiszállási díj, téves vonulási díj stb.) a Szolgáltató a távfelügyeleti tevékenységet annak a hónapnak az utolsó napjáig folytatja, amelyben a fizetési kötelezettségét a Megrendelőnek teljesítenie kellett volna, majd a szolgáltatást a hátralék kifizetéséig szüneteltetheti. Éves, féléves és negyedéves előfizetés esetén, amennyiben a számla a meghatározott ideig nem kerül kiegyenlítésre, úgy az esetleges kedvezmény eltörlődik és kiszámlázásra kerül. A Szolgáltató abban az esetben is szüneteltetheti és felmondhatja a szolgáltatást, ha a szolgáltatási díj kifizetésre került, de egyéb hátralék áll fent. (anyagszámla, kiszállási díj, téves vonulási díj stb.)

A szüneteltetés ideje alatt a szerződés nem szűnik meg, a szüneteltetés díját az érvényben lévő „Távfelügyeleti szolgáltatás díjtáblázat” tartalmazza. A szüneteltetés ideje alatt a Szolgáltató az intézkedések elmaradásából adódó károkért felelősséget nem vállal.

Szolgáltató a nem fizetett hónapot követő hónap 10-éig *Emlékeztetőt* bocsát ki, majd ennek eredménytelensége esetén *Fizetési felszólítást*, amelyben meghatározott fizetési határidő ismételt elmulasztása esetén Szolgáltató a Szerződést felmondhatja a fizetési felszólítás tárgyhavának utolsó napjával.

A felmondási idő alatt is szünetel a szolgáltatás. A felmondási határidő lejártát követő naptól a Szerződés megszűnik, és a Megrendelő az adatbázisból törlésre kerül. Késedelmes fizetés esetén Szolgáltató jogosult a mindenkor jegybanki alapkamát összegének kétszeresével megegyező mértékű késedelmi kamat felszámítására.

10) Megrendelő tudomásul veszi, hogy a riasztórendszer hibájából, kezelési hibából adódó téves riasztáskor, járőr kivonulása esetén a téves kivonulás ellentételezéseként Szolgáltató jogosult a téves kiszállás alkalmankénti kiszámlázására, melynek összegét az aktuális díjtáblázat, valamint a szerződés tartalmazza (egységár/alkalom).

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

A riasztó- és tűzjelző rendszerek (vagyonvédelmi rendszerek) próbája, valamint a karbantartása során, azok megkezdése előtt a Szolgáltató ügyeletét a jelszó használatával tájékoztatni kell, hogy a beérkező jelzésekre ne intézkedjen. Ezen tevékenységek befejezéséről szintén tájékoztatási kötelezettség terheli a Megrendelőt. Amennyiben ezek elmulasztása miatt a Szolgáltató intézkedik, és a járőrt vagy a Tűzoltóságot küldi a helyszínre, úgy a járőr téves kivonulás ellentételezéseként Szolgáltató jogosult a kivonulás kiszámlázására, melynek összegét a mindenkorai ártáblázat tartalmazza (egységár/alkalom), illetve a Tűzoltóság által kiállított számlát a Megrendelő felé továbbszámlázza.

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

11) Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a rendes és a rendkívüli (téves kivonulás) díjak összegét – amennyiben a tárgyév megelőző évben folytatott tevékenységének elemzése alapján ezt indokoltnak tartja – tárgyév február 28-áig, illetve július 31-éig, a tárgyév megelőző évben érvényes, jogszabályban rögzített bruttó átlagkereset, vagy a KSH által közzétett fogyasztói árindex százalékban kifejezett mértékével, de legalább 5%-kal megemlje. Továbbá Szolgáltató jogosult a mindenkorai Díjmellékletében szereplő szolgáltatási díjak alkalmazására, amennyiben a Megrendelő részére korábban adott kedvezményes szolgáltatási időszak véget ért. A Szolgáltató a díjváltozásról, annak hatályba lépését megelőzően legalább 15 nappal köteles a Megrendelőket tájékoztatni. Amennyiben a Megrendelő a díjemelést nem kívánja elfogadni, jogosult a szerződést az ÁSZF vonatkozó pontjára hivatkozással felmondani.

12) A Szolgáltató a díjhátralékról és a felmondásról a Megrendelőt levélben értesíti. A fizetési felszólítás és a felmondás költségét a Megrendelő felé, annak kiegyenlítése végett kiszámlázza.

Amennyiben Megrendelő számlamásolatot kér, úgy számlamásolatonként a mindenkorai díjszabásnak megfelelő adminisztrációs díjat köteles fizetni a Szolgáltatónak.

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

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

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

14) A Szerződést bármelyik fél a másikhoz intézett, saját kezű aláírással ellátott írásbeli nyilatkozatával, 30 napos határidővel felmondhatja. Felmondás esetén a szerződés a 30 napos felmondási idő elteltével szűnik meg.

A Szerződés felmondásakor abban az esetben, ha a számlakiegyenlítés a szolgáltatási időszak elején került kiegyenlítésre (éves, féléves díjfizetési gyakoriság esetén), az igénybe nem vett időszakra vonatkozóan a szolgáltatás díja a Megrendelőnek visszajár.

Megrendelő tudomásul veszi, hogy hűségidőn belüli felmondáskor az igénybe vett szolgáltatási időszakra vonatkozóan a Szolgáltató jogosult ezen időszakra vonatkozó kedvezmény kiszámlázására.

A felmondási idő lejártát követően a Szolgáltató a rádió, GSM vagy GPRS eszköz leszerelését díjmentesen végzi, míg a telefonvonal leprogramozását az aktuális díjtáblázatban szereplő áron végzi.

15) A Szolgáltató az általa tervezett üzemszünetekről a Megrendelőt előzetesen értesíti. Az üzemszünet idejére a szolgáltatás szünetel, erre az időre a Szolgáltatónak semmilyen kötelezettsége nem áll fenn.

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

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

16) Szerződő felek a vitás kérdésekben megegyezésre töreksznek.

17) Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásra éves szinten 99%-os rendelkezésre állást biztosít. Szolgáltató nem vállal felelősséget az átjelzések telekommunikációs átviteli útvonalának szolgáltatására, valamint az ebből fakadó jelzésekiesésekért, ill. intézkedések elmaradásáért.

## II. Ügyeleti intézkedési rend

### 1) Általános tudnivalók:

Az ügyelet a Szerződésben felsorolt *értesítendők* közül az elsőként elérhető, az alábbiakban jelzéstípusonként részletezettek szerint hívja telefonon. A Szolgáltató a Megrendelő vagy a megadott személyek elérhetetlensége esetén semmilyen felelősséget nem vállal. Az ügyelet *jelzésszűrését* végez, azaz a jogosult személyektől, értesítendőktől és az ügyeleten regisztrált jelzések logikája, sorrendisége alapján információt gyűjt az intézkedés szükségességének eldöntéséhez. Amennyiben az ügyelet intézkedése indokolt, kivonulások szolgáltatás esetén indítja a Szolgáltató *kivonuló szolgálatát*. A Szolgáltató a kivonuló szolgálata kapacitásának kialakításánál (jármű, személyzet) úgy jár el, hogy az *összes kivonulás több, mint 98%-ában* teljesüljön a szerződésben vállalt kiérkezési idő.

### 2) A vagyonvédelmi szolgáltatás típusai:

#### - *Kapcsolt vonalas rendszerben (telefonos) nyújtott szolgáltatás:*

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

#### - *Kiemelt biztonságú rendszeren nyújtott szolgáltatás – rádiós, GPRS-átjelző rendszer:*

A telepített riasztórendszer mellett egy rádiós, vagy GPRS átjelző rendszer kerül kihelyezésre, amelynek segítségével megvalósul az átjelzés a távfelügyeleti központba. A diszpécsernek megfelelően hajják végre az intézkedést.

### 3) Intézkedésköteles riasztás jelzések:

#### a) Behatolás (betörés) jelzés esetén:

**Kivonulások szerződésnél** a Szolgáltató ügyelete indítja a területileg illetékes gépkocsizó járőrt, azután, ha a jelzés beérkezését követően 1 perc elteltével nem érkezik a rendszerről érvényes felhasználói kóddal történő nyitáshoz, felhívja a Szerződésben feltüntetett személyeket az ott rögzített sorrendben.

Tájékoztatja a Megrendelőt a járőr indításáról, valamint kér egy illetékes személyt a helyszínrre.

A járőr, kiérkezését követően a Szerződés értelmében jár el. Amennyiben a Megrendelő akként nyilatkozott a Szerződésben, hogy a védett objektum területén nincs harapós kutya, úgy – lehetőség szerint – a járőr körbejárja az objektumot, ellenőrzi a nyílászárók állapotát, behatolási nyomokat keres. Amennyiben a körülmények nem teszik lehetővé a bejutást, igyekszik a helyszínt szemrevételezni. Magántulajdoni kültérbe (kert, udvar stb.) a vonuló egység csak abban az esetben lép be, ha az ügyfél, ill. képviselője a helyszínen tartózkodik vagy ehhez kifejezetten hozzájárult és a bejutáshoz szükséges eszközt (kulcs, kód stb.) átadta a vonuló szolgálat részére.

A járőr köteles a helyszínen talált személy(ek) jogosultságáról – jelszó kérésével, személyazonosság ellenőrzésével – meggyőződni. Ehhez szükséges a Megrendelő együttműködési készsége is.

Amennyiben illetékes személy érkezik a helyszínre, a járőr maximum 30 percig a helyszínt biztosítja. Külön díjazás ellenében 30 perc után is, de mindösszesen alkalmanként legfeljebb 120 perc időtartamig a helyszínen marad, az illetékes személy kiérkezéséig. Annak megérkezése után a belső tereket együtt ellenőrzik.

Amennyiben a várakozási idő alatt újabb riasztás érkezik, a helyszínt elhagyva továbbindul. Erről az ügyelet a Megrendelőt értesíti.

Kivételes esetekben, ha a Megrendelő jelzi, hogy nem tud senki a helyszínre menni, a járőr – miután minden tőle telhető módon meggyőződött arról, hogy nem történt behatolás – visszatér a felállítási helyére. Ekkor a diszpécser az intézkedési rovatban feljegyzi, hogy illetékes személy hiányában a járőr nem tudott teljeskörűen meggyőződni a riasztás kiváltó okáról.

A Szolgáltató járőrszolgálatának tevékenysége akkor teljes értékű, ha az ügyelet által elért értesítendő vagy más jogosult személy a helyszínre megy és rendelkezik kulccsal, valamint a riasztóberendezés kódjával is, így biztosítani tudja a védett objektum belső átvezetését. A Szolgáltató nem vállal felelősséget ezen feltételek hiányából adódó károkért.

Valós riasztáskor, tettenérés esetén a járőr az elkövetőt a rendőrség kiérkezéséig visszatartja, és a helyszínt biztosítja.

Amennyiben a riasztórendszerrel 1 (egy) percen belül érvényes kóddal történő nyitáshoz érkezik, az ügyelet a járőrt visszarendeli, továbbiakban nem intézkedik a megadott személyek értesítéséről.

Amennyiben nem érkezik érvényes kódú nyitászjelzés, és a diszpécser az értesítendő személyt telefonon elérte, valamint az ügyfél jelzése alapján nincs probléma, úgy az érvényes jelszó megadásával a riasztás 2 percen belül lemondható az ügyfél által, így az ügyelet a kiküldött járőrt visszahívja.

A Hatóság (rendőrség, tűzoltóság stb.) esetleges kiszállási költségét a Megrendelő a Hatóság felé tartozik rendezni, azért a Szolgáltatót felelősség nem terheli. A Hatóságtól beérkezett számlákat a Szolgáltató a Megrendelő felé továbbszámlázza.

**Telefonos értesítéses szolgáltatásnál** az ügyelet megkezdés az értesítendő felhívását és a legelőször elérhető értesítendő személyt tájékoztatja a történekről. Amennyiben az ügyelet első körben nem érte el telefonon egyik értesítendő felet sem, úgy 1 alkalommal még ismételt kísérletet tesz az értesítendő elérésére, de annak sikertelenségét követően lezárja az intézkedést.

Amennyiben a beérkező jelzésekből „valós” betörésre lehet következtetni és nem érkezik érvényes nyitászjelzés és az értesítendő közlők közül senki sem elérhető, a diszpécser a rendőrség felé bejelentéssel élhet.

Téves riasztás esetén intézkedés lemondása csak érvényes és pontos jelszó megadásával történhet.

b) Támadás vagy kényszerített kikapcsolás esetén:

**Kivonulások szerződésnél** az ügyelet azonnal indítja a gépkocsizó járőrt és nem hív senkit az ügyfél biztonsága érdekében.

Téves jelzés esetén az ügyfél a jelszó megadásával lemondhatja a riasztást, az ügyelet a járőrt visszarendeli.

Amennyiben nem sikerült a kapcsolattétel a helyszínen egyik megadott értesítendő féllel sem, illetve csöngetésre, dudálásra nem érkezik ki senki a jelzést adó objektumból, az ügyelet megpróbálja elérni az értesítendőket és diszkrétan tájékozódni a jelzésről. Amennyiben az ügyfél nem tudja a jelszót, vagy helytelen jelszót (kényszerjelszót) ad meg, vagy nem elérhető senki sem az értesítendő közlők közül, azt minden esetben valós riasztási jelzésnek tekint az ügyelet, és a diszpécser értesíti a Rendőrséget. (Feltételezhető, hogy bűncselekmény elkövetése történt vagy van folyamatban.)

A tűsajtás és pánik elkerülése érdekében a járőr először diszkrétan igyekszik meggyőződni a jelzés valódiságáról, így távolabb áll meg a járőrautóval, igyekszik óvatosan megközelíteni a helyszínt. Ha éles a jelzés, a lehetőségeihez képest avatkozik be, de azonnal megerősíti a jelzést a Rendőrség felé.

**Telefonos értesítéses szolgáltatásnál** az ügyelet a Szerződésben feltüntetett személyeket hívja fel, az ott rögzített sorrendben, és közli a támadás, illetve a kényszerített kikapcsolás tényét.

**Hatóság bevonása esetén** az ügyelet értesíti a Rendőrséget, amennyiben az ügyfél kéri, vagy az ügyfél nem elérhető, illetve az ügyfél nem a helyes jelszó (kényszerjelszó) megadásával próbálja lemondani a riasztást. **Kényszerjelszónak tekintünk az ügyfél által előzetesen írásban megadott jelszótól eltérő minden egyéb jelszót, vagy az ügyfél által kényszerjelszónak megadott, előzetesen rögzített jelszót.**

Amennyiben a Hatóság kiszállási költséget számol fel, azt az ügyfél köteles megtéríteni, azaz Szolgáltató az ilyen jellegű költségeket továbbszámlázza Megrendelő számára.

c) Szabotázsjelzés

**Kivonulások szerződésnél**

- ha a jelzés a rendszer kikapcsolt állapotában érkezik, az ügyelet telefonál a helyszínrre, és megkéri a helyszínen tartózkodó, jogosultsággal rendelkező személyt, hogy ellenőrizze a jelzés okát. Amennyiben a helyszínen nem elérhető, vagy az ott tartózkodó nem ismeri a jelszót, az ügyelet betörésre intézkedik.
- ha a jelzés a rendszer bekapcsolt állapotában, vagy éjszakai időszakban (20:00-06:00) érkezik, az ügyelet indítja a területileg illetékes gépkocsizó járőrt.

**Telefonos értesítéses szolgáltatásnál** az ügyelet telefonál a helyszínrre, majd ha ott nem ér el senkit, a Szerződésben feltüntetett személyeket értesíti.

d) Tűzjelzés esetén:

Az ügyelet telefonál a helyszínrre, hogy meggyőződjön a jelzés valódiságáról. Amennyiben a helyszínen nem elérhető, értesíti a Szerződésben feltüntetett személyeket. Amennyiben a Szerződésben feltüntetett személyek sem elérhetőek, haladéktalanul értesíti a működési terület szerinti illetékes Tűzoltóságot. Az ügyelet sosem küldhet járőrt a jelzés okának vizsgálata céljából! Hatóság felé történő közvetlen bejelzésű rendszerek és a CIVIL ERANDO Rendszertechnika Kft. felé történő bejelzések esetében a téves jelzés, valamint a javításhoz és karbantartáshoz kapcsolódó jelzések Hatóság részére történő lemondására az ügyfélnek van joga és lehetősége; az ügyfél a lemondással megbízhatja az ügyeletet is. Minden téves tűzjelzést a hatóság felé a jelzés beérkezésétől számított 2 percen belül le kell mondani.

A kiszállási költségeket a Megrendelő a Hatóság felé tartozik rendezni, és azért felelősség a Szolgáltatót nem terheli. A Hatóságtól beérkezett számlákat a Szolgáltató a Megrendelő felé tovább számlázza.

e) Járőr kivonulás esetén:

Riasztás jelzés esetén, a járőrszolgálati kivonulásról minden esetben jegyzőkönyv készül. A járőr az intézkedés befejezése után, ha a helyszínen jogosult személy tartózkodik, a jegyzőkönyv első példányát átadja a jogosult személynek. Amennyiben az intézkedés befejezése után erre nincs lehetőség, úgy a jegyzőkönyv egy példányát a járőr az objektum egy meghatározott pontján helyezi el (pl. postaláda, vagy egyéb tároló hely).

A kivonulás térítésmentes:

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

4) Intézkedésköteles technikai jelzések:

a) Hálózati feszültség hibajelzése esetén:

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

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

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

b) Tűz- és zónahiba esetén:

A rendszer működőképessége korlátozott, ezért az ügyelet haladéktalanul figyelmezteti a Megrendelőt, hogy gondoskodjon a működőképesség helyreállításáról, és ha indokolt, a CIVIL ERANDO Rendszertechnika Kft. és alvállalkozói által telepített rendszerek esetében értesíti a szerelőt, aki a rendszert üzembe helyezte.

c) Műszaki hiba bejelentése, észlelése esetén:

A Szolgáltató ügyelete megadja a bejelentőnek a megfelelő műszaki segítséget, ha szükséges, a rendszer telepítőjének telefonszámát. A CIVIL ERANDO Rendszertechnika Kft. és alvállalkozói által telepített rendszerek esetében, amennyiben a hibajelzést a rendszer generálja, úgy az ügyelet hibalaport állít ki a javítás mielőbbi megkezdése érdekében.

d) Alacsony akkumulátorfeszültség hibajelzése esetén:

Az „akkumulátorfeszültség alacsony” jelzése esetén az ügyelet nappali időszakban, 08:00–20:00 óráig azonnal (de legfeljebb beérkezéstől számított 2 órán belül) értesíti az illetékes személyt (személyeket). Esti időszakban, 20:00–08:00 óra között beérkező „akkumulátorfeszültség alacsony” jelzés esetén a szolgáltató reggel 08:00 után értesíti az ügyeletet. Kivétel, ha időközben, vagy megelőzően áramszünet jelzés érkezett, ezen esetekben az ügyelet azonnal értesíti az ügyfelet.

Amennyiben a rendszer a Szolgáltató karbantartási körébe tartozik – értesíti az illetékes szerelőt.

A jelzést követően a riasztórendszer rövid időn belül működésképtelenné válhat, ezért fontos a gyors intézkedés mind az ügyelet, mind a Megrendelő részéről.

e) Nyitás-zárási információk

- nyitás-zárási intervallumfigyelés megrendeléskor (kiegészítő szolgáltatás, külön díjazás ellenében), ha a Megrendelő által megrendelt időintervallumban nem történt záras, vagy tiltott időintervallumban nyitották a rendszert, az ügyelet értesíti a Megrendelőt.
- egyéb esetekben a nyitás-záras információk automatikusan nyugtázasra és archiválásra kerülnek, az ügyelet nem intézkedik.

f) Tesztjelentés elmaradása esetén:

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

g) Jelszóhasználat

**Ügyféljelszó:** Az ügyfelek a riasztási jelzések lemondásához, a szerződéses adatok módosításához egy tetszőleges jelszót adnak meg írásban, amit a diszpécser szolgálat a kapcsolattételkor azonosítás céljából kér.

**Ügyfél kényszerjelszó:** Bármely, a normál jelszótól eltérő jelszó, amely azt jelenti a diszpécser szolgálatnak, hogy az ügyfelet támadás érte/kényszer alatt áll és diszpécseri intézkedést kér, de az elkövető felé látszólag minden rendben van.

**Ellenjelszó:** Az ügyfél által, a diszpécser szolgálat azonosítása céljából megadott tetszőleges jelszó.