ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

I. SZERZŐDÉS HATÁLYA

Az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő (a továbbiakban Előfizető), valamint az MNS Védelem Kft., mint Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) közötti szerződés általános feltételeit.

Az Általános Szerződési Feltételek hatályos változata a Szolgáltató diszpécser központjában (naponta: 08.00 - 16.00 óra között), valamint honlapunkon www.orszemprogram.hu bármikor megtekinthető.

II. FELEK

1. Előfizető

Az a természetes vagy jogi személy, aki a szolgáltatóval szerződést köt, illetve a szolgáltatás díját megfizeti és a szerződéssel kapcsolatban jognyilatkozat tételére jogosult.

2. Kedvezményezett

Az a természetes személy vagy jogi személy, aki a szolgáltatási szerződés alapján az abban rögzített szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi. Amennyiben a Kedvezményezett személye nem azonos az Előfizetővel, Kedvezményezett jognyilatkozatot csak akkor és azokban az esetekben tehet, ahogyan az a Szolgáltatási Szerződésben szabályozva van. Eltérő rendelkezés hiányában az Előfizető és a Kedvezményezett személye megegyezik egymással.

3. Szolgáltató

A Szolgáltató az a jogi személyiséggel rendelkező gazdasági társaság, nevezetesen az MNS Védelem Kft., amely biztonságtechnikai rendszerek tervezésére és telepítésére, valamint ezen technikai eszközök forgalmazására jogosult, és amely az előfizetővel (és/vagy kedvezményezettel) a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan konkrét szolgáltatási szerződést köthet.

Cégnév: **MNS Védelem Kft.**

Székhelye: **1147 Budapest, Csömöri út 120.**

Cégjegyzékszám: **01-09-181252** Adószám: **23884467-2-42**

Web: **www.orszemprogram.hu**

III. DÍJAK

A Szolgáltatási Szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben részletezett szolgáltatás ellenértékét (díjak) a hatályos Szolgáltatási Szerződés III. pontja tartalmazza.

A szolgáltató minden naptári év január 1-jével jogosult díjemelésre, amelynek minimális mértéke az előző év mindenkori bruttó nominális átlagkereseti indexnek megfelelő. A Szolgáltató a díjváltozásról, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal írásban, elektronikus módon tájékoztatja az Előfizetőt.

Előfizető a díjemelés lehetőségét a szerződés megkötésével kifejezetten tudomásul veszi.

IV. FIZETÉSI FELTÉTELEK

A szolgáltatási-, ill. egyéb díjak fizetése - amennyiben a Felek a Szolgáltatási Szerződésben így állapodtak meg - pénzintézeti átutalással a Szolgáltató OTP Bank Zrt.-nél vezetett 11710002-20211099 számlaszámára történik, a Szolgáltató által megküldött számla kézhezvételét követő 8 naptári napon belül. A szolgáltatásért fizetendő díj a szolgáltatás kezdő időpontját követő 10. naptári napig a szolgáltató által kiállított tört negyedéves/féléves/éves számlán-, az azt követő szolgáltatási időszakban pedig a szolgáltató által kiállított és az előfizető részére még a díjfizetéssel fedezett időszakban megküldött számla vagy csekk (utalvány) ellenében történik.

1. Fizetési mód

A Szolgáltatási díj mindenkor a tényleges szolgáltatás megkezdése előtt esedékes. A szolgáltatási díj meg nem fizetéséig a szolgáltatást a Szolgáltató nem kezdi meg-, ill. a már megkezdett szolgáltatás a Szolgáltató részéről nem folytatódik. A szolgáltatás díjának számlázása a szolgáltatáshoz igazodóan, a szolgáltatási szerződésben foglaltak szerint negyedéves/féléves/éves ciklusokban történik.

2. Késedelmes fizetés

Késedelmes fizetés esetén a jegybanki alapkamat kétszerese kerül felszámításra késedelmi kamatként.

A számla (csekk, utalvány) ellenértékének az előbbiekben megjelölt véghatáridőig történő meg nem fizetése esetén a Szolgáltató a következő szolgáltatási időszakot (az újabb negyedéves/féléves/éves időszakot) nem kezdi meg, melyet az Előfizető tudomásul vesz, és a szolgáltatás elmaradásából eredő esetleges következményeket kizárólag maga viseli.

Előfizető hozzájárul, hogy fennálló számlatartozása esetén Szolgáltató harmadik félnek kiadhassa adatait a tartozás kezelése céljából.

3. Számlareklamáció

A számlázással kapcsolatos reklamációt a számlán feltüntetett címre írásban lehet benyújtani. A beadott reklamáció kivizsgálási határideje maximum 30 nap, amelynek eredményéről az Előfizető írásos értesítést kap. Reklamáció, illetve panasz esetén az Előfizető (előzetesen egyeztetett időpontban) köteles együttműködni a Szolgáltatóval és szükséges esetben biztosítja a helyszíni vizsgálat lehetőségét.

V. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE

A Szolgáltatási Szerződés elválaszthatatlan részei az úgynevezett Általános Szerződési Feltételek és a Szolgáltatási Szabályzat. A Szolgáltatási Szerződés tartalmazza az Előfizető és a Kedvezményezett adatait, a szolgáltatásoka.

A szolgáltatási szerződés hatályba lépésének kezdő időpontját a Szolgáltató kezdeményezi. A szolgáltatási szerződés akkor lép hatályba, amikor az Előfizető - és amennyiben szükséges, akkor Kedvezményezett - által aláírt szerződési ajánlatot a Szolgáltató elfogadja, és ennek alapján adategyeztetést kezdeményez.

VI. SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA, MEGSZŰNTETÉSE

1. A Szerződés módosítása

a) A Szolgáltatási Szerződés bármely módosítása csak írásban érvényes.

b) Előfizető és/vagy Kedvezményezett a Szerződés módosítását csak a Szerződés alapján igénybe vehető szolgáltatások körében kezdeményezheti. Az Előfizető és/vagy Kedvezményezett ezen igényét a szolgáltatás igénybevételét/lemondását megelőzően legalább 10 munkanappal köteles írásban előterjeszteni a Szolgáltatónak, aki köteles az Előfizető és/vagy Kedvezményezett kérelmére a kézhezvételétől számított 5 napon belül válaszolni.

c) Előfizető és/vagy Kedvezményezett tudomásul veszi, hogy szerződésmódosítással többletszolgáltatást csak a beépített rendszer felprogramozása, illetve az egyéb kiépítési munkák elvégzése után lehetséges, amelynek költségei Előfizetőt terhelik.

2. Díjelmaradás miatti módosítás

a) A számla ellenértékének az előbbiekben megjelölt véghatáridőig történő meg nem fizetése esetén a Szolgáltató a következő szolgáltatási időszakot (az újabb havi/negyedéves/féléves/éves időszakot) nem kezdi meg, melyet az Előfizető tudomásul vesz, és a szolgáltatás elmaradásából eredő esetleges következményeket kizárólag maga viseli.

b) A szolgáltatás és felelősségvállalás eredeti szintjét az elmaradt díj bankszámláján történő jóváírását követő legkésőbb 3. munkanapon Szolgáltató visszaállítja.

3. Szerződés megszűnése

3.1. **A szerződés felmondása az Előfizető részéről:**

a) Előfizető jogosult a nem hűségidővel kötött Szolgáltatási Szerződést bármikor, 30 napos határidővel indokolás nélkül, írásban, rendes felmondással felmondani.

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

c) Amennyiben a Szolgáltatási Szerződés határozott időre szól, úgy az Előfizető és/vagy Kedvezményezett a határidő lejárta előtt ezen szerződést nem szüntetheti meg.

3.2. **A szerződés felmondása a Szolgáltató részéről:**

a) A Szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben:

- az Előfizető részéről kettő hónapot meghaladó díjtartozás áll fenn.
- Előfizető és/vagy Kedvezményezett által a szolgáltatás igénybevétele nem rendeltetésszerű.
- Előfizető és/vagy Kedvezményezett által a szolgáltatás igénybe vételét elősegítő fizikai eszközök nem rendeltetésszerű használata felmerül.

b) A Szolgáltató köteles az azonnali hatályú felmondás alkalmazása előtt Előfizetőt és/vagy Kedvezményezettet írásban felszólítani, hogy a fenti szerződésszegő magatartást a felszólítás kézhezvételét követő 8 napon belül hagyja abba, illetve orvosolja. Amennyiben Előfizető és/vagy Kedvezményezett a felszólítás ellenére nem hagy fel a szerződésszegő magatartással, Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Szerződést további külön értesítés nélkül azonnali hatállyal felmondani.

c) Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Szerződést bármikor 30 napos határidővel, indokolás nélkül, írásban, rendes felmondással felmondani. Felmondás esetén a szerződés a 30 napos felmondási idő elteltével szűnik meg.

4. Üzemszüneteltetés

Az Előfizető kérheti távfelügyeleti szolgáltatása szüneteltetését. Ezt a Szolgáltatóhoz eljuttatott, az Előfizető által aláírt megrendelőlevélben teheti meg. A megrendelésnek tartalmaznia kell az Előfizető nevét, címét, telefonszámát, valamint a szüneteltetés várható időtartamát. Az üzemszünet kezdő, illetve zárónapja a levélben feltüntetett időpont, illetve a megrendelés beérkezését követő 3. munkanap, időtartama maximálisan 3 hónap. Ezen idő alatt szolgáltató nem kér díjat. Amennyiben az Előfizető az üzemszünet határidejének lejárta előtt legalább 15 nappal máshogyan nem rendelkezik, a szolgáltatás eredeti állapotát Szolgáltató automatikusan visszaállítja.

VII. A SZERZŐDŐ FELEK JOGAI, KÖTELEZETTSÉGEI

1. A szolgáltatásért való felelősség és kártérítés

a) A beszerelt készülékek, alkatrészek meghibásodása esetén a hiba - Szolgáltatónak történő - bejelentésének időpontjától számítva, a hibaelhárítás teljes időtartamára a Szolgáltató nem tartozik semmiféle kártérítési felelősséggel.

b) Az Előfizető, megrendelő kötelessége bárminemű hiba észlelést követően azonnal értesíteni a Szolgáltatót.

2. Adatvédelem

a) A Szolgáltató az Előfizető és a Kedvezményezett személyes adatait a mindenkor hatályos adatvédelmi törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

b) Hatósági kivizsgálás vagy ellenőrzés során a Szolgáltató az Előfizető és/vagy a Kedvezményezett minden további hozzájárulása nélkül felhasználhatja azokat a hangfelvételeket, melyek a távfelügyeleti központ diszpécserének és az Előfizetőnek és/vagy Kedvezményezettnek a párbeszédét rögzítik.

c) Az Előfizető és/vagy Kedvezményezett tudomásul veszi, hogy a távfelügyeleti központ diszpécserével folytatott beszélgetések rögzítésre kerülnek

3. Hibabejelentés, hibaelhárítás, ügyintézés

a) Az Előfizető és/vagy Kedvezményezett a Szolgáltató telefonszámán keresztül teheti meg hibabejelentését. A telefonszámot a Szolgáltató a honlapján tünteti fel. Előfizető és/vagy Kedvezményezett egyéb észrevételt szóban vagy írásban tehet.

b) Az Előfizető és Kedvezményezett felelőssége a hiba elhárításának lehetővé tétele, továbbá az együttműködés a hibaelhárításban. A hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó járműben biztosítania kell.

c) Ha hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető és/vagy Kedvezményezett cselekedete, mulasztása miatt, vagy az Előfizető és/vagy Kedvezményezett érdekkörében felmerült ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg ez az akadályoztatás el nem hárul.

d) Ha a Szolgáltató az Előfizető és/vagy Kedvezményezett által bejelentett hiba elhárítása során megállapítja, hogy a

hibát nem a tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, az Előfizető és/vagy Kedvezményezett nem léphet fel panasszal vagy kártérítési igénnyel a távfelügyeleti szolgáltatás elmaradásáért.

e) Reklamáció, illetve panasz esetén az Előfizető és/vagy Kedvezményezett (előzetesen egyeztetett időpontban) biztosítja a helyszíni vizsgálat lehetőségét, és közreműködik a vizsgálatban.

4. Adatváltozás bejelentési kötelezettség

a) Az Előfizető és/vagy Kedvezményezett az egyedi Szolgáltatási Szerződés adataiban történt változásról köteles a Szolgáltatót írásban tájékoztatni, a változást követő legkésőbb 5 napon belül.

b) Az adatváltozás jellegének megfelelően szerződésmódosításra és/vagy új Adatlap kitöltésére kerül sor.

c) A névváltoztatás átírásnak minősül, kivéve, ha az Előfizető és/vagy Kedvezményezett hitelt érdemlően bizonyítja, hogy személye nem, csak a neve változott. Ez utóbbi esetben az átírás ingyenes.

d) Amennyiben Előfizető és/vagy Kedvezményezett a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb adatokat (értesítendők, lemondó jelszó) kívánja megváltoztatni, azt írásban teheti meg a Szolgáltató felé.

e) Az értesítés elmaradásából bekövetkező bárminemű eseménnyel kapcsolatban a Szolgáltató minden felelősséget kizár, illetve indokolt esetben kártérítési igénnyel (pl.: késedelmi kamat) lép fel.

VIII. Panaszkezelés, ügyfélszolgálat

1. A panaszügyintézés és az ügyfélszolgálat helye a Szolgáltató székhelye, a honlapon megjelölt e-mailcíme, illetve telefonszáma.

   A bejelentett panaszokat a Szolgáltató kivizsgálja, és érdemi panasz esetén arra 15 napon belül elektronikus úton választ ad.

2. Fogyasztói jogvita esetén a Szolgáltató tájékoztatja a panaszost a fogyasztóvédelmi jogszabályokban előírtakról.