

Általános szerződési feltételek
a BODY GUARD HUNGARY Kft.
szolgáltatásaihoz
Hatályos: 2020.01.01. napjától

1. Általános rendelkezések

1.1. A jelen Általános Szerződési Feltételekben nagy kezdőbetűvel jelzett fogalmak jelentései az alábbiak:

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF):

A mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek, annak valamennyi mellékletével együtt, beleértve mindezek mindenkori módosításait.

Használati Útmutató:

A Szolgáltatás igénybevételéhez, valamint a Készülék és a Tartozék használatához szükséges információk leírása, amely a jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képezi.

Készülék:

A Szolgáltató által kifejlesztett hangkommunikációs berendezés, mely telefonvonalra kötve vagy GSM, vagy GPS-es üzemmódban kommunikál a diszpécser központtal.

A Készülék a Szolgáltatás keretében lehetővé teszi, hogy az **Ellátott** a Készülékhez tartozó, csuklóján viselt, vagy nyakába akasztott jeladó készülék (a továbbiakban: karkötő) útján a szolgáltatás helyén telefon használata nélkül a Szolgáltatóval szóbeli kommunikációt folytathasson akként, hogy a karkötőn található gomb megnyomása után a Szolgáltatás helyének egy frekvenciált pontján elhelyezett kihangosítón keresztül azonnal bejelentkező diszpécser az Ügyféllel egyeztetni a bejelentkezés okát, s azonnal célzott szolgáltatást nyújt az Ügyfél részére;

Tartozék:

Mindazon dolgok, amelyek a Készülék rendeltetésszerű használatához vagy épségben tartásához rendszerint szükségesek, vagy azt elősegítik. (pl.: távadó, tápegység, stb.) Nem minősül Tartozéknak különösen a telefonvonal, valamint a telefonos kapcsolatot biztosító egyéb berendezések.

Szerződés:

Az Ügyfél és a Szolgáltató között a Szolgáltatás igénybevétele céljából megkötött (egyedi) szociális távfelügyeleti szerződés, amelynek a jelen ÁSZF elválaszthatatlan mellékletét képezi.

Szolgáltatás:

A Szerződés alapján a Szolgáltató által nyújtott, a jelen ÁSZF 2.1. pontjában meghatározott szociális távfelügyeleti szolgáltatás.

Téves riasztás: Minden olyan riasztás-, ami mögött nem áll valós egészségügyi probléma. a **Kiegészítő szolgáltatások:** a hatályos Díjtáblázatban szereplő egyéb szolgáltatás.

Szolgáltató:

A BODY GUARD HUNGARY Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (Székhely: 1071 Budapest, Peterdy u. 6., Cg: 01-09-463010)

Ügyfél:

Az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy nyilvántartásba vett más szervezet, aki/amely a szerződést megkötö, annak díját megfizeti és a szerződéssel kapcsolatosan jognyilatkozat tételére jogosult. Amennyiben az Ügyfél veszi

igénybe a szolgáltatást, úgy az Ügyfél és a Kedvezményezett/Ellátott személye megegyezik. Amennyiben az Ügyfél nem saját maga veszi igénybe a szolgáltatást, hanem az általa megjelölt Kedvezményezett/Ellátott, úgy az Ügyfél és a Kedvezményezett/Ellátott személye különbözik.

Nem természetes személy Ügyfél esetén a szolgáltatás nyújtása a szerződésben meghatározott természetes személyre vonatkozik, azaz a kedvezményezettre, járulékos jogosultra.

Kedvezményezett, Ellátott:

Az a természetes személy, aki a szerződés alapján a Szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi. Amennyiben a Kedvezményezett személye nem azonos az Ügyféllel, akkor a Kedvezményezett jognyilatkozatot csak akkor és azokban az esetekben tehet, ahogyan az az Előfizetői mellékletben szabályozva van.

Járulékos jogosult:

Az a természetes személy, aki a szerződés alapján a szolgáltatást Előfizetőn és a Kedvezményezetten kívül még igénybe veszi. A járulékos jogosult(ak) megadására az Előfizetői mellékletben kerülhet sor. Önálló szerződés Járulékos Jogosultra nem köthető.

1.2. Az ÁSZF célja, tárgya és szabályozási köre

1.2.1. Az ÁSZF célja, hogy részletesen szabályozza a Szolgáltatással és annak igénybevételeivel kapcsolatos feltételeket, a Szolgáltató és az Ügyfél jogait, kötelezettségeit és egyéb, a Szolgáltatással összefüggő lényeges körülményeket.

1.2.2. Az ÁSZF a távfelügyeleti szolgáltatást igénybe vevő valamint a Szolgáltató közötti szerződés általános szerződési feltételeit tartalmazza.. Az itt nem szabályozott kérdéseket illetően a Szolgáltató tevékenységére a vonatkozó mindenkor hatályos magyar jogszabályok, hatósági előírások és rendelkezések az irányadóak.

Felek az Általános Szerződési Feltételek és mellékleteik aláírásával kijelentik, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és azok mellékleteiben Feleket megillető jogokat és kötelezettségeket magukra nézve kötelezőnek ismerik el.

1.3. Az ÁSZF nyilvánosságra hozatala és módosítása

Az Ügyfélnek az ÁSZF-et a Szerződés megkötésekor el kell fogadnia. Az ÁSZF Ügyfél által történő elfogadása a Szerződés hatálybalépésének feltétele. Az Ügyfél az ÁSZF elfogadásakor tudomásul veszi, hogy annak feltételeit a Szolgáltató jogosult a későbbiekben részben vagy egészben egyoldalúan módosítani, így különösen amikor azt a gazdasági körülményekben beállt változások, a Szolgáltatás fejlesztése iránti piaci igények, a Szolgáltatásra, vagy a Szolgáltató működésére vonatkozó lényeges feltételek változásai indokolják. A módosított ÁSZF-t a Szolgáltató a módosítás hatálybalépését legalább 30 nappal megelőzően köteles nyilvánosságra hozni és értesíteni az Ügyfelet a módosítási szándékról és magáról a módosításról.

Az értesítés módja:

Amennyiben az Ügyfél postai számlázást vesz igénybe, úgy Szolgáltató a számlalevél mellékleteként megküldi a módosított ÁSZF-t.

Amennyiben az Ügyfél a postai számlázást nem veszi igénybe (illetve ha az értesítést a szolgáltatónak korábban kell megküldenie, mint ahogy a számlalevelet megküldené), akkor a Szolgáltató az alábbi értesítési módok valamelyikén értesíti az Ügyfelet:

- Szolgáltató ügyfélszolgálatán
- Szolgáltató internetes honlapján
- Ügyfél által megadott e-mail címre küldött e-mailben,
- postai úton
- SMS-ben (vagy egyéb elektronikus hírközlés útján), az internetes honlapon történő közzétételre utalással,

Az ÁSZF módosítása az Ügyfél által elfogadottnak minősül, ha az Ügyfél a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi. Amennyiben az Ügyfél nem fogadja el az ÁSZF változását, az Ügyfél a Szerződést a módosított ÁSZF hatályba lépését megelőzően, jelen ÁSZF 11.1.2 pontjának megfelelően jogosult felmondani.

1.4 A mindenkor hatályos ÁSZF megtekinthető a Szolgáltató internetes honlapján, illetve díjmentesen igényelhető elektronikus formában, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató részére címzett (postai vagy elektronikus) levélküldeményben. Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit a Szolgáltató internetes honlapján, a www.bgh.hu internetes oldalon teszi közzé.

1.5 Az ÁSZF hatálya

Az ÁSZF és annak mindenkori módosítása a nyilvánosságra hozatalakor megjelölt időpontban lép hatályba.

2. A szociális távfelügyelet Szolgáltatás meghatározása

2.1. A megkötött Szerződés alapján a Szolgáltató kötelezettsége **szociális távfelügyelet** szolgáltatást nyújtása (saját maga, vagy harmadik személy útján) az Ügyfelek részére jelen ÁSZF-ben és a Szerződésben rögzítettek szerint

2.2. A Szolgáltatás során az Ügyfélnél vagy a Kedvezményezett/Éllátottnál (a továbbiakban egységesen Ügyfél) elhelyezett Készülék segítségével biztosítja az Ügyfél részére a házi jelzőrendszer igénybe vételét.

A jelzőrendszer használata (segélykérés) során az Ügyfél által (jelzőgomb megnyomásával) történő jelzés esetén a Készülék által küldött jelzéseket fogadja a Szolgáltató távfelügyeleti központja, amely során a diszpécser a jelzések alapján megteszi a Szolgáltatási Szerződésben rögzített szükséges intézkedések végrehajtását.

A szükséges intézkedések megtétele előtt azonban a Szolgáltató megpróbál kapcsolatba lépni az Ügyféllel és kideríteni a segélykérés okát, ill. kiszűrni a téves riasztás lehetőségét. Amennyiben a diszpécser nem kapnak semmilyen választ, megpróbálják elsődlegesen a vezetékes és / vagy telefonján utolérni a Kedvezményezettet/Éllátottat, amennyiben ez nem jár sikerrel, akkor a Szerződésben megjelölt személyeket.

Amennyiben ez eredménytelenül zárul, úgy a Szolgáltató megteszi a Szolgáltatási Szerződésben rögzített szükséges intézkedések végrehajtását, amelyek az Előfizetői mellékletben kerülnek szabályozásra. Ennek megfelelően az Ügyfél kérheti

- meghatározott személyek értesítését;
- gondozó- illetve vonulószoigálat értesítése és helyszínre küldése;

Szoigálató nem vállal azért felelősséget, hogy az Ügyfél által megjelölt értesítendő személy vagy szervezet intézkedik-e.

A Szóigálató megbízottja akkor vonul ki a helyszínre, amennyiben ilyen szóigálatást a szerződésben megjelölt és igényelt. Amennyiben az ügyfelet, értesítendő személyt nem érjük vagy azok nem aktívak, úgy a Szóigálató megbízottja kivonul azért, hogy az esetleges életveszélyt, egészségkárosodást megakadályozza, azonban amennyiben az Ügyfél az zártöréssel való bejutáshoz nem járult hozzá a szóigálató a helyszíni bejutást nem kíséri meg. Amennyiben hozzájárult és kivonul, a díjtáblázat szerinti szóigálatási díjat minden esetben, utólagosan köteles megfizetni, ill. viselni az ügyfél.

Amennyiben a vonulószoigálat a kiszállását követően azt állapítja meg, hogy az Ügyfél sürgős orvosi segítségre szorul, értesíti az Országos Mentőszóigálatot. Azonban a Szóigálató nem vállal semmilyen felelősséget arra, hogy az Országos Mentőszóigálat intézkedik-e, a sürgősségi ellátást megkezdi-e vagy a sürgősségi ellátás szükségességének hiányát állapítja meg.

Az Ügyfél által megjelölt gondozó- illetve vonulószoigálat a Szóigálató megbízottja vagy az Ügyfél által megjelölt szóigálató lehet.

2.1.2.3. A Szóigálató erre irányuló megrendelés esetén a megbízottja közreműködésével intézkedik betegszállításról is a Díjtáblázatban rögzített feltételek mellett.

2.3. Amennyiben az Ügyfél a Szóigálató megbízottjának 2.2. pontokban rögzített közreműködését igénybe veszi, annak Díjtáblázat szerinti ellenértékét az Ügyfél a Szóigálató által utólag megküldött számla ellenében, az abban rögzített határidőben köteles kiegyenlíteni.

2.4. A Szóigálató bekapcsolja az Ügyfelet a Szóigálatás helyén az általa kiépített szociális távfelügyeleti endszerbe. Az ehhez szükséges Készüléket, valamint annak Tartozékát és azok Használati Útmutatóját az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a Szerződés időtartamára. Egy készülékhez egy távadó egység tartozik, amellyel a Készülék rendeltetésszerűen használható. Egynél több távadó igénylés esetén a Díjtáblázatban foglaltaknak megfelelő bérleti díjat köteles az ügyfél havonta megfizetni.

2.5. Az Ügyfél rendszerbe való bekapcsolása a saját távbeszélő állomása útján történik, amely távbeszélő állomás vezetékes telefonvonalat és az ahhoz tartozó telefonkészüléket jelenti. A távfelügyeleti szóigálatás feltétele, hogy Előfizető rendelkezzen a Szóigálatás helyén szakszerűen felszerelt, a Szóigálató távfelügyeleti központjával kommunikálni tudó elektronikus jelzőrendszerrel.

A GPRS szolgáltatások esetében szükséges egy jelzőrendszerhez kapcsolt GPRS kommunikátor eszköz és egy Szolgáltató által ipari előfizetéssel ellátott SIM kártya, amit a Szolgáltató a belépési díj megfizetése mellett a Szolgáltatás idejére biztosít.

A SIM kártya és a hozzá kapcsolódó előfizetés Szolgáltató tulajdona, az nem átruházható, így Előfizető a szerződés bármely okból történő megszűnése esetén köteles azt a szerződés (Szolgáltatás) megszűnésével egyidejűleg Szolgáltatónak visszaadni, illetve lehetővé tenni annak leszerelését Szolgáltató részéről.

A GSM és GPRS szolgáltatás megfelelő térerő hiányában nem nyújtható. Amennyiben a jelzés a Szolgáltatón kívül álló okból (GSM hálózati kimaradás, környezeti zavarok, stb.) nem jut el a Szolgáltató diszpécser központjába, az ebből eredő károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

3. A Szolgáltatóra vonatkozó feltételek

3.1 A Szolgáltató a Ptk. szabályai szerint tartozik felelősséggel a Szerződés teljesítése során a Közreműködőért, amennyiben annak igénybevételére kerül sor.

3.2. Az Ügyfél a jelen ÁSZF elfogadásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése során harmadik személy közreműködését igénybe vegye. A Szolgáltató közreműködő igénybevételét megelőzően legalább 15 nappal tájékoztatja az Ügyfelet az igénybe venni kívánt személyéről. Amennyiben az Ügyfél a tájékoztatást követő 5 napon belül nem kifogásolja a közreműködő személyét, annak igénybevételéhez az Ügyfél hozzájárulását megadottnak kell tekinteni.

3.3. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az Ügyfelet ért azon károkért, amelyek az alábbi okok miatt következtek be:

- a) az Ügyfél a Szerződésben foglaltakat megszegi;
- b) a Szolgáltatónak fel nem róható okból a Szolgáltatás igénybevétele nem a megfelelő módon - így különösen a Használati Útmutatóban, jelen ÁSZF-ben és a Szerződésben meghatározott módon - történik vagy meghiúsul – ideértve a telefonvonal hibáját is –;

3.4. A Szolgáltató kötelezettségei a használatba adott Készülékkel és a Tartozékkal kapcsolatban:

- a használatba adott Készüléket és Tartozékot a szerződésben meghatározott határidőn belül előre egyeztetett időpontban a Szolgáltatás helyére szállítja, felszereli és üzembe helyezi, a Készülék és a Tartozék használatára az Ügyfelet kitanítja; és
- a Szerződés teljes időtartama alatt a Készülék és Tartozék rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotáról gondoskodik, a Készülékben és annak Tartozékában bekövetkezett hibákat, üzemzavarokat, annak bejelentésétől számított 48 órán belül kijavítja, illetve elhárítja, a helyszínen rövid időn belül ki nem javítható hiba esetén cserekészüléket ad és azt üzembe helyezi.

3.5. A Készülék vagy Tartozék üzemzavarának, hibájának tartama alatt az Ügyfelet ért károkért a Szolgáltató felelősségét kizárja.

3.6. A Szolgáltató kötelezettsége, hogy a Szolgáltatás igénybevételére biztosított, a Szerződésben rögzített hívószámot állandóan fenntartsa, annak esetleges megváltoztatásáról az Ügyfelet a változást megelőzően legalább 8 nappal korábban, írásban értesítse.

3.7. A Szolgáltató kötelezettségei a Szolgáltatással kapcsolatban:

3.8. A Szolgáltató a Készülék rendeltetésszerű használatával közölt jelzésre a választott Szolgáltatást úgy köteles teljesíteni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

3.8. Amennyiben a telefonhálózat - akár a szolgáltatási helyen, akár azon kívül - meghibásodik, illetve a telefon bármely egyéb okból nem használható, a Szolgáltatás szünetel az alatt az idő alatt, amíg a telefonösszeköttetés helyre nem áll.

3.9. A telefonhálózat szolgáltatási helyen bekövetkezett meghibásodásáról az Ügyfél köteles írásban tájékoztatni a Szolgáltatót. A Szolgáltatás szünetelésének tartamára az Ügyfél nem köteles szolgáltatási díjat fizetni feltéve, hogy a telefonhálózat meghibásodása a 15 napot meghaladja. Az Ügyfél köteles a meghibásodásról valamint annak helyreállításáról szóló igazolást a Szolgáltató részére írásban megküldeni. A Szolgáltató a szolgáltatási díjat a szünetelése időtartama alatt napi bontásban állapítja meg, amely esetben az Ügyfél a napi bontás alapján megállapított szolgáltatási díj megfizetésére köteles.

4. Az Ügyfélre vonatkozó feltételek

4.1. Az Ügyfél a következő feltételek fennállása esetén rendelheti meg a Szolgáltatást:

- az Ügyfél jogosult a Szolgáltatás helyének - a lakásnak vagy más rendeltetésű helyiségnek (területnek) amelyben a használatba adott Készülék és a Tartozék telepítése történik - használatára, és
- rendelkezik távbeszélő fővonallal, vagy a Szolgáltató által biztosított GSM Modullal (amely GSM Modult a Díjtáblázatban rögzített díj megfizetése mellett jogosult igénybe venni),
- az Ügyfél a Készülék és a Tartozék kezeléséhez és a Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges belátási képességgel rendelkezik, továbbá az Ügyfél azok kezelésére egészségi állapotánál fogva alkalmas és képes

4.2. A Szolgáltatás igénybevételére a következő személyek jogosultak: Ügyfél, Kedvezményezett/Ellátott., ill. Járulékos Jogosult.

4.2.1. Ügyfél az, aki a Szolgáltatóval megkötöti a szerződést. Az ÁSZF Ügyfélre vonatkozó rendelkezéseit a kedvezményezettre és a járulékos jogosultra is megfelelően alkalmazni kell.

4.2.2.

Ha az Ügyfél nem saját, hanem harmadik fél javára kívánja a Szolgáltatást biztosítani szintén az Ügyfél köt Szerződést a Szolgáltatóval, azonban a Szolgáltatást ténylegesen igénybe vevő a Szerződésben megjelölt Kedvezményezett/Ellátott lesz. Ebben az esetben a Kedvezményezettnek kell az Ügyfélre vonatkozó követelményeknek megfelelnie.

4.2.3. Az Ügyfélen kívül vele közös lakásban (ingatlanban) élő hozzátartozó és más személy csak akkor szerez jogosultságot a Készülék és a Tartozék használatára és a Szolgáltatás igénybevételére, ha az Ügyfél a Szerződést - járulékos jelleggel - javukra is megkötöti (járulékos jogosult). Járulékos Jogosult esetén a Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy ő is életvitelszerűen a Szolgáltatás helyén tartózkodjon tekintettel arra, hogy a Készülék és

Tartozékai egy helyre kerülnek telepítésre. Szerződés kizárólag Járulékos Jogosult javára nem köthető.

A Szolgáltatóval jogviszonyban a Járulékos Jogosultat illetően is csak az Ügyfél áll; az Ügyfél és a Szolgáltató jogviszonyában bekövetkező minden változás kihat a Járulékos Jogosult jogaira és kötelezettségeire is.

4.2.4. A Járulékos Jogosultság létesítéséről is csak a 4.1. pontban írt személyi feltételek fennállása esetén lehet megállapodni. Irányadók továbbá a feltételek megváltozására vonatkozó kikötések is.

4.2.5. Amennyiben a szolgáltatás ténylegesen igénybevevője (Kedvezményezett/Ellátott és/vagy Járulékos Jogosult) és az Ügyfél személye eltér, úgy az Ügyfél köteles a mindenkor hatályos ÁSZF és annak mellékletei, valamint a Szerződés rendelkezéseit a Járulékos Jogosulttal, illetve a Kedvezményezettrel megismertetni. Az Ügyfél felelős a Kedvezményezett és a Járulékos Jogosult magatartásáért is feltétel és korlátozás nélkül.

4.2.6. Az Ügyfél, a Kedvezményezett és a Járulékos Jogosult a Készülék és a Tartozék használatára, a Szolgáltatás igénybevételére csak saját személyükben jogosultak.

4.3 A Készülékkel és Tartozékkal kapcsolatos, az Ügyfelet terhelő kötelezettségek:

4.3.1. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatást a Készülék és a Tartozék Használati Útmutatóban előírt működtetése mellett veheti igénybe. A kapcsolat felvétele a Szolgáltatóval a Használati Útmutatóban, illetve a Szerződésben írt módon történik.

4.3.2. Az Ügyfél köteles a Készüléket és a Tartozékot rendeltetésszerűen használni, a Használati Útmutatóban foglaltakat betartani gondoskodva arról is, hogy azokat a Kedvezményezett és a Járulékos Jogosult is rendeltetésszerűen használja, továbbá köteles megakadályozni, hogy a Készülékhez és annak Tartozékához illetéktelen személyek hozzáférjenek.

4.3.3. Az Ügyfél a Készüléket és a Tartozékokat nem alakíthatja át, módosíthatja, ill. üzemeltetési módját és beszállítását (installációjának) nem változtathatja meg, a már telepített Készüléket és Tartozékot nem helyezheti át (a Szolgáltatás helyét).

4.3.4. A Készülékben és Tartozékában keletkezett hibát, azok sérülését az Ügyfél a Szolgáltatónak haladéktalanul - a hiba, illetve a sérülés észlelésétől számított 24 órán belül - köteles bejelenteni.

4.3.5. Az Ügyfél köteles tőnni, hogy a Szolgáltató a Készüléket és a Tartozékot, valamint azok használatát előzetes értesítés alapján bármikor - az Ügyfél kíméletével, alkalmas időpontban, lehetőség szerint hétköznapi a délelőtti, ill. délutáni órákban - ellenőrizze.

4.3.6.

Amennyiben a Készülék a rendeltetésszerű használaton kívülálló okból megsérül, megrongálódik, megsemmisül, ill. használatra alkalmatlanná válik az Ügyfél köteles megtéríteni az abban keletkezett kárt, és amennyiben nem javítható, annak teljes értékét köteles megfizetni a Szolgáltatónak, beleértve az esetleges új Készülék telepítésének díját is.

4.4. Az Ügyfélnek a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos kötelezettségei:

4.4.1. Az Ügyfél köteles a Szolgáltatás igénybevételéért a Szerződésben a Szerződés típusának megfelelő Díjtáblázat alapján (havidíjas, negyedéves, éves) meghatározott szolgáltatási díjat megfizetni. A Ügyfél szabadon választhat a különböző díjfizetési módok közül.

4.4.2. Amennyiben az Ügyfél a választott díjfizetési módot meg kívánja változtatni, és ezt a Szolgáltató felé az új díjfizetési móddal érintett időszak kezdetét megelőzően legalább 30 nappal írásban bejelenti, úgy az új díjfizetés az előző díjfizetés teljesítését követően, az azt követő időszak tekintetében kerül alkalmazásra.

4.4.3. Az Ügyfél köteles a Szolgáltatással összefüggő mindennemű adatközlési kötelezettségének valós adatok szolgáltatásával eleget tenni, és a kapott kérdőíveket és nyilatkozatokat ennek megfelelően kitölteni.

Az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevétele során csak az igénybevételhez szükséges aktuális adattartalomnak a Szolgáltató rendelkezésre állása esetén veheti igénybe a Szolgáltatást. Ellenkező esetben a Szolgáltató e tekintetben, a Szolgáltatás nyújtása körében, az abból esetlegesen felmerülő károkért való felelősségét kizárja.

Az Ügyfél a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges valamennyi tény, adat, körülmény megváltozását - ha az előre látható - a változás bekövetkezése előtt harminc nappal, vagy pedig ha a változást ennél rövidebb határidőn belül lehet előre látni, a felismeréstől számított három napon belül, az előre nem látható változást pedig bekövetkezése után huszonnégy órán belül a Szolgáltatónak bejelenteni.

Az Ügyfél felel az adatközlési kötelezettségének megszegésével a Szolgáltatónak okozott kárért. A Szolgáltató nem felel azért a kárért, amely az Ügyfelet az adatszolgáltatás elmulasztása, késedelmes teljesítése vagy hibás tartalma miatt érte. Az Ügyfél felelőssége akkor is fennáll, ha adatközlése, a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos nyilatkozata nem felel meg a valóságnak.

Az Ügyfél minden adatközlést csak írásban teljesíthet Szolgáltató részére.

4.4.4. Az Ügyfél köteles tudomásul venni, hogy a Szolgáltatást csak a Szerződésben megjelölt helyszínen veheti igénybe.

4.4.5. Az Ügyfél köteles közreműködni abban, hogy Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vételére való jogosultságot ellenőrizze.

4.5. Az Ügyfél felelősséggel tartozik, az akár saját, akár a kedvezményezett, akár a járulékos jogosult, vagy a lakásban vele együtt lakó, illetve ott átmenetileg tartózkodó személy magatartása folytán a Szolgáltatónak téves riasztással okozott kárért (például szükségtelen riasztás a Készülék rendeltetésellenes használatával, tévedésből vagy szándékosan).

4.6. Az Ügyfél hetente köteles a Készülék kézi egységéről próbariasztást kezdeményezni a Szolgáltató felé.

A próbariasztás során közölni kell a Készülék telepítésének helyét, a riasztást kezdeményező nevét, és a riasztás próba jellegét.

Amennyiben a rendszeres próbariasztás nem történik meg, úgy a kézi egység nem megfelelő tápellátásából eredő, vagy a Készülék illetve a Tartozék egészében bekövetkező, bármely más jellegű - nem az Ügyfél érdekkörében keletkezett - hibákért, és az ezekre alapított igényekért való felelősséget a Szolgáltató kizárja.

4.7. Az Ügyfél a Szerződésben, illetve az ÁSZF-ben rögzített kötelezettségeinek megszegésével okozott kárért felelősséggel tartozik.

5. Együttműködés és tájékoztatás, Adatváltozás bejelentési kötelezettség

5.1. Az Ügyfél és a Szolgáltató a Szerződésből eredő szerződéses kapcsolatuk során kötelesek egymással együttműködni. Ennek érdekében a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról egymást kötelesek késedelem nélkül tájékoztatni, egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződészerű teljesítéséhez szükséges.

5.2. Az Ügyfél az adataiban történt változásról köteles a Szolgáltatót írásban tájékoztatni, a változást követő legkésőbb 72 órán belül. Szintén be kell jelenteni, ha a szolgáltatás helyén olyan építészeti, berendezési, telekommunikációs változásokat kívánnak alkalmazni, amely befolyásolhatja a szociális szolgáltatás működését. Az adatváltozás jellegének megfelelően szerződésmódosításra és/vagy új Adatlap kitöltésére kerülhet sor. Amennyiben Ügyfél a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb adatokat (értesítendők, lemondó jelszó) kívánja megváltoztatni, azt írásban az ügyfélszolgálaton díjmentesen teheti meg. Az értesítés elmaradásából bekövetkező bárminemű eseménnyel kapcsolatban a Szolgáltató minden felelősséget kizár.

5.3. A Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét a saját telefonhálózatának hívószám kijelzésének fontosságára, mely az Ügyfél azonosítására szolgáló egyik lehetséges eszköze. A hívószám kijelzése hiányában – ha a készülék riasztás során nem tud bejelezni - fogadóközpontunk nem tudja a beérkező jelet beazonosítani. A hívószám kijelzésének hiánya okán, a Szolgáltató nem vállal felelősséget az ebből eredő károkért.

6. Adatkezelés

Szolgáltató kijelenti, hogy az Ügyfelek személyes és egyéb adatait a mindenkori hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli, azokat harmadik személynek csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon adja ki.

Az Ügyfél tudomásul veszi és a beleegyezését adja ahhoz, hogy a Szolgáltatóhoz érkező jelzésekről, beszélgetésekről hangfelvétel készüljön, melyet szükség esetén – így különösen panaszkezelési vagy hatósági eljárás során – kiadhasson a Szolgáltató.

7. A szolgáltatás díja, Fizetési feltételek

7.1. Az Ügyfél a folyamatos szolgáltatásért a Szerződés típusának megfelelő Díjtáblázat alapján meghatározott haviszolgáltatási díjat köteles fizetni. A havi szolgáltatási díjat a tárgyható tizedik napjáig, köteles az Ügyfél előre megfizetni.

7.2. Szolgáltató köteles a szolgáltatási díjfizetéssel érintett időszak vonatkozásában az Ügyfél részére a szolgáltatási díjról számlát kiállítani, és azt megküldeni részére. Szolgáltató a számlát a tárgyó harmadik munkanapjáig kiállítja és megküldi az Ügyfél részére.

7.3. A Szolgáltató a díjmódosítás jogát fenntartja, a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább egy hónappal a Szolgáltató az Ügyfelet írásban értesíti. Amennyiben az Ügyfél a díjemelést követően a Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, úgy a díjemelésről szóló értesítést követő 15 napon belül a Szolgáltatást a következő hónap végére felmondhatja. Ebben az esetben a felmondási idő végéig a szolgáltatást a díjemelést megelőző áron veszi igénybe.

7.4. A szerződéskötéskor az Ügyfél a rendszerbelépés díját és legalább egyhavi szolgáltatási díját köteles előre megfizetni, amely fedezi a Szolgáltatónál a szerződéskötéssel felmerült költségeket is. A szolgáltatási díj meg nem fizetéséig a szolgáltatást a Szolgáltató nem kezdi meg.

7.5. Az indokolatlan kivonulás költségei a külön szolgáltatások díja, ill. az egyéb díjak/költségek a Szolgáltató által annak felmerültét követően az Ügyfélnek megküldött számlán kerülnek utólag elszámolásra, amely esetben az Ügyfél a számlán feltüntetett fizetési határidőig köteles az itt meghatározott díja(kat)/költségeket is megfizetni.

7.6. Az Ügyfél késedelmes díjfizetése esetén a 30 napot meghaladó késedelem idejére a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresével megegyező mértékű késedelmi kamatot köteles a Szolgáltatónak megfizetni. Az Ügyfél kamatfizetési kötelezettsége a Szolgáltató által kiállított számlán megjelölt fizetési határidő lejártától számított 30 (harminc) nap elteltét követő naptól esedékes.

7.7. Az Ügyfél késedelmes fizetése esetén a Szolgáltató postai úton fizetési felszólítást küld az Ügyfél részére, amelynek a Díjtáblázatban meghatározott költségét jogosult az Ügyfélre áthárítani, amelyet az Ügyfél köteles megfizetni.

7.8. Eredetivel megegyező hiteles számlamásolat kérése, postai úton történő pótlása valamint csekk szelvény postai úton történő kézbesítése esetén a Szolgáltató jogosult a postai és egyéb nyomdaipari plusz költségeket az Ügyfélre hárítani, melyet a jogosult köteles megtéríteni.

7.9. A számlázással kapcsolatos reklamációt a számlán feltüntetett címre írásban lehet benyújtani. A beadott reklamáció kivizsgálási határideje maximum 30 nap, amelynek eredményéről az Ügyfél írásos értesítést kap.

8. A szerződés időtartama

8.1. Felek a Szerződést, annak aláírásától kezdődően, határozatlan időre kötik.

8.2. A rendes felmondás jogát (11.1. pont) a szerződő felek a Szerződés aláírásának napjától számított 60 napon belül nem gyakorolhatják.

9. A szerződés hatályba lépése

A Szerződés az azt követő napon lép hatályba, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás helyén a Készüléket és a Tartozékot üzembe helyezi, bekapcsolja a szociális távfelügyeletirendszerbe és annak tényét az Ügyfél a telepítési munkalapon aláírásával igazolja. ill. az Ügyfél a telepítési díjat és egy havi szolgáltatási díjat nyugta ellenében megfizette

10. A Szolgáltatás felfüggesztése

10.1. Ha az Ügyfél a Szerződésben, illetve az ÁSZF-ben rögzített díjfizetési kötelezettségének a Szolgáltató által kiállított számlában megállapított határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását felfüggesztheti, a díjfizetés elmaradásáról szóló fizetési felszólító levélben rögzített fizetési póthatáridő eredménytelen elteltét követően, a tárgyható utolsó munkanapján, ill., amelyről Szolgáltató már külön értesítést nem küld. napon az Ügyfél részére.

10.2. A Szolgáltatás felfüggesztése az Ügyfelet terhelő kötelezettségek - így különösen a Készülék és a Tartozék rendeltetésszerű használatára vonatkozó kötelezettség, szolgáltatási díjfizetési kötelezettség - fennállását és teljesítését nem érintik. A felfüggesztés időtartama alatt a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására nem köteles. .

10.3. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás felfüggesztéséből eredő esetleges következményeket kizárólag maga viseli, melyet jelen szerződés aláírásával is tudomásul vesz.

10.4. Amennyiben az Ügyfél fizetési kötelezettségének a felfüggesztés időtartama alatt eleget tesz, és ezt a Szolgáltató felé írásban leigazolja, a Szolgáltató a Szolgáltatást haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül ismételtelen folyamatba helyezi.

11. A Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése

11.1 A szerződés megszűnése

- a Szolgáltató vagy az Ügyfél felmondásával,
- közös megegyezéssel.
- távbeszélő szolgáltatás megszűnése vagy szüneteltetése esetén (analóg telefonvonalon nyújtott Szolgáltatás esetén)
- távbeszélő szolgáltatásból való kizárás esetén (analóg telefonvonalon nyújtott Szolgáltatás esetén)
- az Ügyfél halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével (részletesen 11.3. pont),
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

11.1.1. Megszűnik a Szerződés az Ügyfél, a Kedvezményezett és a Járulékos Jogosult személyére vonatkozóan a Szerződésben, illetve az ÁSZF-ben felsorolt feltételek megszűnésével vagy megváltozásával kivéve, ha a felek (ide érteve az Ügyfél örökösét, illetve jogutódját is) a Szerződést a feltétel megszűnését vagy megváltozását követő 3 munkanapon belül megfelelően módosítják.

11.1.2. Rendes felmondás esetén a felmondás a felmondás közlését követő hónap utolsó napjára szólhat, a szerződés ezen a napon szűnik meg, a Szolgáltató és az Ügyfél felmondása esetén is. A Rendes felmondást a Szolgáltató, illetve az Ügyfél a másik féllel írásban köteles közölni. Amennyiben a rendes felmondási nyilatkozat postán kerül megküldésre, azt ajánlott, tértivevényes formában kell a másik fél részére megküldeni.

11.1.3. A szolgáltatás felmondása nem érinti a felmondást megelőző időszakra vonatkozó Szolgáltatás igénybevételeért fizetendő díj megfizetését, az Ügyfél azt továbbra is köteles megfizetni a Szolgáltató részére.

11.1.4. Az Ügyfél a Szerződés megszűnését követő 3 munkanapon belül köteles a Készüléket és annak Tartozékait a Szolgáltató részére eredeti állapotban visszaszolgáltatni, vagy azok leszerelését a Szolgáltató részére lehetővé tenni, és tűrni.

11.2 A Szerződést azonnali hatállyal írásban felmondhatja

11.2.1 a Szolgáltató, ha az Ügyfél:

a./ a díjfizetési kötelezettségét határidőben nem teljesíti, azaz a 7.1 pontban meghatározott, vagy a számlán megjelölt időpontig nem teljesíti, majd az ezt követő díjfizetés elmaradásáról szóló fizetési felszólító levélben rögzített fizetési póthatáridőben sem teljesíti.

b./ a használatba adott Készülékkel és Tartozékkal kapcsolatosan a jelen ÁSZF 4.3 pontjában meghatározott kötelezettségét nem teljesíti,

c./ felróható módon nem tesz eleget a jelen ÁSZF 4.4.3. pontjában meghatározott adatközlési kötelezettségének,

d./ Szolgáltatást szándékosan szükségtelenül veszi igénybe, ok nélkül riasztja, illetve indokolatlanul hívja ki a Szolgáltatás helyére az orvost.

11.2.2 az Ügyfél, ha a Szolgáltató felróhatóan

a./ elmulasztja a használatba adott Készülék és Tartozék karbantartására vonatkozó, a jelen ÁSZF 3.2.2. pontjában meghatározott kötelezettségét,

b./ nem teljesíti a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó, a jelen ÁSZF 3.3.1. pontjában meghatározott kötelezettségét,

c./ megszegi a jelen ÁSZF 6. pontjában írt titoktartási kötelezettséget, és ezáltal megsérti az Ügyfél személyhez fűződő jogait.

11.1.1 Megszűnik a Szerződés az Ügyfél halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

11.3 Amennyiben az Ügyfél és a Kedvezményezett/Ellátott személye megegyezik, a természetes személy halálával a Szerződés megszűnik. Amennyiben a Szolgáltató és a Kedvezményezett/Ellátott személye nem egyezik meg, úgy a Kedvezményezett/Ellátott személy halála esetén az Ügyfél (szerződő) köteles ezt a haláleset bekövetkeztétől számított 15 napon belül bejelenteni a Szolgáltató felé és azt hitelt érdemlően bizonyítani. Amennyiben a bejelentést határidőben megteszi, úgy a Szerződés a halál napjával megszüntetésre kerül, amely esetben a Szolgáltató a Kedvezményezett/Ellátott halálának időpontja és a bejelentés időpontja közti időszakra nem számol fel szolgáltatási díjat. Amennyiben az Ügyfél a Kedvezményezett/Ellátott halálát nem jelenti be, úgy a szolgáltatásért a megszüntetéséig, ill. a Kedvezményezett/Ellátott elhalálozásának bejelentéséig a szolgáltatási díjat köteles megfizetni.

Járvékos jogosult halála csak akkor vonja maga után a Szerződés megszűnését, ha az Ügyfél kifejezetten a járvékos jogosult személyére tekintettel kötötte meg a Szerződést. Amennyiben

az Ügyfél és a Kedvezményezett/Ellátott személye eltér és Járulékos Jogosult vonatkozásában is szerződést kötöttek, a fő Kedvezményezett/Ellátott halála nem szünteti meg a szerződést, amennyiben az Ügyfél az Ügyfél az elhalálozás tényét a haláleset bekövetkeztétől számított 15 napon belül nem jelenti be.

12. A követelések elévülése

A jelen ÁSZF-ből és a Szerződésből eredő követelések esedékessé válásuktól számított 5 (öt) év alatt évülnek el.

13. Nyilatkozatok írásbeli közlése

13.1. Amennyiben írásbeli nyilatkozat közlésére van szükség, és azt postán küldik meg a másik fél részére, a nyilatkozatot ajánlott tértivevényes küldeményben kell megküldeni.

13.2. A postai úton megküldött iratokat a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta.

13.3. Ha a címzett az iratot nem vette át (pl.: a Szolgáltatóhoz „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen helyre költözött” jelzéssel érkezett vissza), az iratot a postai kézbesítés első megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

14. panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek

14.1. A Szolgáltató és az Ügyfél törekszik arra, hogy a Szerződésből eredő jogvitákat egymás érdekeinek mindenkori figyelembevételével peres út igénybevétele nélkül rendezzék. Amennyiben a vita békés rendezése a felek között nem vezet eredményre, a Szolgáltató és az Ügyfél a közöttük felmerülő, a hatályos magyar jogszabályok szerint a helyi bíróságok hatáskörébe tartozó valamennyi jogvita rendezésére alávetik magukat a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

14.2. Az Ügyfél a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Ügyfélszolgálati iroda helye: 1071 Budapest, Peterdy u. 6.

Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: H-P; 8-17 óráig

Telefon: +36 1 433-3000, +36 1 433 3001

Internet cím: www.bgh.hu

E-mail: info@bgh.hu

14.3. Az Ügyfél szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással a panaszát, amely a Szolgáltatónak magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek átadni. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi

válással egyidejűleg megküldeni. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a fogyasztó neve, lakcíme,
a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Ügyfelet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

14.4. Amennyiben a Szolgáltató és az Ügyfél között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita nem rendeződik, az Ügyfél mint fogyasztó számára az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésére:

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál

Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

15. Vegyes és záró rendelkezések

15.1. A Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a jelen ÁSZF, a Polgári Törvénykönyv és a vonatkozó magyar jogszabályok rendelkezései irányadók.

15.2. A Szolgáltató a mindenkor hatályos ÁSZF-et minden, a Szolgáltatást igénybe venni kívánó Ügyfelének kérésre átadja, továbbá a Szolgáltató az ÁSZF-et minden ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján is közzéteszi.

15.3. Az ÁSZF a Szerződés részét képezi. Amennyiben jelen ÁSZF bármely rendelkezése ellentmondana a Szerződés rendelkezésének, a Szerződésben foglaltak az irányadók.

A Szolgáltató az ÁSZF-ben történt változásokról az Ügyfeleket a jelen ÁSZF 1.3. pontjában foglaltak szerint értesíti.

15.4. Az Ügyfél a Szerződés aláírásával az ÁSZF-t elfogadja, és annak rendelkezéseit tudomásul veszi, magára nézve kötelezőnek ismeri el.