



2. számú melléklet - Intézkedési rend

Felvonó távfelügyeleti szolgáltatási szerződéshez

Hatályos 2023. április 01. napjától

Tartalomjegyzék

1. Pánikjelzésre történő intézkedés	1
1.1. Értesítéses szolgáltatás esetén	1
1.2. Kivonulás eseti értesítéssel szolgáltatás esetén	1
1.3. Kivonulás értesítéssel szolgáltatás esetén.....	1
2. Műszaki hibajelzés esetén.....	2
3. Vészjelző berendezés tesztjel	2
4. Vészjelző berendezés lezakadás	2
5. A fogadott jelzések alapján Szolgáltató az értesítés körében az alábbi eljárásokra köteles	2
5.1. Értesítés riasztás-jelzés alapján	2
5.2. Sikeres az értesítés	2
5.3. Sikertelen az értesítés.....	3

1. Pánikjelzésre történő intézkedés

1.1. Értesítéssel szolgáltatás esetén

A felvonóból érkező pánik jelzés esetén a Szolgáltató felhívja a vészjelző berendezést, melynek során kihangosítva, kétirányú hangkapcsolat jön létre a Diszpécser és a felvonóban tartózkodó személy(ek) között. Ezt követően a Szolgáltató értesíti az Előfizető által megjelölt Értesítendő személyt.

Szükség esetén az illetékes hatóság (katasztrófavédelem, rendőrség, mentők, tűzoltók) értesítése. A felvonó meghibásodásával kapcsolatos esetleges hatósági bejelentések megtételére, valamint a felvonó javíttatására, meghibásodásának elhárítására az Előfizető köteles.

1.2. Kivonulás eseti értesítéssel szolgáltatás esetén

A felvonóból érkező pánik jelzés esetén a Szolgáltató felhívja a vészjelző berendezést, melynek során kihangosítva, kétirányú hangkapcsolat jön létre a Diszpécser és a felvonóban tartózkodó személy(ek) között. A kivonuló szolgálat értesítése abban az esetben, ha a beszélgetés során nem kerül megerősítésre a pánikjelzés téves mivolta. A kivonuló szolgálat a felvonóhoz a diszpécser központ értesítéstől számított 30 percen belül a helyszínre érkezik. A kivonulás eredményéről a Szolgáltató jegyzőkönyvet készít.

A Szolgáltató abban az esetben értesíti az Előfizető által megjelölt Értesítendő személyt, ha mentésre került sor.

Szükség esetén az illetékes hatóság (katasztrófavédelem, rendőrség, mentők) értesítése. A felvonó meghibásodásával kapcsolatos esetleges hatósági bejelentések megtételére, valamint a felvonó javíttatására, meghibásodásának elhárítására az Előfizető köteles.

A felvonóból érkező riasztás jelzések alapján üzemzavar esetén Szolgáltató feladata a gyártó előírásai alapján a használók kiszabadításáról való gondoskodás.

1.3. Kivonulás értesítéssel szolgáltatás esetén

A felvonóból érkező pánik jelzés esetén a Szolgáltató felhívja a vészjelző berendezést, melynek során kihangosítva, kétirányú hangkapcsolat jön létre a Diszpécser és a felvonóban tartózkodó személy(ek) között. A kivonuló szolgálat értesítése abban az esetben, ha a beszélgetés során nem kerül megerősítésre a jelzés téves mivolta. Ezt követően a Szolgáltató értesíti az Előfizető által megjelölt Értesítendő személyt. A kivonuló szolgálat a felvonóhoz 30 percen belül a helyszínre érkezik. A kivonulás eredményéről a Szolgáltató jegyzőkönyvet készít.

Szükség esetén az illetékes hatóság (katasztrófavédelem, rendőrség, mentők) értesítése. A felvonó meghibásodásával kapcsolatos esetleges hatósági bejelentések megtételére, valamint a felvonó javíttatására, meghibásodásának elhárítására az Előfizető köteles.

A felvonóból érkező riasztás jelzések alapján üzemzavar esetén Szolgáltató feladata a gyártó előírásai alapján a használók kiszabadításáról való gondoskodás.

Előfizető kötelezettséget vállal, hogy a jelen Ászf. 3. számú mellékleteként, a gyártó előírásait továbbá az esetleg szükséges kulcsokat (így különösen a felvonót magába foglaló objektum /társasház/ és a gépház kulcsait), hozzáférést biztosító eszközöket jelen szerződés aláírásával egyidejűleg Szolgáltató rendelkezésére bocsátja egy másolati példányban.

Amennyiben a riasztások 1 (egy) órán belül többször ismétlődnek, Szolgáltató jogosult a mindenkori Díjmellékletben meghatározott alkalom felett és díjon Előfizető felé a kivonulás díját kiszámlázni.

2. Műszaki hibajelzés esetén

A szolgáltatás típusától függetlenül a Távfelügyeleti központba beérkezett műszaki hibajelzésekről (áramkimaradás, akkumulátor hiba, GPRS eszközzel történő kapcsolatszakadás) a diszpécser a help desk kollégát tájékoztatja, aki szükség esetén felveszi a kapcsolatot az illetékes személlyel/személyekkel, illetve indokolt esetben elindítja a hibaelhárítási folyamatot.

3. Vészjelző berendezés tesztjel

A Vészjelző berendezés által rendszeresen küldött jelzés, amely az átjelző működését ellenőrzi. A tesztjelzést a Szolgáltató műszaki jelzésként fogadja.

4. Vészjelző berendezés leszakadás

A jelzés beérkezését követően a diszpécser tájékoztatja a kapcsolatszakadásról a help desk munkatársat. Amennyiben a GPRS vagy SMS kapcsolat nem áll helyre a jelzés beérkezését követő 6 órán belül, akkor a help desk értesíti az Előfizetőt, automatikus kivonulásra nem kerül sor. Az értesítést a Távfelügyeleti központ este 18 órától reggel 8 óráig felfüggeszti. Amennyiben 6 órán belül a kapcsolat helyreáll, az Előfizető nem kap értesítést.

Az Előfizető sikertelen értesítése esetén, illetve sikeres értesítéskor, ha az Előfizető nem tud olyan okról (üzemen kívül helyezés, lift hiba, felújítás...), ami a kapcsolatszakadást okozhatta, a help desk elindítja a hibaelhárítási folyamatot.

5. A fogadott jelzések alapján Szolgáltató az értesítés körében az alábbi eljárásokra köteles

5.1. Értesítés riasztás-jelzés alapján

Szolgáltató értesíti az Előfizetőt, vagy az Értesítendőként megjelölt személy(ek) valamelyikét, hogy a felvonó vészjelző berendezéséből a Távfelügyeleti központba intézkedést igénylő jelzés érkezett.

5.2. Sikeres az értesítés

Amennyiben az Előfizető vagy az Értesítendőként megjelölt személy(ek) valamelyikét a sikeres azonosítást követően a Szolgáltató tájékoztatja a beérkezett jelzésről.

5.3. Sikertelen az értesítés

Sikertelen az értesítés amennyiben az értesítendőként megjelölt személy(eke)t a Szolgáltató legalább egyszeri kísérletet követően sem éri el a rendelkezésre álló kapcsolattartási elérhetőségeken.

Sikertelen értesítés esetén Szolgáltató hangposta üzenetet, vagy írásos értesítést (SMS-ben vagy e-mailben) küldhet a Szolgáltatási szerződésben megjelölt értesítendő részére arról, hogy a felvonóból riasztás jelzés érkezett és a Szolgáltatási szerződés szerint járt el és/vagy a kivonuló szolgálat indítása tekintetében. Amennyiben Előfizető a szolgáltatási szerződésben nem igényelte a kivonuló szolgálat indítását, a Szolgáltatót további eljárási kötelezettség nem terheli.

Előfizető tudomásul veszi, amennyiben az általa megjelölt értesítendőek közül egyik sem elérhető egy esetleges riasztás-jelzés esetén, az ebből eredő károkat kizárólag Előfizető köteles viselni.

Sikertelen értesítésnek minősül, ha az Előfizető által megjelölt értesítési telefonszámon nem az Előfizető, vagy nem az Előfizető által megjelölt értesítendő, azaz illetéktelen személy jelentkezik. Az ilyen sikertelen értesítésből eredő károkat kizárólag Előfizető köteles viselni.

A Távfelügyeleti központ az értesítés keretében az Előfizetőt és az értesítendő személy(eke)t azonosítja az Általános Szerződési Feltételek Azonosítás fogalom szerint.

Hatályos 2023. április 01. napjától