



SOS KÖZPONT

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
TELENOR ÁLTAL KÖZVETÍTETT
TÁVFELÜGYELETI SZERZŐDÉSHEZ**

Hatályos 2020. NOVEMBER 1. napjától

Amely szabályozza az SOS Központ Kft. és a vele szerződésben álló Megbízó és Biztosított jogviszonyát, a szolgáltatás leírását, és a szolgáltatás igénybevételének feltételeit a szolgáltatás biztosításához szükséges technikai feltételeket.

Értelmező rendelkezések:

Szolgáltató:

Cégnév: SOS Központ Kft.

Cégnyilvántartási szám: Cg.01-09-177012, nyilvántartja:
Fővárosi Törvényszék Cégbírósága.

székhelye: 1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8. C ép. 1. emelet

adószáma: 24680204-2-41,

bankszámlaszáma: 12010659-01404234-00100005,

e-mail címe: info@soskozpont.hu,

honlap: www.soskozpont.hu

Egyedi szerződés: Megbízó és Szolgáltató között létrejött Szociális- és Egészségügyi Távfelügyeleti Szerződés, amelynek elválaszthatatlan része és melléklete jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) és mely szerződést- Szolgáltató nevében és képviselőjében Telenor Magyarország Zrt. kötötte meg.

ÁSZF: jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt rendelkezések összessége.

Szerződés: az Egyedi szerződés, mellékletei és az ÁSZF által meghatározott valamennyi jog és kötelezettség összessége.

Megbízó: Szolgáltatóval a szociális távfelügyeleti szolgáltatás igénybevétele érdekében Szerződést kötő természetes vagy nem természetes személy.

Ügyfelek: Szolgáltató megbízóinak összessége, és az általuk nevesített biztosítottak.

Biztosított: A Megbízó által az egyedi szerződés mellékletében nevesített természetes személy, aki a szolgáltatást igénybe veszi.

1. A Szolgáltató tevékenységének ismertetése

Szerződő felek rögzítik, hogy Szolgáltató informatikai alapú diszpécser szolgálatot (továbbiakban: SOS Központ) üzemeltet folyamatosan, napi 24 órában, amely fogadja a Megbízó és más ügyfelek által működtetett elektronikai hívórendszer (továbbiakban: Készülék) jelzéseit. Szolgáltató éves viszonylatban 99,3%-os rendelkezésreállást vállal.

Az SOS Központ adatbázisa tartalmazza az ügyfelek és biztosítottak önkéntes adatszolgáltatása alapján lakcímközpont és tartózkodási helyüket, elérhetőségeiket, nemüket, korukat, egészségügyi állapotukra vonatkozó információkat, kórelőzményeiket, betegségeiket, az általuk szedett gyógyszereket

és egyéb, az ügyfél által a Szerződés teljesítése szempontjából lényegesnek tartott információt az Egyedi szerződés mellékletét képező adatlap szerint.

A Szolgáltató az Egyedi szerződés mellékletében meghatározott természetes személyeket, cégeket, szerveket, intézményeket, hatóságokat (továbbiakban: értesítendő) értesíti.

Megbízó kijelenti, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást az Egyedi szerződésben és mellékleteiben, valamint jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott tartalommal és feltételek szerint igénybe kívánja venni.

2. A szerződés tárgya

Megbízó a Szolgáltatót megbízza, hogy a Telenor által közvetített SOS Központ Szolgáltatási szerződés által meghatározott Megbízó és/vagy Biztosított adatai Szolgáltató rendszerébe kerüljenek és napi 24 órában a vállalt éves rendelkezésre állási idő keretein belül fogadja a Készülék által adott jelzéseket, valamint a jelzések alapján, illetve azoknak megfelelően tegye meg a Szerződés szerinti intézkedéseket (továbbiakban: Távfelügyelet).

Megbízó a megbízást az Egyedi szerződés aláírásával és az abban foglalt feltételekkel elfogadja.

3. A Készülék

A szolgáltatás nyújtásának feltétele, hogy Megbízó rendelkezik a Távfelügyelet gyakorlásához szükséges Készülékkel vagy használatára vonatkozó jogosultsággal, amelynek részletes leírását, specifikációját a Mobilszolgáltató által rendelkezésre bocsátott használati utasítás tartalmazza, továbbá a Készülékbe folyamatos használatra behelyezhető mobil adatforgalmat biztosító, bejövő hívás fogadására alkalmas SIM kártyával.

A Készülékbe helyezett SIM kártya adatforgalmát, elérhetőségét a Mobilszolgáltató köteles biztosítani Mobilszolgáltató és Biztosított között létrejött szerződéses feltételek alapján, amely a Szolgáltatótól független szervezet.

Felek megállapodnak, hogy Szolgáltatót a Mobilszolgáltató tevékenységi körében felmerülő problémákért, hibákért, szünetekért semmilyen felelősség nem terheli.

A Készülék egy elektronikai jelzőrendszer, amely az SOS Központtal vagy a Megbízó által megjelölt személyekkel a kapcsolatot GSM (mobil) hálózat útján tudja felvenni. A Készülék kimenő és bejövő hívás fogadására alkalmas mobiltelefonként működik, amely a behelyezett, SIM kártya segítségével bármikor felhívható. A Készülék szolgáltatás szempontjából legfontosabb része az SOS gomb, amelynek megnyomásával az SOS Központtal tudja felvenni a kapcsolatot a Megbízó. Készülék alatt kell érteni

SOS KÖZPONT KFT.

CÍM: 1051 BUDAPEST, SZÉCHÉNYI ISTVÁN TÉR 7-8. C ÉP. 1. EM. **TELEFON:** +36 30 6 911 104

INTERNET: WWW.SOSKOZPONT.HU **E-MAIL:** INFO@SOSKOZPONT.HU

emellett a kimenő és bejövő hívás fogadására alkalmas mobiltelefonokat is.

4. A szolgáltatás tartalma

A Szolgáltatási Csomag keretében a Szolgáltató:

- felhasználónév és jelszó használatával applikációs felületet biztosít Megbízó részére, amelybe történő bejelentkezést követően Megbízónak lehetősége nyílik a szükséges adatok megadására vagy változás esetén, azok módosítására. A személyes jellegű adatok megadása önkéntes jellegű, azok megadása segíti Szolgáltató munkáját, de nem feltétele a rendszer használatának.
- napi 24 órában éves 99,3%-os rendelkezésre állással biztosítja az SOS Központ elérhetőségét a Készülekről kezdeményezett jelzések alapján,
- az SOS Központban diszpécserok fogadják a Telenor által biztosított Készülekről kezdeményezett hívásait,
- a Készülekről kezdeményezett hívás fogadásával egyidejűleg az SOS Központ a Megbízót azonosítja a diszpécser előtti monitoron. Megbízóról valamennyi általa megadott információ megjelenik.
- a Megbízóval folytatott beszélgetés alapján és a Megbízó utasításainak megfelelően a diszpécser hívja a Megbízó által a telefonbeszélgetés során meghatározott, a mellékletben feltüntetett személyt, továbbá a megítélése szerint súlyos vagy közvetlen veszélyhelyzet esetén a veszélyhelyzet elhárítására jogosult és/vagy alkalmas személyt (mentők, rendőrség, tűzoltóság)
- Megbízó tudomásul veszi, hogy a távfelügyeleti szolgáltatás csak akkor működőképes, amennyiben a rendszer működéséhez szükséges telefonhálózat működőképes. A híváshoz szükséges, harmadik személyek által működtetett informatikai rendszerek hibáiból keletkező károkért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

5. A megbízási díj

Felek a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és annak ellenértékéért fizetendő megbízási díjat az Egyedi szerződésben rögzítik.

6. Megbízó jogai és kötelezettségei

Megbízó köteles a Szerződésben értesítendő személyek nevét és elérhetőségét pontosan megadni. A Megbízó által megadott adatok pontatlanságából eredő károkért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik. Megbízó köteles továbbá a Szerződésben megjelölt magánszemélyekkel a jelen szerződés tárgyát ismertetni, az adatok változásáról a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szerződésben megjelölt személyek elérhetetlenségéből, az értesített személyek értesítést követő magatartásából és az ebből fakadó hatósági és egyéb

intézkedés elmaradásából eredő károkért. Szolgáltató kötelezettsége az értesítésekkel kapcsolatban kizárólag a Megbízó által megjelölt személyekkel történő telefonos kapcsolatfelvétel megkísérlésére, sikeres telefonhívás esetén a rendelkezésére álló adatok közlésére terjed ki.

Megbízó a Készüléket a próbahívások kivételével kizárólag indokolt esetben jogosult híváskezdeményezésre használni. Indokolatlan vagy véletlen – akár a Megbízónak fel nem róható – hívás esetén az esetleges hatósági és egyéb intézkedés költségét Megbízó viseli, illetve köteles Szolgáltató részére megtéríteni.

7. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

A Készülekről történő segély hívás esetén Szolgáltató munkatársa a felmerült helyzetnek megfelelően mérlegeli az értesítendő sorrendjét. Szolgáltató munkatársa köteles az esetlegesen felmerülő életveszélyes helyzetet lehetőség szerinti mihamarabb elhárítani. Ezt követően a Szerződésben felsorolt értesítendő személyeket a megadott sorrendben felhívja az elsőként elérhetőig. Sikertelen hívás esetén a Szerződésben felsorolt valamennyi természetes személy megadott telefonszámát legalább egy alkalommal köteles a Szolgáltató tárcsázni.

Szolgáltató köteles a Készülék és az SOS Központ közötti telefonbeszélgetéseket rögzíteni, és azokat 5 év időtartamon belül megőrizni, mely időtartam alatt a Szolgáltató köteles a Megbízó írásbeli kérelmére vagy hatósági kérelemre a vele folytatott beszélgetés hanganyagát a Megbízó vagy a hatóság rendelkezésére bocsátani.

Szolgáltató jogosult a jelen szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítéséhez harmadik személy közreműködését igénybe venni, akinek szerződészegő magatartásáért teljes körű felelősséggel tartozik.

Amennyiben a jelen szerződésben foglalt kötelezettségeit a Szolgáltató saját hibájából nem tudja teljesíteni, úgy köteles a Megbízót haladéktalanul, igazolható módon értesíteni. Az értesítést követően a szolgáltatás nyújtásának elmaradásáért a Szolgáltató semmilyen felelősséggel nem tartozik. A szolgáltatás visszaállításáig terjedő időszakra Megbízó megbízási díjat nem köteles fizetni.

8. Felelősség korlátozása

Felek megállapodnak, hogy bármely Fél szerződészegésével a másik Félnek okozott kár megtérítésére vonatkozó kötelezettségét káreseményenként megtéríti.

9. Szerződés időtartama és megszüntetése

Felek megállapodnak, hogy jelen szerződést határozatlan időre kötik.

Jelen szerződés megszűnik:

- rendes felmondással,

SOS KÖZPONT KFT.

CÍM: 1051 BUDAPEST, SZÉCHÉNYI ISTVÁN TÉR 7-8. C ÉP. 1. EM. TELEFON: +36 30 6 911 104

INTERNET: WWW.SOSKOZPONT.HU E-MAIL: INFO@SOSKOZPONT.HU

- azonnali hatályú felmondással,
- elállással,
- közös megegyezéssel,
- mindenkor hatályos jogszabályok szerinti esetekben.
- az ügyfél, biztosított halálával
- az Egyedi szerződésben rögzített más ok bekövetkezésével.

Ha a szerződés az ügyfél, biztosított halálával szűnik meg, és a szerződésben vállalt hűségidő nem járt le, a szolgáltató nem jogosult a hűségidőre járó követelését érvényesíteni.

Felek megállapodnak, hogy 30 napos felmondási határidővel bármelyik fél, indoklás nélkül jogosult jelen szerződést írásban felmondani. A rendes felmondás jogát felek a szerződés megkötését követő 60 napon, valamint a szerződésben vállalt hűségidő időtartamán belül nem gyakorolhatják.

Amennyiben valamelyik fél a jelen szerződésben foglalt lényeges kötelezettségét súlyosan és ismételten megszegi, úgy a másik fél jogosult a szerződést írásban azonnali hatállyal felmondani.

Szolgáltató jogosult a szerződést Mobilszolgáltató 30 napot meghaladó fizetési késedelmére esetén azonnali hatállyal felmondani.

10. Személyes adatok kezelése-Adatvédelem

Szolgáltató kijelenti, hogy számára elsődleges szempont a Megbízó által rendelkezésre bocsátott személyes adatok védelme, Ezért a Szolgáltató a Megbízó személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályoknak megfelelően kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, azokat csak a közvetlen vészhelyzet esetén értesítendő szerveknek (mentők, tűzoltók, rendőrség), a veszélyhelyzet sikeres elhárításának céljából adja át.

Megbízó kijelenti, hogy a Szolgáltató hatályos adatkezelési tájékoztatóját átvette, elolvasta, annak tartalmát tudomásul veszi. Megbízó kijelenti továbbá, hogy a tájékoztatóban rögzített célra és ideig hozzájárul személyes adatainak Szolgáltató általi kezeléséhez. A személyes adatok kezelésével és védelmével kapcsolatban a jelen szerződésben és az adatkezelési tájékoztatóban nem szabályozott kérdésekben az (EU) 2016/679 Rendelete (Továbbiakban GDPR Rendelet) rendelkezései irányadók.

Adatkezelési tájékoztató célja, hogy meghatározza az SOS Központ Kft. (a továbbiakban: „Adatkezelő”) által vezetett nyilvántartások/adatbázisok felhasználásának törvényes és jogszerű rendjét, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos alapelveit, az információs önrendelkezési jog és adatbiztonság követelményeinek érvényesülését.

Biztosítani hivatott, hogy törvényes keretek között személyes adataival mindenki maga rendelkezzen, az adatkezelés körülményeit mindenki megismerhesse, valamint megakadályozza a jogosulatlan hozzáférést, nyilvánosságra hozatalt és visszaélést.

A Tájékoztató hatálya kiterjed az Adatkezelő valamennyi szervezeti egységénél folytatott személyes és különleges adatok kezelésére, különösen a www.soskozpont.hu honlapon és webáruház meglátogatása, valamint az online szerződéskötés kapcsán keletkezett személyes adatokra.

Biztosított/Szerződő fél vállalja, hogy a szerződéskötési folyamat során létrejövő kötelezettséget teljesíti, a vészhelyzet esetén értesítendő feleknek részletes tájékoztatást ad az adatkezelés

céljáról és jogalapjáról, valamint az erről szóló tájékoztatót részükre ismerteti/megküldi. A tájékoztatási kötelezettség mulasztása miatt keletkező károkért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

11. Együttműködési kötelezettség, Alkalmazandó jog, kizárólagos joghatóság és illetékesség

Felek a jelen szerződésből eredő jogviszonyuk során kötelesek egymással együttműködni, a szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról egymást kötelesek haladéktalanul tájékoztatni. Vitás kérdésekben a felek kötelesek egymással egyeztetni és a peren kívüli megállapodás létrehozását megkísérelni.

Szerződő felek megállapodnak, hogy jelen szerződéssel kapcsolatos bármilyen kérdés, igény, jogvita vagy per esetén a magyar jog az irányadó.

Szerződő felek a jelen megállapodás alapján a közöttük létrejött jogviszonnyal kapcsolatban felmerülő valamennyi jogvita eldöntésére a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének vetik alá magukat.

12. A szerződés teljessége

Szerződő Felek kijelentik, hogy a jelen szerződés és az Egyedi Szerződés minden jogot és kötelezettséget tartalmaz, ezen túlmenően, semmilyen egyéb jogot és kötelezettséget egymással szemben nem vállaltak és nem kívántak rögzíteni.

Felek rögzítik, hogy minden olyan tény, körülmény, nyilatkozat, amely a szerződéskötés szempontjából lényeges, a jelen szerződés részét képezi, ezen túlmenően semmilyen más kérdést rendezni nem kívánnak.

Szerződő Felek rögzítik, hogy jelen szerződés az egyetértésükkel létrejött teljes megállapodásukat tartalmazza, és hatályon kívül helyez, helyettesít minden korábbi szóbeli és írásbeli megállapodást.

13. Záró rendelkezések

A lakóhelyének, Biztosított tartózkodási helyének, értesítési és e-mail címének, továbbá egyéb adatainak megváltozását Megbízó köteles a Szolgáltatónak 5 munkanapon belül bejelenteni. Szolgáltató jogosult a címének megváltozását, továbbá a jelen jogviszonyt érintő valamennyi adatváltozást, értesítést, tájékoztatást a honlapján (www.soskozpont.hu) történő közzététel útján Megbízóval közölni.

Megbízó kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői szerződés mellékletében szereplő adatokban beállt változásokról 5 napon belül tájékoztatja a szolgáltatót, ennek elmaradása esetén a tájékoztatás elmaradásából keletkezett nem szerződésszerű teljesítés miatt a Szolgáltatóval szemben semmilyen kárigénnyel nem léphet fel.

A postai úton ajánlott vagy tértivevényes levélben megküldött írásbeli nyilatkozatokat a feladást követő 5. munkanapon a felek abban az esetben is kézbesítettnek tekintik, amennyiben a postai kézbesítés a valóságban bármely okból nem történt meg. A másik fél a kézbesítési vélelmet kizárólag a postaszolgáltató jogellenes eljárásának bizonyításával döntheti meg. A lakóhely vagy értesítési cím megváltozása írásbeli bejelentésének elmulasztása esetén a kézbesítési vélelem megdöntésére nincs lehetőség.

Ellentétes tartalmú írásbeli értesítés megküldéséig Szolgáltató e-mail címe: info@soskozpont.hu, Megbízó e-mail címét felek az Egyedi szerződésen rögzítik.

Szolgáltató tájékoztatja Megbízót, hogy a jelen szerződéssel és a jogviszonnyal kapcsolatban felmerült panaszait a Szolgáltató székhelyére küldött levelében közölheti. A panaszügyintézés a szolgáltató székhelyén működő ügyfélszolgálatán történik az ügyvezetők ellenőrzése mellett és utasításai alapján. Szolgáltató ügyfélszolgálatán a hét minden munkanapján 9-17 óráig van lehetőség telefonos panaszkezelésre a +36/30-6-911-104-es telefonszámon, valamint minden munkahét keddi és csütörtöki napján van lehetőség személyes ügyfélfogadásra, előzetes időpont egyeztetés alapján.

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. és a vonatkozó egyéb magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

Az ÁSZF-et a Felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt elolvasás és megmagyarázás után jóváhagyólag írják alá.

Jelen ÁSZF. 4 számozott oldalból áll.