

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

## (Egészségfelügyeleti Távfelügyeleti Szolgáltatások)

### I. SZERZŐDÉS HATÁLYA

Az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő (a továbbiakban Felhasználó), valamint a MohaNet Mobilsystems Zrt., mint Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) közötti szerződés általános feltételeit.

Az Általános Szerződési Feltételek hatályos változata a Szolgáltató ügyfélszolgálatán (nyitva tartás: hétköznap 08.30 – 16.00 óra), a mobilgondozas.hu honlapján, valamint a Visit Csoport Kft. Ügyfélszolgálatán (nyitva tartás: hétfő-csütörtök 08.00 – 18.00 óra, péntek 08.00 – 16.00 óra), bármikor megtekinthető.

### II. FELEK

#### 1. Felhasználó

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki a szolgáltatóval szolgáltatási szerződést köt, illetve a szolgáltatás díját megfizeti, és akinek jogszabály szerinti képviselője a szerződéssel kapcsolatban jognyilatkozat tételére jogosult.

#### 2. Kedvezményezett

Az a természetes személy, aki a Felhasználói Szerződés alapján az abban rögzített szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi. Amennyiben a Kedvezményezett személye nem azonos az Felhasználóval, Kedvezményezett jognyilatkozatot csak akkor és azokban az esetekben tehet, ahogyan az, a Felhasználói Szerződésben konkrétan szabályozva van. Alapesetben a Felhasználó és a Kedvezményezett személye megegyezik egymással.

#### 3. Szolgáltató

A Szolgáltató jogi személyiséggel rendelkező gazdasági társaság, a MOHAnet Mobilsystems Zrt., aki titkosított adattovábbításra, hardver és szoftver termékeinek forgalmazására jogosult és amely az Felhasználóval (és/vagy kedvezményezettel) a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan szolgáltatási szerződést köthet.

Szolgáltató az egészségfelügyeleti távfelügyeleti szolgáltatásokat és valamennyi kapcsolódó szolgáltatást partnercégekkel együttműködve biztosítja, amelyekkel erre vonatkozóan szerződéses jogviszonyban áll, és amelyekért felel.

A Szolgáltató:

MOHAnet Mobilsystems Zrt.

Székhelye, levelezési címe: 1152 Bp., Telek u. 7-9.

Web: mobilgondozas.hu

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, valamint erről már ezen Szerződésben tájékoztatja a Felhasználót és a Kedvezményezettet, hogy a Polgári Törvénykönyv 6:202.§ [Jogátruházás] rendelkezései alapján ezen Szerződés teljesítésével kapcsolatos kötelezettségeket, illetve ezen jogviszonyból eredő jogokat – pl. a díjfizetési igény – 3. személyre a jövőben átruházza. Azaz fenntartja a jogot arra, hogy jogait és kötelezettségeit 3. félre cedálja. Erről az Felhasználót a Kedvezményezettet köteles előzetesen értesíteni, de az értesítettek külön hozzájárulása nem szükséges az előbbi szolgáltató-váltáshoz. Szolgáltató kötelezettségét vállal azonban arra, hogy az esetleg a maga helyett a jövőben esetleg állított szolgáltató az ezen Szerződésben vállalt kötelezettségeket legalább olyan színvonalon köteles teljesíteni, mint a jelenlegi Szolgáltató, továbbá ezen Szerződés szerinti díjazás, valamint díjváltoztatási előírások betartása mellett. Az előbbi szolgáltató-váltás esetében és az erről szóló értesítést követően a

Felhasználó vagy a Kedvezményezett ezen Szerződést 30 napos felmondási határidő mellett felmondhatja.

### III. DÍJAK

A Felhasználói Szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben részletezett szolgáltatások ellenértékét (díjak) a hatályos Díjszabás tartalmazza. A Szolgáltató a díjváltozásról, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal írásban, a Felhasználói Szerződésben rögzített kapcsolattartási e-mail címen tájékoztatja a Felhasználót és/vagy Kedvezményezettet.

### IV. FIZETÉSI FELTÉTELEK

#### 1. Fizetési mód

A Szolgáltatási díj megfizetése havonta, utólag történik. A szolgáltatási díj meg nem fizetésekor a már megkezdett szolgáltatás a Szolgáltató részéről nem folytatódik, amelyből eredő esetleges jogkövetkezmények kizárólag a díjfizetést elmulasztó fél terhére esik. A szolgáltatás díjának számlázása a szolgáltatáshoz igazodóan és a Szolgáltatási Szerződés szerint történik.

A szolgáltatási-, ill. az ahhoz kapcsolódó egyéb díjakat Szolgáltató részére a Visit Csoport Kft. számlázza ki és szedi be. A fizetés számla ellenében, 8 napos fizetési határidővel történik, a számlán szereplő bankszámlaszámra történő banki átutalással vagy csoportos beszedéssel – egyedi megállapodás esetén postai csekken.

#### 2. Késedelmes fizetés

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

A számla ellenértékének az előbbiekben megjelölt véghatáridőig történő meg nem fizetése esetén a Szolgáltató a következő szolgáltatási időszakot (az újabb hónapos időszakot) nem kezdi meg, melyet a Felhasználó tudomásul vesz, és a szolgáltatás elmaradásából eredő esetleges következményeket kizárólag maga viseli

Felhasználó hozzájárul, hogy fennálló számlatartozása esetén Szolgáltató harmadik félnek, pl. követeléskezeléssel hivatásszerűen foglalkozónak kiadhassa az adatait a tartozás kezelése, érvényesítése céljából.

#### 3. Számlareklamáció

A számlázással kapcsolatos reklamációt a Visit Csoport Kft ügyfélszolgálatán, a Felhasználói Szerződésben és a mobilgondozas.hu weboldalon megadott elérhetőségeken, írásban vagy hangrögzített telefonhívással lehet benyújtani. A beadott reklamáció kivizsgálási határideje maximum 30 nap, amelynek eredményéről a Felhasználó írásban vagy hangrögzített telefonhívásban értesítést kap. Reklamáció, illetve panasz esetén az Felhasználó (előzetesen egyeztetett időpontban) köteles együttműködni a Szolgáltatóval és szükséges esetben biztosítja a helyszíni vizsgálat lehetőségét.

### V. A FELHASZNÁLÓI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE

A Felhasználói Szerződés elválaszthatatlan része az úgynevezett Általános Szerződési Feltételek és a

Szolgáltatási Szabályzat. A Szolgáltatási Szerződés tartalmazza a Felhasználó és a Kedvezményezett adatait, szolgáltatásokat és a riasztás esetén követendő eljárási rendet.

A szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontja a Szolgáltató által kezdeményezett adategyeztetés, melynek feltétele a Szolgáltatási Szerződés egy példányának beérkezése a Szolgáltatóhoz.

## **VI. SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA, MEGSZŪNTETÉSE**

### **1. A Szerződés módosítása**

a) A Felhasználói Szerződés bármely módosítása csak írásban érvényes.

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

c) Felhasználó és/vagy Kedvezményezett tudomásul veszi, hogy szerződésmódosítással többlétszolgáltatást csak a beépített rendszer felprogramozása, illetve az egyéb kiépítési munkák elvégzése után lehetséges, amelynek költségei a Felhasználót terhelik és annak időszükségletét a Felhasználó tudomásul veszi.

### **2. Díjmaradás miatti módosítás**

a) A számla (cekk, utalvány) ellenértékének az előbbieken megjelölt véghatáridőig történő meg nem fizetése esetén a Szolgáltató a következő szolgáltatási időszakot (az újabb havi időszakot) nem kezdi meg, melyet az Felhasználó 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**

##### **3.1.1. Felhasználó részéről:**

a) Felhasználó jogosult a Felhasználói Szerződés 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 Felhasználói Szerződés tekintetében a Felek a szerződéskötéskor a kedvezményekre tekintettel a felmondási jog időtartamának korlátozásában állapodtak meg („határozott időtartam”), úgy a Felhasználó és/vagy Kedvezményezett ezen határidő eltelte előtt ezen szerződést rendkívüli felmondási okra alapítotlan szüntetheti meg.

d) Érdekmúlás, vagy a Kedvezményezett elhalálozása esetén Szolgáltató eltekint a 30 napos felmondási időtől.

##### **3.1.2. Szolgáltató részéről:**

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

- a Felhasználó és/vagy Kedvezményezett részéről legalább 15 napot meghaladó díjtartozás áll fenn.

- Felhasználó és/vagy Kedvezményezett által a szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevétele.

- Felhasználó és/vagy Kedvezményezett által a szolgáltatás igénybe vételét elősegítő fizikai eszközök nem rendeltetésszerű használatára felmerül.

A Szolgáltató köteles az azonnali hatályú felmondás alkalmazása előtt Felhasználót és/vagy Kedvezményezettet írásban, igazolhatóan felszólítani, hogy a fenti szerződésszegő magatartást a felszólítás kézhezvételét követő 8 napon belül hagyják abba, illetve orvosolják. Amennyiben Felhasználó és/vagy Kedvezményezett a felszólítás ellenére nem hagy fel szerződésszegő magatartással, vagy a díjat nem rendezi, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Szerződést további külön értesítés nélkül azonnali hatállyal felmondani.

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**

A Felhasználó kérheti távfelügyeleti szolgáltatása szüneteltetését. Ezt a Szolgáltatóhoz vagy a Visit Cyoport Kft ügyfélszolgálatára eljuttatott, a Felhasználó által aláírt megrendelőlevélben teheti meg. A megrendelésnek tartalmaznia kell a Felhasználó nevét, címét, telefonszámát, valamint a szüneteltetés várható illetve kért időtartamát. Az üzemszünet kezdő, illetve zárónapja a levélben feltüntetett időpont, illetve a megrendelés beérkezését követő 3. munkanap, időtartama maximálisan egy év (365nap). Amennyiben a Felhasználó az üzemszünet határidejének lejártá előtt legalább 15 nappal máshogyan nem rendelkezik, a szolgáltatás eredeti állapotát Szolgáltató automatikusan visszaállítja és a szolgáltatási díjat leszámolja. A műholdas megfigyelő készülék a szolgáltatás szüneteltetése alatt is küldi jelzéseit abban az esetben, ha annak akkumulátora fel van töltve, de ezek a jelzések csak naplózásra kerülnek, nem történik intézkedés.

## **VII. A SZERZŐDŐ FELEK JOGAI, KÖTELEZETTSÉGEI**

### **1. A szolgáltatásért való felelősség és kártérítés**

a) A készülék meghibásodása esetén a hiba – Szolgáltatónak történő – bejelentésének időpontjától számítva, a hibaelhárítás teljes időtartamára a Szolgáltató nem tartozik semmiféle kártérítési vagy más egyéb felelősséggel.

b) A Felhasználó kötelessége bárminemű hiba észlelést követően azonnal és igazolhatóan vagy visszaigazoltan értesíteni a Szolgáltatót.

c) A Szolgáltató a távfelügyeleti központba beérkezett és regisztrált jelzéseknek megfelelő intézkedések elmulasztásából származó következményekért 12 havi szolgáltatási díj összeghatárig vállal felelősséget, kivéve, ha mindez elháríthatatlan külső ok miatt következett be.

### **2. Adatvédelem**

a) A Szolgáltató a Felhasználó és a Kedvezményezett személyes adatait a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

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

c) A Felhasználó és/vagy Kedvezményezett tudomásul veszi, hogy a távfelügyeleti központ diszpécserével és a Visit Csoport Kft által működtetett ügyfélszolgálatlalt folytatott beszélgetések hangrögzítésre kerülnek.

### **3. Hibabejelentés, hibaelhárítás, ügyintézés**

a) A Felhasználó és/vagy Kedvezményezett a Szolgáltató telefonszámán keresztül teheti meg hibabejelentését. Felhasználó és/vagy Kedvezményezett egyéb észrevételt szóban vagy írásban tehet.

b) A Felhasználó és/vagy Kedvezményezett az intézkedést igénylő jelzéseit a Szolgáltató telefonszámán a lemondó jelszó bemonásával mondhatja le.

c) A Felhasználó és/vagy 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 vagy más helyen biztosítania kell.

d) Ha hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató a Felhasználó és/vagy Kedvezményezett, vagy a Felhasználó és/vagy Kedvezményezett érdekkörében felmerült ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késelelembe, amíg ez az akadályoztatás el nem hárul.

e) Ha a Szolgáltató a Felhasználó és/vagy Kedvezményezett által bejelentett hiba elhárítása során megállapítja, hogy a hibát nem a tulajdonát képező elektronikus hálózat vagy végberendezés okozta, a Felhasználó és/vagy Kedvezményezett nem léphet fel panasszal vagy kártérítési vagy bármely más igénnyel a távfelügyeleti szolgáltatás elmaradásáért vagy az abból következő következmények miatt.

f) Reklamáció, illetve panasz esetén a Felhasználó és/vagy Kedvezményezett (előzetesen egyeztetett időpontban) köteles biztosítani a helyszíni vizsgálat lehetőségét, és közreműködik a vizsgálatban.

#### 4. Adatváltozás bejelentési kötelezettség

a) A Felhasználó és/vagy Kedvezményezett az egyedi Felhasználói Szerződés adataiban történt változásról köteles a Szolgáltatót írásban tájékoztatni, a változást követő legkésőbb 5 naptári napon belül.

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

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

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

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

#### 5. Üzemszünet

a) A Szolgáltató az általa tervezett üzemszünetekről a Felhasználót és/vagy Kedvezményezettet előzetesen legalább 3 nappal korábban értesíti. Az üzemszünet idejére a szolgáltatás szünetel, erre az időre a Szolgáltatónak semmilyen kötelezettsége nem áll fenn és vele szemben sem a Kedvezményezett sem a Felhasználó igényt támasztani nem jogosult.

b) Az üzemszünet ideje alatt bekövetkezett káreseményekre vagy egyéb jogkövetkezményekre a Szolgáltató nem vállal felelősséget, amennyiben a Felhasználót és/vagy Kedvezményezettet előzetesen és megfelelő határidőben értesítette.

c) Amennyiben az üzemszünet időtartama meghaladja a 3 naptári napot, a Szolgáltató a szolgáltatás Szolgáltatási csomag következő havi díját időarányosan csökkenti a kiesett napok alapul vételével.

### VIII. VEGYES RENDELKEZÉSEK

a) A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek esetében fenntartja magának az egyoldalú módosítás jogát. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben az Általános Szerződési Feltételek bármely pontját megváltoztatja, az aktuális változás tartalmáról a módosítás hatályba lépését megelőzően legalább 15 nappal a honlapján – weboldalán, [www.mobilgondozas.hu](http://www.mobilgondozas.hu) – hirdetményt tesz közzé, mely 1 nyomtatott példányban az ügyfélszolgálatán is megtekinthető. Az Általános Szerződési Feltételeken történő bármilyen változtatással kapcsolatban a Felhasználó és/vagy Kedvezményezett a tudomásul nem vétel vagy más kifogás esetén értesíteni köteles a Szolgáltatót. Esetleges ellentmondás esetén a mindenkor hatályosan elérhető Ászf. rendelkezéseknek kell elsőbbséget biztosítani az értelmezés során.