



www.sionsecurity.hu

Ügyfélszolgálati telefonszám:
+36 70 311 9152

2340 Kiskunlacháza, Dózsa György út 186.

www.ertekorkft.hu

Ügyfélszolgálati telefonszám:
+36 70 428 9845

2314 Halásztelek, II. Rákóczi Ferenc út 84.



Távfelügyeleti Ügyféltájékoztató

Kitűzött célunk a biztonsági szolgáltatások hatékony fejlesztése, az ügyfelek biztonsághoz kapcsolódó igényeinek minél magasabb szintű kiszolgálása. A folyamatos minőségi szolgáltatás biztosításának érdekében a nap bármely időszakában hívhatja az ügyfélszolgálatot, Sion Security ügyfeleként a 06-70/311-91-52-es telefonszámon, Érték-Ór ügyfélként a 06-70/428-98-45-ös számon, ahol a munkatársaink készséggel állnak a rendelkezésére.

Engedje meg, hogy ismertessük, mi a teendője bizonyos ügyintézés esetében.

- **Távfelügyeleti szolgáltatás módosítása, tulajdonosváltás esetén**

A távfelügyeleti szolgáltatás átvállalható, amennyiben az előző és az új előfizető ezt közösen írásban kéri. Az nyilatkozatban, minden esetben fel kell tüntetni a védett objektum pontos címét, az előfizető adatait, valamint a szolgáltatás típusát! A nyilatkozatot e-mailben az ugyfelszolgalat@ertekorkft.hu vagy az ugyfelszolgalat@sionsecurity.hu, címre, postai úton vagy faxon juttathatja el az ügyfél-szolgálathoz.

- **Adatváltozások bejelentése**

Minden esetben be kell jelenteni a szolgáltatási szerződés lényeges adataiban történt változásokat, írásban, aláírással ellátva. A következő adatváltozásokról mindenképp értesíteni kell a szolgáltatót, hogy a szolgáltatás minősége ne csorbuljon:

- Előfizető személyének változása.
- Értesítendő személyek változása.
- Értesítendő személyek telefonszámainak változása.
- Levelezési cím változása.
- Jelszó változása.

Néhány gyakori kérdés megválaszolása

- **Hogyan tesztelheti riasztórendszere működését? Amennyiben ellenőrizni szeretné a rendszer helyes működését, a következő sorrendben kell eljárnia:**

1. Hívja a 06/70 431-81-11-es telefonszámot, tájékoztassa a diszpécst a rendszer teszteléséről és érvényes jelszavával előre mondja le az ellenőrzés miatt későbbiekben (meghatározott időintervallumon belül) okozni kívánt riasztást.
2. A diszpécsek egyeztetik, hogy várhatóan milyen hosszú ideig kéri a riasztásra történő intézkedés felfüggesztését.
3. Élesítse a riasztórendszert, majd idézzen elő riasztást! Akár több zónán is végig mehet, jegyezze meg, mely helyiségek érzékelőit indította be, majd kapcsolja ki riasztórendszerét!



BIZTONSÁGI SZOLGÁLAT
Velünk biztonságban van!



www.sionsecurity.hu

Ügyfélszolgálati telefonszám:
+36 70 311 9152

2340 Kiskunlacháza, Dózsa György út 186.

www.ertekorkft.hu

Ügyfélszolgálati telefonszám:
+36 70 428 9845

2314 Halásztelek, II. Rákóczi Ferenc út 84.



4. Hívja fel újra a 06/70 431-81-11-es telefonszámot, és ellenőrizze, hogy a riasztások beérkeztek-e a Távfelügyeletre! Amennyiben további egyeztetés szükséges, a technikus kollégákhoz irányítják a megkeresését.
5. A tesztelés befejezését követően jelezze azt a diszpécsereknek, ekkor a szolgáltatás ismét éles státuszba kerül. Ha ezt elfelejtené, a rendszer automatikusan is éles státuszba teszi a szolgáltatást az előre megbeszélte felfüggesztési idő letelte után.
6. Amennyiben hosszabb időre van szüksége a teszteléshez, vagy a riasztórendszerén karbantartást, szerelést végeznek, bármikor kérheti a felfüggesztett időszak további meghosszabbítását a 06/70 431-81-11-es telefonszámon.

- **Miért kell kapukulcsot adni a járőrszolgálatnak?**

Abban az esetben, ha Védett objektum külső részének megközelítése zárt kapun át lehetséges, úgy a Szolgáltató a Védett objektum külső átvizsgálását, körbejárását csak abban az esetben vállalja, amennyiben ahhoz az Előfizető a részére kulcsot (kapukódot) biztosít. Kulcs (kapukód) hiányában a kulcs (kapukód) nélkül meg nem közelíthető Védett objektum külső vizsgálatáért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

- **Távfelügyeleti szolgáltatás szüneteltetése**

Lehetősége van a távfelügyeleti szolgáltatás szüneteltetésére, de csak az esetleges aktív hűségidő lejáratát követően. Igényét írásban, a szüneteltetési időszak pontos meghatározásával, a védett objektum címével és aláírásával ellátva juttassa el e-mailben az ugyfelszolgalat@ertekorkft.hu vagy az ugyfelszolgalat@sionsecurity.hu, címre, illetve postai úton vagy személyesen az ügyfélszolgálatunkhoz. Az üzem-szünet ideje alatt nem történik intézkedés a beérkező jelzésekre. A szolgáltatás szüneteltetése maximum 3 hónap időtartam lehet. Ettől eltérő igény esetén a Szolgáltató egyedi elbírálás alapján dönt, hogy az üzemszünet meghosszabbítható-e. Amennyiben a 3. hónap lejárt előtt szeretné a Megbízó vissza aktiváltatni a szolgáltatást, annak tényét lehetőség szerint minél előbb tudatnia kell a Szolgáltatóval. Az üzemszünet díja szolgáltatástípusonként eltérő, ezért kérjük, ilyen irányú kérdésével hívja, a 06/70 311-91-52-es vagy a 06/70 428-98-45-ös telefonszámot.

A felsorolt ügyintézés alkalmával, kérjük, minden esetben hivatkozzon a szerződésén is feltüntetett ügyfél azonosító kódra!

Köszönjük figyelmét, bízunk benne, hogy hasznosnak találta sorainkat! Ha bármiben segíteni tudunk, forduljanak hozzánk bizalommal!



BIZTONSÁGI SZOLGÁLAT
Velünk biztonságban van!