

Általános szerződési feltételek

Yabune Solution Kft. Okosotthon-, épületautomatizálási és gyengeáramú rendszerek tervezése, kivitelezése és üzemeltetése

v3.0 · hatályos 2026. december 1-jétől · Kiváltja: a 2022. március 30-tól hatályos ÁSZF-et · Korábbi változatok: <https://yabune-home.hu/adatvedelem/archivum/>

Tartalom

I. rész – Általános rendelkezések (1–17. pont) · II. rész – Szolgáltatási modulok (18–24. pont) · Mellékletek (1–4.)

Röviden – a legfontosabbak

A „Röviden” dobozok csak eligazítanak; eltérés esetén a részletes szöveg az irányadó (3.7. pont).

- **Mindig ajánlat alapján dolgozunk.** A konzultációkérés semmire nem kötelez. Szerződés akkor jön létre, amikor az ajánlatot – a kiemelt kikötésekkel együtt – aláírással vagy e-mailben elfogadod.
- **Írásban egy e-mail-címen érsz el minket:** support@yabune-home.hu – kérdés, hibabejelentés, panasz, elállás, adatvédelmi kérés. Panaszt telefonon (+36 30 824 8651) és postán, elállást postán is fogadunk.
- **Az átadáskor közösen végigpróbáljuk a rendszert,** az eredményt pedig a dokumentációval együtt e-mailben rögzítjük (átadási e-mail); ezt válaszelevélben igazolod vissza. A kötelező jótállás az üzembe helyezés napjától, a munkánkra vállalt saját jótállás az átadás-átvételtől fut.
- **A rendszered a tiéd.** Ha nem kérsz üzemeltetést, vagy a csomagod megszűnik, átadjuk a teljes hozzáférést, és a rendszer a mi infrastruktúránk nélkül is helyben tovább működik nálad. Ami a mi infrastruktúránkon fut (például a távoli elérés), az még 60 napig működik; ezalatt átállítjuk vagy tovább fenntartjuk (11.2. és 22.12. pont).
- **A távoli hozzáférés célhoz kötött.** Csak a megrendelt munka elvégzéséhez lépünk be, minden belépést naplózunk. Kameraképet és felvételt távolról nem nézünk meg; kameraképet csak a helyszínen, az üzembe helyezéskor és az átadáskor, a jelenlétedben látunk.
- **A Yabune Home rendszer kényelmi és épületautomatizálási rendszer,** nem engedélyköteles vagyonsvédelmi távfelügyelet, nem tűzjelző és nem orvosi segélyhívó.
- **Fogyasztóként 14 napon belül indoklás nélkül elállhatsz** az otthonodban vagy e-mailben kötött szerződéstől. Ha eszközt is szállítunk, a 14 nap az utolsó eszköz átvételétől számít.
- **Panasz esetén 30 napon belül írásban válaszolunk.** Ha nem értesz egyet a válaszunkkal, a békéltető testülethez fordulhatsz.

I. rész – Általános rendelkezések

1. A szolgáltató adatai

1.1. A szolgáltató neve: Yabune Solution Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: **Yabune**).

1.2. Székhely és postacím: 1161 Budapest, Iglói utca 12. 1. em. 1.

1.3. Cégjegyzékszám: Cg. 01-09-351618 (nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága). Adószám: 27277818-2-42.

1.4. Képviseli: Láng Tamás ügyvezető.

1.5. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés és elállás: support@yabune-home.hu. Telefon: +36 30 824 8651. A panaszkezelés módját a 16. pont tartalmazza.

1.6. Weboldal: <https://yabune-home.hu>; a tárhelyszolgáltató adatai a weboldal impresszumában (<https://yabune-home.hu/impresszum/>) található.

1.7. Vagyonvédelmi rendszerek. A Yabune a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény (SzVMt.) szerinti vagyonvédelmi rendszertervező és -szerelő tevékenységet nem végez. Az általa telepített kamerák és kaputelefonok okosotthon-funkciót látnak el (például a bejárat megtekintése, ajtónyitás, csengetés- és mozgásértesítés), nem vagyonvédelmi célt szolgálnak. Riasztórendszer, valamint vagyonvédelmi célú kamerarendszer tervezését, szerelését és karbantartását az ehhez szükséges jogosultsággal rendelkező alvállalkozó végzi, akit az Ajánlat megnevez; a Yabune ezeket a rendszereket a Rendszerbe csak integrálja.

1.8. A Yabune nem vetette alá magát magatartási kódexnek.

2. Fogalmak

Az ÁSZF-ben az alábbi, nagy kezdőbetűvel írt fogalmak ezt jelentik:

Fogalom	Jelentés
Ügyfél	aki a Yabune-től szolgáltatást vagy Eszközt rendel, illetve Ajánlatot kér: Fogyasztó vagy Vállalkozás.
Fogyasztó	a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.
Vállalkozás	aki nem Fogyasztó, így különösen a gazdasági társaság, a szálloda, a beruházó, a generálkivitelező és a társasház. Ahol jogszabály egyes Vállalkozásoknak a Fogyasztóval azonos jogot ad (békéltető testületi eljárás: 16.5. pont; kötelező jótállás: 21.3. pont), az ÁSZF e jogokat nem szűkíti.
Felek	a Yabune és az Ügyfél együtt.
Ajánlat	a Yabune írásbeli, egyedi árajánlata, amely leírja a szolgáltatás és az Eszközök műszaki tartalmát, árát, ütemezését és a különös feltételeket.
Szerződés	a Felek között az Ajánlat elfogadásával vagy külön okiratban létrejött megállapodás; része az ÁSZF és a mellékletei.
Rendszer	a Yabune által tervezett, kivitelezett vagy üzemeltetésre átvett okosotthon-, épületautomatizálási és gyengeáramú rendszer: a Központi egység, a hozzá kapcsolt Eszközök, a hálózat és a beállítások együtt. Ügyfél felé a neve: „Yabune Home rendszer”.
Központi egység	a Rendszert futtató helyi számítógép (például Raspberry Pi, mini PC, illetve társasházban és szállodában a közös épületszerver), amely a Home Assistant nyílt forráskódú szoftverre épül.
Rendszergazdai jogosultság	hozzáférés a Központi egység operációs rendszeréhez és szoftverkörnyezetéhez, valamint a Home Assistant tulajdonosi fiókja. A Home Assistanton belüli adminisztrátori felhasználói jog nem Rendszergazdai jogosultság (11.2. pont).
Eszköz	a Rendszerhez tartozó bármely készülék: érzékelő, kapcsoló, vezérlő, termosztát, kamera, kaputelefon, hálózati eszköz, mérő és hasonló, ideértve a Központi egységet is.
Yabune Service	a Yabune távoli üzemeltetési és támogatási szolgáltatása (állapotfelügyelet, mentés, frissítés, hibaelhárítás), valamint az ehhez tartozó ügyfélportál (service.yabune-home.hu).
Szolgáltatási csomag	a Yabune Service Alap, Haladó vagy Prémium csomagja (2. melléklet).
Service-szerződés	a Szolgáltatási csomagra, illetve a csomag nélküli alapmentésre (22.9. pont) vonatkozó, határozatlan időre szóló Szerződés; fordulónapja havi díjfizetésnél minden hónap 20. napja, éves díjfizetésnél évente egyszer, a hatálybalépés évfordulóján, ha az 20-ára esik, egyébként az évfordulót követő első 20-án (22.1. pont).
Díjazott munka	az Ajánlatban vagy díjbekérőben (Szolgáltatási csomag nélkül az eseti Ajánlatban, 22.9. pont) előre közölt díjtétel szerint elszámolt munka. Fogyasztó csak olyan díjtételt köteles megfizetni, amelyet a 4.7. pont szerint kifejezetten elfogadott.
Távoli hozzáférés	amikor a Yabune munkatársa titkosított kapcsolaton keresztül, a helyszínen kívülről éri el a Rendszert (3. melléklet).
Hibabejelentés	a Rendszer rendeltetésszerű működésének zavarára vonatkozó jelzés, amely leírja a hibát és az érintett funkciót, és amelyet az Ügyfél a Rendszer kezelőfelületén („Probléma bejelentése”) vagy e-mailben a support@yabune-home.hu címen küld.
Reakcióidő	a Hibabejelentés beérkezésétől a hiba távoli feltárásának megkezdéséig eltelt idő. A

Fogalom	Jelentés
	Reakcióidő nem a hiba elhárításának határideje.
Munkanap	a hét hétfőtől péntekig terjedő napjai, a munkaszüneti napok kivételével.
Munkaidő	Munkanapokon 9 és 17 óra között.
Felelősségi határ	a Yabune felelősségi körének határa: a Rendszer Eszközeiig tart. Nem tartozik bele az internet-hozzáférés, a szolgáltatói router, az áramellátás, harmadik felek felhőszolgáltatásai, a gyártói firmware, valamint azok az eszközök, amelyeket nem a Yabune szállított vagy vett át üzemeltetésre.
Külső platform	a Yabune-tól független szolgáltató felhőszolgáltatása, alkalmazása vagy szoftvere (például gyártói felhő, mobilalkalmazás, távoli elérési szolgáltatás).
Pótmunka	a Szerződés megkötése után megrendelt, az Ajánlatban nem szereplő munka.
Többletmunka	az Ajánlatban szereplő cél eléréséhez, a Rendszer rendeltetésszerű használatához szükséges, de az Ajánlatban nem szereplő munka.
Átadás-átvétel	az a közös eljárás, amelyben a Yabune a kész Rendszert próbaüzem után átadja, az Ügyfél átveszi, és erről e-mailben jegyzőkönyv (átadási e-mail) készül (19.7. pont).

3. Az ÁSZF hatálya és a dokumentumok sorrendje

3.1. Az ÁSZF a Yabune és az Ügyfél közötti minden szerződésre vonatkozik, amelynek tárgya konzultáció, tervezés, kivitelezés, Eszközök értékesítése, a Yabune Service vagy ezekhez kapcsolódó szolgáltatás.

3.2. A személyes adatoknak az Ügyfél nevében végzett kezelésére az adatfeldolgozási szerződés – ennek hiányában a 3. melléklet – minden más dokumentummal szemben elsőbbséget élvez. Egyebekben, ha a dokumentumok eltérnek egymástól, ez a sorrend irányadó:

1. a Felek egyedileg megtárgyalt, írásban rögzített megállapodása (külön szerződés, az Ajánlat különös feltételei);
2. az Ajánlat;
3. az ÁSZF II. részének az adott szolgáltatásra vonatkozó modulja és a mellékletek;
4. az ÁSZF I. része.

3.3. Vállalkozással kötött Szerződésre a Vállalkozás saját általános szerződési feltételei csak akkor vonatkoznak, ha a Yabune azokat kifejezetten, írásban elfogadta.

3.4. A Fogyasztót jogszabály alapján megillető jogokat az ÁSZF és semmilyen egyedi kikötés nem szűkítheti.

3.5. A szerződés nyelve magyar. Idegen nyelvű fordítás tájékoztató jellegű; eltérés esetén a magyar szöveg az irányadó.

3.6. Az ÁSZF-et a Yabune a weboldalán folyamatosan, letölthető és menthető formában közzéteszi, korábbi változataival együtt. Az Ajánlat az ÁSZF aktuális változatára hivatkozással, annak mellékelésével vagy linkjének megadásával készül.

3.7. Az ÁSZF elején és a fejezetek elején álló „Röviden” összefoglalók tájékoztató jellegűek; a részletes rendelkezéseket nem módosítják és nem egészítik ki.

4. A szerződés létrejötte

4.1. Konzultációkérés. A weboldal űrlapján, e-mailben vagy más módon küldött konzultációkérés nem ajánlat, és fizetési kötelezettséget nem keletkeztet; az előzetes egyeztetésről a 18.1. pont szól.

4.2. Ajánlat. A Yabune az Ügyfél igényei, a felmérés és – ha készült – a koncepció alapján írásbeli Ajánlatot ad. Az Ajánlatban megjelölt ideig (ennek hiányában a kiállításától számított 14 napig) a Yabune kötve van az Ajánlathoz.

4.3. Elfogadás. A Szerződés akkor jön létre, amikor az Ügyfél az Ajánlatot (megrendelőlapot) aláírja, vagy az elfogadást e-mailben egyértelműen kijelenti, és ez az elfogadás az Ajánlat érvényességi idején belül a

Yabune-hoz megérkezik. Az elfogadás csak akkor hatályos, ha tartalmazza a 4.7. pont szerinti külön nyilatkozatot is. Ha az Ügyfél elfogadó nyilatkozatából ez hiányzik, a Yabune felhívja a pótlására; a pótlásig a Szerződés nem jön létre, a Yabune Eszközt nem rendel, és munkát nem kezd.

4.4. Írásbeliség és iktatás. A Szerződés írásba foglalt szerződés. A Yabune a Szerződést és az elfogadott Ajánlatot a Szerződés megszűnésétől – jótállásnál a jótállási idő végétől – számított 5 évig iktatja (az adatkezelési tájékoztató szerint), és az Ügyfél kérésére másolatot ad róla. Az e-mailben tett, a nyilatkozó személyét és az időpontot azonosító nyilatkozat írásbeli nyilatkozatnak minősül (Ptk. 6:7. § (3)).

4.5. Tájékoztatás és visszaigazolás Fogyasztónak. Üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött Szerződésnél (24.1. pont) a Yabune a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. §-a szerinti tájékoztatást (az ÁSZF, az Ajánlat és az 1. melléklet) az Ajánlattal együtt, a Szerződés megkötése **előtt** adja át: papíron, vagy – ha a Fogyasztó ebbe előzetesen, külön beleegyezett – tartós adathordozón (PDF-ben, e-mailben). A Szerződés megkötése után átadja az aláírt Szerződés másolatát, vagy a Szerződést papíron vagy tartós adathordozón visszaigazolja, legkésőbb az első Eszköz átadásakor vagy a munka megkezdése előtt.

4.6. Online szerződéskötés és bankkártyás fizetés. A Yabune a weboldalán kitölthető megrendelőfelületen szerződést nem köt. A díjbekérőt és a számlát az Ügyfél banki átutalással vagy – ha a díjbekérő vagy a számla fizetési linket tartalmaz – bankkártyával is kiegyenlítheti. A kártyás fizetést a fizetési linket biztosító szolgáltató bonyolítja; a kártyaadatokat a Yabune nem ismeri meg, csak a fizetés tényét, összegét és azonosítóját.

4.7. Kiemelt kikötések. Az ÁSZF azon rendelkezéseit, amelyek a jogszabálytól vagy a szokásos gyakorlattól lényegesen eltérnek, valamint a Fogyasztót a főszolgáltatás ellenértékén felül terhelő díjakat a 4. melléklet sorolja fel. A Yabune ezeket az Ajánlatban külön, kiemelten felsorolja; az Ügyfél ezeket külön aláírással, illetve e-mailes elfogadásnál külön, kifejezett nyilatkozattal („A 4. melléklet kiemelt kikötéseit megismertem és kifejezetten elfogadom.”) fogadja el. Az Ajánlat egyetlen elfogadó mondatot ajánl fel, amely ezt a külön nyilatkozatot is tartalmazza.

5. Együttműködés és az Ügyfél kötelezettségei

5.1. A Felek kötelesek együttműködni, és egymást minden olyan körülményről haladéktalanul tájékoztatni, amely a teljesítést befolyásolja.

5.2. Az Ügyfél biztosítja különösen:

- a helyszínre jutást és a munkavégzés feltételeit az egyeztetett időpontokban (hozzáférés a helyiségekhez, az elosztószekrényhez és a nyomvonalakhoz, áramvételi lehetőség, anyagtárolás);
- a más szakmák (építőipari, villanyszerelési, gépészeti) munkáinak az ütemtervnek megfelelő elkészültét, ha a Yabune munkája azoktól függ;
- a működő internet-hozzáférést és áramellátást, ha a szolgáltatás ezeket igényli;
- a Rendszer megtervezéséhez szükséges pontos információkat (alaprajz, gépészeti és villamos tervek, meglévő eszközök, az ingatlan használata);
- egy döntésre jogosult kapcsolattartó megnevezését.

5.3. Rendelkezési jog. Ha az ingatlan nem az Ügyfél kizárólagos tulajdona (bérlemény, közös tulajdon, társasházi közös tulajdonrész), az Ügyfél felel azért, hogy a munkához a tulajdonos, a tulajdonostársak, illetve a társasház szükséges hozzájárulása, döntése rendelkezésre álljon. Ha a tulajdonos hozzájárulását visszavonja, és emiatt a szolgáltatás nem teljesíthető, bármelyik fél azonnali hatállyal felmondhatja a Szerződést; a Felek a már teljesített szolgáltatásokkal elszámolnak.

5.4. Ha a díjat más fizeti. Ha a Szerződés szerinti díjat nem az Ügyfél, hanem más személy (például munkáltató, családtag, cég) fizeti, az Ajánlatot mindkettőjüknek el kell fogadnia; a fizető a díjért az Ügyféllel egyetemlegesen felel.

5.5. Figyelmeztetés. Ha az Ügyfél utasítása szakszerűtlen vagy célszerűtlen, illetve a helyszínen olyan körülmény merül fel, amely a biztonságos vagy szakszerű teljesítést veszélyezteti, a Yabune erre az Ügyfél figyelmét írásban felhívja. Ha az Ügyfél az utasítását ennek ellenére fenntartja, a Yabune a Szerződéstől

elállhat, vagy a munkát az Ügyfél kockázatára végzi el. Ha az utasítás jogszabály vagy hatósági határozat megsértéséhez vezetne, illetve mások személyét vagy vagyonát veszélyeztetné, a Yabune a teljesítést megtagadja.

5.6. Ha az Ügyfél a vállalt közreműködését nem teljesíti, a teljesítési határidők ezzel az idővel meghosszabbodnak. Az ebből eredő igazolt többletköltséget (például meghíúsult kiszállás) a Yabune Díjazott munkaként számíthatja fel.

5.7. Az ingatlan átruházása. Ha az Ügyfél az ingatlant a Rendszerrel együtt átruházza vagy tartósan bérbe adja, erről a Yabune-t előre értesíti. A Service-szerződés az új tulajdonosra csak a Yabune és az új tulajdonos írásbeli megállapodásával száll át; ennek hiányában az Ügyfél a 22.10. pont szerint felmondhatja. A korábbi felhasználók fiókjainak és előzményadatainak törléséről vagy átadásáról az Ügyfél az átadás előtt rendelkezik, és ezt a Yabune Díjazott munkaként elvégzi.

6. Árak és fizetés

Röviden: az árat az ajánlat tartalmazza; fogyasztóként a teljes, adóval növelt árat látod. Ha előleg van, az eszközöket annak beérkezése után rendeljük meg. Az elfogadott árat nem emeljük – kivéve, ha a munka rajtad múló okból hosszan csúszik (6.8. pont). Az előfizetés (Yabune Service) díját évente legfeljebb az árindexszel emelhetjük, más okból csak igazolt költségváltozás miatt; előtte költség nélkül felmondhatsz.

6.1. Az árakat és a díjakat az Ajánlat tartalmazza. Fogyasztónak az Ajánlat az általános forgalmi adóval növelt teljes árat is feltünteti, beleértve minden járulékos költséget (kiszállás, anyag, szállítás). Ha valamely költség előre nem számítható ki, az Ajánlat a számítás módját adja meg; ha a Yabune erről nem tájékoztatott, a Fogyasztó e költséget nem köteles megfizetni.

6.2. Előleg. Az Ajánlat előleg fizetését írhatja elő, amelynek mértéke legfeljebb a teljes ár 50%-a. A Yabune az Eszközöket és anyagokat az előleg beérkezése után rendeli meg; az előleg beérkezése a teljesítési határidő előfeltétele (19.2. pont).

6.3. Számlázás és fizetési határidő. A Yabune elektronikus számlát állít ki. A fizetési határidő a számla kézhezvételétől számítva Fogyasztónál 8, Vállalkozásnál 15 nap, ha az Ajánlat másként nem rendelkezik. Fizetési mód: banki átutalás vagy bankkártya (4.6. pont).

6.4. Részteljesítés. Többütemű munkánál a Yabune az Ajánlatban rögzített ütemek (részteljesítések) után részszámlát állíthat ki.

6.5. Késedelem. Fizetési késedelem esetén a Fogyasztó a Ptk. 6:48. §-a szerinti késedelmi kamatot, a Vállalkozás a Ptk. 6:155. §-a szerinti késedelmi kamatot és a 2016. évi IX. törvény szerinti behajtási költségátalányt köteles megfizetni. Ha az Ügyfél a fizetési felszólításban megadott, legalább 8 napos újabb határidőn belül sem fizet, a Yabune a további munkát – előzetes írásbeli értesítés után – felfüggesztheti; az élet- és vagyonbiztonságot szolgáló funkciókat (például fűtésvezérlés, fagyvédelem) ilyenkor sem kapcsolja ki.

6.6. Tulajdonjog és kárveszély. A Rendszerből sérülés nélkül eltávolítható, a Yabune által szállított Eszközök tulajdonjoga a teljes vételár megfizetéséig a Yabune-t illeti meg (tulajdonjog-fenntartás). A kárveszély Fogyasztónál az Átadás-átvétellel száll át. Vállalkozásnál az Eszköz átadásával, beépített Eszköznél a beépítéssel száll át.

6.7. Díjváltozás a Service-szerződésben. A Yabune Service díját a Yabune évente egyszer, a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett előző évi fogyasztói árindex mértékével, legalább 30 nappal előre, írásban közölve módosíthatja. Ettől eltérő díjemelést a Yabune csak akkor alkalmazhat, ha a szolgáltatáshoz igénybe vett harmadik fél díja vagy a jogszabályi közteher igazoltan megváltozik; ha e költség csökken, a Yabune a díjat a következő fordulónaptól arányosan csökkenti. A Yabune az okot és a mértéket az értesítésben megjelöli, és a 14.2–14.3. pont szerint jár el.

6.8. Árstabilitás és árfelülvizsgálat (kiemelt kikötés). Az Ajánlat elfogadása után a Yabune az árat egyoldalúan nem emelheti. Ha az Ügyfél kérésére változik a műszaki tartalom, az ár a 19.5. pont szerint módosul. Ha a munka megkezdése vagy folytatása az Ügyfél érdekkörébe tartozó okból az Ajánlat szerinti ütemezéshez képest 3 hónapnál többel késik, a Yabune a még meg nem rendelt Eszközök és anyagok árát az igazolt beszerzési ár változásának mértékében módosíthatja; ha e jogával él, az árcsökkenést is érvényesíti. Az okot és a mértéket előre, írásban közli; a Fogyasztó ilyenkor a Szerződés még nem teljesített részétől költségmentesen elállhat.

7. Alvállalkozók

7.1. A Yabune a teljesítéshez alvállalkozót (például villanszerelőt, riasztószerelőt, hálózatépítőt, szoftverfejlesztőt) vehet igénybe. Az alvállalkozóért úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna.

7.2. Az Ügyfél kérésére a Yabune megnevezi az adott munkán dolgozó alvállalkozókat. A személyes adatokhoz hozzáférő alvállalkozókról az adatkezelési tájékoztató, adatfeldolgozási szerződés esetén annak IV. melléklete szól.

8. Felelősség

Röviden: a szerződésszegéssel okozott kárért a Ptk. szerint felelünk, és fogyasztóként a törvényes jogaidat semmi nem szűkíti. Azért, ami a felelősségi körünkön kívül romlik el (internet, áram, gyártói felhő), nem felelünk – kivéve, ha a mi munkánk okozta. Különleges érték vagy kockázat védelmét a szerződés előtt jelezd.

8.1. A Felek a Szerződés megszegésével okozott kárért a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint felelnek.

8.2. A felelősség nem korlátozható szándékos szerződésszegés, valamint az életet, a testi épséget vagy az egészséget megkárosító szerződésszegés esetén. Fogyasztóval szemben a Yabune a jogszabályban biztosított jogokat nem korlátozza, és az alvállalkozóiért való felelősségét sem zárja ki.

8.3. Előre látható kár. A Yabune a következménykárért és az elmaradt haszonért annyiban felel, amennyiben azt a szerződéskötéskor lehetséges következményként előre láthatta. Ha az Ügyfél a Rendszerrel különleges értéket vagy kockázatot kíván védeni vagy kezelni (például nagy értékű vagyontárgyat, szerverhelyiséget, orvostechikai eszközt, állattartást), erről a szerződéskötés előtt írásban tájékoztatja a Yabune-t, hogy a Felek a megfelelő műszaki megoldásról és felelősségi feltételekről megállapodhassanak.

8.4. A Rendszer rendeltetése (kiemelt kikötés). A Rendszer kényelmi, energiatakarékossági és épületautomatizálási célt szolgál. Nem minősül:

- engedélyköteles vagyonvédelmi távfelügyeletnek, riasztásfogadó és kivonuló szolgáltatásnak;
- tűzjelző rendszernek a tűzvédelmi jogszabályok értelmében;
- orvosi vagy szociális segélyhívó rendszernek;
- hitelesített mérőrendszernek, kivéve, ha az Ajánlat hitelesített mérőeszközt kifejezetten ilyen célra tartalmaz.

A Rendszer csökkentheti a kockázatokat és az energiafelhasználást, de a kár elkerülését és meghatározott mértékű megtakarítást nem biztosít, kivéve, ha az Ajánlat ezt kifejezetten vállalja; vagyonbiztosítást nem helyettesít.

A Rendszer értesítései (például nyitásérzékelő, füstérzékelő, vízszivárgás-érzékelő jelzése) az Ügyfél saját tájékoztatását szolgálják; kézbesítésük az internetkapcsolattól, a mobiltelefontól és Külső platformoktól függ. A Yabune ezek késedelem nélküli megérkezéséért nem felel, kivéve, ha a késedelmet vagy az elmaradást a Yabune hibás beállítása vagy szerződésszegése okozta. Ha az Ügyfél vagyonvédelmi távfelügyeletet vagy tűzjelző rendszert igényel, a Yabune engedéllyel rendelkező partnert ajánl, és a Rendszert ahhoz csatlakoztathatja.

8.5. Felelősségi határ. A Yabune nem felel az olyan hibáért vagy kárért, amely a Felelősségi határon kívül eső okból ered, így különösen: az internetszolgáltatás vagy az áramellátás kimaradása, túlfeszültség, villámcsapás (kivéve, ha a túlfeszültség-védelmet a Yabune szállította és az hibás volt), a gyártó által kiadott firmware vagy Külső platform hibája, megszűnése vagy megváltozása, illetve a Rendszer olyan módosítása, amelyet nem a Yabune végzett. E pont nem alkalmazható, ha a hibát vagy a kárt a Yabune szerződésszegése – különösen hibás tervezés, szerelés, beállítás vagy frissítés, illetve az 5.5. pont szerinti figyelmeztetés elmulasztása – okozta vagy súlyosbította. A Yabune által a Fogyasztónak értékesített, digitális elemet tartalmazó Eszköznél e pont nem érinti a Yabune felelősségét az Eszköz szerződésszerűségéért (ideértve a működéséhez szükséges gyártói frissítést és felhőszolgáltatást) a kellékszavatossági vagy – ha az hosszabb – a jótállási idő alatt.

8.6. Adatvesztés. A Yabune Service mentése a 22.6. pontban meghatározott adatokra terjed ki. A mentés körén kívül eső adatok (például kamerafelvételek, médiaállományok) helyreállítását a Yabune nem vállalja; ezek elvesztéséért a Ptk. szerint felel, **Vállalkozás esetén** csak szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartás esetén.

8.7. Vállalkozás esetén a Yabune kártérítési felelőssége – a 8.2. pont első mondatában írt esetek kivételével – szerződésenként legfeljebb a Szerződés szerinti teljes nettó ellenérték, Service-szerződésnél a kárt okozó eseményt megelőző 12 hónapban kifizetett nettó díjak összege – vagy, ha ez a magasabb, a Yabune felelősségbiztosításából (8.8. pont) az adott káreseményre kifizetett összeg. Vállalkozás esetén a Yabune nem felel az elmaradt haszonért, az üzemszünetből eredő kárért és a közvetett kárért, kivéve, ha azt szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozta. E korlátozás a 3. melléklet megszegésére is irányadó, az adatfeldolgozási szerződésből eredő igényekre azonban nem vonatkozik: azokra az adatfeldolgozási szerződés külön korlátozása irányadó. A GDPR 82. cikke szerinti, az érintettekkel szembeni felelősséget e pont nem érinti.

8.8. A Yabune a tevékenységére a Generali Biztosító Zrt.-nél általános felelősségbiztosítással rendelkezik; a biztosítás fennállását és fedezetét kérésre igazolja.

8.9. Vállalkozás esetén a kárigényt a kár felismerésétől számított 30 napon belül, írásban, a kár okának és – ha már ismert – összegének megjelölésével kell közölni; a Szerződésből eredő kártérítési igény 1 év alatt évül el. Fogyasztóval kötött Szerződésre és az adatfeldolgozási szerződésből eredő igényekre e pont nem alkalmazandó.

9. Vis maior

9.1. Egyik fél sem felel a késedelemért vagy a nem teljesítésért, ha azt ellenőrzési körén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható esemény okozza, így különösen: természeti katasztrófa, tűz, háború, járvány, hatósági intézkedés, sztrájk, általános ellátási hiány, nagy kiterjedésű internet-, felhő- vagy DNS-szolgáltatási kimaradás, harmadik fél infrastruktúrája elleni kibertámadás, illetve – Vállalkozással szemben – ha a gyártó egy felhőszolgáltatást vagy programozási felületet (API) megszüntet. Fogyasztóval szemben a gyártói szolgáltatás megszűnésére a 8.5. pont utolsó mondata irányadó.

9.2. Az érintett fél a vis maiorról és várható időtartamáról a másik felet haladéktalanul értesíti. Ha az akadály 30 napnál tovább tart, bármelyik fél felmondhatja a Szerződést; ilyenkor a Felek a már teljesített szolgáltatásokkal elszámolnak, és az előre kifizetett, fel nem használt díjat a Yabune 15 napon belül visszafizeti.

10. Külső platformok és nyílt forráskódú szoftver

10.1. A Rendszer egyes Eszközei és funkciói Külső platformra épülhetnek. Ezekre a platform üzemeltetőjének saját feltételei és adatkezelési szabályai vonatkoznak, amelyeket az Ügyfél a saját fiókjával fogad el. Ha egy ilyen fiókot a Yabune kezel, azt az Ügyfél kérésére bármikor, de legkésőbb a Service-szerződés megszűnésekor az Ügyfélnek átadja.

10.2. A Yabune, ahol lehet, a helyi (felhő nélküli) vezérlést részesíti előnyben. Ha a Yabune tudomást szerez arról, hogy egy gyártó egy általa használt szolgáltatást megszüntet vagy lényegesen megváltoztat, az

üzemeltetett Rendszer esetén erről az Ügyfelet tájékoztatja, és átállási javaslatot tesz. Az átállás Díjazott munka, ha nem tartozik a Szolgáltatási csomagba, és nem tartozik a Yabune szavatossági vagy jótállási kötelezettségébe.

10.3. A Központi egység a Home Assistant nyílt forráskódú szoftverre és más nyílt forráskódú összetevőkre épül, amelyekre a saját licencük (például Apache 2.0) vonatkozik. Ezek fejlesztési irányáért és kiadásaiért a Yabune nem felel, azért viszont igen, ahogyan a Yabune ezeket a Rendszerbe beilleszti és frissíti.

11. Szellemi tulajdon, hozzáférés és a Rendszer feletti rendelkezés

Röviden: a teljes ár kifizetése után a terveket, a beállításokat és a saját kiegészítőinket időkorlát nélkül használhatod és továbbfejlesztheted – más szakemberrel is; a jog az ingatlanhoz kötött. Az átadásakor eldöntöd, hogy mi üzemeltetjük a rendszert („A” modell) vagy te („B” modell). Jelszót e-mailben soha nem küldünk és nem kérünk.

11.1. A Yabune által készített tervek, koncepciók, beállítások, kezelőfelületek, automatizmusok és dokumentációk szerzői jogi védelem alatt állhatnak. Az Ügyfél a teljes ellenérték megfizetésével időbeli korlát nélküli, nem kizárólagos jogot szerez arra, hogy ezeket, valamint a Yabune által fejlesztett és a Rendszerbe beépített saját integrációkat és kiegészítőket a Rendszer üzemeltetésére, módosítására és bővítésére felhasználja – más szakemberrel is. A felhasználási jog az ingatlanhoz és a Rendszerhez kötött: az ingatlan mindenkor tulajdonosát, használóját és üzemeltetőjét – társasháznál a társasház és a lakások tulajdonosait – a Yabune külön hozzájárulása nélkül is megilleti, ha a Rendszert az adott ingatlanon használják. A saját összetevők olyan módosításáért, amelyet nem a Yabune végzett, és az abból eredő hibáért a Yabune nem felel; a módosított összetevő támogatását nem vállalja. A saját integrációk és kiegészítők a Rendszeren futtatható formában az Ügyfélnél maradnak; forráskódjuk rendezett, dokumentált átadása – a Service-szerződés megszűnésekor is – külön megállapodás alapján, díjazás ellenében történik. A saját módszereihez, sablonjaihoz és általános tudásához fűződő jogait a Yabune megtartja.

11.2. Üzemeltetési modell (kiemelt kikötés). Az Átadás-átvételnélkor (átvett Rendszernél a munka megkezdése előtt) az Ügyfél választ:

- **„A” modell – a Yabune üzemeltet:** az Ügyfél Szolgáltatási csomagot köt (a Fogyasztó a kivitelezés utáni első hónapban díjmentesen, 22.1. pont); a Rendszergazdai jogosultság a Yabune-nál marad, az Ügyfél és háztartása teljes körű felhasználói jogot, kérésre a Home Assistanton belüli adminisztrátori felhasználói jogot (felhasználók kezelése, kezelőfelületek) is kapnak.
- **„B” modell – az Ügyfél üzemeltet:** a Yabune a teljes Rendszergazdai jogosultságot és a hozzáférési adatokat átadja; állapotfelügyelet, frissítés és Reakcióidő-vállalás ilyenkor nincs, a támogatás Díjazott munka; a 22.9. pont szerinti alapmentés ekkor is elkészül. Ha az Ügyfél az Átadás-átvételnélkor a „B” modellt választja, a Yabune hozzáféréseire és a Yabune infrastruktúrájától függő összetevőkre a 22.12. pontot úgy kell alkalmazni, mintha a Szolgáltatási csomagra vonatkozó Service-szerződés az Átadás-átvétel napján szűnt volna meg: az a) alpont szerinti átadást a Yabune az Átadás-átvételnélkor teljesíti. Ha az Ügyfél a jegyzőkönyvben kéri, hogy a Yabune a hozzáférést a folyamatos alapmentéshez (22.9. pont) megtartsa, ez a d) alpont szerinti írásbeli kérésnek minősül.

11.3. A Service-szerződés megszűnése a „B” modellre való áttérést jelenti (22.12. pont): a Rendszer működőképesen az Ügyfélnél marad, és – mivel nyílt forráskódú alapokra épül – más szakember is átveheti.

11.4. A hozzáférési adatokat (jelszavakat) a Yabune soha nem küldi és nem kéri e-mailben. A Rendszer hozzáférési adatait a Yabune a Yabune Service titkosított, Ügyfélhez kötött jelszótárában tárolja. Az Ügyfél a saját fiókjainak hozzáférési adatait bejelentkezés után a Yabune Service ügyfélfelületén („Hozzáféréseim”) tekintheti meg; a Yabune minden megtekintést naplóz. A Yabune saját hozzáférései (a szervizfiók, a Központi egység rendszergazdai és távoli elérési adatai, a hozzáférési tokenek) az „A” modellben az ügyfélfelületen nem jelennek meg; ezeket a Yabune a 22.12. pont szerinti átadásakor, illetve a „B” modellben is elérhetővé teszi. Ha az ügyfélfelület nem használható, a Yabune a hozzáférési adatokat személyesen vagy zárt, védett dokumentumban adja át.

12. Titoktartás és biztonság

12.1. A Felek a Szerződés teljesítése során tudomásukra jutott üzleti titkot, a Rendszer hozzáférési adatait és az ingatlan biztonságát érintő információkat (például a kamerák és érzékelők elhelyezését, a riasztó beállításait) bizalmasan kezelik. A kötelezettség a Szerződés megszűnése után is fennáll.

12.2. A Yabune munkatársai és alvállalkozói titoktartási kötelezettséget vállalnak.

12.3. A Yabune a Rendszerről, a projektről és az Ügyfélről nyilvános referenciát (blogbejegyzést, fotót, esettanulmányt) csak az Ügyfél előzetes hozzájárulásával tesz közzé. Ilyenkor sem közli az utcát, a házszámot, a lakók nevét és a névhez köthető fogyasztási adatot; a települést és a partnereket csak akkor nevezi meg, ha az Ügyfél ehhez is hozzájárult.

13. Kapcsolattartás és értesítések

Röviden: hivatalosan e-mailben tartjuk a kapcsolatot (support@yabune-home.hu, illetve az ajánlat elfogadásakor megadott címed). Szerződésmódosítást és pótmunkát csak írásban fogadunk el.

13.1. A Felek elsődleges kapcsolattartási módja az e-mail. A Yabune hivatalos címe: support@yabune-home.hu. Az Ügyfél hivatalos címe az Ajánlat elfogadásakor megadott e-mail-cím.

13.2. Az e-mailben küldött nyilatkozat azon a napon közöltnek számít, amikor a címzett postafiókjába megérkezett; ha a Munkaidő vége után vagy nem Munkanapon érkezik, a következő Munkanapon. Vállalkozással szemben a kézbesítési hibáért a címzett felel, ha címváltozását nem jelezte. A Fogyasztó elállási és felmondási nyilatkozata határidőben tett, ha a határidő lejárt előtt elküldte (24.3. pont).

13.3. A munka során a Felek más csatornát (telefon, csevegőalkalmazás, helyszíni egyeztetés) is használhatnak. Szerződésmódosítás és Pótmunka-megrendelés csak írásban (e-mailben vagy postán) érvényes.

14. Az ÁSZF módosítása

Röviden: az ÁSZF-et csak meghatározott okból módosíthatjuk. Ha előfizetted van, a változásról 30 nappal előre e-mailt kapsz; ha hátrányos számodra, addig költség nélkül felmondhatsz. Folyamatban lévő munkára a szerződéskötéskor hatályos ÁSZF vonatkozik.

14.1. A Yabune az ÁSZF-et a következő okokból módosíthatja: jogszabályváltozás vagy hatósági döntés; a szolgáltatás biztonságát érintő ok; a szolgáltatáshoz felhasznált Külső platformok vagy technikai feltételek megváltozása; a szerződéskötéskor előre nem látható, a Yabune érdekkörén kívül eső körülmény.

14.2. A módosítást a Yabune legalább 30 nappal a hatálybalépés előtt e-mailben megküldi a Service-szerződéssel rendelkező Ügyfeleknek, és közzéteszi a weboldalon a változások rövid összefoglalójával; a korábbi változatot archívumban elérhetővé teszi.

14.3. Ha a módosítás az Ügyfélre hátrányos, az Ügyfél a hatálybalépés előtt a Service-szerződést költségmentesen, azonnali hatállyal felmondhatja.

14.4. A Service-szerződésen kívüli Szerződésekre – például egy folyamatban lévő kivitelezésre – a szerződéskötéskor hatályos ÁSZF vonatkozik, kivéve, ha a Felek másként állapodnak meg.

14.5. Új, választható szolgáltatás bevezetése vagy az Ügyfélre kizárólag előnyös módosítás előzetes értesítés nélkül is hatályba léphet.

15. Adatkezelés

15.1. A Yabune a személyes adatokat az adatkezelési tájékoztatója szerint kezeli, amely a weboldalon érhető el (<https://yabune-home.hu/adatvedelem/>). A weboldal, a Yabune Service ügyfélpórtál és a Rendszer egyedi webes felületének sütijeiről és a hasonló technológiákról (például a böngésző helyi tárhelyéről) a süti-tájékoztató szól (<https://yabune-home.hu/suti-tajekoztato/>).

15.2. A Rendszerben keletkező adatok. A Rendszerben keletkező és tárolt adatok (eszközállapotok, előzmények, jelenléti és helyadatok, fogyasztási adatok, kamerakép, a Rendszer felhasználói fiókjai) az Ügyfélhez tartoznak, és elsődlegesen a Központi egységen, az ingatlanban tárolódnak. A Yabune ezekhez csak a megrendelt szolgáltatás teljesítéséhez fér hozzá, az Ügyfél utasítása szerint. Adatfeldolgozási szerződést kell kötni minden Vállalkozással, amelynek Rendszere harmadik személyek (lakók, vendégek, munkavállalók, látogatók) személyes adatait kezeli, legkésőbb az első olyan hozzáférés előtt – a kivitelezést is ideértve –, amely személyes adatot érint. Ugyanez irányadó, ha az Ügyfél magánszemélyként az ingatlant szálláshelyként kiadja, vagy a Rendszer munkavállaló adatait kezeli. Az ÁSZF hatálybalépése előtt létrejött Szerződéseknél a Yabune az adatfeldolgozási szerződést az Ügyfél kérésére köti meg. Minden más Ügyfélre a 3. melléklet vonatkozik – ha a Rendszer adatainak kezelésére a GDPR az Ügyfélre is vonatkozik (például mert a kamerája közterületre lát), a 12. pontjával együtt –; elsőbbségükről a 3.2. pont rendelkezik.

15.3. A Yabune a Rendszer adatait saját célra (például marketingre vagy profilalkotásra) nem használja, és – a 3. melléklet 4. pontjában írt kivétellel – harmadik félnek nem adja át. Az Ügyfél megbízza a Yabune-t, hogy a Rendszer üzemállapot-adataiból összesített, személyhez és ingatlanhoz nem köthető kimutatást készítsen (például hibagyakoriság Eszköztípusonként). Az összesítés az Ügyfél megbízásából végzett adatfeldolgozás; a kapott összesített adat már nem személyes adat, azt a Yabune saját célra (szolgáltatásfejlesztés, üzembiztonság) használhatja. A Yabune legalább 5 lakás vagy szoba adatait vonja össze; kisebb csoportról kimutatást nem ad ki. A megbízást az Ügyfél bármikor, indoklás nélkül visszavonhatja e-mailben (support@yabune-home.hu, tárgy: „Adatvédelem”); ennek a szolgáltatásra nincs hatása. Adatfeldolgozási szerződés esetén a megbízásról annak II.1 pontja rendelkezik.

15.4. Az adatokhoz való hozzáférés. Az Ügyfél a Rendszer adataihoz a Központi egységen keresztül bármikor hozzáfér. Kérésére – a Service-szerződés megszűnésekor is – a Yabune átadja a Rendszer beállításait és legutóbbi mentését általánosan használt, géppel olvasható formában.

16. Panaszkezelés és jogviták

Röviden: panaszt írásban és szóban is tehetsz; az írásbelire 30 napon belül érdemben, indoklással válaszolunk. Ha nem értesz egyet, a békéltető testülethez (fogyasztóként díjmentesen), a fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy a bírósághoz fordulhatsz – előzetes egyeztetés nélkül is.

16.1. Panasz benyújtása. Az Ügyfél a panaszát írásban (e-mailben a support@yabune-home.hu címre vagy postán a székhely címére) vagy szóban (telefonon a +36 30 824 8651 számon, illetve személyesen a helyszíni munkavégzéskor vagy előre egyeztetett helyen és időpontban) közölheti.

16.2. A szóbeli panaszt a Yabune azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha ez nem lehetséges, vagy az Ügyfél a panaszkezeléssel nem ért egyet, a Yabune a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek másolatát személyes panasznál helyben átadja, telefonos panasznál legkésőbb az érdemi válasszal együtt megküldi. A jegyzőkönyvet a Yabune elektronikusan, a hibajegyrendszerében, a hibajegy azonosítójával veszi fel, és e-mailben is megküldi; ez az azonosító a panasz egyedi azonosítója.

16.3. Az írásbeli panaszra – beleértve az e-mailt is, amelynek beérkezését a Yabune haladéktalanul visszaigazolja – a Yabune a beérkezéstől számított **30 napon belül** írásban, érdemben válaszol. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja, és megjelöli azt a hatóságot, illetve békéltető testületet, amelyhez a Fogyasztó fordulhat, azok elérhetőségével.

16.4. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolatát a Yabune **3 évig** megőrzi, és az ellenőrző hatóságnak kérésére bemutatja.

16.5. Békéltető testület. Ha a Yabune a Fogyasztó panaszát elutasítja, vagy a panasz rendezése nem vezet eredményre, a Fogyasztó a lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye szerinti, vagy a kérelmében megjelölt békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testületi eljárás a Fogyasztó számára díjmentes. A békéltető testületek elérhetősége: <https://bekeltetes.hu>. A budapesti és a Pest vármegyei testület elérhetősége:

- **Budapesti Békéltető Testület** – 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.; postacím: 1253 Budapest, Pf. 10.; telefon: +36 1 488 2131; e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu; web: <https://bekeltet.bkik.hu>
- **Pest Vármegyei Békéltető Testület** – 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.; telefon: +36 1 792 7881; e-mail: pmbekelteto@pmkik.hu; web: <https://panaszrendezes.hu>

A békéltető testület szempontjából fogyasztónak minősül a társasház, a lakásszövetkezet, a civil szervezet, az egyházi jogi személy, valamint – a jogszabályban meghatározott feltételekkel – a kis- és középvállalkozás is. A Yabune a békéltető testületi eljárásban a jogszabály szerint együttműködik (írásban válaszol, a meghallgatáson egyezségkötésre jogosult képviselővel vesz részt); általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

16.6. Hatóság. A Fogyasztó a fogyasztóvédelmi hatósághoz (a vármegyei kormányhivatalokhoz, illetve a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, <https://nkfh.gov.hu>) is fordulhat. Határon átnyúló ügyben segítséget nyújt az Európai Fogyasztói Központ Magyarország (<https://magyarefk.hu>).

16.7. Bíróság. A Fogyasztó a polgári perrendtartás szerint illetékes bírósághoz fordulhat; a békéltető testületi, a hatósági és a bírósági eljárásnak nem feltétele a Yabune-nal folytatott előzetes tárgyalás. A Vállalkozással kötött Szerződésből eredő jogvitában – ha jogszabály kizárólagos illetékességet nem ír elő – a Yabune székhelye szerint illetékes bíróság jár el.

17. Egyéb rendelkezések

17.1. A Szerződésre a magyar jog irányadó. Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, fogyasztói szerződésnél a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet és a fogyasztóvédelmi jogszabályok rendelkezései alkalmazandók.

17.2. Ha az ÁSZF valamely rendelkezése érvénytelen, az a többi rendelkezés érvényességét nem érinti; az érvénytelen rendelkezés helyett a jogszabály rendelkezése alkalmazandó.

17.3. Ha valamelyik fél a Szerződésből eredő jogával nem él, az nem jelent lemondást a jogról.

17.4. A Yabune a Szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit az Ügyfél hozzájárulásával ruházhatja át harmadik személyre; követelését hozzájárulás nélkül is engedményezheti.

17.5. Átmeneti rendelkezés. Azokra a Rendszerekre, amelyek az ÁSZF hatálybalépésekor Szolgáltatási csomag nélkül, de Yabune-hozzáféréssel működnek, a 22.9. pontot (alapmentés) a hatálybalépés napjától kell alkalmazni. Erről, valamint arról, hogy az Ügyfél az alapmentést lemondhatja, Szolgáltatási csomagot köthet, vagy a Rendszergazdai jogosultságot és a hozzáférési adatokat a 22.12. pont szerint átveheti („B” modell), a Yabune az Ügyfelet a hatálybalépés előtt legalább 30 nappal e-mailben tájékoztatja. A hatálybalépés előtt készült mentések közül a Yabune a 22.9. pont b) alpontja szerinti mentéseket őrzi meg, a többi a hatálybalépéstől számított 30 napon belül törlő.

II. rész – Szolgáltatási modulok

18. Konzultáció és tervezés

Röviden: az első egyeztetés nem jár kötelezettséggel. A díjköteles konzultációról, bejárásról és koncepcióról előre díjbekérőt vagy ajánlatot kapsz. Hangfelvétel csak az előzetes hozzájárulásoddal készül.

18.1. Előzetes egyeztetés. A konzultációkérés után a Yabune telefonon vagy online röviden egyeztet az érdeklődővel az igényeiről, és felmérő kérdőívet küldhet. Ez az egyeztetés díjmentes, és nem kötelez szerződéskötésre.

18.2. Díjköteles konzultáció és helyszíni bejárás. A részletes konzultáció (online vagy személyesen) és a helyszíni bejárás díjköteles, ha a Yabune ezt előre, írásban jelezte. A díjat és a teljesítés módját a díjbekérő vagy az Ajánlat tartalmazza. Fogyasztónál a Yabune a díjbekérővel együtt átadja az 1. melléklet szerinti tájékoztatást; ha a konzultáció időpontja a Szerződés megkötésétől számított 14 napon belülre esik, a Fogyasztó az 1. melléklet C) része szerint kéri a korai kezdést. A konzultáció díját a Yabune a kivitelezés árába beszámítja, ha az Ügyfél a konzultációtól számított 90 napon belül kivitelezést rendel.

18.3. Időpont módosítása. Az Ügyfél a lefoglalt időpontot a kezdés előtt legalább 2 Munkanappal díjmentesen módosíthatja vagy lemondhatja. Későbbi lemondásnál vagy meg nem jelenésnél a kiszállás igazolt költségét a Yabune Díjazott munkaként számíthatja fel. Ez a rendelkezés a 24. pont szerinti elállási jogot nem érinti; elállás esetén költség csak a 24.4. pont szerint számítható fel.

18.4. Hangfelvétel. A Yabune a konzultációt, a helyszíni felmérést és a projektmegbeszéléseket **csak a résztvevők előzetes hozzájárulásával** rögzíti hangfelvételen, és íratja át (mesterséges intelligencián alapuló asszisztenssel – a továbbiakban: MI-asszisztens – is); a hozzájárulást a felvétel elején kéri és rögzíti, online megbeszélésnél a meghívóban előre jelzi. Hozzájárulás hiányában a Yabune írásos jegyzetet készít, a szolgáltatás ettől nem változik. A felvétel kezeléséről az adatkezelési tájékoztató szól.

18.5. Konceptió (tervezési dokumentáció). Ha az Ügyfél konceptiót rendel, a Yabune az Ajánlatban meghatározott tartalommal – jellemzően rendszerleírással, funkciólistával, eszközlistával és kábelezési sémával – elkészíti. A konceptió az Ügyfél által adott információkra és a felmérésre épül; a Yabune figyelmezteti az Ügyfelet, ha a kapott adatok hiányosak vagy ellentmondásosak.

18.6. Egyeztetési kör. A díj egy egyeztetési kört tartalmaz, amelyben az Ügyfél észrevételei alapján a Yabune a konceptiót átdolgozza. A további módosítás Díjazott munka.

18.7. A konceptió nem kiviteli terv. A konceptió nem minősül építési engedélyezési vagy kiviteli tervnek, és nem helyettesíti a villamos, gépészeti vagy tűzvédelmi szaktervező munkáját. Ha ilyen terv szükséges, a Yabune erre felhívja a figyelmet.

18.8. Felhasználás. A kifizetett konceptiót az Ügyfél a 11.1. pont szerint más kivitelezővel is megvalósíttathatja. Ilyenkor a Yabune a kivitelezésért, a konceptió helyszíni adaptálásáért és a konceptiótól eltérő megoldásokért nem felel; a konceptió hibájáért a Ptk. szerint felel. Az eszközlista a konceptió átadásakor elérhető típusokat tartalmazza; azok későbbi elérhetőségéért a Yabune nem felel. A konceptiót a Yabune a megrendelés és a díj megfizetése előtt nem adja ki.

19. Kivitelezés

Röviden: amit az ajánlat tartalmaz, azt építjük meg. Ha menet közben változtatást kérsz, vagy kiderül, hogy még valami szükséges, előbb írásban kapsz árat és határidőt. A határidő attól a naptól számít, amikor az ajánlatban felsorolt előfeltételek (például kész a helyszín, beérkezett az előleg) teljesülnek – erről e-mailt kapsz. A végén közösen végigpróbáljuk a rendszert.

19.1. Tartalom. A kivitelezés műszaki tartalmát az Ajánlat eszközlistája és munkaleírása határozza meg. Ami abban nem szerepel, és nem Többletmunka, nem része a Szerződésnek. A Yabune munkája – ha az Ajánlat másként nem rendelkezik – nem terjed ki az erőáramú hálózat kiépítésére, a falak, burkolatok bontására és helyreállítására, a festésre, valamint a más szakmák munkájára.

19.2. Határidő (kiemelt kikötés). A teljesítési határidőt az Ajánlat vagy a Szerződés rögzíti; a határidő az Ajánlatban megnevezett előfeltételek teljesülésének napjától számít. Előfeltétel lehet különösen a helyszín munkakész állapota és a más szakmák munkáinak elkészülte (5.2. pont), az előleg beérkezése (6.2. pont), valamint a tervezéshez és a beállításhoz szükséges hozzáférések és adatok átadása. Az előfeltételek teljesülését a Yabune e-mailben visszaigazolja, és az e-mailben megadja a határidő naptári dátumát. Az Ajánlatban szereplő ütemezés tájékoztató jellegű. A határidő meghosszabbodik, ha

- az Ügyfél az 5. pont szerinti közreműködését vagy a fizetési kötelezettségét késve teljesíti;
- a helyszín nem áll készen, vagy más szakma munkája késik;

- az Ügyfél Pótmunkát rendel, vagy a műszaki tartalmat módosítja;
- a gyártó vagy a nagykereskedő az Eszközt a Yabune ellenőrzési körén kívül eső okból késve szállítja, és a Yabune erről haladéktalanul értesítette az Ügyfelet, valamint – ha van – egyenértékű helyettesítő Eszközt ajánlott; a meghosszabbodás ilyenkor legfeljebb 60 nap;
- vis maior áll fenn.

Ha a beszállítói késedelem ezt a felső határt meghaladja, a Fogyasztó a Szerződés még nem teljesített részétől költségmentesen elállhat, és az ahhoz tartozó, már megfizetett ellenérték 14 napon belül visszajár.

A Yabune akkor teljesít határidőben, ha az Átadás-átvételt a határidőn belül megkezdi.

19.3. Késedelmi kötbér. Ha az Ajánlat vagy a Szerződés késedelmi kötbért köt ki, az akkor jár, ha a Yabune a késedelemért felelős, és azt nem menti ki (Ptk. 6:142. §). **Vállalkozás esetén** a késedelmi kötbér a késedelemből eredő kár kizárólagos ellentételezése, és felső határa az Ajánlatban vagy a Szerződésben rögzített mérték. Előre megfogalmazott kötbérkikötést a Yabune nem alkalmaz; kötbér csak az Ügyfél kérésére, egyedi megállapodással köthető ki.

19.4. Helyszíni munkavégzés. A Yabune a munkát a szakmai, munkavédelmi és tűzvédelmi előírások szerint végzi, a munkaterületet rendezetten hagyja, a csomagolóanyagot elszállítja; lakott ingatlanban az áramtalanítást előre egyeztetni, és működő Eszközt egyeztetés nélkül nem kapcsol át.

19.5. Pótmunka és Többlitmunka.

- Pótmunkát a Yabune csak akkor végez, ha az árat és a határidő-módosítást e-mailben megküldte, és az Ügyfél azt írásban (e-mailben is) kifejezetten elfogadta; a helyszínen szóban vagy csevegőalkalmazásban adott kérés önmagában nem megrendelés. Fogyasztónál a Pótmunka-ajánlathoz a Yabune az 1. melléklet A)–C) részét is csatolja.
- Ha munka közben derül ki, hogy a rendeltetésszerű használatához Többlitmunka szükséges, a Yabune erről haladéktalanul, becsült költséggel értesíti az Ügyfelet. Átánydíjas Ajánlatnál csak a Szerződés megkötésekor előre nem látható, igazolt többletköltséget számíthatja fel, díjat nem; tételes elszámolásnál az elvégzett munka díját; Fogyasztóval szemben csak az általa előzetesen, kifejezetten jóváhagyott többletköltséget. Az Ajánlat előre megjelölheti a Többlitmunka felső határát (például az ajánlati ár 20%-át) arra az esetre, ha az Ügyfél által biztosított előkészítés (kábelezés, szerelvénydobozok, hálózat) nem a Yabune által írásban megadott műszaki előírások szerint készül; a Yabune ilyenkor is a munka megkezdése előtt, írásban értesít. Ha az Ügyfél a Többlitmunkát vagy annak költségét a megadott észszerű határidőn belül nem hagyja jóvá, a Yabune a következményekre az 5.5. pont szerint írásban figyelmeztet; ha az Ügyfél ezután sem hagyja jóvá, a munkát a Többlitmunka nélkül fejezi be, és az ebből eredő működési korlátért nem felel; ha a Rendszer így nem helyezhető biztonságosan üzembe, a Szerződéstől elállhat, és a Felek a teljesített szolgáltatásokkal elszámolnak.

19.6. Alvállalkozói szerep. Ha a Yabune generálkivitelező, villanyszerelő vagy más vállalkozó alvállalkozójaként dolgozik, a Szerződés a Yabune és a közvetlen megrendelője között jön létre; a végső megrendelővel (tulajdonossal) szemben a Yabune kötelezettségei a közvetlen megrendelőn keresztül érvényesíthetők, kivéve, ha jogszabály (például a 181/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet) vagy az adatkezelési vállalások (3. melléklet, adatfeldolgozási szerződés) a végső megrendelővel szemben közvetlen kötelezettséget írnak elő. Ha jogszabály szerint építési napló vezetése szükséges, a Yabune az elektronikus építési napló alnaplójában rögzíti a saját munkáját.

19.7. Próbaüzem és Átadás-átvétel.

1. A Yabune e-mailben értesíti az Ügyfelet, hogy a Rendszer átadásra kész, és az értesítéstől számított 10 napon belüli időpontot javasol.
2. A Felek közösen, helyiségenként és funkcióként végigpróbálják a Rendszert.
3. Az Átadás-átvételtől jegyzőkönyv készül e-mailben: a Yabune az Átadás-átvétel napján vagy az azt követő Munkanapon a Rendszer dokumentációjával együtt megküldi az Ügyfélnek (átadási e-mail), az Ügyfél pedig válaszlevélben visszaigazolja. Az átadási e-mail és az Ügyfél visszaigazolása együtt az

Átadás-átvételi jegyzőkönyv; az átadási e-mailben szereplő kérések és választások a visszaigazolásal válnak az Ügyfél nyilatkozatává. Ha az Ügyfél kéri, a jegyzőkönyvet papíron is aláírják. A jegyzőkönyv rögzíti különösen a feltárt hibákat, hiányokat és javításuk határidejét; az Eszközök üzembe helyezésének napját; a Yabune saját jótállásának kezdetét; a választott üzemeltetési modellt; Fogasztónál a díjmentes első hónap kezdetét és a Távoli hozzáférés kérését (22.1., 22.5. pont); ha az Ügyfél már választott, a Szolgáltatási csomagot (Fogasztónál ilyenkor az 1. melléklet C) része szerinti kérést is); azt, hogy az Ügyfél kizárja-e az MI-asszisztens használatát (3. melléklet 5. pont); az átadási mentés elkészültét és azt, hogy az Ügyfél kéri-e a folyamatos alapmentést (22.9. pont); kamerarendszernél pedig az Ügyfél döntéseit (kitakart területek, hangrögzítés, megőrzési idő).

4. Az Ügyfél az átvételt nem tagadhatja meg olyan hiba miatt, amely a rendeltetésszerű használatot nem akadályozza; az ilyen hibát a Yabune az átadási e-mailben vállalt határidőn belül kijavítja.
5. Ha az Ügyfél az Átadás-átvételen nem vesz részt, de a Rendszert használatba veszi, a birtokba vétellel a teljesítés megtörténtnek tekintendő.
6. Az Átadás-átvétel legfeljebb 30 napig tart.

19.8. Finomhangolási időszak. Az Átadás-átvételt követő 30 nap alatt a Yabune az Ügyfél által e-mailben vagy a „Probléma bejelentése” funkcióval jelzett kéréseket – összegyűjtve, legfeljebb két körben – távolról, díjmentesen teljesíti. Finomhangolás a meglévő automatizmusok, értesítések és kezelőfelületek beállításainak (időpont, küszöbérték, elrendezés) módosítása; új automatizmus, új Eszköz és helyszíni munka nem tartozik ide.

19.9. Átadási dokumentáció. A Yabune átadja:

- a kivitelezési és átadási dokumentumot (eszközlista, hálózati és kábelezési vázlat, elosztó-kiosztás);
- a felhasználói kézikönyvet;
- a jótállási jegyeket vagy a jótállási tájékoztatást (21. pont);
- „B” üzemeltetési modell esetén a Rendszergazdai jogosultsághoz tartozó hozzáférési adatokat a 11.4. pont szerint.

A hozzáférési adatokat az Átadás-átvételnél, a jótállási jegyeket a 21.3. pont szerinti határidőben, a felhasználói kézikönyvet és a kivitelezési dokumentumot legkésőbb az Átadás-átvételtől számított 15 napon belül adja át; ez a határidőben teljesítést nem érinti.

20. Eszközök értékesítése

Röviden: eszközt csak ajánlat alapján, jellemzően a kivitelezés részeként adunk el. Tájékoztatunk a működésükről, a gyártói frissítésekről és arról, hol tárolják az adatokat; a szerződésszerű működéshez szükséges frissítést, ha te nem tudod elvégezni, a szavatossági idő alatt díjmentesen elvégezzük.

20.1. A Yabune Eszközt az Ajánlat alapján, jellemzően a kivitelezés részeként értékesít; webáruházat nem üzemeltet.

20.2. Tájékoztatás az Eszközökről. Az Ajánlat vagy a hozzá csatolt eszközlista feltünteti az Eszköz gyártóját és típusát, és a Yabune a Fogasztónak kérés nélkül, a Vállalkozásnak kérésre tájékoztatást ad

- az Eszköz működéséről, kompatibilitásáról és a többi Eszközzel való együttműködéséről (például helyi vezérlés vagy gyártói felhő, Zigbee, Z-Wave, Wi-Fi, Matter);
- arról, hogy a gyártó meddig vállal szoftverfrissítést, illetve biztonsági frissítést, és ad-e a jogszabályn túl tartóssági jótállást (ha a gyártó ezt közli);
- a gyártó tartóssági jótállásának harmonizált címkéjéről, a javíthatósági pontszámáról, ennek hiányában a pótalkatrészek és a javítási útmutatók elérhetőségéről, ha a gyártó ezeket közli;
- az Eszköz által gyűjtött adatokról: hol tárolódnak (a Központi egységen vagy a gyártó felhőjében), és hogyan érhetők el, illetve törölhetők.

20.3. Szoftverfrissítés. A Yabune által a Fogasztónak értékesített, digitális elemet tartalmazó Eszközöknél a Yabune gondoskodik arról, hogy az Ügyfél értesüljön az Eszköz szerződésszerű működéséhez szükséges

frissítésekről, és megkapja azokat (373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet). A frissítés elvégzésére Szolgáltatási csomag esetén a 22.2. pont, csomag nélkül a 22.9. pont irányadó; a Yabune a frissítésről – a Rendszer vagy a gyártói alkalmazás jelzése útján is – értesít. A Fogyasztónak értékesített Eszköz szerződésszerű működéséhez – különösen a biztonságához – szükséges frissítést azonban, ha azt a Fogyasztó a Yabune útmutatója alapján maga nem tudja elvégezni (például mert csak a Központi egységen keresztül végezhető el), a Yabune a kellékszavatossági idő alatt díjmentesen, távolról, vagy ha ez nem lehetséges, a helyszínen elvégzi. Vállalkozásnál a Yabune a frissítésekről Szolgáltatási csomag vagy egyedi szerződés alapján gondoskodik. A Yabune nem felel az olyan hibáért, amely kizárólag abból ered, hogy a Fogyasztó észszerű határidőn belül nem végezte el a frissítést, ha a Yabune tájékoztatta őt a frissítés elérhetőségéről és elmulasztásának következményeiről, és a hiba nem a Yabune által adott frissítési útmutató hiányosságából ered.

20.4. Termékbiztonság. A Yabune csak az Európai Unióban forgalomba hozható, CE-jelöléssel ellátott, megfelelő dokumentációval rendelkező Eszközt értékesít. Ha a Yabune maga hozza be az Eszközt az Unión kívülről, importőrként felel annak megfeleléséért.

20.5. Hulladék. A Yabune a jogszabály szerint visszaveszi az általa értékesített elektromos és elektronikus berendezésekkel azonos rendeltetésű hulladék berendezéseket. Az Eszköz cseréjekor a Yabune a Fogyasztó kérésére az általa cserélt, azonos jellegű régi elektromos vagy elektronikus berendezést díjmentesen visszaveszi, és gondoskodik arról, hogy azt hulladékkezelő vegye át.

21. Jótállás és szavatosság

Röviden: a munkánkért és az általunk szállított eszközökért a jogszabályok szerint felelünk, és a munkánkra ezen felül saját jótállást is vállalunk. Hiba esetén írj a support@yabune-home.hu címre – ha a hiba jótállás vagy szavatosság alá esik, a beépített eszközt a helyszínen, költségmentesen javítjuk.

21.1. Kellékszavatosság. A kellékszavatosságról szóló harmonizált értesítést az Ajánlat tartalmazza. Hibás teljesítés esetén az Ügyfél választása szerint kijavítást vagy kicserélést kérhet, kivéve, ha a választott igény teljesítése lehetetlen, vagy a Yabune-nak aránytalan többletköltséget okozna. Ha a kijavítást vagy kicserélést a Yabune nem vállalta, nem tudja teljesíteni, vagy az Ügyfél érdeke ezt nem teszi lehetővé, az Ügyfél árszállítást kérhet, a hibát a Yabune költségére maga javíthatja vagy mással javíttathatja, illetve – jelentéktelen hiba kivételével – elállhat a Szerződéstől. A Fogyasztó a Yabune-től vásárolt Eszköz hibáját a Yabune költségére maga nem javíthatja ki, és nem javíttathatja ki mással; ha a hiba ismételt jelentkezik, vagy olyan súlyú, hogy azonnali árszállítást vagy megszüntetést indokol, a Fogyasztó ezekre közvetlenül is jogosult, és a vételár hátralévő részét a kijavításig vagy kicserélésig visszatarthatja.

- A hibát a felfedezése után késedelem nélkül kell közölni. A Fogyasztó által a felfedezéstől számított 2 hónapon belül közölt hibát időben közöltnek kell tekinteni.
- A kellékszavatossági igény a teljesítéstől számított **2 év** alatt (Fogyasztónál), illetve **1 év** alatt (Vállalkozásnál) évül el. Ha a szolgáltatás tárgya ingatlan (például az épületbe beépített kábelezés), az elévülési idő **5 év**. A kijavítás ideje nem számít bele az elévülési időbe, és a kicserélt vagy kijavított részre az idő újra kezdődik.
- Fogyasztói szerződésben az Eszköznek a teljesítéstől számított 1 éven belül, a Yabune más szolgáltatásának (például szerelés, beállítás) 6 hónapon belül felismert hibájáról – az ellenkező bizonyításáig – vélelmezni kell, hogy már a teljesítéskor megvolt.
- Ha a Fogyasztó a Yabune-től vásárolt Eszköz hibája miatt a kijavítást választja, és a Szerződés 2026. július 31. után jött létre, a kellékszavatossági idő egy alkalommal 12 hónappal meghosszabbodik; erről a Yabune a kijavítás előtt tájékoztat.

21.2. Termékszavatosság. Ha a Yabune által értékesített ingó Eszköz hibás, a Fogyasztó – választása szerint – kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Yabune-nal szemben, vagy termékszavatossági igényt a gyártóval vagy a forgalmazóval szemben. A termékszavatossági igény kijavításra vagy – ha az nem lehetséges – kicserélésre irányulhat, és a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 évig érvényesíthető. Termékszavatossági igény érvényesítésekor a hibát a Fogyasztónak kell bizonyítania. A

gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba; a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető; vagy a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered. Ugyanazon hiba miatt a kellék- és a termékszavatossági igény egyszerre nem érvényesíthető.

21.3. Kötelező jótállás. A jogszabályban (151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet) felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre – például kaputelefonra, kamerarendszerre, riasztóra, fűtés- és hűtésvezérlő készülékre, motoros árnyékolóra, világítási termékekre – a Yabune a Fogyasztónak, valamint a szakmája körén kívül, kiskereskedelmi úton vásárló mikro-, kis- és középvállalkozásnak kötelező jótállást vállal, ha az Eszköz eladási ára eléri a jogszabályban meghatározott alsó értékhatárt. A jótállás időtartama az eladási ártól függően **2 vagy 3 év**. A jótállási idő az Eszköz átadásával, ha az üzembe helyezést a Yabune végzi, az **üzembe helyezés napjával** kezdődik (ha a Yabune az Eszközt az átadástól számított 6 hónapon túl helyezi üzembe, az átadás napjával); ezt a napot az átadás-átvételi jegyzőkönyv rögzíti.

- Jótállási jegyként a Yabune az Eszköz gyártójának (forgalmazójának) jótállási jegyét adja át, a jogszabály szerinti adatokkal kitöltve – ha a Fogyasztó nem kér papír alapú jegyet, elektronikusan –, legkésőbb az üzembe helyezést követő napon; saját jótállási jegyet nem állít ki. A jogszabályban meghatározott értékhatár alatt jótállási jegy helyett a számla szolgál a jótállás igazolására, és a Yabune a jótállás lényeges tartalmáról írásban tájékoztat.
- A beépített vagy 10 kg-nál nehezebb Eszközt a Yabune az üzemeltetés helyén javítja, illetve szereli ki és vissza.
- Ha az Ügyfél az üzembe helyezéstől számított 3 Munkanapon belül csereigényt érvényesít, és a hiba a rendeltetésszerű használatot akadályozza, a Yabune az Eszközt kicseréli.
- Ha az Eszköz a jogszabályban meghatározott határidőn belül nem javítható, vagy a harmadik javítás után ismét meghibásodik, a Yabune a jogszabály szerint kicseréli, illetve – ha ez nem lehetséges – visszatéríti a vételárat.
- Kijavításkor a jótállási idő azzal az idővel meghosszabbodik, amíg az Eszközt a Fogyasztó a hiba miatt nem használhatta.
- A kötelező jótállás a Fogyasztó jogszabályból eredő szavatossági jogait nem érinti.

21.4. A Yabune saját (önkéntes) jótállása a munkájára. A Yabune a jogszabályi kötelezettségein túl a Rendszer általa végzett szereléséért, beállításáért és programozásáért – minden Ügyfélnek – az Átadás-átvételtől számított 12 hónap jótállást vállal. E jótállás keretében a munkájából eredő hibát díjmentesen, kiszállással együtt kijavítja az Ajánlatban megjelölt ingatlanban. Az önkéntes jótállás a Fogyasztó jogszabályban biztosított jogait nem korlátozza.

21.5. Mentésülés. A Yabune mentesül a jótállási és a szavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hibát a teljesítés után keletkezett alábbi ok okozta:

- a) rendeltetésszerű használat, a kezelési útmutató figyelmen kívül hagyása;
- b) a Rendszer olyan módosítása (beállítás, szoftver, bekötés), amelyet nem a Yabune végzett;
- c) a Felelősségi határon kívüli ok (8.5. pont) – a 8.5. pont második és utolsó mondatában írt kivétellel;
- d) elemi kár, beázás, valamint túlfeszültség – a 8.5. pont első mondatában írt kivétellel;
- e) fogyóeszköz (például elem, akkumulátor) természetes elhasználódása.

21.6. Az igény bejelentése és intézése. Jótállási és szavatossági igényt a support@yabune-home.hu címen, a Rendszerben („Probléma bejelentése”) vagy – előre egyeztetett időpontban – személyesen lehet bejelenteni. A Yabune a Fogyasztó igényéről jegyzőkönyvet vesz fel – elektronikusan, a hibajegyrendszerében, a hibajegy azonosítójával –, és másolatát haladéktalanul, e-mailben átadja. Ha az igény teljesíthetőségéről a bejelentéskor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – elutasítás esetén annak indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – **8 napon belül** igazolható módon értesíti a Fogyasztót. A kijavítást vagy kicserélést a Yabune legfeljebb **15 napon belül** igyekszik elvégezni; ha ez

tovább tart, a várható időtartamról tájékoztat. A javításra átvett Eszköztől elismervényt ad. A beépített Eszköz kiszérése és visszaszerelése a Yabune költsége. A jegyzőkönyvet 3 évig megőrzi.

21.7. Díjmentes javítás. A kötelező jótállás és a kellékszavatosság körébe tartozó hiba javítása – a kiszállással, a ki- és visszaszereléssel és a csereeszközzel együtt – a szolgáltatási területtől függetlenül díjmentes, és nem számít bele a Szolgáltatási csomag díjmentes kiszállásaiba. A Yabune saját jótállása (21.4. pont) körében a kiszállás a szolgáltatási területen belül díjmentes. Ha a hiba távolról elhárítható, a Yabune távolról javítja. A II. rész más díjszabályai e pontot nem érintik.

22. Yabune Service – távoli üzemeltetés és támogatás

Röviden: csomag nélkül is mentést készítünk a rendszeredről az átadáskor, és – ha nem mondd le – legalább egy mentést mindig megőrizzünk (alapmentés). A csomaggal figyeljük a rendszered állapotát (munkaidőben), a rendszert hetente mentjük és ellenőrzöten frissítjük, a Haladó és a Prémium csomagban pedig a vállalt időn belül elkezdjük a hiba távoli feltárását. Nem vállalunk 24 órás ügyeletet. Kivitelezés után fogyasztóként az első hónapban a Haladó csomagot díjmentesen kapod; utána csak akkor fizetsz, ha e-mailben csomagot választasz. Az előfizetést fogyasztóként 30 napos felmondási idővel bármikor felmondhatod.

22.1. Csomagok. A Szolgáltatási csomagok tartalmát és a Reakcióidőket a 2. melléklet tartalmazza. A díjat az Ajánlat rögzíti; a díj a számlázási időszak minden költségét tartalmazza. **Fogyasztó** havi vagy éves díjfizetés között választhat; a Yabune a díjat előre számlázza; a számla kiállításának napja a fordulónap (a hónap 20. napja). **Vállalkozással** (például szállodával) a díjfizetés rendjét az Ajánlat vagy a Szerződés határozza meg.

Díjmentes első hónap (Fogyasztó). Ha a Yabune a Rendszert kivitelezés keretében adja át, és a Fogyasztó az Átadás-átvételnél az „A” modellt választja (11.2. pont), a Yabune az Átadás-átvétel napjától számított 1 hónapig díjmentesen nyújtja a Haladó csomag szerinti szolgáltatást (utókövetés). A Távoli hozzáférést (22.5. pont) a Fogyasztó erre az időre az Átadás-átvételi jegyzőkönyvben kéri. Ha a Fogyasztó a Szolgáltatási csomagot már az Átadás-átvételnél kiválasztja, a választott Szolgáltatási csomag szerinti szolgáltatás a díjmentes hónap leteltét követő napon kezdődik; addig a Haladó csomag szerinti szolgáltatás díjmentes. Ha a Fogyasztó még nem választott, a díjmentes hónap lejártá előtt a Yabune e-mailben ajánlatot küld a Szolgáltatási csomagokra. A szolgáltatás díjfizetéssel csak akkor folytatódik, ha a Fogyasztó csomagot választ, és a Yabune ajánlatát e-mailben kifejezetten elfogadja; az így létrejövő szerződés távollévők között kötött szerződés, amelyre a 24. pont és az 1. melléklet is irányadó. Ha a Fogyasztó nem választ csomagot, a Service-szerződés a díjmentes hónap végén díj és külön nyilatkozat nélkül megszűnik (11.3., 22.12. pont); a 22.9. pont szerinti alapmentés ekkor is jár.

22.2. A szolgáltatás tartalma. A Yabune a csomag szerint

- a) távolról felügyeli a Központi egység és a kiegészítő szolgáltatások működését, a mentések sikerességét és az Eszközök elérhetőségét;
- b) biztosítja a Rendszer biztonságos, titkosított távoli elérését az Ügyfél számára;
- c) a Központi egység szoftverének (Home Assistant és kiegészítők) és a Rendszeren keresztül frissíthető Eszközök firmware-jének frissítéseit előzetes ellenőrzés után elvégzi (20.3. pont); a többi Eszköz elérhető frissítéséről értesíti az Ügyfelet, és kérésére Díjazott munkaként elvégzi;
- d) rendszeresen menti a Rendszer beállításait (22.6. pont), és hiba esetén a legutóbbi sikeres mentésből távolról visszaállítja egy működő Központi egységre; ha ehhez a Központi egység cseréje vagy helyszíni munka szükséges, az az Alap csomagban Díjazott munka, a Haladó és a Prémium csomagban az f) alpont szerinti Eszközcseré;
- e) fogadja a Hibabejelentéseket; a Haladó és a Prémium csomagban a Reakcióidőn belül megkezdni a távoli hibafeltárást, és a hibát – ha távolról lehetséges – elhárítja; az Alap csomagban a távoli hibafeltárást és -elhárítást is elvégzi, de garantált Reakcióidő nélkül, Munkaidőben, a beérkezés sorrendjében;

- f) a Haladó és a Prémium csomagban a Yabune által szállított vagy üzemeltetésre átvett, meghibásodott Eszköz – a 21.5. pontban felsorolt okból bekövetkezett hiba kivételével – egyeztetett időpontban, Munkaidőben, egyenértékű Eszközre cseréli; az Ajánlatban megjelölt ingatlanban a cseréhez szükséges kiszállást és munkadíjat a csomag díja tartalmazza. A csereeszköz árát a csomag nem tartalmazza (21.7. pont).

Az állapotfelügyelet a Yabune munkáját segítő eszköz: a jelzéseit a Yabune Munkaidőben tekinti át; ha a jelzés hibára utal, Hibabejelentésként kezeli; a Reakcióidő csak a Haladó és a Prémium csomagban irányadó. Az állapotfelügyelet nem valós idejű ügyelet, és nem minden hibát jelez.

22.3. Mit nem tartalmaz a szolgáltatás (kiemelt kikötés). A Yabune Service nem vagyonvédelmi távfelügyelet és nem riasztásfogadás (8.4. pont, 3. melléklet 3. pont), és nem 24 órás ügyelet. Nem tartalmazza a Rendszer bővítést, új funkciók fejlesztését, új Eszközök beillesztését, valamint a Felelősségi határon kívüli hibák elhárítását – ezeket a Yabune Ajánlat alapján végzi. Nem Hibabejelentés a felhasználói kérdés, a betanítás és a meglévő beállítás módosítására irányuló kérés; ezeket a Yabune – a 19.8. pont szerinti finomhangolás kivételével, és ha a Szolgáltatási csomag vagy az Ajánlat másként nem rendelkezik – Díjazott munkaként végzi, és a Reakcióidő rájuk nem vonatkozik.

22.4. Reakcióidő. A Reakcióidő a Hibabejelentés beérkezésétől számított 72 óra (Haladó csomag), illetve 24 óra (Prémium csomag); a Yabune a hibafeltárást Munkaidőben kezdi meg. Ha a határidő Munkaidőn kívül járna le, a következő Munkanap 17 órájáig meghosszabbodik. A Reakcióidő teljesítését a Yabune elsősorban a hibajegyrendszer időbélyegével igazolja (az első érdemi munkatársi bejegyzés vagy válasz az Ügyfélnek); az Ügyfél más módon is bizonyíthat. Kérésre a Yabune a Hibabejelentés időbélyegeit kiadja. A hiba elhárításának ideje a hiba jellegétől, az alkatrészek beszerezhetőségétől és a helyszíni hozzáféréstől függ. Ha a Yabune – neki felróható okból – a Reakcióidőn belül nem kezdi meg a hibafeltárást, az Ügyfél jóváírást kérhet: esetenként egyhavi díjat (éves díjfizetésnél az éves díj egytizenkettedét), évente legfeljebb az éves díj 25%-át. A jóváírást az Ügyfél a mulasztástól számított 30 napon belül e-mailben kérheti; a Yabune a következő díjból írja jóvá, és csak a Szerződés megszűnésekor fizeti vissza. Nem jár jóváírás, ha a késést a Távoli hozzáférés felfüggesztése (22.5. pont), vis maior, a Felelősségi határon kívüli ok vagy a Hibabejelentés hiányossága (22.7. pont) okozta. **Vállalkozás esetén** a jóváírás a Reakcióidő elmulasztásának kizárólagos jogkövetkezménye. Fogyasztónál a jóváírás a Fogyasztó jogszabályban biztosított egyéb jogait nem érinti. A Yabune éves zárva tartása (december 24. – január 1.) alatt a Reakcióidő a zárva tartás utáni első Munkanapon indul. A zárva tartás a 3. melléklet szerinti határidőket és az adatvédelmi kérések intézését nem érinti; ezalatt a Yabune a support@yabune-home.hu címre „Adatvédelem” tárggyal érkező leveleket és az incidens-jelzéseket is figyeli.

22.5. Távoli hozzáférés (kiemelt kikötés). A Szolgáltatási csomag teljesítéséhez a Yabune-nak Távoli hozzáférésre van szüksége. Az Ügyfél a csomag megrendelésével, a díjmentes első hónapra (22.1. pont) pedig az Átadás-átvételi jegyzőkönyvben kifejezetten kéri, hogy a Yabune a 3. mellékletben – ha a Felek adatfeldolgozási szerződést kötöttek, abban – leírt módon és célra a Rendszerhez távolról hozzáférjen. Az Ügyfél a Távoli hozzáférést bármikor felfüggesztheti. Felfüggesztéskor a Yabune szervizfiókját az Ügyfél maga vagy – e-mailes kérésére – a Yabune letiltja; ha az Ügyfél a VPN-kapcsolatot is bontja, a saját távoli elérése is szünetel. A felfüggesztés idejére a Yabune a csomagban vállalt, Távoli hozzáférést igénylő kötelezettségei alól mentesül. Ha a felfüggesztés 30 napnál tovább tart, az Ügyfél kérheti a díj időarányos csökkentését.

22.6. Mentés.

- A heti mentés a Központi egység teljes konfigurációs könyvtárát tartalmazza: a Rendszer beállításait, automatizmusait, kezelőfelületeit és felhasználói fiókjait, az integrációk és az Eszközök eléréséhez szükséges kulcsokat, a VPN-kapcsolat kulcsát, a hálózati és a Zigbee-beállításokat, valamint az előzmény-adatbázist (benne a jelenléti és helyadatokkal, továbbá a hosszú távú statisztikákkal). Kamerafelvételt (a felvevőegységen tárolt felvételt) nem tartalmaz.
- A Yabune a mentést a saját, Magyarországon üzemeltetett szerverére készíti, és tükörmásolatát a Microsoft Azure európai adatközpontjában tárolja; a tükörmásolatnak egy másik európai uniós adatközpontban földrajzilag elkülönített másodpéldánya is van.

- A Yabune a 3 legutóbbi heti mentést őrzi meg. A Service-szerződés megszűnésekor a 22.12. pont szerint jár el.

22.7. Az Ügyfél kötelezettségei. Az Ügyfél

- biztosítja a Központi egység folyamatos áramellátását és internetkapcsolatát (szünetmentes tápegység ajánlott);
- a Rendszergazdai jogosultsághoz tartozó beállításokat nem módosítja, és harmadik személlyel sem módosíttatja; a Rendszert – a Home Assistanton belüli adminisztrátori jog használatával is – csak a Yabune által adott útmutató szerint módosítja; az Ügyfél vagy megbízottja által végzett módosításból eredő hiba elhárítása Díjazott munka;
- a hibát a lehető legpontosabban leírja, és a hibakereséshez szükséges mértékben elérhető.

22.8. Tervezett karbantartás. A Yabune a tervezett frissítést és karbantartást a karbantartási időablakban (vasárnap 0 és 6 óra között) végzi, és legalább 2 Munkanappal előre e-mailben jelzi; ha erre az időablakon kívül van szükség, lehetőség szerint az Ügyféllel egyeztetett időpontban végzi. Biztonsági okból szükséges sürgős frissítést előzetes értesítés nélkül is végezhet; erről utólag tájékoztat.

22.9. Szolgáltatási csomag nélkül. Szolgáltatási csomag hiányában a Yabune a Hibabejelentéssel kapcsolatos munkát Díjazott munkaként, e-mailben küldött eseti Ajánlata alapján végzi, amelyhez Fogyasztónak a díjjegyzéket és az 1. melléklet A)–C) részét is csatolja; garantált Reakcióidő nincs.

Alapmentés (az átadott Rendszer része). Az alapmentés Szolgáltatási csomag nélkül is jár, díjmentesen, a 22.6. pont szerinti tartalommal és helyen:

- a) a Yabune az Átadás-átvételnél minden Rendszerről mentést készít (átadási mentés), és kérésre egy példányát általánosan használt formában az Ügyfélnek is átadja;
- b) amíg a Yabune a Rendszerhez hozzáfér (11.2. pont, 22.12. pont d) alpont, 17.5. pont), a mentést havonta megismétli, és a legutóbbi mentést őrzi meg;
- c) az alapmentéshez Reakcióidő- és helyreállítási vállalás nem tartozik; a mentésből való visszaállítás Díjazott munka;
- d) az Ügyfél az alapmentést bármikor, e-mailben lemondhatja; ekkor a Yabune a mentést 30 napon belül törli, és a törlést e-mailben visszaigazolja.

Az alapmentés a 3. melléklet, illetve – ha van – az adatfeldolgozási szerződés szerinti adatfeldolgozás; az Ügyfél erre vonatkozó utasítása az ÁSZF elfogadása és a Rendszer átvétele.

22.10. Időtartam, szüneteltetés és felmondás.

- a) A Service-szerződés határozatlan időre jön létre. Éves díjfizetésnél a Yabune a következő évre szóló díjat a fordulónapon, külön értesítés nélkül, a 22.1. pont szerint előre számlázza.
- b) Az Ügyfél évente egyszer, legalább 14 nappal előre kérheti a szolgáltatás legfeljebb 3 hónapos szüneteltetését (például mert az ingatlant hosszabb ideig nem használják); a fordulónap ennnyivel kitolódik. A szüneteltetés alatt a Yabune kötelezettségei szünetelnek; a hozzáférést és a meglévő mentéseket megtartja, új mentést nem készít.
- c) **Fogyasztó** a Service-szerződést bármikor, **30 napos** felmondási idővel, indoklás nélkül felmondhatja. A felmondási idő lejártát követő hónaptól a Yabune díjat nem számláz; éves díjfizetésnél a h) alpont szerint jár el.
- d) **Vállalkozás** a Service-szerződést a következő fordulónapra, legalább 30 nappal előtte közölt felmondással szüntetheti meg, ha a Felek másként nem állapodnak meg.
- e) A Yabune a Service-szerződést **90 napos** felmondási idővel, indoklással mondhatja fel.
- f) Bármelyik fél azonnali hatállyal felmondhat, ha a másik fél a Szerződést súlyosan megszegi, és a szerződésszegést írásbeli felszólítás ellenére, legalább 15 napos határidőn belül sem orvosolja. Ilyen különösen, ha az Ügyfél díjtartozása a felszólításban megadott határidő után is fennáll.
- g) Ha a Távoli hozzáférés felfüggesztése (22.5. pont) 60 napnál tovább tart, bármelyik fél 30 napos felmondási idővel felmondhatja a Szerződést.

- h) Ha a Service-szerződés a díjfizetési időszak vége előtt bármely okból megszűnik, a Yabune az előre kifizetett díjnak a megszűnés utáni időszakra eső részét a megszűnéstől számított 15 napon belül visszafizeti; az Ajánlatban külön feltüntetett egyszeri beüzemelési díj nem jár vissza. A Yabune kártérítési igényét ez nem érinti.

22.11. Szüneteltetés díjtarozás miatt. Ha az Ügyfél az esedékes díjat a felszólításban megadott, legalább 8 napos határidőn belül sem fizeti meg, a Yabune a szolgáltatást – előzetes e-mailos értesítés után – szüneteltetheti. A szüneteltetés alatt a Rendszer helyben változatlanul működik; a Yabune az élet- és vagyonbiztonságot szolgáló funkciókat nem kapcsolja ki.

22.12. Kilépés. A Service-szerződés megszűnésétől – bármi az oka – számított 30 napon belül a Yabune

- a) átadja a teljes Rendszergazdai jogosultságot és a hozzáférési adatokat;
- b) az Ügyfél kérésére átadja a legutóbbi mentést és a beállításokat általánosan használt formában;
- c) átadja az általa kezelt gyártói felhőfiókokat (10.1. pont);
- d) letiltja a Rendszerben lévő szervizfiókját, a VPN-kulcsokat pedig az átállítás befejezésekor, de legkésőbb a 60 napos átállási idő végén távolítja el – kivéve, ha az Ügyfél írásban kéri, hogy a Yabune a hozzáférést (a szervizfiókot és a VPN-kulcsokat) eseti Díjazott munkához, az alábbi díjazott fenntartáshoz vagy a 22.9. pont b) alpontja szerinti folyamatos alapmentéshez megtartsa; erre a 3. melléklet, illetve – ha van – az adatfeldolgozási szerződés továbbra is vonatkozik;
- e) törli a mentések korábbi változatait, a hálózati eszközök projektdossziében tartott mentését és – a 3. melléklet 11. pontja szerint – a Rendszer üzemállapot-adatait, valamint – a d) alpont szerinti időpontban – a tárolt hozzáférési adatokat és a VPN-kulcsokat. A legutóbbi mentést (a tükörmásolatával együtt) – hogy a Rendszer később is visszaállítható legyen – a Service-szerződés megszűnésétől számított legfeljebb 3 évig megőrzi, más célra nem használja, és az Ügyfél e-mailben közölt kérésére 30 napon belül, egyébként a 3 év leteltével törli. Ha az Ügyfél a d) alpont szerint a hozzáférés megtartását kérte, a megtartott hozzáféréshez szükséges hozzáférési adatokat nem törli, és a 22.9. pont szerinti alapmentést sem, hacsak az Ügyfél azt le nem mondja;
- f) mindezt – a legutóbbi mentés későbbi törlését is – e-mailben visszaigazolja.

A Rendszer egyedi távoli címe a Yabune domainje alatt, a VPN-kapcsolat, a bejelentkezési szolgáltatás és az értesítő levelek küldése a Yabune infrastruktúráján működik. Ezek folyamatos rendelkezésre állását a Yabune nem vállalja; kiesésük elhárítását Munkaidőben haladéktalanul megkezdi. A kiesés a Rendszer helyi működését nem érinti: a Rendszer a Yabune infrastruktúrája nélkül is helyben működik, vezérelhető, és a Rendszer saját felhasználói fiókaival továbbra is be lehet lépni; ilyenkor csak a távoli elérés, a mentés, a Rendszerből küldött Hibabejelentés, a távoli állapotfelügyelet és – ha a Yabune levelezőrendszerén keresztül mennek – az értesítő levelek szünetelnek. Ezek az összetevők a Service-szerződés megszűnésétől számított 60 napig változatlanul működnek; ezalatt a Yabune az Ügyfél választása szerint Díjazott munkaként átállítja őket úgy, hogy a Rendszer ezek nélkül működjön, vagy Díjazott munkaként fenntartja őket. Az átállítás díjmentes, ha a Service-szerződés a Yabune felmondásával vagy a Yabune szerződésszegése miatt szűnik meg; egyébként az átállítás és a fenntartás díja sem haladhatja meg a Yabune közvetlen költségét. Ha az Ügyfél a 60 napon belül egyiket sem választja, ezek az összetevők a 60 nap leteltével leállnak; erre a Yabune a visszaigazoló e-mailben figyelmeztet.

Ha a Yabune a tevékenységét megszünteti, ezt legalább 90 nappal előre közli, és a megszűnés előtt minden Ügyfélnek átadja a Rendszergazdai jogosultságot és a hozzáférési adatokat.

A hibajegyek nyilvántartási adatait (bejelentő, időpont, hibaleírás, megoldás) a Yabune a Szerződés teljesítésének igazolása céljából, saját adatkezelőként a Service-szerződés megszűnésétől – Szolgáltatási csomag nélkül az utolsó munkától – számított 5 évig őrzi. A Rendszerből származó naplórészletet és képernyőképet a Yabune nem menti el: hibakereséskor a Rendszerben nézi meg, a hibajegyhez nem csatolja, és a saját szerverén sem tárolja. Az e-mailben kapott ilyen adatot (csatolmányt) sem menti el, és a hibajegyrendszerbe nem viszi át; a levelet a postafiókból a beérkezéstől számított 90 napon belül, a negyedéves kézi takarítással törli; az e-mailben kapott kameraképet nem menti el, hanem haladéktalanul

törli, és erről az Ügyfelet értesíti. A kivitelezés helyszíni fotói a projektdosszié részei (5 év). A távoli hozzáférési naplót 1 évig őrzi.

22.13. Átvett Rendszer. Ha a Yabune nem általa kivitelezett Rendszert vesz át üzemeltetésre, az átvétel előtt állapotfelmérést végez, amelynek eredményét az Ajánlat rögzíti. Az átvételkor már meglévő hibák elhárítása, valamint a korábbi egyedi automatizmusok, kezelőfelületek és dokumentáció helyreállítása nem része a Szolgáltatási csomagnak; ezeket a Yabune Díjazott munkaként végzi. A korábbi kivitelező munkájáért a Yabune nem felel.

22.14. Életciklus vége. Ha a Központi egységet vagy más Eszközt a gyártó vagy a Home Assistant már nem támogatja, vagy az a biztonságos frissítésre nem alkalmas, a Yabune Ajánlatban cserét javasol. Ha az Ügyfél a cserét nem rendeli meg, a Yabune az érintett összetevő frissítésére és hibaelhárítására vonatkozó kötelezettsége alól – a 20.3. és a 21. pont szerinti kötelezettségeit kivéve – mentesül; ha emiatt a szolgáltatás lényegében nem nyújtható, bármelyik fél a 22.10. pont szerint felmondhatja a Szerződést.

23. Társasházi, szállodai és más üzleti rendszerek

Röviden: társasháznál, szállodánál és beruházónál egyedi szerződés is készül. Ha a rendszer mások (lakók, vendégek, munkavállalók) adatait kezeli, adatfeldolgozási szerződést is kötünk – a szerződés az ajánlat mellékleteként is létrejöhet, ha az ajánlattal együtt elfogadod. Ha csak a saját adataidat kezeli, elég az ajánlat és az ÁSZF.

23.1. Egyedi szerződés. Társasházzal, szállodával és beruházóval a Felek a műszaki tartalmat, az ütemezést, a fizetési feltételeket, a szolgáltatási szinteket és a felelősségi szabályokat egyedi szerződésben rögzítik; az ÁSZF ehhez képest háttérszabályként alkalmazandó. Más Vállalkozásnál egyedi szerződés nem szükséges; az adatfeldolgozási szerződésre a 23.2. pont irányadó. Fehér címkés vagy alvállalkozói munkánál a Felek szerződése rendelkezik a végső megrendelő tájékoztatásáról (a Yabune közreműködése, az adatkezelési szerepek), kiberbiztonsági követelmény esetén pedig e követelményekről; kérésre a Yabune átadja a biztonsági intézkedéseinek leírását.

23.2. Adatfeldolgozás. Ha a Rendszer harmadik személyek (lakók, vendégek, munkavállalók, látogatók) személyes adatait kezeli, az adatkezelő az Ügyfél (a társasház, a szálloda üzemeltetője, a beruházó vagy a munkáltató). A Felek a 15.2. pont szerint, a Yabune mintája alapján adatfeldolgozási szerződést kötnek; ez az Ajánlat mellékleteként, az Ajánlat elfogadásával is létrejöhet (4.3. pont). A kamerák elhelyezéséről, a figyelemfelhívó jelzésekről, a felvételek megőrzési idejéről, valamint az érintettek tájékoztatásáról az Ügyfél dönt és gondoskodik; a Yabune ehhez szakmai javaslatot ad.

23.3. Társasház.

- A társasház nevében a közös képviselő, illetve az intézőbizottság elnöke ad utasítást; a Yabune a közös tulajdont érintő kérdésben az egyes tulajdonosok utasítását nem követi.
- A lakás saját rendszerének adatairól (jelenlét, eszközállapotok, lakásonkénti felhasználói fiókok) a lakás használója dönt; ezekre a Yabune a 3. melléklet szerinti vállalásait alkalmazza akkor is, ha a szerződő fél a beruházó vagy a társasház. A közös területek rendszereinek (kamera, kaputelefon, beléptetés, épületszintű mérés) adatkezelője a társasház, az átadásig a beruházó.
- Közös tulajdonban lévő területen kamerarendszert a Yabune csak a közgyűlésnek az összes tulajdoni hányad legalább kétharmadával hozott határozata birtokában helyez üzembe; a döntés előkészítéséhez tervet adhat. A közös területi kamerarendszer vagyonvédelmi célt szolgál, ezért tervezését, szerelését és üzemeltetését (távoli elérés, beállítás, karbantartás) az SzVMt. szerinti jogosultsággal rendelkező alvállalkozó végzi (Tht. 25. § (2) bekezdés, 1.7. pont). A felvételek megismeréséről az üzemeltető jegyzőkönyvet (naplót) vezet (Tht. 25. § (3) bekezdés).
- Ha a Rendszer üzemeltetését a beruházó átadja a társasháznak, a Felek az átadást írásban rögzítik, és az adatfeldolgozási szerződés a társasházra száll át, vagy a társasház új szerződést köt.
- A lakásonkénti fogyasztásmérés adataiból a Yabune csak a társasház (az átadásig a beruházó) által meghatározott elszámolási célra, az általa megjelölt címzettnek (például a közös képviselőnek, az

elszámolást végzőnek) és formában készít kimutatást. A mérőeszközök hitelesítéséért és a költségmegosztás szabályaiért a társasház, illetve a beruházó felel. A Rendszerben megjelenő értékek tájékoztató jellegűek; az elszámolás alapja a hitelesített mérőeszköz saját kijelzőjén vagy felületén látható érték.

23.4. Szálloda. A vendégszobák vezérlésével és a szobaszintű mérésekkel (foglaltság, energiafelhasználás) kapcsolatos adatokat a Yabune kizárólag az üzemeltetés, a hibaelhárítás és az Ügyfél által kért kimutatások céljára használja. Ha a Yabune megbízása fővállalkozón keresztül érkezik, a Yabune az adatfeldolgozási szerződést vagy közvetlenül a szállodával köti meg, vagy – a szálloda előzetes jóváhagyásával – a fővállalkozóval, további adatfeldolgozóként. Az Ügyfél belső informatikai és hozzáférési szabályait (például saját VPN, jogosultságkezelés) a Yabune betartja, ha azokat az Ügyfél előzetesen írásban átadta, és a Yabune írásban elfogadta. Ha egy követelmény vagy annak későbbi változása a Yabune-nak többletmunkát vagy költséget okoz, a díjazásáról és a bevezetési időről a Felek előzetesen megállapodnak.

23.5. Mentésítés (Vállalkozás esetén). Az Ügyfél megtéríti a Yabune-nak azt a kárt és költséget – ideértve a harmadik személy igényét is –, amely az Ügyfél adatkezelői döntéséből, különösen a kamerák elhelyezéséből, a figyelemfelhívásból, a megőrzési időből és az érintettek tájékoztatásából ered, ha a Yabune az Ügyfél utasítása szerint járt el, és az utasítás jogszerűtlenségére figyelmeztetett, vagy az számára nem volt felismerhető.

24. A Fogyasztó elállási és felmondási joga

Röviden: ha a szerződést az otthonodban vagy e-mailben kötjük, 14 napig indoklás nélkül elállhatsz tőle (eszközzszállításnál az utolsó eszköz átvételétől). Ha kéred, hogy a 14 napon belül kezdjük el a munkát, és utána felmondasz, az addig elvégzett munka arányos díját ki kell fizetned; a teljesen elvégzett szolgáltatásnál (például a megtartott konzultációnál) a felmondási jogod megszűnik.

24.1. Mikor illeti meg a Fogyasztót? A Fogyasztót a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján elállási vagy felmondási jog illeti meg, ha a Szerződés

- üzlethelyiségen kívül jött létre (például az Ügyfél otthonában, a helyszíni bejárás során vagy közvetlenül azt követően), vagy
- távollévők között jött létre (például az Ajánlat e-mailes elfogadásával, személyes találkozó nélkül).

24.2. A szerződés jellege és a határidő. Az elállási, illetve felmondási határidő **14 nap**.

- a) **Szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződésnél** (konzultáció, tervezés, Yabune Service, Eszköz szállítása nélküli szerelési vagy beállítási munka) a határidő a Szerződés megkötésének napján kezdődik.
- b) **Ha a Yabune a Szerződés alapján Eszközt is szállít** (kivitelezés Eszközökkel, Eszköz vásárlása), a Szerződés a rendelet szerint adásvételi szerződésnek minősül; a határidő az Eszköz – több Eszköz esetén az utolsó Eszköz – átvételének napján kezdődik. A Fogyasztó a jogát a Szerződés megkötése és az Eszköz átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.

24.3. Gyakorlás módja. Az elállási vagy felmondási jog gyakorlásához elegendő, ha a Fogyasztó a határidő lejártá előtt egyértelmű nyilatkozatot küld a Yabune-nak e-mailben (support@yabune-home.hu) vagy postán (1161 Budapest, Igloi utca 12. 1. em. 1.). Használhatja az 1. melléklet B) részében lévő nyilatkozatmintát is, de ez nem kötelező. A Yabune az e-mailben érkezett nyilatkozat beérkezését haladéktalanul visszaigazolja.

24.4. Szolgáltatás megkezdése az elállási határidőn belül. Ha a Fogyasztó kifejezetten kéri, hogy a Yabune a szolgáltatásnyújtásra irányuló Szerződés (24.2. pont a) alpont) teljesítését az elállási határidő lejártá előtt kezdje meg, ezt a kérését papíron vagy tartós adathordozón (például e-mailben) kell kifejeznie (1. melléklet C) rész). Ebben az esetben:

- ha a Fogyasztó a teljesítés megkezdése után mond fel, köteles megfizetni a felmondás közléséig teljesített szolgáltatás arányos díját, amelyet a Szerződés szerinti teljes ellenérték alapján kell kiszámítani;

- ha a Yabune a szolgáltatást a határidőn belül **teljes egészében teljesítette** (például a konzultáció megtörtént, vagy a koncepciót átadta), a Fogyasztó a felmondási jogát elveszíti, feltéve, hogy tudomásul vette, hogy a teljes teljesítés után e jogát elveszíti.

Ha a Szerződés alapján a Yabune Eszközt is szállít (24.2. pont b) alpont), elálláskor a 24.6. pont irányadó; a már elvégzett szerelési munka arányos díját a Fogyasztónak nem kell megfizetnie.

24.5. Kivételek. A Fogyasztó nem gyakorolhatja az elállási, illetve felmondási jogát

- olyan Eszköz esetén, amelyet a Fogyasztó utasítása vagy kifejezett kérése alapján állítottak elő, vagy amelyet egyértelműen a Fogyasztó személyére szabtak (ide nem tartozik a raktári, szokásos Eszköz, csak az egyedileg gyártott, illetve egyedileg kialakított termék);
- sürgős javítás vagy karbantartás esetén, ha a Fogyasztó a Yabune-t kifejezetten erre kérte; a kért munkán felül nyújtott szolgáltatásra és Eszközre azonban az elállási jog fennáll.

24.6. Az elállás következményei. A visszatérítésre, az Eszköz visszaküldésére és annak költségére, valamint az értékcsökkenésre az 1. melléklet A) része irányadó; szolgáltatásnál a Yabune a 24.4. pont szerinti arányos díjat levonhatja. A beépített Eszközök kiszerezését a Yabune végzi.

24.7. Tájékoztatás hiánya. Ha a Yabune a Fogyasztót az elállási jogról nem tájékoztatta, az elállási határidő a jogszabály szerint 12 hónappal meghosszabbodik. Ha a Yabune a tájékoztatást ezen belül pótolja, az elállási határidő a pótlás közlésétől számított 14 nap.

24.8. Üzlethelyiségben kötött szerződés. Ha a Szerződés a Yabune üzlethelyiségében, nem közvetlenül egy üzlethelyiségen kívüli személyes megkeresést követően jön létre, a Fogyasztót a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti elállási jog nem illeti meg; a jogszabályon alapuló egyéb jogai (szavatosság, jótállás, a 22.10. pont szerinti felmondás) ettől nem változnak.

Mellékletek

1. melléklet – Tájékoztatás a Fogyasztónak és nyilatkozatminták

A) Tájékoztató az elállási és felmondási jogról

Megjegyzés: a jogszabályi mintaszöveg magázó formában szól; a Yabune a mintát tartalmában változtatlanul, az ÁSZF többi részével egységesen tegező formában veszi át.

Elállási és felmondási jog. Jogosult vagy arra, hogy 14 napon belül indoklás nélkül elállj ettől a szerződéstől, illetve felmondd azt. Az elállási határidő szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződésnél a szerződés megkötésének napjától, Eszköz szállítását is magában foglaló szerződésnél attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen te vagy az általad megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az Eszközt (több Eszköz esetén az utolsót) átveszi.

Ha elállási vagy felmondási jogoddal élni kívánsz, elállási vagy felmondási szándékozatot tartalmazó egyértelmű nyilatkozatodat köteles vagy eljuttatni a Yabune Solution Kft. részére (1161 Budapest, Iglói utca 12. 1. em. 1.; support@yabune-home.hu; telefon: +36 30 824 8651). E célból felhasználhatod az alább található nyilatkozatmintát is. Határidőben gyakorlod a jogodat, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldöd a nyilatkozatodat.

Az elállás és felmondás joghatásai. Ha elállsz ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozatod kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az általad teljesített valamennyi ellenszolgáltatást. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal megegyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten hozzájárulsz; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag téged semmilyen többletköltség nem terhel. Az Eszköz visszaszolgáltatásáig, vagy amíg nem igazoltad, hogy azt visszaküldted, a visszatérítést visszatartjuk.

Köteles vagy számunkra az Eszközt indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatod közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldöd az Eszközt. Az Eszköz visszaküldésének közvetlen költségét te viseled. Ha a szerződés üzlethelyiségen kívül jött létre, és az Eszközt a szerződéskötéskor a lakásodra szállítottuk, a jellegénél fogva postán vissza nem küldhető Eszközt saját költségünkön magunk szállítjuk vissza. Kizárólag akkor vagy felelősségre vonható az Eszközben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az az Eszköz jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

Ha kérted, hogy a szolgáltatás teljesítése a felmondási határidőn belül kezdődjön meg, felmondásod esetén köteles vagy megfizetni a felmondás közléséig arányosan teljesített szolgáltatásért járó összeget. Hasonlóképpen visszatérítjük az általad nyújtott ellenszolgáltatás azon részét, amely meghaladja az általunk nyújtott szolgáltatás ellenértékét.

B) Elállási / felmondási nyilatkozatminta

(Csak az elállási/felmondási szándék esetén töltsd ki és juttasd vissza.)

Címzett: Yabune Solution Kft., 1161 Budapest, Iglói utca 12. 1. em. 1., support@yabune-home.hu

Alulírott(ak) kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék(ek) adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

- A szerződés (Ajánlat) azonosítója:
- Szerződéskötés időpontja / átvétel időpontja:
- A fogyasztó(k) neve:
- A fogyasztó(k) címe:
- A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén):
- Kelt:

C) Kérés a szolgáltatás megkezdésére az elállási határidőn belül

Kérem, hogy a Yabune Solution Kft. a(z) [szerződés/Ajánlat azonosítója] szerinti szolgáltatás teljesítését a 14 napos felmondási határidő lejárta előtt kezdje meg. Tudomásul veszem, hogy

- ha a teljesítés megkezdése után felmondok, a felmondásig teljesített szolgáltatás arányos díját meg kell fizetnem;
- ha a Yabune a szolgáltatást a határidőn belül teljes egészében teljesíti, a felmondási jogomat elveszítem.

Név, dátum, aláírás (vagy e-mailben: a nyilatkozat szövegének megküldése a megrendelő e-mail-címéről)

2. melléklet – Szolgáltatási csomagok

Szolgáltatás	Alap	Haladó	Prémium
A Rendszer biztonságos távoli elérése az Ügyfél számára	✓	✓	✓
Állapotfelügyelet (Központi egység, mentések, Eszközök elérhetősége)	✓	✓	✓
Heti mentés a Yabune saját szerverére, visszaállítás a legutóbbi sikeres mentésből (22.2., 22.6. pont)	✓	✓	✓
Ellenőrzött frissítés (Home Assistant, kiegészítők, a Rendszeren keresztül frissíthető Eszközök firmware-je)	✓	✓	✓
Hibabejelentés fogadása a Rendszerből és e-mailben	✓	✓	✓
Hibaelhárítás távolról	✓ (garantált Reakcióidő nélkül)	✓	✓
Eszközcseré kiszállással (munkadíj és kiszállítás; az Eszköz ára nélkül; 22.2. pont)	–	✓	✓

Szolgáltatás	Alap	Haladó	Prémium
Reakcióidő (a távoli hibafeltárás megkezdése)	–	72 óra (22.4. pont)	24 óra (22.4. pont)

Megjegyzések:

- Karbantartási időablak: vasárnap 0–6 óra (22.8. pont).
- A díjakat és az egyedi fejlesztés óradíját az Ajánlat tartalmazza.
- A Fogyasztó a kivitelezés után az első hónapban a Haladó csomagot díjmentesen kapja; ezután e-mailben választhat csomagot (22.1. pont).

3. melléklet – Távoli hozzáférési és adatkezelési szabályok

Ez a melléklet minden olyan Ügyfélre vonatkozik, akivel a Yabune adatfeldolgozási szerződést nem kötött. Adatfeldolgozási szerződés esetén annak rendelkezései irányadók.

1. Cél. A Yabune a Rendszerhez kizárólag a megrendelt szolgáltatás teljesítéséhez fér hozzá: állapotfelügyelet, mentés, frissítés, hibafeltárás és -elhárítás, az Ügyfél kérésére végzett beállítás.

2. Módja.

- A Központi egység titkosított csatornán (VPN) kapcsolódik a Yabune saját, Magyarországon üzemeltetett szerveréhez.
- Az Ügyfél és a Rendszer felhasználóinak távoli eléréskor (a Rendszer egyedi távoli címe a Yabune domainje alatt van) a kezelőfelület forgalma – benne a kezelőfelületen megjelenő kamerakép és a mobilalkalmazás hely- és állapotadatai – a Yabune saját, Magyarországon üzemeltetett szerverén át jut a Központi egységhez; a titkosított kapcsolat ezen a szerveren végződik. A szerver hozzáférési naplót vezet (IP-cím, időpont, kért cím, böngésző), amelyet a Yabune 90 napig őriz.
- A Yabune munkatársa a Rendszerhez személyre szóló, kétlépcsős azonosítással védett VPN-fiókkal fér hozzá; a Rendszeren belül a Yabune szervizfiókját használja.
- A hozzáférési napló a személyre szóló VPN-belépés automatikus naplójából (ki, mikor – a VPN-szerver naplója; a Rendszer és a Microsoft Azure bejelentkezési naplója) és a hozzáférés alapjául szolgáló hibajegyből vagy ütemezett feladatból (miért) áll; a Yabune 1 évig őrzi.
- A Yabune alapesetben titkosított VPN-kapcsolaton lép be, kivételesen – az Ügyfél kérésére vagy hozzájárulásával – távoli asztali szolgáltatáson vagy az Ügyfél saját gyártói fiókján keresztül; ezt is naplózza.
- A Yabune a naplónak az Ügyfél Rendszerére vonatkozó részét kérésre, legkésőbb 10 Munkanapon belül kiadja.

3. Kamerák, kaputelefon, riasztó.

- A Yabune távolról kameraképet (élőképet) és felvételt nem néz meg és nem kér le. Kameraképet csak a helyszínen, az üzembe helyezéskor és az átadáskor lát, az Ügyfél (Vállalkozásnál az utasításra jogosult személy) vagy képviselője jelenlétében, a beállításhoz szükséges mértékben.
- Kamerahibánál a Yabune távolról csak műszaki adatot vizsgál (elérhetőség, az adatfolyam állapota, beállítások, naplók), a képet nem.
- A Yabune a szervizfiókja kezelőfelületéről a kameraképet mutató elemeket eltávolítja; ha egy felületen mégis megjelenik kamerakép, a Yabune munkatársa nem nézi meg, nem rögzíti és nem másolja.
- Felvételt a Yabune nem kér le és nem ad ki; a felvételekhez az Ügyfél a saját felületén fér hozzá. A kameraképet és a felvételt a Yabune nem menti le, és nem másolja hibajegybe, csevegőalkalmazásba, e-mailbe vagy MI-eszközbe.
- Ha hatóság vagy bíróság jogszabály alapján a Yabune-tól kér felvételt vagy más adatot, a Yabune a megkeresést – ha jogszabály nem tiltja – az Ügyfélhez irányítja, és az Ügyfelet előzetesen értesíti; csak azt adja ki, amire jogszabály kötelezi.

- A Yabune riasztásfogadást nem vállal: riasztási eseményt nem értékel, és nem intézkedik miatta. A riasztó-integrációból a Yabune felügyeleti rendszerébe csak műszaki állapot (elérhető vagy hiba) jut; a riasztási értesítést a Rendszer az Ügyfélnek küldi, és ha az értesítő e-mail a Yabune levelezőrendszerén keresztül megy ki, annak tartalmát a Yabune nem figyeli. A riasztó élesítési állapotát az Ügyfél kérése nélkül nem módosítja.

4. Amit a Yabune nem tesz.

- Nem nézi át az előzményeket, a jelenléti és helyadatokat, a fogyasztási adatokat a feladathoz szükséges mértéken túl.
- A Rendszer adatait saját célra (marketing, profilalkotás) nem használja; azokat nem adja át harmadik félnek, kivéve a melléklet 7. pontja szerinti közreműködőket és a jogszabályi kötelezettséget. Saját célra (szolgáltatásfejlesztés, üzembiztonság) csak a 15.3. pont szerinti összesített, személyhez és ingatlanhoz nem köthető adatot használ.
- Lakott ingatlanban Eszközt megkérdezés nélkül nem kapcsol át (a Központi egység tervezett újraindítása a 22.8. pont szerinti karbantartási időablakban nem ilyen átkapcsolás), és amit az Ügyfél szándékosan kikapcsolt, azt nem kapcsolja vissza.
- Jelszót e-mailben nem kér és nem küld.

5. Mesterséges intelligencia (MI-asszisztens).

- *Hibakeresés a Rendszerben.* A hibafeltáráshoz a Yabune MI-asszisztent használhat, kivéve, ha az Ügyfél ezt az Átadás-átvételnél vagy később – e-mailben, bármikor – kizárta (19.7. pont). Az MI-asszisztens a Rendszerben csak lekérdező (olvasási) műveletet végez, a Yabune munkatársának felügyelete mellett; a vizsgálatot a Yabune naplózza. Kameraképet, felvételt és helyadatot az MI-asszisztensnek nem ad át. A javítást mindig a Yabune munkatársa végzi. A Yabune a Rendszer auditjához, a mentésből való visszaállításhoz és az átadási dokumentáció előkészítéséhez is használ MI-asszisztent, mindig munkatárs felügyeletével. E feladatoknál – az előző mondatoktól eltérően – az MI-asszisztens a munkatárs által jóváhagyott lépésekben a Rendszert módosíthatja is, és a teljes mentéssel dolgozhat, amely az előzmény-adatbázist (benne a helyadatokat) és a Rendszer hozzáférési kulcsait is tartalmazza; kameraképet és felvételt ekkor sem kap. Az MI-asszisztens használata e feladatoknál is az MI-alapú hibakeresés része, ezért ha az Ügyfél azt kizárja, a kizárás erre is kiterjed.
- *Hozzáférési adatok.* Az előző bekezdés szerinti feladatokhoz az MI-asszisztens a Yabune Service jelszótárából (11.4. pont) lekérheti a Rendszer hozzáférési adatait, ideértve a kamera, a felvevőegység és a kaputelefon hozzáférési adatait is. A lekéréshez az MI-asszisztens csak erre szolgáló, korlátozott, lejáratú idővel rendelkező jogosultságot használhat, és meg kell jelölnie a feladatot (a hibajegyet vagy a munkát), amelyhez a hozzáférési adatra szüksége van. A Yabune minden lekérést naplóz, és a naplót a lekéréstől számított 1 évig őrzi. A hozzáférési adat a feladat eredményébe (jelentésbe, hibajegybe, dokumentációba) nem kerülhet be. A kamera, a felvevőegység és a kaputelefon hozzáférési adataival az MI-asszisztens csak műszaki adatot vizsgálhat, illetve – a Yabune munkatársának jóváhagyásával – beállítást végezhet; kameraképet és felvételt ekkor sem kérhet le, és nem is kaphat (3. pont). Ha az Ügyfél az MI-asszisztens használatát kizárta, az MI-asszisztens hozzáférési adatot sem kaphat.
- *Beérkező Hibabejelentések és levelek.* Ezeket a Yabune a hibajegykezelés részeként, az előző bekezdés szerinti választástól függetlenül is feldolgozhatja MI-támogatással. Ez a feldolgozás a bejelentésben szereplő, a Rendszerből származó adatra (22.12. pont) nézve az Ügyfél megbízásából végzett adatfeldolgozás (adatfeldolgozási szerződés esetén annak M2 modulja szerint), a bejelentés nyilvántartási adataira nézve a Yabune saját adatkezelése, amelyről az adatkezelési tájékoztató szól. Szolgáltató: Anthropic Ireland, Limited, üzleti szerződés alapján; az Ügyfél adatain modellt nem tanít.

6. Az Ügyfél rendelkezései. Az Ügyfél

- a Távoli hozzáférést bármikor felfüggesztheti (22.5. pont); ha véglegesen megszünteti, a 22.10. pont g) alpontját kell alkalmazni;
- kérheti a hozzáférési napló kiadását, a mentések törlését vagy átadását;

- kérheti, hogy a munkatársi (nem automatikus) távoli belépésekről a Yabune egyenként előzetesen értesítse; ez a sürgős biztonsági beavatkozásra nem vonatkozik (22.8. pont).

7. Közreműködők. A Távoli hozzáféréshez szükséges infrastruktúrát részben a Yabune saját szerverei, részben az adatkezelési tájékoztatóban felsorolt szolgáltatók (például a mentés felhőtárhelye) adják. Alvállalkozó csak akkor fér hozzá a Rendszerhez, ha a feladat ezt igényli, és ugyanezek a szabályok kötik.

8. Az Ügyfél feladatai.

- A Rendszer háztartáson kívüli felhasználóit és a kamerák által érintett személyeket (vendég, háztartási alkalmazott, bérlő) tájékoztatja; háztartási alkalmazottat előre, írásban.
- Gondoskodik arról, hogy a kamerák ne lássanak közterületre, a szomszéd ingatlanára, és ne figyeljenek olyan helyet, ahol ez mások emberi méltóságát sértené. Ha ez mégis elkerülhetetlen, az Ügyfél adatkezelőként felel (a háztartási kivétel ilyenkor nem alkalmazható, és a 12. pont is irányadó). A Yabune a tervezéskor erre figyelmeztet, a végső döntés az Ügyfélé.

9. Adatvédelmi incidens. Ha a Yabune a Rendszer adatait – a mentéseket, az üzemállapot-adatokat és a hibakereséshez tárolt adatot is – érintő adatvédelmi incidenst (GDPR 4. cikk 12. pont) észlel vagy okoz, erről az Ügyfelet indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb 72 órán belül tájékoztatja, és segít a következmények elhárításában. A határidő attól az időponttól számít, amikor a Yabune munkatársa észszerű bizonyossággal megállapította az incidens bekövetkezését.

10. Megszűnés. A Service-szerződés megszűnésekor a Yabune a 22.12. pont szerint jár el.

11. Állapotfelügyelet. A Yabune a Rendszer üzemállapot-adatait (az Eszközök elérhetősége, hőmérséklet, fogyasztás, szobaszintű állapot) a saját, Magyarországon üzemeltetett szerverén és a Microsoft Azure európai adattárában tárolja, és 2 évig őrzi meg, a Service-szerződés megszűnése esetén pedig a megszűnéstől számított 30 napon belül törli őket.

12. Ha az Ügyfél adatkezelő. Ha a Rendszer adatainak kezelésére a GDPR az Ügyfélre is vonatkozik (például mert a Rendszer munkavállaló, vendég vagy más harmadik személy adatait kezeli, vagy a kamera közterületre lát), és adatfeldolgozási szerződés még nincs, a Yabune ezen felül

- a) az adatokat – harmadik országba továbbításukat is ideértve – csak az Ügyfél utasítása szerint kezeli, és jelzi, ha egy utasítás szerinte jogszabályba ütközik;
- b) a 7. pont szerinti közreműködők igénybevételeire az Ügyfél általános engedélyt ad; a Yabune a tervezett változásról legalább 30 nappal előre e-mailben értesíti az Ügyfelet, aki kifogás esetén a Service-szerződést a változás hatálybalépéséig költségmentesen felmondhatja; a közreműködőket ugyanilyen adatvédelmi kötelezettségek terhelik;
- c) segíti az Ügyfelet az érintetti kérelmek teljesítésében és a GDPR 32–36. cikke szerinti kötelezettségeiben;
- d) átadja az e melléklet teljesítésének igazolásához szükséges információkat, és lehetővé teszi az ellenőrzést;
- e) a Rendszer adatainak biztonságát a GDPR 32. cikke szerinti, a kockázattal arányos műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja (ezek lényegét a 2. pont írja le), és gondoskodik arról, hogy a Rendszer adataihoz hozzáférő munkatársait és alvállalkozóit titoktartási kötelezettség terhelje (12.2. pont).

4. melléklet – Kiemelt kikötések és külön díjak (Ptk. 6:78. § (2), 6:79. §)

A Yabune az alábbi rendelkezéseket az Ajánlatban külön, kiemelten felsorolja; az Ügyfél ezeket a 4.7. pont szerint külön, kifejezetten fogadja el:

#	Rendelkezés	ÁSZF-pont
1	A Rendszer és a Yabune Service korlátai: nem vagyonvédelmi távfelügyelet, riasztásfogadás, tűzjelző, segélyhívó, hitelesített mérőrendszer vagy 24 órás ügyelet; megtakarítást nem biztosít, vagyonbiztosítást nem helyettesít; az állapotfelügyelet nem valós idejű, a távoli elérés folyamatos rendelkezésre állása nem vállalt	8.4., 22.2., 22.3., 22.12.

#	Rendelkezés	ÁSZF-pont
2	Felelősség kizárása a Felelősségi határon kívüli okokért (a Yabune szerződésszegése esetén nem alkalmazható) és a saját összetevők más által végzett módosításáért	8.5., 11.1., 21.5.
3	A mentés körén kívüli adatok helyreállításának kizárása	8.6.
4	Vállalkozás esetén a kártérítés felső határa, a közvetett kár kizárása, a kárigény-bejelentési határidő és a rövidített elévülés, valamint a késedelmi kötbér kizárólagossága és felső határa	8.7., 8.9., 19.3.
5	Kibővített vis maior (Vállalkozással szemben a gyártói szolgáltatás megszüntetése is)	9.1.
6	Tulajdonjog-fenntartás	6.6.
7	A munka felfüggesztése fizetési késedelem esetén; a szolgáltatás szüneteltetése díjtartozás miatt	6.5., 22.11.
8	Az éves indexálás és a díjmódosítás rendje	6.7., 14. pont
9	Az „A” üzemeltetési modellben a Rendszergazdai jogosultság a Yabune-nál marad	11.2.
10	A Távoli hozzáférés mint a szolgáltatás feltétele; a felfüggesztés következménye	22.5., 22.10.
11	Szóban vagy csevegőalkalmazásban adott kérés nem minősül Pótmunka-megrendelésnek; a Többletmunka elszámolása és jóváhagyásának elmaradása	19.5.
12	Birtokba vétel mint teljesítés	19.7.
13	Díjazott munka csomag nélkül, eseti Ajánlat alapján; garantált Reakcióidő hiánya	22.9.
14	A Yabune 90 napos felmondási joga a Service-szerződésre; Vállalkozás csak a fordulónapra mondhat fel; az egyszeri beüzemelési díj nem jár vissza	22.10.
15	Az e-mailes nyilatkozat közlésének időpontja (Vállalkozással szemben a kézbesítési hiba kockázata)	13.2.
16	Vállalkozás esetén az illetékes bíróság	16.7.
17	Fogyasztónál a főszolgáltatáson felüli díjak (Díjazott munka), csak ha a díjtételt az Ajánlat tartalmazza: meghíúsult kiszállás és késői lemondás; az Ügyfél saját módosításából eredő hibaelhárítás; nem jótállási helyszíni kiszállás, valamint a kereten vagy a szolgáltatási területen kívüli kiszállás; a Központi egység cseréje az Alap csomagban; a Rendszeren keresztül nem frissíthető Eszköz frissítése; felhasználói kérdés, betanítás, beállítás módosítása; további koncepció-egyeztetés; átállás gyártói szolgáltatás megszűnésekor; adatok törlése vagy átadása az ingatlan átruházásakor; az átvett Rendszer korábbi hibái; átállítás vagy fenntartás kilépéskor	5.6., 5.7., 10.2., 18.3., 18.6., 21.4., 21.7., 22.2., 22.3., 22.7., 22.12., 22.13.
18	Vállalkozás esetén a Vállalkozás saját általános szerződési feltételei csak kifejezett elfogadással alkalmazandók	3.3.
19	Árfelülvizsgálat az Ügyfél érdekkörébe tartozó okból bekövetkező késedelemnél	6.8.
20	A teljesítési határidő kezdete (az előfeltételek teljesülése) és meghosszabbodása beszállítói késedelem miatt	19.2.
21	Alapmentés: Reakcióidő- és helyreállítási vállalás nélkül; a visszaállítás Díjazott munka	22.9.
22	A Reakcióidő-jóváírás igénylésének rendje és kizárt esetei; Vállalkozás esetén kizárólagos jogkövetkezmény; az éves zárva tartás hatása a Reakcióidőre	22.4.
23	Életciklus vége: mentesülés a gyártó által már nem támogatott összetevő frissítése és hibaelhárítása alól	22.14.
24	Átvett Rendszer: az átvételkor meglévő hibák és a korábbi kivitelező munkája nem része a szolgáltatásnak	22.13.
25	Vállalkozás esetén az Ügyfél belső követelményei csak a Yabune elfogadásával kötelezők; az Ügyfél mentesítő kötelezettsége az adatkezelői döntéseiért	23.4., 23.5.
26	Adatfeldolgozási szerződés (Vállalkozás): a külön adatvédelmi összefoglaló és a bírság megtérítésének korlátja; az Adatkezelő mentesítő kötelezettsége és az igényrendezési együttműködés elmaradásának következménye; az ellenőrzés költsége; a díj a szervizfiók letiltása alatt	adatfeldolgozási szerződés K.5. (4), K.14. (4), K.16. (3)–(5)

