

## Όροι Παρεχόμενων Υπηρεσιών

1. Οι παρόντες όροι αφορούν τη σχέση της Εταιρείας TECNOHELLAS Ο.Ε., η οποία στο εξής χάριν συντομίας θα αναφέρεται ως η Εταιρεία και Υπεύθυνος Επεξεργασίας, με έδρα την Αθήνα επί της οδού Ανθυπολοχαγού Ρεγκούκου 3, Τ.Κ. 11145 με Α.Φ.Μ. 800505041 Δ.Ο.Υ. Γαλασίου και του Πελάτη/Συνδρομητή και της Εγκαταστάτριας Εταιρείας **BML Security**.
2. Η Εταιρεία δηλώνει ότι διαθέτει στην αναγραφόμενη έδρα της Κέντρο Λήψεως Σημάτων Συναγερμού. Το Κ.Λ.Σ.Σ. λειτουργεί σε 24ωρη βάση, είναι εξοπλισμένο με ειδικά μηχανήματα και συστήματα πληροφορικής που έχουν τη δυνατότητα να δέχονται σήματα συναγερμού, και είναι στελεχωμένο με ειδικευμένο προσωπικό που στο εξής, θα καλούνται Χειριστές. Οι Χειριστές το μόνο σκοπό που έχουν, είναι να αξιολογούν και να διαβιβάζουν τα λαμβανόμενα σήματα από τα συστήματα ασφαλείας, προς τους συνδρομητές και στους υπευθύνους.
3. Η Εταιρεία δέχεται σήματα μόνο από συστήματα ασφαλείας που είναι συνδεδεμένα στον σταθμό της με την μεσολάβηση της εγκαταστάτριας Εταιρείας **BML Security**, καλούμενη στο εξής Εγκαταστάτης.
4. Τα σήματα που αναφέρονται στο παρόν συμφωνητικό, στέλνονται από το σύστημα ασφαλείας που έχει εγκατασταθεί στο δηλωθέν χώρο, στον κεντρικό σταθμό της Εταιρείας, μέσω του δικτύου σταθερής, κινητής τηλεφωνίας ή μέσω Internet. Σε περίπτωση αλλαγής στο σύστημα επικοινωνίας, όπως αλλαγή παρόχου, αλλαγή τηλεφωνικών καλωδίων, προσθήκη ή αφαίρεση τηλεφωνικού κέντρου, αδυναμία κινητής τηλεφωνίας και γενικά κάθε αλλαγή που μπορεί να επηρεάσει την επικοινωνία του συστήματος ασφαλείας με το Κ.Λ.Σ.Σ., ο Συνδρομητής οφείλει να μεριμνήσει για την άμεση αποκατάσταση της βλάβης. Ρητώς αναφέρεται ότι η Εταιρεία και ο Εγκαταστάτης, δεν φέρουν καμία ευθύνη, σε ότι προκύψει, μέχρι αποκατάστασης της επικοινωνίας.
5. Η Εταιρεία δεν σχετίζεται με την εγκατάσταση, τον προγραμματισμό και τη συντήρηση, του συστήματος ασφαλείας και κατ' επέκταση δεν φέρει καμία ευθύνη για την σωστή λειτουργία του.
6. Ο Συνδρομητής είναι υποχρεωμένος στον τακτικό έλεγχο του συστήματος ασφαλείας με συχνές δοκιμές και σε κάθε πρόβλημα να ενημερώνει τον υπεύθυνο συντήρησης του συστήματος
7. Σε ενδεχόμενες αλλαγές στο σύστημα ασφαλείας, όπως ενδεικτικά αναφέρονται, αλλαγή χώρου και τρόπου κάλυψης, αλλαγή διεύθυνσης, αλλαγή στα τηλέφωνα επικοινωνίας καθώς και αλλαγές στα εξουσιοδοτημένα πρόσωπα κ.τ.λ., ο Συνδρομητής υποχρεούται να ενημερώσει εγγράφως της Εταιρεία.
8. Η υποχρέωση της Εταιρείας ξεκινά από την στιγμή που θα παραλάβει το συμβόλαιο και θα ληφθεί ένα σήμα. Ο Χειριστής είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει κατά περίπτωση τους υπευθύνους, και τα εξουσιοδοτημένα πρόσωπα που έχει ορίσει ο Συνδρομητής. Εάν πρόκειται για σήμα από παραβίαση, φωτιά, ιατρική βοήθεια, μπουτόν πανικού ή κωδικός ενέδρας, ενημερώνονται ανάλογα με το σήμα, κατά περίπτωση ο Συνδρομητής και οι αρμόδιες Αρχές.
9. Σχετικά με λήψης σήματος που αφορά λειτουργικό πρόβλημα, όπως διακοπή ρεύματος ή πτώση μπαταρίας, αλλά και σε περίπτωση μη λήψη σήματος ελέγχου, Test θα ενημερώνεται ο Συνδρομητής ή κάποιος από τους υπευθύνους. Για τη λύση του προβλήματος ο Συνδρομητής έχει την υποχρέωση να καλέσει τον Εγκαταστάτη συντηρητή και η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη μέχρι την λύση του Προβλήματος. Η Εταιρεία θεωρεί ότι το πρόβλημα έχει αποκατασταθεί, μόνο όταν ληφθεί σήμα που δηλώνει την αποκατάσταση της βλάβης.

- 10.** Σε περίπτωση πολλαπλών σημάτων από διάφορα συστήματα, είναι στην κρίση του Χειριστή και σύμφωνα με την σοβαρότητα του σήματος να δώσει προτεραιότητα στην ενημέρωση. Η σειρά με την οποία θα ειδοποιούνται τα εξουσιοδοτημένα πρόσωπα δεν είναι δεσμευτική για την Εταιρία και η υποχρέωση της Εταιρίας θα είναι πλήρως εκτελεσθείσα αν κάποιος από τους υπευθύνους απαντήσει στην κλήση και ενημερωθεί.
- 11.** Όλα τα σήματα που λαμβάνονται θα αποδεικνύονται αποκλειστικά και μόνο από τα ηλεκτρονικά αρχεία της Εταιρίας, που καταχωρούνται με ημερομηνία και ώρα λήψεως. Διατηρούνται για χρονικό διάστημα μέχρι και 120 ημέρες από την λήψη τους και είναι διαθέσιμα προς τον Συνδρομητή μετά από αίτηση του.
- 12.** Το παρόν συμβόλαιο δεν είναι ούτε και μπορεί να θεωρηθεί σύμβαση ασφάλισης οποιασδήποτε μορφής του ακινήτου ή των υπαρχόντων μέσα σ' αυτό αγαθών, με την έννοια του κώδικα για ιδιωτική ασφάλιση και δεν υπάρχει καμία εγγύηση σε σχέση με τις ζημιές που ενδεχομένως υποστεί ο Συνδρομητής από οποιαδήποτε αιτία και αν προέλθουν αυτές.
- 13.** Το ύψος της αποζημίωσης για τυχόν απώλειες υλικών εντός του προστατευόμενου χώρου που υποστεί ο Συνδρομητής από υπαιτιότητα της Εταιρίας, σύμφωνα με το άρθρο 8, συμφωνείται ότι δεν θα υπερβαίνει το ποσό 5.000,00€, με τον όρο ότι ο Συνδρομητής έχει ενημερώσει εγγράφως την Εταιρία, μέσα σε σαράντα οκτώ (48) ώρες από το συμβάν.
- 14.** Το χρηματικό αντίτιμο που πρέπει να καταβάλει ο Συνδρομητής για τις προσφερόμενες υπηρεσίες που παρέχονται από το Κ.Λ.Σ.Σ. της Εταιρίας, καλείται συνδρομή, η οποία προκαταβάλλεται και σε περίπτωση ακύρωσης τα χρήματα δεν επιστρέφονται.
- 15.** Η Εταιρία διατηρεί το δικαίωμα διακοπής των προσφερόμενων υπηρεσιών, στην περίπτωση που ο Συνδρομητής καθυστερήσει την πληρωμή της συνδρομής πέραν των τριάντα (30) ημερών.
- 16.** Η επικοινωνία του Συνδρομητή με την Εταιρία γίνεται με την χρήση του κωδικού αναγνώρισης που του έχει δοθεί και είναι υπεύθυνος για το απόρρητο της χρήσης του εν λόγω κωδικού και λοιπών στοιχείων.
- 17.** Η διάρκεια του εν λόγω συμφωνητικού είναι ετήσια και ξεκινά από την ημερομηνία που αναγράφεται στο παρόν. Ανανεώνεται δε αυτόματα μετά τη λήξη του, κάθε φορά που με το αντίστοιχο παραστατικό, τιμολόγιο ή απόδειξη αποδεικνύεται ότι εξοφλήθη η ανανέωση της συνδρομής, και αφορά το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα που αναγράφεται στο παραστατικό.
- 18.** Στην περίπτωση που ο Συνδρομητής επιθυμεί την διακοπή των παροχών από την Εταιρία, ανεξαρτήτως λόγου και αιτίας, είναι υποχρεωμένος να καλέσει τον υπεύθυνο συντήρησης του συστήματος ασφαλείας του, και να τον αποσυνδέσει από τον κεντρικό σταθμό της Εταιρίας. Ο Πελάτης συνδρομητής γνωρίζει και αποδέχεται ότι μέχρι την αποσύνδεση του συναγερμού του, από τον σταθμό της Εταιρίας, είναι υποχρεωμένος στην καταβολή της αντίστοιχης συνδρομής. Για τυχόν προβλήματα και χρεώσεις λογαριασμών για επικοινωνία, η Εταιρία δεν φέρει καμία ευθύνη.
- 19.** Η Εταιρία δεν φέρει καμία ευθύνη αν για λόγους ανωτέρας βίας, έκτακτης ανάγκης από φυσικές καταστροφές, ακραία καιρικά φαινόμενα, όπως ενδεικτικά δολιοφθορά, σεισμός, πλημμύρα, φωτιά, κεραυνός, εμπρηστική ή τρομοκρατική επίθεση, έκρηξη, πόλεμος, δεν μπορεί να παρέχει τις υπηρεσίες της, ή αν οι Δημόσιες Αρχές άρουν τις εγκρίσεις ή απαγορεύσουν τη λειτουργία του Κ.Λ.Σ.Σ. για οποιονδήποτε λόγο και αιτία.
- 20.** Σε περίπτωση που έχετε υπηρεσίες οπτικής επιβεβαίωσης συναγερμού, ανατρέξτε στους ειδικότερους όρους παροχής της συγκεκριμένης υπηρεσίας, όπως βρίσκονται κάθε φορά αναρτημένοι στην ιστοσελίδα μας ([www.tecnohellas.gr](http://www.tecnohellas.gr)).
- 21.** Για κάθε διαφορά αρμόδια είναι τα Δικαστήρια Αθηνών.

## Προστασία Προσωπικών δεδομένων

### Δεδομένα επικοινωνίας.

Η επικοινωνία μας μέσω του τηλεφωνικού μας κέντρου καταγράφεται για λόγους ασφάλειας εξ ορισμού λόγω του αντικειμένου δραστηριότητας της εταιρείας μας (παροχή υπηρεσιών ασφάλειας) και για τη διασφάλιση της ποιότητας στη μεταξύ μας επικοινωνία και την εκτέλεση της μεταξύ μας συνεργασίας, ενώ το περιεχόμενο των μηνυμάτων σας (email, sms, φax, επιστολές) όταν επικοινωνείτε μαζί μας αρχειοθετείται από την εταιρεία μας για την εξυπηρέτηση της μεταξύ μας συνεργασίας. Κατά τυχόν επίσκεψή σας στα γραφεία μας ενδέχεται επίσης να εμποπτευθεί ή καταγραφεί η εικόνα σας από κάμερες ασφαλείας.

### Σκοπός Επεξεργασίας.

Η επεξεργασία των δεδομένων σας όπισθεν έχει ως αποκλειστικό σκοπό τη δημιουργία ενός ουσιαστικού και αποτελεσματικού διαύλου επικοινωνίας μεταξύ μας, προκειμένου να εκπληρώσουμε τη μεταξύ μας σύμβαση παροχής υπηρεσιών ασφαλείας μέσω του 24ωρου Κέντρου Λήψης και Διαβίβασης Σημάτων Συναγερμού και για να λαμβάνετε ορθή και κατάλληλη ενημέρωση που θα ανταποκρίνεται στη μεταξύ μας συνεργασία σε όλη της διάρκειά της, όπως προβλέπεται αναλυτικά και στη Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Εταιρείας μας που έχει αναρτηθεί στην Ιστοσελίδα μας ([www.tecnohellas.gr](http://www.tecnohellas.gr)), η οποία είναι μέρος των όρων παροχής των υπηρεσιών μας προς εσάς και έχετε λάβει γνώση. Τα ανωτέρω δεδομένα σας μπορεί να χρησιμοποιηθούν για την έγγραφη, ηλεκτρονική ή τηλεφωνική ενημέρωσή σας από την εταιρεία μας, ενώ η ηλεκτρονική ή η ταχυδρομική σας διεύθυνση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αποστολή σχετικού ενημερωτικού υλικού.

### Αποδέκτες των δεδομένων.

Αποδέκτες των δεδομένων σας είναι αποκλειστικά τα μέλη, οι εργαζόμενοι και οι εξωτερικοί συνεργάτες της Εταιρείας μας (για παράδειγμα το λογιστήριό μας, ο εγκαταστάτης σας σε περιπτώσεις ανάγκης/σφάλματος του συστήματός σας, τυχόν πάροχοι υπηρεσιών cloud computing και άλλων IT υπηρεσιών κλπ), οι οποίοι δεσμεύονται από τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στη νομοθεσία σχετικά με τη συλλογή και επεξεργασία των ανωτέρω δεδομένων σύμφωνα με τις διατάξεις του ΓΚΠΔ της Ε.Ε. (GDPR) και από ρήτρες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας και τη δική μας πολιτική απορρήτου και μας δηλώνουν τη συμμόρφωσή τους. Επίσης, μπορεί να διαβιβάσουμε τα δεδομένα σας, όπου και όταν αυτό απαιτείται και κατά περίπτωση, στις αστυνομικές και λοιπές αρχές (ΕΛΑΣ, ΕΚΑΒ, ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΗ κλπ), για τη συμμόρφωσή μας με την ισχύουσα νομοθεσία ή για την προστασία των δικών σας, αλλά και των δικών μας, δικαιωμάτων και ιδίως σε περίπτωση κακόβουλης ενέργειας σε βάρος σας ή σε βάρος μας.

### Διασφάλιση της προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Η Εταιρία μας, ως υπεύθυνη για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων ή εκτελούσα την επεξεργασία διασφαλίζει τη συμμόρφωσή της με το εφαρμοστέο Ελληνικό και Ευρωπαϊκό δίκαιο προστασίας προσωπικών δεδομένων και δηλώνει ότι έχει κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των δεδομένων και την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας.

### Τα Δικαιώματά σας.

Έχετε το δικαίωμα ανά πάσα στιγμή να ζητήσετε ενημέρωση σχετικά με τα δεδομένα που διατηρούμε και σας αφορούν, να εναντιωθείτε, όπως και να ζητήσετε επικαιροποίηση, διαγραφή, φορητότητα ή περιορισμό επεξεργασίας, λαμβάνοντας υπόψη ότι τυχόν διαγραφή των στοιχείων σας μπορεί να οδηγήσει σε αδυναμία παροχής υπηρεσιών. Επιπλέον, δικαιούστε να κάνετε καταγγελία στην ΑΠΔΠΧ και να κάνετε ανάκληση της παρούσας συγκατάθεσης επικοινωνώντας είτε στο 210 24 12 365 ή στο [info@tecnohellas.gr](mailto:info@tecnohellas.gr) με το αίτημά σας και θα σας απαντήσουμε εντός 30 ημερών.

στ) **Χρόνος και Τρόπος Διατήρησης.** Τα παραπάνω στοιχεία που μας δίνετε στα πλαίσια της συνεργασίας μας διατηρούνται στην εταιρία μας σε ηλεκτρονικό και φυσικό αρχείο για όσο χρόνο είναι απαραίτητος για να εκτελέσουμε τις συμβατικές μας υποχρεώσεις απέναντί σας, να εκπληρώσουμε προσηκόντως κάθε μεταξύ μας συνεργασία, να διασφαλίσουμε την ομαλή εξέλιξή της, όπως και για όσο χρόνο είναι απαραίτητος για τη συμμόρφωσή μας με άλλες νόμιμες υποχρεώσεις (πχ φορολογικές κλπ.).