



GÉPJÁRMŰVÉDELMI SZOLGÁLTATÁSI ÉS RENDSZERBELEPÉSI SZERZŐDÉS

Azonosító

Érkezett:

Iktatószám:

BA 07-36

ISO 9001

1.Kiadás 5.Módosítás

9 oldal

A Multi Alarm Zrt. a brit BS5979 szabvány szerint tanúsított II. kategóriába sorolt távfelügyeletet üzemeltet. (A II. kategória magasabb szintű, mint az I. kategória.)

A **MULTI ALARM Zrt.** (Székhely: 1106 Budapest, Fátyolka u. 8., Központi ügyintézés helye: 7630 Pécs, Basamalom út 33. Adószám: 1 136 5073-2-42, Bejegyezte: Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság: Cg: 01-10-044 636) vállalja, hogy **MEGRENDELŐ** tulajdonában / üzemeltetésében lévő **gépjármű MA-GPS védelmi rendszerének** jelzéseit **Európa területéről, folyamatosan, napi 24 órában** fogadja, regisztrálja és a beérkező jelzésekre az e szerződés szerinti intézkedéseket teszi.

A **szerződés** – a szükséges mellékletekkel kiegészítve – a **beérkezését követő munkanap 24.** órájától lép hatályba, amennyiben azok adattartalma hiánytalan, és a technikai feltételek megvalósulnak, (gépjárműbe szerelt, működőképés MA-GPS védelmi rendszer)

Amennyiben Megrendelő a távfelügyeleti szolgáltatás megkezdését, a szolgáltatási **szerződés beérkezése előtt kéri**, a Multi Alarm Zrt. -nek jogában áll a szolgáltatási díjat a szolgáltatás megkezdésének napjától kiszámlázni. Ez esetben a szóbeli megállapodást jelen szolgáltatási szerződésben foglalják írásba a felek.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszköz beszerelésének feltétele a jelen szolgáltatási szerződés aláírása.

A Multi Alarm Zrt. felelősségvállalásának feltétele a díjak határidőre történő fizetése.

A díj kiszámlázása a számlázási időszak első hónapjában történik!

A Multi Alarm Zrt. a szolgáltatási díjakat az Általános Szerződési Feltételek 16. pontjában foglaltak szerint módosíthatja.

Az éves díj egy összegben, előre történő kifizetése esetén, függetlenül a fizetési módtól, 10% díjkezdvezmény jár. Éves fizetésnél tört időszak esetén a 10% engedmény arányos része jár, az utolsó negyedévet kivéve. (Fordulónap december 31.) A fizetési kötelezettség elmulasztása esetén Megrendelő adatait a Multi Alarm Zrt.-nek jogában áll nyilvánosságra hozni.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. A **MULTI ALARM Zrt.** távfelügyelete a beérkező jelzésekre az intézkedéseket Megrendelő által kitöltött Adatlap adatai alapján, a Távfelügyeleti Intézkedési Rend szerint teszi meg.

2. **Megrendelő** tudomásul veszi, hogy a távfelügyeleti szolgáltatás csak akkor működőképés, ha a távjelzést biztosító útvonalak is működőképesek. A **Multi Alarm Zrt.** e szerződés keretében **nem vállal felelősséget** a távközlési szolgáltatás hibájából (pl. a GSM/GPRS kapcsolat hibája) történő jelzésemaradásából, a gépjárművédelmi rendszer működésképtelenségéből, földrajzi, légköri körülmények miatti hibás működéséből, valamint a távfelügyeleti központba be nem érkező jelzésekből adódó károkért.

3. **Megrendelő** vállalja, hogy a szerződés részét képező **Adatlapot** felelősen tölti ki, az általa megjelölt értesítendőkkal a szolgáltatást ismerteti, **adatai változásáról a Multi Alarm Zrt.-t haladéktalanul írásban értesíti.** **Megrendelő** tudomásul veszi, hogy a **Multi Alarm Zrt.** nem vállal felelősséget az **Adatlap** helytelen kitöltéséből, az **Adatlapon** megjelöltek elérhetetlenségéből, az **értesített személy(ek), vagy szervezet(ek)** értesítést követő magatartásából, a **rendőrségi, vagy más hatósági intézkedés** elmaradásából adódó károkért.

4. **Multi Alarm Zrt.** vállalja, hogy **Megrendelő** adatait titkosan kezeli. Megrendelő hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Multi Alarm Zrt. a szolgáltatási szerződés keretében, a káresemény felderítése, kármegelőzés, kárenyhítés ill. kárrendezés céljából, Megrendelő által az Adatlapon megadott adatokat, illetve a távfelügyeleten regisztrált információkat a rendvédelmi szerveknek, az érintett biztosító társaságnak, az értesítendő személyeknek kizárólag a káreseménnyel kapcsolatban és a szükséges mértékben kiadja.

5. **Multi Alarm Zrt.** vállalja, hogy a távfelügyeleti szolgáltatása hibás teljesítéséből adódó, a gépjárműben keletkezett igazolt kárt megtéríti (kivéve vis maior, olyan előre nem látható emberi erő által elháríthatatlan tény, körülmény, természeti csapás, amely a Multi Alarm Zrt.-n kívülálló okokból következik be) a következők szerint:

- amennyiben **Megrendelő** lopáskárra is kiterjedő **CASCO** biztosítással rendelkezik, a biztosító által meg nem térített, igazolt, és az eseményt követő 3 munkanapon belül bejelentett kárt 2.000.000 Ft határig,
- ha **Megrendelő** nem rendelkezik lopáskárra is kiterjedő **CASCO** biztosítással, a kártérítés felső határa 50.000 Ft.

Multi Alarm Zrt. a távfelügyeleti szolgáltatása hibás teljesítéséből adódó, biztosító által nem térített és igazolt egyéb kárt (pl. szállítmány romlása, megsemmisülése) abban az esetben téríti meg, amennyiben Megrendelő a valós értékre szóló vagyonbiztosítással rendelkezik. Ez esetben a kártérítés felső határa 200.000 Ft.

A Multi Alarm Zrt. felelősségvállalása egyebekben nem terjed ki a rakományra, valamint a gépjárműben tárolt dologra, elmaradt haszonra.

A Multi Alarm Zrt. felelősségvállalása korlátozásának ellentételezéseként felek a szolgáltatás díját 5%-kal csökkentett mértékben állapították meg. Felek a Multi Alarm Zrt. felelősségvállalását a szolgáltatási díjjal arányos mértékűnek tekintik.

A Multi Alarm Zrt. tájékoztatja Megrendelőt, hogy a tevékenysége végzéséhez szükséges felelősségbiztosítással rendelkezik, amely azonban nem helyettesíti a Megrendelő által kötött saját biztosítást.

A Multi Alarm Zrt. tájékoztatja a Megrendelőt, hogy az elektronikus vagyonvédelem és a hozzá kapcsolódó távfelügyelet **nem zárja ki káresemény bekövetkezését, de csökkenti a kockázatot és az esetleges kár mértékét.**

6. **Megrendelő** tudomásul veszi, hogy

- a Távfelügyelettel folytatott telefonbeszélgetései rögzítésre kerülnek, a hangfelvételt a **Multi Alarm Zrt.** a jogszabályban foglalt ideig megőrzi,
- a 2005. évi CXXXIII. tv. alapján a rendőri szerv képviselője a **Multi Alarm Zrt.** ellenőrzése kapcsán a szerződésekről vezetett nyilvántartásba betekinthez, azonban a szerződés tartalmába nem.
- a Multi Alarm Zrt. gépjármű távfelügyeleti szolgáltatásával élve nem sértheti mások érdekeit, személyiségi jogait. (Pl. jogszerűen bérbe adott gépjármű esetén.)

7. Amennyiben a fizetési határidő lejártáig a távfelügyeleti szolgáltatás díja nem kerül kiegyenlítésre, a **Multi Alarm Zrt.** a távfelügyeleti szolgáltatást 30 napig folytatja, ezt követően a díj beérkezéséig, de maximum 3 hónapig a szolgáltatást szüneteltetheti. A szüneteltetés ideje alatt a szerződés nem szűnik meg, de a Multi Alarm Zrt. a Megrendelő hozzáféréseit az adatbázishoz felfüggeszti, a szolgáltatás elmaradásából adódó károkért felelősséget nem vállal.

8. A Multi Alarm Zrt. Megrendelő tartozását kintlevőségkezelő cégnek adja át.

9. A szüneteltetésről, felmondásról, díjhátralékról a Multi Alarm Zrt. **Megrendelőt** tértivevényes levélben értesíti. Szabályszerű értesítésnek tekintendő, amennyiben címéről az tértivevényes küldemény "nem kereste", "ismeretlen", "elköltözött", "nem veszi át" jelzéssel érkezik vissza. **Megrendelő** tudomásul veszi, hogy amennyiben írásbeli értesítés ellenére kötelezettségeit nem teljesíti, Megrendelő késedelmére vonatkozó feltételek állnak be.

10. Felmondást, szüneteltetést, a szolgáltatás újraindítása iránti kérelmet, a Multi Alarm Zrt. csak írásban, üzleti előfizető esetében cégszerű aláírással, magánszemély előfizető esetében a szerződő, vagy meghatalmazottja (a meghatalmazás csatolandó) aláírásával fogad el.

11. Bármely okból történő szüneteltetés esetén Megrendelő a Multi Alarm Zrt. a mindenkor díjszabásának megfelelő szüneteltetési díjat fizeti. Bármely okból történő szüneteltetés esetén a szolgáltatás újraindítását legkésőbb az írásos megrendelés beérkezését követő munkanap 24. órájától vállaljuk.

12. A felmondási idő 30 nap, amelytől a felek a **Multi Alarm Zrt.** szerződésszegése esetén eltekinthetnek.

13. Amennyiben az ügyeleti tevékenység a Multi Alarm Zrt. hibájából szünetel, köteles Megrendelőt haladéktalanul, igazolható módon értesíteni. Az értesítést követően a gépjármű védelméért a Multi Alarm Zrt. semmiféle felelősséget nem vállal. Amennyiben a szünetelés meghaladja a 24 órát, Megrendelő a 24 órát meghaladó napokra díjvisszatérítésre tarthat igényt.

14. A szerződő felek vitás kérdésekben megegyezésre törekednek. Peres eljárás esetén a felek az általános hatáskörű és illetékességű bírósághoz fordulnak.

15. Jelen szerződés keretében nem szabályozott kérdésekben a Ptk., illetve annak vállalkozási szerződésre irányadó részei, valamint a 2005. évi CXXXIII. tv. vonatkozó rendelkezései az irányadók.

16. A szerződő felek megállapodnak abban, hogy az alap- és kiegészítő szolgáltatások díját minden évben, az előző évi infláció (KSH) maximum 2/3 részével emelik.

17. A Multi Alarm Zrt. vállalja, hogy amennyiben hűségidőt köt ki, a Hűségidő alatt a szolgáltatási díjat nem emeli. **Megrendelő** vállalja, hogy a Multi Alarm Zrt. -vel megkötött Gépjárművédelmi Szolgáltatási,- és Rendszerbelépési Szerződését, a szolgáltatásnyújtás megkezdésének napjától számított Hűségidőn belül nem szünteti meg.

A szerződés a hűségidő alatt **Megrendelő** részéről csak a **Multi Alarm Zrt.** szerződésszegése esetén mondható fel; a hűségidő lejártá után a szerződés határozatlan időre szól. Amennyiben Megrendelő a szolgáltatási szerződést a hűségidőn belül a Multi Alarm Zrt.-nek fel nem róható okból felmondja, úgy köteles a Multi Alarm Zrt.-nek a kedvezményként kapott összeget a szerződés megszűnésének napján megfizetni, vagy, ha az Megrendelő számára kedvezőbb, a hűségidőből hátralévő idő szolgáltatási díjat a szerződés megszüntetésének napján egy összegben megfizetni. Megrendelő, vagy a Multi Alarm Zrt. által kezdeményezett szüneteltetés esetén a hűségidőszak a szüneteltetés időtartamával automatikusan meghosszabbodik.

Amennyiben a Megrendelő a szolgáltatási szerződést a hűségidőn túl mondja fel, úgy a szerződésfelmondás a jelen szerződés 12. pontjában rögzítettek szerint, a kedvezmény megtérítése nélkül történik.

Megrendelő kötelezettséget vállal arra, hogy a Hűségrszerződés időtartama alatt a díjakat határidőben megfizeti. Amennyiben Megrendelő a szolgáltatási szerződésben foglaltak szerinti ügyeleti díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a Multi Alarm Zrt. jogosult a szerződést felmondani és a felmondáskor a kedvezményt Megrendelőnek kiszámlázni.

A hűségidő lejártá utáni időszakra, a hűségrszerződés időtartama alatt bekövetkezett díjemelést a Multi Alarm Zrt. jogosult érvényesíteni.

18. Megrendelő jelen Szerződés Megrendelő adatait tartalmazó adatlapjának aláírásával **büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkozik**, hogy amennyiben nem ő a gépjármű tulajdonosa, jelen szerződést **a gépjármű tulajdonosának hozzájárulásával köti meg**. Tudomásul veszi, hogy a nyilatkozat valótlan tartalma esetén az ezzel járó jogkövetkezményeket, okozott károkat viselnie szükséges. Tudomásul veszi azt is, hogy a **tulajdonos ezirányú írásos megkeresésére** a Multi Alarm Zrt. a szerződést azonnali hatállyal **szüneteltetheti, illetve megszüntetheti**.

A szüneteltetés időtartamára a Multi Alarm Zrt. szüneteltetési díjat számláz.

Jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem bíró gazdálkodó szervezet és egyéb jogalanyisággal rendelkező szervezet képviselője, a jelen okirat aláírásával büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkozik, hogy az okirat aláírása tekintetében a szükséges felhatalmazással rendelkezik, mint törvényes- (szervezeti) avagy meghatalmazotti (származékos) képviselő.

19. Amennyiben a **Megrendelő, és a Számlafizető személye nem azonos**, a szolgáltatási szerződést mindkét félnek alá kell írni. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a díj nemfizetése esetén a felelősség őt terheli. Amennyiben a Megrendelő és a Számlafizető személye nem azonos, a Számlafizető nemfizetése esetén a Számlafizető és a Megrendelő felelőssége a Multi Alarm Zrt. felé egyetemleges.

20. A választott szolgáltatási terület szerint - **Európa 1. csomag** (teljes Európa), vagy **Európa 2. csomag** (23 ország) -, a szolgáltatás minősége országonként eltérő lehet. Az országok aktuális térképrészletességéről tájékozódhat a www.multialarm.hu oldalon.

KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

A gépjárművédelmi szolgáltatási és rendszerbelépési szerződés keretében a lopás-, rablásfigyelés és menetlevél alapszolgáltatásokon túl kiegészítő szolgáltatások is igényelhetők.

A kiegészítő szolgáltatások lehetnek különösen:

- egyedi opciós eszközök jelzéseinek figyelése (pl. raktérnyitás, raktérhőmérséklet-, üzemanyagszint jelzés)
- időintervallum figyelése (pl. raktérnyitás 20:00 és 06:00 óra között)
- elvárás figyelés (pl. Megrendelő értesítése, ha adott jármű 07:00 óráig nem indult el)
- támadásjelzés (lásd Távfelügyeleti Intézkedési Rend 2.a és 2.b. pont)

A felsoroltakon túl a Multi Alarm Zrt. a Megrendelő igényeihez igazodó, egyedi fejlesztésű eszközökkel és szoftverekkel támogatja a Megrendelő tevékenységét.

A kiegészítő szolgáltatások részleteiről érdeklődjön a www.multialarm.hu oldalon vagy a Multi Alarm Zrt. ügyfélszolgálatán.

RENDSZERBELÉPÉSI FELTÉTELEK

1. A Multi Alarm Zrt. a szerződés mellékletében szereplő gépjármű(vek) távfelügyeleti rendszerbe történő bekötéséhez tartós használatba adással, egyszeri rendszerbelépési díj ellenében biztosítja az MA-GPS központi egységet.

2. Az MA-GPS központi egység be- és kiszerezését **csak a Multi Alarm Zrt.-vel szerződéses kapcsolatban álló szerviz** végezheti. A szakszervezetek listáját kívánságra Megrendelőnk rendelkezésére bocsájtjuk. A szerviz munkadíja Megrendelőt terheli.

3. Megrendelő tudomásul veszi, hogy az **MA-GPS** központi egység, és tartozékai, továbbá a hozzá tartozó GSM/GPRS előfizetés a **Multi Alarm Zrt. tulajdona**. A Multi Alarm Zrt. rendeltetésszerű használat esetén az **MA-GPS központi egység** – a beépített akkumulátor kivételével – **működését a Szolgáltatási Szerződés teljes időtartamára szavatolja, az MA-IMMO egységre** (amennyiben telepítésre kerül) **egy év időtartamú, a szerződött szakszerviz telephelyén érvényesíthető garanciát vállal**. Elemi kár, rongálás, illetve nem a Multi Alarm Zrt. szerelőműhelye által végrehajtott szerelés esetén a garancia nem érvényes.

Megrendelő köteles az MA-GPS és a jármű vagyonvédelmi rendszereinek bármilyen meghibásodását, sérülését a Multi Alarm Zrt. Ügyfélszolgálatán haladéktalanul bejelenteni, illetve a Multi Alarm Zrt. felszólítására a szerződött szakszerviz, vagy a Multi Alarm Zrt. telephelyét műszaki felülvizsgálat céljából felkeresni. A felülvizsgálat költsége a garancia időtartama alatt a Multi Alarm Zrt.-t terheli. A szervizelés elmaradása, illetve a javítás időtartama miatt bekövetkező kárért a Multi Alarm Zrt. a felelősségét kizárja.

4. A szolgáltatási szerződés megszűnése, vagy a jármű eladási szándéka esetén - amennyiben az új tulajdonos a gépjárművédelmi távfelügyeleti szolgáltatást nem igényli - **Megrendelő köteles az MA-GPS központi egység kiszerezésének lehetőségét a szerződés megszűnését követő 15 napon belül biztosítani.**

Amennyiben az eszköz kiszerezése nem biztosított, vagy az javíthatatlanul sérült, megsemmisült, Megrendelő az eszköz értékét: 30.000.-Ft + ÁFA összeget köteles kifizetni. Az eszköz értéke és a rendszerbelépési díj egymástól független tételek.

5. A jármű - gépjárművédelmi rendszerrel együtt történő - eladása és a szerződés felmondása esetén – amennyiben az új tulajdonos igénybe veszi a Multi Alarm Zrt. gépjárművédelmi szolgáltatását, a Megrendelőt nem terheli az eszköz értékének visszafizetési kötelezettsége. Az új tulajdonos, mint Megrendelő mentesül a szerelési költségektől, de rendszerbelépési díjat fizet.

Ha a Megrendelő új járművére a jelen szerződés felmondását követő 3 hónapon belül új szerződést köt, mentesül a rendszerbelépési díj fizetése alól (az eszköz egyszeri beszerelési díját azonban köteles megtéríteni).

A MULTI ALARM ZRT. ELÉRHETŐSÉGEI

	Budapest	Pécs
Riasztás lemondás:	1/216-0505 (hívható munkanapokon 7.30.-tól 17.00.-ig)	72/513-130 (hívható munkanapokon 7.30.-tól 16.30.-ig)
Élőhangos központi ügyfélszolgálat	1/666-2160	72/513-110
Telefax:	1/666-2180	72/513-113
Távfelügyelet (riasztás lemondására kérjük ne használja!):	1/666-2173	72/213-912
Honlap:	www.multialarm.hu	
E-mail:	budapest@multialarm.hu	pecs@multialarm.hu
A diszpécserközpont kimenő mobil számai: (nem visszahívható számok):	30/344-0130, 30/344-0131, 30/466-0050, 30/466-0051 20/518-1744, 20/518-1788	

ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK NYITVATARTÁSA

Város:	Cím:	HÉTFŐ, KEDD, CSÜTÖRTÖK	SZERDA	PÉNTEK
Budapest	1106 Fátyolka u. 8	07:30 – 17:00	07:30 – 17:00	07:30 – 16:00
Pécs	7630 Basamalom út 33.	07:30 – 16:00	07:30 – 18:00	07:30 – 15:00
Balatonfüred	8230 Petőfi Sándor u. 37.	08:00 – 16:00	08:00 – 16:00	08:00 – 16:00

TERÜLETI KÉPVISELETEK

Város:	Személyes ügyfélfogadás (H-P, 08:00-tól 16:00-ig)	Telefonszám és fax: (H-P 08:00 –tól 16:00-ig hívható)	E-mail cím
Debrecen	4026 Debrecen, Pesti u. 63.	06 52/249-176	debrecen@multialarm.hu
Győr	9023 Győr, Tihanyi Árpád u. 10/A	06 96/421-285	gyor@multialarm.hu
Kecskemet	-	06 30/686-1479	kecskemet@multialarm.hu
Miskolc	-	06 30/559-0078	miskolc@multialarm.hu
Szolnok	-	06 30/664-2795	szolnok@multialarm.hu

I. Általános tudnivalók:

1. Az **MA-GPS gépjárművédelmi rendszer** egy műholdas helymeghatározó rendszeren alapuló, gépjárműbe épített eszköz, amely GSM/GPRS átviteli csatornán küldi a jelzéseit a Multi Alarm Zrt. távfelügyeletére.

2. A távfelügyeleti szolgáltatást a Multi Alarm Zrt. **Európa területén** tartózkodó gépjármű esetén nyújtja. Magyarország határain kívül Roaming szolgáltatást szükséges igényelni, amely kétféle díjcsomagban választható: Európa 1. csomag (teljes Európa), Európa 2. csomag (23 ország). Amennyiben Megrendelő gépjárműve a szerződésben megjelölt szolgáltatási területet elhagyja, az MA-GPS rendszer nem továbbít adatot a gépjárműről, azonban az adatokat gyűjti, és amikor a gépjármű visszatér a választott szolgáltatási területre, elküldi azokat a távfelügyeletre.

3. Az MA-GPS gépjárművédelmi rendszer kapcsolatát a távfelügyelettel 4 óránként, csak menetlevél szolgáltatás esetében 24 óránként ellenőrzi.

4. **Intézkedései** során a távfelügyelet az Adatlapon megjelölt értesítendő(ke)t hívja telefonon, a megadott sorrendben. **Az ügyeletes az elsőként elért értesítendőt** - a jelszava szintjének megfelelően - **tájékoztatja a távfelügyeleten vett jelzésről. A rendőrség értesítését a Multi Alarm Zrt. távfelügyelete csak Magyarországon vállalja.** (Id. Intézkedésköteles riasztásjelzések.)

5. **Jelszó:** A biztonság növelése érdekében az ügyeletes jelszavak segítségével azonosítja az ügyfeleket. A rendszer használata szempontjából három szintet különböztetünk meg:

	1. szint: (pl. tulajdonos)	2. szint: (pl. cégvezető)	3. szint: (pl. alkalmazott)
Ügyeleti intézkedés lemondása	igen	igen	igen
Információ kérése	igen	igen	nem
Adatmódosítás (minden esetben írásos megerősítés szükséges)	igen	nem	nem

Ellenjelszó: A biztonság növelése érdekében az ügyfél ezen jelszó segítségével azonosíthatja, hogy valóban a távfelügyeletünkről keresik. Az ellenjelszót - amennyiben annak használatát igényli - mindig a Megrendelő adja meg.

Kényszerített jelszó: Az ügyfél ennek használatával adja az ügyeletes tudtára, hogy kényszerhelyzetben van, pl. az elrabolt járműben tartózkodik.

Jogosult: minden olyan személy, aki valamilyen szintű jelszót ismer. A jogosultak és az értesítendők köre nem esik szükségszerűen egybe. Minden jelszóval rendelkező személy jogosult, függetlenül attól, hogy szerepel-e az értesítendők listáján.

A **Jogosultnak** jelszava használatával **lehetősége van a távfelügyeletről információt kérni, illetve a távfelügyeleti szolgáltatás bizonyos elemeiről rendelkezni:**

- **Kérheti** a gépjárművédelmi rendszer távfelügyeletből történő **ideiglenes kiiktatását** (pl. a jármű javítása, karbantartása miatt), illetve a beiktatást. A rendszer kiiktatott állapotában a távfelügyelet a gépjármű védelmi rendszertől vett jelzésekre nem intézkedik.

- **Rendelkezhet** a gépjárművédelmi rendszer **bizonyos típusú jelzéseire történő intézkedések mellőzéséről.** Pl.: "Délután hatig a GSM/GPRS kapcsolati hibára nem kérek értesítést, mert mélygarázsban áll az autó, ahol nincs térerő." "A jármű akkumulálására nem kérek intézkedést, mert töltőre tettem az akkumulátort."

A Jogosultak jelszó ismeretéhez kapcsolódó lehetőségei **alapvetően befolyásolhatják a távfelügyelt jármű biztonságát.**

Kérjük ezért Megrendelőinket, hogy a **jelszavak használata során** a fentieket figyelembe véve **nagy körültekintéssel járjanak el.** Ügyeljének arra, hogy illetéktelen ne kapjon jelszót, ne hallja meg a Jogosultak jelszavát a távfelügyelettel folytatott telefonbeszélgetés során stb.

Felhívjuk a figyelmet a többszintű jelszó használatának fontosságára. Személyi változások esetén minden esetben javasoljuk a jelszavak megváltoztatását.

6. **Adatmódosítás:** A Multi Alarm Zrt. csak írásbeli nyilatkozat alapján végez a szolgáltatási szerződést - ideértve az adatlapot is - érintő adatmódosítást, tehát a szóbeli változás bejelentését - amelyre (csak 1. szintű jelszóval rendelkező ügyfélnek van lehetősége) meg kell erősíteni írásban is: faxon, levélben, vagy személyesen.

Megrendelő vállalja, hogy amennyiben a jármű szokásos használatában bármilyen változás történik, illetve a megváltozott állapot megszűnik - jelszava bementése mellett - tájékoztatja a távfelügyeletet. Ilyen esetek pl. a gépjármű traileren történő szállítása (ezt az ügyelet lopásként észleli), a jármű áramtalanításával járó javítása, tartós használaton kívül helyezés.

7. Információszoigáltatás: A Multi Alarm Zrt. a felügyelt gépjárművel kapcsolatban csak a megfelelő szintű jelszóval történt azonosítás után ad ki információt.

A Jogosultak (jelszavuk megadását követően) telefonon információt kérhetnek a jármű utolsó érvényes pozíciójáról.

8. Intézkedés lemondása:Jelszó ismeretében a távfelügyelet intézkedése - a támadásjelzés (ld. alább) kivételével - lemondható.

9. Szerviz üzemmód: Megrendelő vállalja, hogy a távfelügyeletnek bejelenti, ha a járművet szervizbe viszik, vagy bármilyen az akkumulátor lekötésével járó munkát végeznek rajta, illetve huzamosabb időre olyan helyre kerül (zárt tér), ahonnan a GPS műholdak nem láthatók.

10. Téves jelzés, indokolatlan rendőri intézkedés:

A távfelügyeleten vett jelzést tévesnek, az arra történő rendőrségi intézkedést indokolatlannak kell tekinteni, ha a jelzés oka **nem** valós vészhelyzet (pl. pánik), bűncselekmény, vagy annak előkészülete (lopás stb.), a jelzést a riasztórendszer műszaki hibája, hibás kezelése, vagy nem rendeltetésszerű használata okozta, ill. a jelzést rossz-, vagy megtévesztő szándékkal küldték.

Amennyiben a téves jelzés alapján indokolatlan rendőrségi intézkedés történik, annak költségei Megrendelőt terhelik. A rendőrségnek a Multi Alarm Zrt.-vel szemben a 2005. évi CXIII. törvény 14/A. § alapján fennálló követelését a Multi Alarm Zrt. a Megrendelő felé továbbszámlázhatja.

II. Intézkedésköteles riasztásjelzések:

1. Lopás- (a gépjármű jogosulatlan használata), rablás

Amennyiben a gépjármű **nem szabályszerű használat** (kulccsal, kártyával, az indításgátló szabályos működése mellett történő indítás) során mozog, vagy - közelítő kártyás rablásgátlóval felszerelt jármű esetén - **az RF azonosító** indításkor, vagy menet közben az MA-GPS rendszer **nem érzékeli**, az indítókulcs a helyén van, de a közelítő kártya (RF azonosító) az álló, vagy akár mozgó járműtől néhány méternél messzebb került, a rendszer vészhelyzet riasztást küld a távfelügyeletre. Az ügyeletes ekkor - a GPS rendszer adatai alapján - **telefonon azonnal tájékoztatja** az első elérhető értesítendőt és **megadja a gépjármű földrajzi helyzetét**. Amennyiben az értesítendő, vagy tulajdonos szándékától független a jármű mozgása, kérheti az ügyeletes től a rendőrség értesítését. **Lopást a Multi Alarm Zrt. kizárólag a Megrendelő által történt megerősítés után jelent be a rendőrségnek!**

Előfordulhat, hogy a távfelügyelet intézkedése során olyan értesítendőt hív telefonon, aki - akár a járműben, vagy azon kívül - éppen **támadás áldozata**. Ebben az esetben az ügyeletes jelszó kérésére, a megtámadott értesítendő **a kényszerített jelszót** mondja. A kényszerített jelszót az intézkedő ügyeletes a telefonbeszélgetés során elfogadja és nyugtázza, de minden más - esetleg kényszer hatására adott - információt figyelmen kívül hagy, és értesíti a rendőrséget, valamint a következő elérhető értesítendőt, aki nem a kényszerített jelszóval azonosítja magát.

A közelítő kártyás **rablásgátlóval nem rendelkező** (csak MA-GPS központi egységgel szerelt) jármű esetén, a kulccsal, vagy a jármű elektronikájának manipulálásával történő lopást a rendszer nem érzékeli. Ilyen esetben, a Megrendelő által észlelt és a távfelügyeletnek bejelentett lopáskor, az ügyeletes a jelszóval azonosított bejelentőt tájékoztatja a jármű pillanatnyi tartózkodási helyéről és a bejelentő kérésére értesít egy másik értesítendőt, vagy a rendőrséget.

2.a. Általános támadás (pánik) jelzés

Az intézkedési rend megegyezik a rablás esetén alkalmazottal. Ha a járműben tartózkodók megnyomják a rejtett pánik gombot (opcionális eszköz), az ügyeletes az Adatlap szerinti sorrendben telefonon **hívja az első elérhető értesítendőt**. Amennyiben az értesítendő **kényszerített jelszóval** azonosítja magát, az ügyeletes valósnak tekinti a riasztást és értesíti a rendőrséget. Ha az értesített személy normál (1., 2., vagy 3. szintű) jelszót használ, az intézkedést lemondhatja, vagy megadhatja a járműben utazó, jelszókat ismerő személy nevét, telefonszámát.

Ezután az ügyeletes a járműben utazót hívja és a jelszóhasználat függvényében, az előzőekben leírtak szerint intézkedik. A járműben utazó elérhetetlensége esetén az ügyeletes nem értesíti a rendőrséget.

2.b. Kiemelt támadás (pánik) jelzés

Fokozottan veszélyeztetett ügyfeleknek (pl. taxisok) ajánlott!

Ha a járműben tartózkodó személy megnyomja a rejtett pánik gombot (opcionális eszköz), az ügyeletes azonnal értesíti a rendőrséget. **Támadásjelzés esetén a távfelügyelet intézkedése semmilyen jelszóval nem mondható le**, mert az ügyeletes nem tudhatja, hogy a lemondás nem kényszer hatására történik. Az ügyeletes nem hívja az értesítendő(ke)t, mivel ezzel a támadás kockázatát növelné.

A közelítő kártyás rablásgátlóval felszerelt jármű esetén, a **Lopás-, rablás- és támadásjelzést követően**, az MA-GPS eszköz automatikusan, Megrendelő által bejelentett lopás esetén pedig az ügyeletes kezdeményezésére **nyomkövető üzemmódra** vált, és a szokásosnál sűrűbben - **20 másodpercenként - elküldi az aktuális pozícióját** a távfelügyeletre, így **folyamatosan nyomon követhető a jármű**. Az aktuális pozíciót, az első értesítést követően az ügyfélnek, vagy a rendőrségnek kell kérnie a távfelügyeletről. Megrendelő vállalja, hogy a járműkeresés befejeztéről, eredményéről értesíti a Multi Alarm Zrt. távfelügyeletét.

3. GPS kapcsolati hiba

Amennyiben az MA-GPS több mint egy óráig nem látja a GPS műholdakat, a távfelügyeleti központ automatikusan **SMS-t küld** a hibáról, majd a hiba megszűnéséről az adatlapon megadott telefonszámra. Amennyiben Megrendelő a rendszeresen parkolásra használt, fedett, - tehát GPS kapcsolati hibát eredményező - helyek (pl. az otthoni, vagy munkahelyi garázs) esetében nem kér SMS értesítést, a távfelügyelettől „**sötét pont**” beállítását **kell kérni**.

Sötét pont beállításának módja:

- Sötét pontot az autó aktuális tartózkodási helyére lehet beállítani, közvetlenül azelőtt, hogy a jármű a sötét pontba érne. (Pl. a garázs bejárata előtt kell állnia az autónak.) A Megrendelőnek biztosítania kell ezen feltételeket, majd
- Fel kell hívnia távfelügyeletet és kérni a „sötét pont” beállítását.
- A Sötét pontot a pontos cím megadásával szerződéskötéskor az Adatlapon is fel lehet tüntetni.

Ha a gyújtás levételének pillanatában GPS kapcsolati hiba áll fenn, az ügyeleti eseménylista automatikus „sötét pont” eseményt naplóz, és az egy óra múlva esedékes SMS-t nem küldi. Csak menetlevél szolgáltatás esetében a távfelügyelet nem küld SMS-t a GPS kapcsolati hibáról és ennek megszűnéséről, de a menetlevélen az információk megjelennek.

4. GSM/GPRS kapcsolati hiba

A GSM/GPRS kapcsolat hibája esetén a gépjármű GPS védelmi rendszere hatástalan. A kommunikáció **4 órát meghaladó**, csak menetlevél szolgáltatás esetében **24 órát meghaladó kimaradása után** riasztásjelzés generálódik a Távfelügyeleten.

Ekkor a **távfelügyelet telefonon tájékoztatja** az értesítendőt a hibáról, aki - ha szükséges - gondoskodhat a jármű más módon történő védelméről. A hiba megszűnéséről a távfelügyelet **SMS-ben küld** értesítést. Megrendelő - az Adatlapon történő jelöléssel - kérheti, hogy a 3. pontban (GPS kapcsolati hiba) kivételnek jelölt helyen tartózkodó jármű esetén a GSM/GPRS kapcsolati hibára sem intézkedjen a távfelügyelet. (Pl. mélygarázsok esetén a GPS kapcsolati hiba mellett a GSM/GPRS kapcsolat is gyakran bizonytalan, térrerő problémák miatt.)

5. Időintervallum figyelése

Megrendelőnek lehetősége van napi bontásban megadni azt az időintervallumot, amelyben a jármű használata - még az egyébként arra jogosultaknak is - tilos. Amennyiben a tiltott időintervallumban a távfelügyelet a jármű mozgását észleli, erről telefonon értesíti a sorrendben először elérhető, vagy kifejezetten erre a célra megjelölt személyt.

6. Elvárás figyelés

Amennyiben a Megrendelő által megadott **időpontig** az elvárt esemény bekövetkezik, a távfelügyelet nem intézkedik. Ha a megadott időpontig nem történik meg az esemény, a távfelügyelet értesíti a sorrendben először elérhető, vagy kifejezetten erre a célra megjelölt személyt.

7. Az MA-GPS meghibásodása

Az MA-GPS eszköz saját állapotáról is képes hibajelzés küldésére (pl. a beépített akkumulátor lemerülése), illetve a távfelügyeleti szoftver is jelez bizonyos hibákat. Ilyen esetben az ügyeletes felveszi a kapcsolatot az elsőként elérhető értesítendővel és tájékoztatja a hibáról. Rövid időn belül a Multi Alarm Zrt. műszaki szakemberei kivizsgálják a hiba okát és szükség esetén hibajavítást kérnek.

8. A gépjármű akkumulátora lemerült

Az akkumulációs ról a távfelügyelet **SMS-t küld** az adatlapon megjelölt telefonszámra. A jármű akkumulátorának lemerülése után a gépjárművédelmi rendszer a saját akkumulátoráról üzemel tovább, tehát ilyenkor **a védelem már csak korlátozott ideig hatásos. Kérjük mielőbb töltsse fel a jármű akkumulátorát!**

III. Menetlevél szolgáltatás

A menetlevél szolgáltatás előfizetése esetén a Megrendelő internet kapcsolattal, saját felhasználói felületen érheti el a szolgáltatáshoz tartozó információkat. Az interneten keresztül elérhető információk titkosítottak, illetéktelenek számára hozzáférhetetlenek.

A felhasználói felület eléréséhez szükséges adatokat a Megrendelő adja meg. A Jogosultsági Adatlapon Megrendelő az érintett jármű(vek) adatait, valamint egy felhasználó nevét adhatja meg. Minden felhasználóhoz önálló adatlapot kell kitölteni. A Multi Alarm Zrt. menetlevél szolgáltatás előfizetése esetén, szolgáltatási szerződésenként egy felhasználó részére 1 db hozzáférést díjmentesen ad. Megrendelő az érdekeltségi körébe tartozó járművek menetlevél adataihoz tartozó jogosultságokat összevonhatja (egy adatlapon megjelölhet több rendszámot és belső azonosítót), de bármely rendszámhoz csak egy díjmentes hozzáférés rendelhető.

A menetlevél szolgáltatás keretében a felhasználói felületen keresztül paramétereizhetően (állásidő, gyújtáskapcsoló állapota stb.) lekérdezhetőek a menetlevél adatai, legalább 45 napra visszamenően.

A Multi Alarm Zrt. fenntartja a jogot arra, hogy a menetlevél szolgáltatás fejlesztése során **a szoftvert és a szolgáltatás műszaki paramétereit bejelentés nélkül megváltoztathassa**, a már értékesített eszközök kompatibilitásának megtartása mellett.

Vevőszám:		Ügyelet kezdete:	
Új szerződés / Megújító szerződés:		Szkennelve:	
MultiVirben rögzítve (dátum/név):		Megszűnt:	
Support ellenőrizte (olvasható aláírás/ dátum):			