



**A MULTI ALARM ZRT. FELVONÓ VÉSZJELZŐ TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSÁNAK
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI
BA 07-03 4.3. Érvényes: 2020.07.30.**

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az Ügyfél mint megbízó és a Multi Alarm Zrt. mint megbízott között felvonó vészjelző rendszerének távfelügyeletére létrejött Szerződésből fakadó jogokat és kötelezettségeket általános jelleggel szabályozza. A Szolgáltató által az Ügyfélnek nyújtott konkrét szolgáltatást és az azzal összefüggő egyedi feltételeket az Egyedi szerződés és annak mellékletei tartalmazzák.

I. Szerződő felek:

Ügyfél: a Szolgáltatóval felvonó vészjelző rendszerének távfelügyeleti szolgáltatására vonatkozó Szerződést kötő természetes személy, jogi személy, jogi személynek nem minősülő jogalany.

Szolgáltató: Multi Alarm Biztonságtechnikai, Fejlesztő, Kereskedelmi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített neve: Multi Alarm Zrt.; székhelye: 1106 Budapest, Fátyolka u. 8.; fióktelepe: 7630 Pécs, Basamalom út 33.; adószáma: 11365073-2-42; cégjegyzékszám: 01-10-044636).

II. A szerződés tárgya

2.1. A jelen szerződés (a továbbiakban: Szolgáltatási Szerződés) megkötésével az Ügyfél megbízza a Szolgáltatót, hogy az Egyedi szerződésen megjelölt felvonó vészjelző rendszerének Távfelügyeletét ellássa a Szerződés keretei között. Szolgáltató a megbízást díj ellenében elfogadja. Távfelügyelet alatt felek a felvonóban felszerelt, és az Ügyfél által üzemeltetett vészjelző rendszerről a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába beérkező jelzések folyamatos (napi 24 órás) fogadását, regisztrálását és az azokra történő, ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatói intézkedések összességét értik (a továbbiakban: Távfelügyelet).

2.2. A Szolgáltatási Szerződés magában foglalja az Ügyfél és a Szolgáltató között létrejött Egyedi szerződést és az ÁSZF-et, továbbá annak mellékleteit: az 1. számú melléklet a Távfelügyeleti intézkedési rend, a 2. számú melléklet a Kivonulási intézkedési rend. Amennyiben az Egyedi szerződés és az ÁSZF között eltérés van, úgy elsősorban az Egyedi szerződésben, másodsorban az ÁSZF-ben foglalt rendelkezések irányadóak. Az ÁSZF függeléke az Adatkezelési tájékoztató. A Szolgáltató az ÁSZF-et közzéteszi ügyfélszolgálatain, illetve a www.multialarm.hu honlapján.

2.3. A Távfelügyelet nem helyettesíti a biztosítást, csak csökkentheti a balesetek bekövetkezésének a kockázatát, illetve az ezzel okozott kár mértékét. A Szolgáltató kizárólag a Szolgáltatási Szerződésben nevesített szolgáltatások biztosítására köteles, a Távfelügyelet nem jelent teljes körű balesetvédelmet.

2.4. Választható szolgáltatások:

- a) **telefonos értesítési szolgáltatás**, amely az 1. számú mellékletében foglalt jelzések esetén, az ott meghatározottak szerint az Egyedi szerződésen megadott személyek telefonon keresztül történő értesítését jelenti; vagy
- b) **kivonuló szolgáltatás** (telefonos értesítési szolgáltatás kivonuló szolgálattal bővítve), amely az 1. számú mellékletben foglalt jelzések esetén, az ott meghatározottak szerint az Egyedi szerződésen megadott személyek telefonon keresztül történő értesítését, illetve a kivonuló szolgálat Egyedi szerződésben meghatározott időn belüli felvonóhoz vonulását és a 2. számú mellékletben foglalt intézkedését jelenti.

2.5. A Szolgáltatási Szerződés alapján, a Szolgáltató feladatai csak a vészjelzések fogadásával és – kivonuló szolgáltatás esetén – a mentéssel kapcsolatos teendőkre terjednek ki, a felvonóval kapcsolatos egyéb üzemeltetési kötelezettségek az Ügyfelet terhelik.

III. A Szolgáltatási Szerződés hatálya

3.1. A Távfelügyelet alapvető feltétele a hiánytalanul kitöltött és az Ügyfél által aláírt Egyedi szerződés megkötése a Szolgáltatóval, valamint a vészjelző rendszer Távfelügyelet nyújtására alkalmas, megfelelő üzemelése, továbbá – kivonulással bővített szolgáltatás esetén – a felvonó megközelítéséhez szükséges **bejutás biztosítása** kódok, kulcsok stb. megléte, illetve a felvonó eszközrendszeréhez való akadálytalan hozzáférés **mindenkori** biztosítása.

3.2. A Szolgáltatási Szerződés a megfelelően kitöltött és az Ügyfél által aláírt Egyedi szerződés Szolgáltató általi aláírásával lép hatályba, feltéve, hogy addig a Távfelügyelet ellátásához a technikai feltételek megvalósultak. A Szolgáltatási Szerződés hatályba lépéséig terjedő időszakra a Szolgáltató a kártérítési felelősségét kizárja.

3.3. Az Ügyfél által a Szolgáltató részére megküldött Egyedi szerződés szerződéskötési ajánlatnak minősül. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szerződéskötési ajánlatot a kézhezvételt követő 15 napon belül indokolás nélkül visszautasítsa, amely esetben a Szolgáltatási Szerződés nem jön létre. A Szolgáltató az ajánlat elfogadása esetén az általa is aláírt Szolgáltatási Szerződés egy példányát az Ügyfél részére megküldi.

A Szolgáltatási Szerződés megkötésének minősül, ha a Szolgáltató az Ügyfél által aláírt Egyedi szerződést elektronikus aláírásával ellátva az Ügyfél által megadott e-mail címre megküldi.

3.4. A Szolgáltatási Szerződés – a felek eltérő megállapodása hiányában – határozatlan időre jön létre.

3.5. A Felek között nem lép hatályba a Szolgáltatási Szerződés, amennyiben a hatálybalépésre kijelölt időpontban az Ügyfélnek a Szolgáltató felé bármely jogcímen lejárt tartozása áll fenn. Ilyen esetben a Szolgáltatási Szerződés az Ügyfél tartozásának maradéktalan megfizetését követő munkanap 24. órájától lép hatályba. Díjtartozás esetén a Szolgáltató a Távfelügyeletet a Szolgáltatási Szerződés hatályba lépéséig terjedő időszakban bármikor szüneteltetheti.

IV. DÍJAK ÉS KÖLTSÉGEK

4.1. Szolgáltatási díj

4.1.1. Az Ügyfél a Szolgáltatónak a távfelügyeleti szolgáltatásokért az Egyedi szerződésben, ennek hiányában a Díjtáblázatban meghatározott összegű díjat (a továbbiakban együtt: Szolgáltatási díj) előre fizeti, kivéve a távfelügyeleti csatlakoztatás (rendszerbelépés) egyszeri díját, amely esetben a Szolgáltatási díj fizetése utólag történik.

A Szolgáltatási díj a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Az Ügyfél vállalja, hogy a Szolgáltatási díjat az Egyedi szerződésben meghatározott időközönként, számla ellenében, az abban megjelölt fizetési határidőn belül megfizeti Szolgáltatónak. Előre fizetés esetén a díj a szolgáltatással érintett időszak első hónapjában esedékes.

4.1.2. A Szolgáltatási díj egy összegben, előre történő kifizetése esetén a Szolgáltató éves fizetés esetén 10%, féléves fizetés esetén 5 % kedvezményt biztosít az Ügyfélnek a Szolgáltatási díjból.

4.1.3. A Szolgáltató az Egyedi szerződésben rögzített szolgáltatási díjat évente, a KSH által közzétett, előző évre vonatkozó fogyasztói-árindex változás (infláció) mértékével emeli.

4.1.4. Felek Díjtáblázat alatt a Szolgáltató honlapján közzétett mindenkor díjakat tartalmazó táblázatot értik. A Szolgáltató a Díjtáblázatban foglalt díjak emelésére jogosult. A Díjtáblázatban foglalt díjak emelése az Ügyféllel kötött Egyedi szerződésben rögzített díjakat és az Ügyfél által a díjemelést megelőzően megrendelt kiegészítő szolgáltatások díjait nem érinti.

4.1.5. A Szolgáltatóval szemben fennálló bármely tartozás esetén az írásbeli fizetési felszólítás közlése az Ügyféllel vagy a számlafizetővel, a követelés elévülését megszakítja.

4.1.6. Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatási díjat határidőben nem fizeti meg, a Szolgáltató késedelmi kamatot számít fel, valamint – az Ügyfél eredménytelen felszólítását követően – a követelés behajtását követeléskezelő társaságnak adja át. Az Ügyfél kötelessége a késedelmi kamat és a behajtással összefüggő költségek megfizetése. **A követeléskezelési díj 5.000,- Ft + Áfa.**

4.1.7. A Szolgáltató számláját elektronikus úton küldi meg, amelynek fogadásához az Ügyfél köteles érvényes e-mail címet megadni. A papír alapú számla előállításáért és postázásáért a Szolgáltató a Díjtáblázatban foglalt díjat számítja fel.

4.2. Díjmentes kivonulás

Kivonuló szolgálat igénybevétele esetén a Szolgáltató nem számít fel díjat a kivonulásért, amennyiben

- a) a téves jelzést a Szolgáltató vagy megbízottja által telepített vészjelző rendszer vagy átjelző eszköz műszaki hibája jótállási idő alatt okozta, vagy
- b) a téves jelzést olyan műszaki hibás vészjelző rendszer okozza, amelynek karbantartására a felek között külön szerződés van érvényben, vagy
- c) a kivonulásra valós vészhelyzet miatt került sor.

Szolgáltató a fenti díjmentes kivonulásokon túl naptári évente 4 téves kivonulást - ideértve a külön kérésre történő kivonulást is - díjmentesen biztosít az Ügyfélnek.

4.3. Térítésköteles intézkedések

4.3.1. Az Ügyfél a Díjtáblázat szerint köteles a Szolgáltatónak megtéríteni

- a díjmentes kivonulást meghaladó, indokolatlan kivonulások díját;
- a szolgáltatás szüneteltetésének díját (10.1. pont).

4.3.2. A távfelügyeleti központba érkező **jelzést tévesnek**, az arra történő Szolgáltatói / rendőrségi / tűzoltósági / egyéb közreműködői kivonulást, **intézkedést indokolatlannak** kell tekinteni, ha a jelzés oka **nem** valós vészhelyzet, illetve a jelzést a vészjelző rendszer műszaki hibája (kivéve a jótállással érintett vészjelző rendszert), hibás kezelése, vagy nem rendeltetésszerű használata okozta, továbbá a jelzést rossz-, vagy megtévesztő szándékkal küldték.

Az Ügyfél a Szolgáltató, vagy közvetlenül a hatóság részére köteles megtéríteni a téves jelzés alapján fogatosított indokolatlan rendőrségi és/vagy tűzoltósági intézkedés költségét. A rendőrségnek, illetve a tűzoltóságnak a Szolgáltatóval szemben e jogcímen támasztott követeléseinek megtérítését a Szolgáltató áthárítja az Ügyfélre. A megtérítési kötelezettség alól kivételt képeznek a 4.2. a) és a 4.2. b) pontban foglalt esetek.

V. A Szolgáltató felelősségvállalása

5.1. A Szolgáltató a tevékenysége végzéséhez szükséges felelősségbiztosítással rendelkezik.

5.2.1. A Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatási Szerződés megszegésével az Ügyfélnek okozott kárt - a vis major kivételével - megtéríti a következők szerint:

- a) **amennyiben az Ügyfél rendelkezik a felvonó üzemeltetésére vonatkozó felelősségbiztosítással, úgy a biztosító által meg nem térített, és az Ügyfél által igazolt kárt, de legfeljebb 1.000.000,- Ft-ot;**
- b) **amennyiben az Ügyfél nem rendelkezik az a) pont szerinti felelősségbiztosítással, az Ügyfél által igazolt kárt, de legfeljebb 50.000,- Ft-ot,**

feltéve, hogy a kárigényt az Ügyfél az eseményről való tudomásszerzését követő 5 munkanapon belül a Szolgáltatónak írásban bejelentette. Amennyiben az Ügyfél a bejelentési kötelezettségét nem teljesíti, és emiatt lényeges körülmények, így pl. a káresemény bekövetkezése, annak ideje és oka, a keletkezett kár mértéke és a Szolgáltató felelősségét befolyásoló körülmények kideríthetetlenekké válnak, a Szolgáltató felelőssége nem áll be. A kárigény elbírálásának feltétele, hogy az Ügyfél megfelelően bizonyítani tudja a kár tényét és összefüggőségét, valamint a biztosítója által nyújtott szolgáltatás és a fedezet terjedelmét. Amennyiben káreseménnyel összefüggésben tűzoltósági intézkedést fogatosítottak, az Ügyfél a kárigényéhez csatolja a tűzoltóság által készített jegyzőkönyvet.

Az Ügyfél a Szolgáltatási Szerződés megkötésével egyben felmenti biztosítóját a biztosítási titoktartás kötelezettsége alól a Szolgáltató irányába.

5.2.2. A Szolgáltató azért a kárért tartozik helyt állni, amely kár kizárólag a Szolgáltató szerződésszegése miatt keletkezett, illetve arra vezethető vissza; így Szolgáltató nem felelős különösen azért a kárért, amely a Szolgáltató szerződésszerű működése esetén is felmerült volna. A Szolgáltató a következményi károkért és az elmaradt vagyoni előnyért a felelősségét kizárja.

5.3. A Szolgáltató kijelenti, hogy az 5.2.1 – 5.2.2. pontokban szereplő rendelkezések olyan lényeges kérdések, amely kérdésekben való érvényes megállapodás hiányában a Szolgáltatási Szerződést nem kívánja megkötni.

5.4. A Szolgáltató nem felel az Értesítendő személyeknél megjelölt elérhetetlenségéből, az értesítettek értesítést követő magatartásából, és a katasztrófavédelem / rendőrségi intézkedés elmaradásából eredő károkért, továbbá a járőr helyszínre érkezéséig keletkezett károkért, amennyiben a kérés az Egyedi szerződésben vállalt időn belül valósul meg, valamint az Ügyfél által biztosítandó, mentéshez szükséges 6.4. pontban rögzített információk hiányából eredő károkért.

VI. Az Ügyfél felelősségvállalása

A Szolgáltatási Szerződés tartama alatt az Ügyfél felelős:

- **a Vészjelző rendszer Távfelügyelet nyújtására alkalmas, rendeltetésszerű, folyamatos üzemeltetéséért;**
- **a Szolgáltatási Szerződés teljesítéséhez szükséges adatok rendelkezésre bocsátásáért és aktualizálásáért;**
- **az általa által igénybe vett közreműködők tevékenységéért.**
- **kivonuló szolgálat igénylése esetén a felvonóhoz történő hozzáférés és a mentéshez szükséges eszközök biztosításáért;**
- **a szolgálatához kapcsolódó díjak és költségek határidőben való megtérítéséért;**
- **a kárenyhítés körében a felvonó üzemeltetésére szóló, valós értékű felelősségbiztosítás megkötéséért és fenntartásáért a Szolgáltatási Szerződés teljes tartama alatt.**

6.1 Az Ügyfél vállalja a Szolgáltatási Szerződés teljesítéséhez szükséges adatok rendelkezésre bocsátását és aktualizálását. Vállalja továbbá, hogy az Egyedi szerződést felelősen tölti ki, az általa megjelölt értesítendővel a szolgáltatást ismerteti, adatai változásáról a Szolgáltatót haladéktalanul írásban értesíti. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem felel az Egyedi szerződés helytelen kitöltéséből, az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából, az adatok pontatlanságából eredő károkért.

6.2. Az Ügyfél vállalja, hogy a vészjelző rendszer hibás működése esetén a mentés biztosítása érdekében közli a felvonót saját felelősségre használókkal a Szolgáltató telefonos elérhetőségét, hogy a bent rekedt utas közvetlenül fel tudja venni a

kapcsolatot a Szolgáltatóval. Jótállással nem érintett vészjelző rendszer hibás működése esetén a Szolgáltató – az Ügyfél értesítését követően – a felvonó üzemeltetéséből vagy annak hiányából eredő károkért felelősséget nem vállal.

6.3. Az Ügyfél **az általa igénybe vett közreműködők (így különösen az általa megjelölt értesítendő) tevékenységéért felelős.** A Szolgáltatási Szerződés megkötésével az Ügyfél kijelenti, hogy az általa megjelölt értesítendő hozzájárult az adataik Szolgáltató részére történő megadásához és Szolgáltató általi kezeléséhez. Amennyiben az értesítendő a Szolgáltatónak úgy nyilatkozik, hogy az adatai megadásához, vagy azok további kezeléséhez nem járul(t) hozzá, **a Szolgáltató – az Ügyfél vagy más értesítendő egyidejű tájékoztatása mellett – az érintett személyt az értesítendő közül törli.** Ez esetben az Ügyfél felelősége, hogy – az Egyedi szerződés módosításával – a Távfelügyelet ellátásához más értesítendő elérhetőségét megadja a Szolgáltatónak. Ennek elmaradásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kárt az Ügyfél viseli.

6.4. Kivonuló szolgáltatás esetén az Ügyfél vállalja, hogy a felvonóból történő vészmentéshez szükséges hozzáférést (pl. kapukulcsot / -kódot) a Szolgáltató részére biztosítja. Hozzáférés hiányában a szolgáltatás nem teljes értékű, amelyért felelősséget a Szolgáltató nem vállal, így a Szolgáltató nem vállalja a felvonó megközelítését akadályozó kerítésen (falon vagy hasonló elválasztó tereptárgyon) keresztüli behatolást, és nem felelős a megközelítés és közvetlen közelről történő átvizsgálás elmaradásából eredő károkért, amennyiben annak oka, hogy az Ügyfél a Felvonóhoz való hozzáférést a Szolgáltatónak nem vagy nem megfelelően biztosította. Az Ügyfél a Felvonóhoz való hozzáférésben bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul írásban értesíti, és gondoskodik a hozzáféréshez szükséges új feltételek biztosításáról, továbbá együttműködik a Szolgáltatóval a felvonó felmérésében. Ennek elmaradásából adódó károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az Ügyfél gondoskodik továbbá a felvonó mentésre szolgáló, gyárilag biztosított eszközeinek hiánytalan meglétéről és azok rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotáról.

Az ügyfél köteles haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót, amennyiben az üzemeltetésében lévő felvonó olyan mértékű átalakításon esik át, aminek következtében a felvonó vészmentési eljárása, vészmentéshez használatos kiépítései, eszközrendszere - akár kis mértékben is – megváltozik a szolgáltatási szerződés megkötésekor fennálló állapothoz képest. Különösen ide értendő a felvonó motorjának, vezérlésének cseréje, teljes felújítása, az üzemi féken kívüli - véletlen/akaratlan elmozdulást gátló - fékrendszer kiépítése. Az Ügyfél a Szolgáltató értesítését követően köteles együttműködni a Szolgáltatóval a felvonó műszaki állapotának felmérésében.

A fentiek hiányában a Szolgáltató mentesül a felvonóban rekedt személyek mentésével kapcsolatos kötelezettségei és felelősségvállalása alól, tevékenysége a telefonos értesítéses szolgáltatásra korlátozódik.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató intézkedése a járór életét vagy testi épségét nem veszélyeztetheti.

6.5. A Szolgáltató a rábízott kulcs(oka)t a Szolgáltatási Szerződés tartama alatt az Ügyfél utasítása szerint, illetve a Szolgáltatási Szerződés megszűnésekor az Ügyfél kérésére 30 napon belül visszaszolgáltatja. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződés megszűnését követő 30 napon belül az Ügyfél a kulcs(ok) visszaszolgáltatását nem kéri, az(oka)t a Szolgáltató szigorú ellenőrzés mellett megsemmisíti. A kulcsörzésért az Ügyfél a Díjtáblázat szerint díjat fizet.

VII. Hűség szerződés

7.1. Felek az Egyedi szerződésben hűségidőt köthetnek ki. Ebben az esetben a felek között a Szolgáltatási Szerződés határozott időre jön létre, és a Szolgáltatási Szerződés – a 7.4. pontban foglalt kivétellel – a szolgáltatásnyújtás megkezdésének napjától számított hűségidőn belül az Ügyfél által nem szüntethető meg. Az Ügyfél vállalja, hogy a hűségidő alatt a Vészjelző rendszert és a felvonót rendeltetésszerűen és a Távfelügyelet nyújtására alkalmas állapotban üzemelteti, és a Szolgáltatási Szerződés fennállása alatt a Szolgáltatási díjat határidőben megfizeti. Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél részére az Egyedi szerződésben meghatározott kedvezményt biztosítja, és a hűségidő alatt az Egyedi szerződésben rögzített díjat nem emeli.

7.2. A hűségidő lejártá után a Szolgáltatási Szerződés – a felek bármelyikének a lejárta előtt tett eltérő tartalmú írásbeli nyilatkozata hiányában – nem szűnik meg, hanem határozatlan időre meghosszabbodik.

7.3. A Távfelügyelet szünetelése esetén, a hűségidő és a Szolgáltatási Szerződés határozott időtartama a szüneteltetés időtartamával automatikusan meghosszabbodik. A hűségidő alatt az Ügyfél kérésére a Szolgáltató a Távfelügyeletet legfeljebb egy alkalommal szünetelteti, amely esetben a szünetelés időtartama a 3 hónapot nem haladhatja meg.

7.4. A Szolgáltatási Szerződést a hűségidő alatt az Ügyfél csak a Szolgáltató súlyos szerződésszegése, továbbá az ÁSZF módosítása esetén a 9.4. pont szerint mondhatja fel.

Az Ügyfél köteles a Szolgáltatónak az Egyedi szerződés szerint kedvezményként kapott díjat, vagy – ha az Ügyfél számára az kedvezőbb – a hűségidőből hátralévő időre az Egyedi szerződésben meghatározott Szolgáltatási díjat a Szolgáltatási Szerződés megszűnésének napján egy összegben megfizetni, ha a Szolgáltatási Szerződést a Szolgáltató azonnali hatállyal felmondja.

7.5. A Szolgáltatási Szerződés felmondása a hűségidő lejártát követően a 11.1. pontban foglaltak szerint, a kedvezmény megtérítése nélkül történik.

7.6. A hűségidő lejártával, a hűségidő alatt bekövetkezett szolgáltatói díjemelést a Szolgáltató a mindenkori Díjtáblázatban szereplő díjak szerint érvényesíti.

VIII. Adatkezelés, adatmódosítás, panaszkezelés

8.1. Az Egyedi szerződés megkötésével az Ügyfél hozzájárul, hogy

- a) a Szolgáltatóval folytatott telefonbeszélgetéseket a Szolgáltató rögzítse és tárolja;
- b) a Szolgáltató az Ügyféllel a Távfelügyelet ellátásához megadott valamennyi elérhetőségen keresztül kapcsolatot tartson;
- c) a Szolgáltató a számlák előállításához és postázáshoz szükséges adatokat az e feladattal megbízott társaságnak átadja;
- d) a Szolgáltatóval szemben bármely jogcímen fennálló tartozás esetén a Szolgáltató az Ügyfél adatait kintlévőségkezelő társaságnak átadja

az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint.

8.2. Az Egyedi szerződésen szereplő adatok – az Ügyfél és a felvonó azonosítására szolgáló alapadatok, a hűségnyilatkozat és a Szolgáltatási díj kivételével – írásban, vagy 1. szintű jelszóval, vagy az ügyfélkapun keresztül elektronikus úton módosíthatók. A módosítás legkésőbb az írásbeli dokumentum Szolgáltatóhoz történő beérkezését követő 2. munkanap 24. órájától lép hatályba.

8.3. A Szolgáltatóhoz érkező panaszok kezelését a Panaszkezelési tájékoztató tartalmazza.

IX. A Szolgáltatási Szerződés módosítása

9.1. Felek a Szolgáltatási Szerződést közös megegyezéssel írásban módosíthatják.

9.2. Az Egyedi szerződés megkötésével az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az ÁSZF-et a Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani. A Szolgáltató az ÁSZF-et csak akkor jogosult az Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítani, ha

- a) megváltoznak a Szolgáltatóra vagy a Távfelügyelet nyújtására vonatkozó jogszabályok;**
- b) a Távfelügyelet biztonságát vagy minőségét növelő intézkedések válnak szükségessé;**
- c) a Távfelügyelet körébe tartozó szolgáltatások változnak, ideértve új szolgáltatás bevezetését, meglévő szolgáltatás differenciálását vagy kivezetését;**
- d) a Távfelügyelet ellátásához szükséges műszaki feltételek megváltoznak, vagy a technikai fejlődés azt indokolja;**
- e) a szolgáltatási körülményekben a Szolgáltatási Szerződés megkötésekor előre nem látható, lényeges változás áll be.**

9.3. Az ÁSZF módosításáról a Szolgáltató az Ügyfelet a módosítás hatályba lépését megelőzően legalább 15 nappal korábban értesíti. Az értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató a módosított ÁSZF-et elérhetővé teszi az ügyfélszolgálatán és a honlapján. A Szolgáltató nem köteles a módosításról az Ügyfelet értesíteni, ha a módosításra új szolgáltatás bevezetése miatt kerül sor, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Szolgáltatási Szerződési feltételeket nem érinti.

9.4. Az ÁSZF módosítása esetén – amennyiben az az Ügyfélre nézve hátrányos rendelkezést tartalmaz – az Ügyfél jogosult további jogkövetkezmények nélkül a Szolgáltatási Szerződést a módosítás hatálybalépését megelőzően a módosítás hatályba lépésnek napjára írásban felmondani.

9.5. Amennyiben a Szolgáltató a Díjtáblázatban foglalt díja(ka)t emeli, úgy az Ügyfél jogosult további jogkövetkezmények nélkül a Szolgáltatási Szerződést a módosítás hatálybalépését megelőzően a módosítás hatályba lépésnek napjára írásban felmondani. A Díjtáblázatban foglalt díj(ak) emelése esetén az Ügyfél a hűségidővel kötött határozott idejű Szolgáltatási Szerződést (VII. fejezet) nem jogosult felmondani.

X. A Távfelügyelet szünetelése

10.1. A Távfelügyelet szünetel:

- a) az Ügyfél írásbeli kérelmére legfeljebb 12 hónapra;
- b) az Ügyfél díjtartozása esetén a 10.4. pont szerint;
- c) a Vészjelző rendszer hibás működése esetén;
- d) amennyiben a téves kivonulások száma a havi négyet eléri, a Szolgáltató döntése alapján a 10.5. pont szerint;
- e) a távközlési szolgáltató szolgáltatás kiesésének időtartama alatt.

10.2. A szünetelés ideje alatt a Szolgáltatási Szerződés nem szűnik meg, de a Szolgáltató a Távfelügyelet körébe tartozó intézkedéseket nem tesz, az intézkedések elmaradásából adódó károkért felelősséget nem vállal, és a Szolgáltatót a Szolgáltatási Szerződésben foglalt kötelezettségei nem terhelik.

10.3. Az Ügyfél kérésére történő szünetelés esetén a Szolgáltató a Távfelügyelet újraindítását legkésőbb az írásos megrendelés beérkezését követő munkanap 24. órájától vállalja. Amennyiben a Távfelügyelet újraindítása a Vészjelző rendszeren beavatkozást igényel, a szolgáltatás újraindítására legkésőbb a beavatkozást követő munkanap 24. órájától kerül sor.

10.4. Amennyiben az Ügyfélnek a Szolgáltató felé bármely jogcímen lejárt tartozása áll fenn, a Szolgáltatónak jogában áll a Távfelügyeletet szüneteltetni. A szüneteltetés megkezdése előtt a Szolgáltató értesíti az Ügyfelet. A tartozás megfizetése – mint ráutaló magatartás – a szolgáltatás megrendelésének minősül, és a Szolgáltató legkésőbb a tartozás jóváírását követő munkanap 24. órájától a Távfelügyeletet – az Ügyfél külön értesítése nélkül – aktiválja. Amennyiben a Távfelügyelet

újraindítása a Vészjelző rendszeren beavatkozást igényel, a szolgáltatás újraindítására legkésőbb a beavatkozást követő munkanap 24. órájától kerül sor.

10.5. Amennyiben jótállással nem érintett vészjelző rendszer hibája miatt a Szolgáltató indokolatlan kivonulása eléri a havi négy alkalmat, a Szolgáltató – a többi ügyfele ellátásának biztonsága érdekében – dönthet úgy, hogy a hiba kijavításáig a szolgáltatást szünetelteti. A szüneteltetés megkezdése előtt a Szolgáltató értesíti az Ügyfelet.

10.6. A Szolgáltató a szüneteltetés időtartama alatt a Díjtáblázat szerinti, csökkentett mértékű díjat számítja fel.

XI. A Szolgáltatási Szerződés megszűnése

A Szolgáltatási Szerződés megszűnik

- a) felmondással, a felmondási idő elteltével;
- b) azonnali hatályú felmondással, a felmondás másik féllel történt közlésének időpontjában;
- c) a felek közös megegyezésével az ott meghatározott időpontban;
- d) határozott idejű Szolgáltatási Szerződés esetén a határozott idő elteltével (kivéve 7.2. pont);
- e) a 9.4 pont szerinti felmondással, az ÁSZF módosítás hatálybalépésének időpontjában;
- f) a 9.5 pont szerinti felmondással, a díjemelés hatálybalépésének időpontjában;
- g) az Ügyfél halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- h) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése, illetve szolgáltatási jogosultságának megszűnése esetén.

11.1. A Szolgáltatási Szerződés felmondása

A határozatlan idejű Szolgáltatási szerződést az Ügyfél a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával indokolás nélkül felmondhatja. Amennyiben az Ügyfél nyilatkozatában a felmondás időpontját nem jelöli meg, úgy a felmondás a közlést követően, annak Szolgáltató általi feldolgozásával hatályosul.

A Szolgáltatási szerződést a Szolgáltató az Ügyfélhez intézett írásbeli nyilatkozatával indokolás nélkül, 30 nap felmondási idő közbeiktatásával felmondhatja. A felmondási idő a felmondás közlését követő napon kezdődik.

11.2. A Szolgáltatási Szerződés azonnali hatályú felmondása

11.2.1. Az Ügyfél a Szolgáltatási Szerződést a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén írásban, (cégszerű) aláírással ellátva azonnali hatállyal felmondhatja, amelyet indokolni köteles.

11.2.2. A Szolgáltató az alábbi esetekben azonnali hatállyal jogosult a Szolgáltatási Szerződés felmondására:

- a) ha az Ügyfél a Vészjelző rendszer és a Távfelügyeleti központ közötti kommunikációt önkényesen megszünteti vagy a Távfelügyeletet egyéb módon ellehetetleníti;
- b) ha az Ügyfélnek a Szolgáltató felé bármely jogcímen 30 napon túli lejárt tartozása áll fenn, és a teljesítésre a Szolgáltató az Ügyfelet írásban előzetesen felszólította, és az Ügyfél a felszólítás ellenére sem teljesített;
- c) a Távfelügyelet nem rendeltetésszerű használata esetén;
- d) ha az Ügyfél a Vészjelző rendszer Távfelügyeleti szolgáltatás nyújtására alkalmas üzemeltetését a Szolgáltató felhívása ellenére nem biztosítja;
- e) **társasház, illetve lakásszövetkezet esetén a közös képviselő, illetve a lakásszövetkezet képviselőjének, egyéb ingatlan esetén az ingatlan tulajdonosának – közös tulajdon esetén bármely tulajdonostársnak – vagy hasznélvezőjének ez irányú megkeresése esetén.**

A Szolgáltató az azonnali hatályú felmondását írásban indokolni köteles.

XII. Egyéb rendelkezések

12.1. A Szolgáltató mobiltelefonos alkalmazásának igénybe vételével az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az ÁSZF-től – a mobiltelefonos alkalmazás feltételeiben foglaltak szerint – eltérjen.

12.2. A Szolgáltató jogosult a Távfelügyelet ellátásához alvállalkozót igénybe venni, akinek tevékenységéért, mint sajátjáért felel. Az alvállalkozó személyéről a Szolgáltató az Ügyfelet kérésére tájékoztatja.

12.3. A postai úton történő közlés szabályszerűségét nem érinti a postai küldemény Ügyfélnek felróható kézbesíthetlensége (így különösen, ha a küldeményt a posta „címezett ismeretlen”, „cím nem azonosítható”, „nem kereste”, „átvételt megtagadta”, „elköltözött” jelzéssel látta el). **A tértivevényes küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címezett az átvételt megtagadta, vagy a küldeményt a posta „címezett ismeretlen”, „cím nem azonosítható”, illetve „elköltözött” jelzéssel látta el. Ha a tértivevényes küldemény kézbesítése azért volt eredménytelen, mert a címezett az iratot nem vette át (a Szolgáltatóhoz „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza), az iratot a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni. A nem tértivevényes küldeményt a postára adástól számított 20. napon költöztetettnek kell tekinteni. A Szolgáltató postai úton történő közlése megfelelő, ha az Ügyfél által megadott postacímre (ennek hiányában lakcíme, illetve székhelyre) történik a küldemény feladása.**

12.4. Amennyiben az ÁSZF írásbeliséget követel meg, úgy a Szolgáltató az Ügyfél, illetve a megfelelő szintű jelszóval rendelkező Jogosult (cégszerű) aláírásával ellátott dokumentumot fogad el érvényes jognyilatkozatnak. **Írásbelinek minősül az Ügyfél, illetve a megfelelő szintű jelszóval rendelkező Jogosult (cégszerű) aláírásával ellátott dokumentum, ha azt képi formátumban elektronikusan küldik a Szolgáltatónak. Írásbelinek minősül továbbá a Szolgáltató által az Ügyfél e-mail címére, illetve telefonszámára küldött (SMS) értesítés, amely esetekben a feladás időpontjában közölni kell tekinteni a küldeményt, függetlenül attól, hogy annak tartalmát a címzett mikor ismerte meg.**

12.5. Az Ügyfél a Szolgáltatási Szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit a Szolgáltató előzetes írásbeli jóváhagyása nélkül harmadik személyre nem ruházhatja át.

12.6. Felek a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül eső előre nem látható körülménynek (vis maior) tekintik, ha a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába a jelzések olyan tömegben érkeznek, amelyet a Szolgáltatási Szerződésben vállaltaknak megfelelően, a rendelkezésre álló személyi- és tárgyi kapacitás mellett nem tud feldolgozni, és ebből adódóan az ÁSZF-ben foglalt intézkedéseket – vagy azok egy részét – nem tudja foganatosítani. Ilyen esetben a Szolgáltató a szerződésszegéssel okozott kárért nem felel.

12.7. A Szolgáltatási Szerződésből eredő jogviták elbírálására - a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja szerint fogyasztónak minősülő Ügyfelek kivételével – a Felek kiköti - értékhartól függően - a Pécsi Járásbíróság, illetve Pécsi Törvényszék kizárólagos illetékességét.

12.8. A Szolgáltatási Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, továbbá a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény (SzVMt) alkalmazandó.



MELLÉKLETEK

1. SZÁMÚ MELLÉKLET TÁVFEJÜGYELETI INTÉZKEDÉSI REND

I. A Távfelügyeleti központ intézkedései

1.1. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy **a Szolgáltató csak a Vészjelző rendszerről beérkezett jelzésekre tud intézkedni. A Vészjelző rendszerről a jelzések csak abban az esetben jutnak el a Távfelügyeleti központba, ha a Vészjelző rendszer működőképes, és a távközlési átjelzési útvonalak biztosítottak.**

a) telefonos értesítéses szolgáltatás esetén: a Távfelügyeleti központ a vészjelzés vétele után - a felvonóban rekedt utassal történő kapcsolatfelvétel érdekében - felhívja a felvonóban működő vészjelző eszközt. A hangkapcsolat kiépülése, valamint az utassal történő kommunikáció után, illetve ennek sikertelensége esetén a Távfelügyeleti központ **az Adatlapon az Ügyfél által megjelölt mentést végző személyt legalább egyszer megkísérli értesíteni az ott megadott telefonszámokon, és közülük az elsőként elérhető személyt tájékoztatja a vészjelzésről** (a továbbiakban: Telefonos értesítés). **Ezt követően a mentési feladatok ellátása és a felvonó üzemen kívül helyezése az Ügyfél feladata és felelőssége.**

Értesítéses szolgáltatás esetén Szolgáltató kivonulást – külön egyedi kérésre sem – nem vállal.

b) kivonulási szolgáltatás esetén: a Távfelügyeleti központ a vészjelzés vétele után - a felvonóban rekedt utassal történő kapcsolatfelvétel érdekében - felhívja a felvonóban működő vészjelző eszközt. A hangkapcsolat kiépülése, valamint az utassal történő kommunikáció után, **ha megerősítésre kerül a vészhelyzet a Távfelügyeleti központ szükség esetén a helyszínre indítja a járőrszolgálatát.**

Amennyiben a mentést követően a felvonó üzemképes, a Szolgáltató további intézkedést nem tesz.

Amennyiben a felvonót üzemen kívül kell helyezni, a Szolgáltató a felvonót áramtalanítja és Telefonos értesítést kezdeményez az egyedi szerződésen megjelölt értesítendő személy felé.

1.2. **Intézkedés lemondása:** A Szolgáltató intézkedése csak téves jelzés esetén mondható le. **Az intézkedés lemondása esetén a Szolgáltató mentesül a mentéssel összefüggő feladata és felelőssége alól.**

1.3. **Hálózat kimaradás (áramszünet):** Hálózat kimaradás esetén a vészjelző rendszer automatikusan az akkumulátoráról működik tovább. A várható működési idő az akkumulátor életkorától és állapotától függ. A Távfelügyeleti központ a hálózat kimaradás jelzés regisztrálását követő 8 órán belül értesítést küld. A hálózat működésének helyreállása esetén a Távfelügyeleti központ nem intézkedik.

1.4. **Akkumulátormerülés:** Amennyiben a Távfelügyeleti központ a vészjelző rendszer akkumulátorának merülését regisztrálja, a Szolgáltató kezdeményezi az akkumulátor cseréjét a vészjelző karbantartónál.

1.5. **Tesztjelentés elmaradása:** A vészjelző rendszer és a Távfelügyeleti központ közötti összeköttetést a vészjelző rendszer a programozástól függően adott időpontban tesztjelentésekkel ellenőrzi. A tesztjelentés elmaradása távközlési szolgáltatói hibára, illetve a vészjelző rendszerrel kapcsolatos problémára utal. A tesztjelentést nem küldő vészjelző rendszerek kommunikációs hibája észrevétlen maradhat, és előfordulhat, hogy a Távfelügyeleti központba a vészjelzések nem érkeznek meg. A tesztjelentést nem küldő vészjelző rendszer kommunikációs hibájából adódó, a hiba elhárításáig keletkező károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A Távfelügyeleti központ a tesztjelentés elmaradását figyelni, és kommunikációs hiba esetén próbajelzést végez, ennek sikertelensége esetén értesíti a vészjelző karbantartót.

1.6. **Műszaki hiba:** a vészjelző rendszer meghibásodása esetén a Szolgáltató értesíti a vészjelző karbantartót a hiba elhárítása érdekében, továbbá Telefonos értesítést kezdeményez az üzemeltető felé. Kivonulós szolgáltatás esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg felhívást helyez el a felvonóban, amely tartalmazza a vészjelző meghibásodásának tényét és felszólítást arra, hogy az utasok a felvonót csak saját felelősségükre használhatják. **Az értesítést követően a hiba elhárításáig a felvonó üzemen kívül helyezéséről az Ügyfél dönt, vészjelző hiányában a felvonót csak saját felelősségére üzemeltetheti.**

II. A Vészjelző rendszerrel kapcsolatos rendelkezések

2.1. **A felvonóba kiépített vészjelző rendszer rendeltetésszerű üzemeltetése az Ügyfél feladata és felelőssége, ezért a Szolgáltató – a jótállási időn túl – nem vállal felelősséget a vészjelző rendszer hibás működéséből eredő károkért. A jelen**

korlátozás az Ügyfél szavatossági jogait nem érinti.

2.2. A vészjelző eszköz, annak beszerelésével az Ügyfél tulajdonába kerül.

A Szolgáltató rendeltetésszerű használat esetén a vészjelző eszközre – kivéve annak akkumulátorát – a felszereléstől számított 2 év, míg az eszköz akkumulátorára 1 év jótállást vállal.

Nem tartozik a jótállás körébe a szakszerűtlen kezelésből, nem megfelelő üzemeltetésből, elemi csapásból, rongálásból vagy más fizikai behatásból eredő hiba elhárítása. Elveszíti a jótállást az eszköz, ha annak működésébe a Szolgáltatón kívül más személy beavatkozik, illetve az akkumulátor, ha az gyakori és/vagy hosszú idejű hálózat kimaradás (áramszünet), áramtalanítás miatt a mélykisülés állapotába kerül és tönkremegy.

A jótállási időn túli, valamint a jótálláson kívüli meghibásodások elhárításának költsége az Ügyfelet terheli.

A jótállással nem érintett vészjelző eszköz **karbantartását és hibajavítását** a felek külön megállapodása tartalmazza.

2.3. A vészjelző rendszer és a Szolgáltató távfelügyeleti központja közötti adatkommunikációt biztosító útvonal az ún. átjelzési útvonal, amelyen keresztül a vészjelző rendszer jelzései eljutnak a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába. Az átjelzési útvonal(ak) működését távközlési szolgáltatók biztosítják, amelyek a Szolgáltatótól függetlenek, ezért az átjelzési útvonal(ak) működése a Szolgáltató működésétől független. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Távfelügyelet csak akkor működőképes, ha az átjelzési útvonal(ak) is működőképesek. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a távközlési szolgáltatás / átjelzési útvonal(ak) működésének hibájából – ideértve a GSM átjelző zavarását is – történő jelzésemaradásból eredő károkért.

A jelzések Távfelügyeleti központba érkezésének alapfeltétele a vészjelző rendszerbe épített GSM átjelző eszköz és a távközlési szolgáltatók által biztosított átjelzési útvonal (adatátviteli csatorna) működőképessége. A távközlési szolgáltatók az adatátviteli szolgáltatásukra 96%-os rendelkezésre állási időt vállalnak. Ezért a Távfelügyeletet a Szolgáltató is ezzel a rendelkezésre állási idővel vállalja.

2.4. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a GSM átjelző eszközhöz tartozó telekommunikációs előfizetés jogosultja a Szolgáltató.

2. SZÁMÚ MELLÉKLET KIVONULÁSI INTÉZKEDÉSI REND

A kivonuló szolgáltatás körében vészjelzés esetén, amennyiben a kivonulás indokolt, a kivonuló szolgálat járőrre a helyszínen megteszi a vészmentéshez szükséges intézkedéseket: a járőr a mentéshez szükséges információk alapján meggyőződik a fülke elhelyezkedéséről, majd azt megkísérli a legközelebbi emelet szintjére juttatni. Amennyiben sikerrel jár, kiengedi az utasokat a fülkéből. A mentés után a Távfelügyelet szükség esetén tájékoztatja az egyedi szerződésen megjelölt értesítendőket a mentés körülményeiről, és a felvonó észlelt működési állapotáról. Szükség esetén a járőr gondoskodik a felvonó üzemen kívül helyezéséről.

Amennyiben a járőr a mentést elvégezni nem tudja, a Szolgáltató értesíti az illetékes katasztrófavédelmi hatóságot.

Amennyiben az Ügyfél vagy megbízottja a felvonót a hiba elhárítása előtt üzembe helyezi, annak következményeiért felel.

A MULTI ALARM ZRT. ELÉRHETŐSÉGEI			
Riasztáslemondás		+36 20 9662 244, +36 30 9662 244, +36 70 9662 244	
Ügyfélszolgálat		+36 20 9966 013, +36 30 9966 013, +36 70 9966 013 Fax: +36 1 666 2180, +36 72 513 113 E-mail cím: ugyfelszolgalat@multialarm.hu	
Műszaki hibabejelentés		+36 20 9966 389, +36 30 9966 389, +36 70 9966 389	
Honlap		www.multialarm.hu	
Postázási cím		7601 Pécs, Pf.: 331.	
A diszpécserközpont kimenő számai (Ezek ügyfeleink által nem visszahívható számok!)		+36 20 881 1205, +36 30 344 2805 +36 1 666 2105, +36 72 513 130	
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK ELÉRHETŐSÉGEI ÉS NYITVA TARTÁSA			
VÁROS	IRODA CÍME	TELEFONSZÁM	NYITVATARTÁSI IDŐ
Balatonfüred	8230 Petőfi Sándor utca 37.	+36 87 483 049	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Budapest	1106 Fátyolka utca 8.	+36 1 666 2160	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Debrecen	4028 Debrecen, Sarló u. 1. (Árpád tér - Sarló utca sarka)	+36 52 249 176, +36 30 689 1214	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Győr	9023 Győr, Tihanyi Árpád utca 10/A.	+36 96 421 285	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 16:00
Kecskemét	6000 Kecskemét, Csongrádi út 17.	+36 20 881 1804	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 15:30
Miskolc	3525 Miskolc, Palóczy László utca 9/A, fszt. 4.	+36 30 559 0078	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 15:30
Pécs	7630 Basamalom út 33.	+36 72 513 110	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Szigetszent- márton	2318 Szigetszentmárton, Ráckevei út 18.	+36 30 866 6511	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 15:30