

**A Multi Alarm Zrt. szerződéskötési tájékoztatója  
felvonó vészjelző rendszerének távfelügyeleti  
szolgáltatási szerződéséhez**

**Szolgáltató:** Multi Alarm Biztonságtechnikai, Fejlesztő, Kereskedelmi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített neve: Multi Alarm Zrt.; székhelye: 1106 Budapest, Fátyolka u. 8.; telephelye: 7633 Pécs, Basamalom út 33.; adószáma: 11365073-2-42; cégjegyzékszáma: 01-10-044636).

**1. A Szerződéskötés technikai lépései:**

1.1. Amennyiben Ön igénybe kívánja venni a Multi Alarm Zrt. távfelügyeleti szolgáltatását, kérjük, hogy először vegye fel a kapcsolatot értékesítő munkatársainkkal a +36 30 957 75 33-as telefonszámon. Munkatársaink az igénybe vehető szolgáltatásokról részletesen tájékoztatják Önt, amely információk birtokában kiválaszthatja az Önnek megfelelőt.

1.2. A szerződéskötés folyamatában először munkatársunk kitölti az ügyfél személyes adatait és a szerződés egyéb lényeges adatait a [www.ugyfelszolgalat.multialarm.hu](http://www.ugyfelszolgalat.multialarm.hu) felületen, így Önnek már csak azokat az adatokat kell megadnia az online felületen, amelyek biztonsági szempontból indokoltak, hogy ne legyenek ismertek széles körben (pl. jelszavak, értesítendők telefonszámjai).

1.3. A véglegesítésre váró szerződésről értesítést küldünk Önnek a megadott e-mail címre. Az értesítés tartalmazza az ügyfélkapu felületre történő bejelentkezéshez szükséges linket. Abban az esetben, ha a szerződésen az ügyfél és a számlafizető személye eltér, a számlafizető is kap értesítést a megerősítéshez szükséges linkről.

1.4. Az e-mailben található linkre kattintva Ön, illetve a számlafizető SMS-ben automatikusan megkapják a random számokból és betűkből álló, egyszer használatos jelszót. Az SMS-ben kapott jelszó felhasználását követően kétszer meg kell adni egy kisbetűt, nagybetűt és számot is tartalmazó, legalább 8 karakterből álló, ékezetes betű nélküli jelszót, amit a továbbiakban a bejelentkezésre használ(nak). A felhasználónév minden esetben a megadott e-mail cím.

1.5. A sikeres első belépést követően Ön a fiókjában láthatja a véglegesítésre váró szerződést, illetve a Multi Alarm Zrt. által ki nem töltött mezőket szerkesztheti. Amennyiben a Multi Alarm Zrt. által rögzített adatokban hibát észlel, kattintson a „Hibás a szerződés” gombra. Munkatársunk a hibáról azonnal értesül, és rövid időn belül javítja azt, amelyről Ön értesítést kap az e-mail címére.

1.6. Amennyiben Ön számlafizetőként szerepel a szerződésen, úgy a belépést követően láthatja a szerződés Önre vonatkozó (tehát számlázási) adatait, amelyeket ellenőriznie kell. Amennyiben a Multi Alarm Zrt. által rögzített adatokban hibát észlel, kattintson a „Hibás a szerződés” gombra. Munkatársunk a hibáról azonnal értesül, és rövid időn belül javítja azt, amelyről Ön értesítést kap az e-mail címére. Ha mindent rendben talál, a számlafizetési kötelezettséget az erre szolgáló gombra kattintva hagyhatja jóvá.<sup>1</sup>

A szerződő fél az Ön jóváhagyása nélkül nem tudja a szerződéskötési folyamatot tovább folytatni.

1.7. A számlafizető jóváhagyásáról a szerződő fél értesítést kap e-mail címére. Ezt követően tudja elfogadni a szerződést a „Véglegesít” gombra kattintva. A szerződés elfogadására az ügyfélnek a szerződéskötési folyamat elindításától számítva 14 napja van. A szerződés elfogadását megelőzően a szerződő félnek lehetősége van letölteni a szerződés előnézeti képét pdf formátumban.

1.8. A szerződés elfogadását követően Ön átkerül egy felületre, ahonnan le tudja tölteni az általános szerződési feltételeket (ÁSZF). A szerződés megkötéséhez szükséges, hogy Ön a megfelelő helyen kipipálja az ÁSZF megismerését és elfogadását. A szerződést az „Elfogadás” gombra kattintva tudja megkötni.

1 Ha a számlafizető már regisztrált az ügyfélkapun, akkor nem kell megismételni az 1.4. pont szerinti belépési procedúrát, hanem a meglévő felhasználó névvel és jelszavával belép a fiókjába, ahol látja függőben lévő szerződést.

1.9. A szerződés megkötését követően a Multi Alarm Zrt. visszaigazololó e-mailt küld az Ön e-mail címére, amelyhez csatolja az elektronikus aláírással és időbélyeggel ellátott szerződést. A szerződés a Multi Alarm Zrt. által küldött visszaigazolással jön létre.

1.10. Az első sikeres belépést követően Ön, illetve a számlafizető a továbbiakban a felhasználónevével és a jelszavával bármikor beléphet a fiókjába, ahol lehetősége van a meglévő szerződésével kapcsolatos ügyintézésre, illetve újabb szerződéskötésre.

## **2. A szolgáltatás díja, teljesítés**

A szolgáltatások díjairól a Multi Alarm Zrt. mindenkor díjtáblázatából tájékozódhat, amelyet a <https://multialarm.hu/dijtablazat/> oldalon érhet el. Az Ön által megrendelt konkrét szolgáltatások díjáról munkatársunk tájékoztatja, továbbá a díjakat a véglegesítésre váró szerződésben rögzíti. Amennyiben a rögzített díjak eltérnek attól, amiben munkatársunkkal megállapodott, kérjük, hogy az 1.5. pontban foglaltak szerint járjon el.

A teljesítéssel kapcsolatos részletes szabályokat a Multi Alarm Zrt. általános szerződési feltételei tartalmazzák.

## **3. A szerződések tárolása**

Kérjük, hogy a visszaigazololó e-mailben megküldött szerződést a saját számítógépére is mentse le az utólagos visszakereshetőség érdekében. A szerződéskötési adatokat az ügyfélkapun történő bejelentkezés után a saját fiókjában is megtekintheti, ugyanakkor társaságunk azért felelősséget nem vállal, amennyiben – akár esetleges technikai hiba folytán – a szerződési adatok a későbbiekben az ügyfélkapun nem lennének elérhetőek.

## **4. Adatbeviteli hibák javítása**

A szerződés megkötése előtt Önnek lehetősége van a szerződéses adatok leellenőrzésére. A „Hibás a szerződés” gomb megnyomásával az 1.5. és 1.6. pontban foglaltak szerint tudja az adatok javítását kezdeményezni.

## **5. A szerződéskötés nyelve**

A szerződés megkötése magyar nyelven lehetséges.

## **6. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás**

Amennyiben Ön a Ptk. szerint fogyasztónak minősül (a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy), az alábbiak szerint élhet kellékszavatossági, termékszavatossági, és jótállási jogaival.

### **6.1. Kellékszavatosság**

*Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?*

Ön a szolgáltatási szerződés hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

*Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?*

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

*Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?*

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. A szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait nem érvényesítheti.

*Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?*

Ön a Multi Alarm Zrt.-vel (1106 Budapest, Fátyolka u. 8.) szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

*Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?*

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után Önnek kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## **6.2. Termékszavatosság**

*Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?*

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 6.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthetne. Tekintettel ugyanakkor arra, hogy a Multi Alarm Zrt. távfelügyeleti szolgáltatást nyújt az Ön részére, így a szolgáltatás tekintetében a termékszavatossági igényérvényesítés fogalmilag kizárt.

## **6.3. Jótállás**

*Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?*

A Multi Alarm Zrt. a szolgáltatási szerződés időtartamára térítésmentesen biztosítja a vészjelző eszköz használatát az Ügyfélnek, amely eszköz a Szolgáltató tulajdona.

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.

## **7. Elállási jog, felmondási jog**

Tekintettel arra, hogy Ön a szolgáltatás megrendelésekor kérte, hogy a Multi Alarm Zrt. a szolgáltatást az elállási határidő lejárta előtt kezdje meg, amennyiben Ön fogyasztó, jogosult a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül a szerződést indokolás nélkül felmondani.

Felmondását írásban (aláírva) a felmondó nyilatkozat kitöltésével, vagy erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozattal teheti meg, amelyet a Multi Alarm Zrt. 7601 Pécs, Pf. 331. postafiókjára vagy képi formátumban az [ugyfelszolgalat@multialarm.hu](mailto:ugyfelszolgalat@multialarm.hu) e-mail címre kell megküldenie. Határidőben gyakorolja felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi felmondási nyilatkozatát a Multi Alarm Zrt. részére.

Amennyiben Ön felmondási jogát a szolgáltatási díj befizetését követően gyakorolja, úgy a Multi Alarm Zrt. – a teljesített szolgáltatással arányos összeggel csökkentett – szolgáltatási díjat legkésőbb a felmondás közlését követő 14 napon belül visszafizeti Önnek. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód

igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazása során Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

Felmondás esetén a Multi Alarm Zrt. tulajdonában lévő eszközök leszerelésével összefüggő költségek 20.000,- Ft + áfa összegben Önt terhelik.

A fenti határidő leteltét követően a szerződés az ÁSZF-ben foglalt rendelkezések szerint mondható fel.

## **8. Panaszkezelés, Vitarendezés**

### **8.1. Panaszkezelés**

Amennyiben társaságunkkal, vagy a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban bármilyen panaszja van, úgy azokat az alábbi elérhetőségeken tudjuk fogadni:

Név: Multi Alarm Zrt.

Székhely: 1106 Budapest, Fátyolka u. 8.

Levelezési cím: 7601 Pécs, Pf. 331.

Telefon: +36 20 996 60 13; +36 30 996 60 13; +36 70 996 60 13

E-mail: [ugyfelszolgalat@multialarm.hu](mailto:ugyfelszolgalat@multialarm.hu)

Kérjük, hogy panaszát a gördülékenyebb ügyintézés érdekében lehetőség szerint e-mail útján szíveskedjen megküldeni.

### **8.2. Békéltető Testületek**

Fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Az egyes békéltető testületek elérhetőségeit itt találja:

<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

A szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

*Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület*

*1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.*

*Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.*

*E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)*

*Fax: 06 (1) 488 21 86*

*Telefon: 06 (1) 488 21 31*

### **7.3. Online vitarendezés**

Az online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban alternatív vitarendezésként lehetősége van az EU által létrehozott Online Vitarendezés honlap használatára is. Az online vitarendezési platform felhasználható az online adásvételi és szolgáltatási szerződésekből eredő fogyasztói jogviták rendezéséhez. Az Online Vitarendezésről bővebben itt tájékozódhat:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

Multi Alarm Zrt.