



A MULTI ALARM ZRT. ÚTDÍJBEVALLÁSI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSÉNEK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

ISO 9001
2. kiadás 0. módosítás
Érvényes: 2022.01.01.

A jelen általános szerződési feltételek (továbbiakban ÁSZF) az Ügyfél mint megbízó, és a Multi Alarm Zrt. mint megbízott között az autópályák, autóutak és főutak használatáért fizetendő, megtett úttal arányos díj bevallására létrejött Szolgáltatási szerződésből fakadó jogokat és kötelezettségeket általános jelleggel szabályozza.

1. Szerződő felek

Ügyfél: az a megbízó, természetes, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, aki a Szolgáltatóval mint megbízottal az útdíjköteles elemi útszakasz használata érdekében e-útdíj bevallásra Szolgáltatási szerződést köt, egy vagy több gépjárműre vonatkozóan.

Szolgáltató: Multi Alarm Zrt. (székhelye: 1106 Budapest, Fátyolka u. 8., központi ügyintézés helye: 7630 Pécs, Basamalom út 33., Cg. 01-10-044636): az Ügyfél nevében és helyett e-útdíj bevallást teljesítő Szolgáltató, bevallási közreműködő.

2. Szerződés tárgya

A Szolgáltató az útdíjköteles elemi útszakasz útdíjköteles gépjárművel történő használatára vonatkozó, az útdíjfizetési kötelezettség megállapítása alapjául szolgáló adatszolgáltatást (a továbbiakban: e-útdíj bevallás) nyújt. Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződés megkötésével megbízza a Multi Alarm Zrt.-t mint Szolgáltatót, hogy a 2013. évi LXVII. törvényben (továbbiakban: Útdíjtörvény) előírt, az útdíj kivetéséhez és megfizetéséhez szükséges bevallási kötelezettség teljesítése érdekében, az Ügyfél nevében és helyett adatszolgáltatást nyújtson, az állam által kijelölt egyetemes útdíjszolgáltató és útdíjszedő számára.

3. Fogalmak

Útdíjszolgáltató: az Útdíjtörvény szerinti útdíjszedői és egyetemes útdíjszolgáltatói feladatokat ellátó Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zártkörűen működő Részvénytársaság.

Szolgáltatási szerződés: az e-útdíj bevallásról a Szolgáltató és az Ügyfél (a továbbiakban együtt: Felek) között létrejött megbízási szerződés, amely az egyedi Szolgáltatási szerződésből, valamint a mellékletét képező jelen Általános Szerződési Feltételekből (a továbbiakban: ÁSZF) áll.

Fedélzeti eszköz: a Szolgáltató által forgalmazott, az elektronikus útdíjszedési tevékenység támogatására alkalmas gépjárműbe szerelt vagy beépíthető eszköz, amely műholdas helymeghatározó rendszeren alapul, alkalmas az adatok összegyűjtésére, tárolására és amely GSM/GPRS átviteli csatornán küld jelzéseket a Szolgáltató távfelügyeletére.

Értesítendő személy: az a személy, aki egy adott gépjármű vonatkozásában az UD Rendszerben az értesítés kiküldésének időpontjában értesítésre jogosult személyként van regisztrálva, az ott megadott értesítési elérhetőségek mellett.

UD Rendszer: Az e-útdíj bevallását, kivetését, beszedését, az útdíj megfizetése és az útdíjköteles elemi útszakaszok jogszerű használata ellenőrzésének támogatását lehetővé tevő, az Útdíjszolgáltató által működtetett elektronikus rendszer.

Útdíj: jogszabályban meghatározott, az útdíjköteles elemi útszakasz használatáért fizetendő, az általános forgalmi adót is magában foglaló, a megtett úttal arányos úthasználat alapján az Útdíjszedő által kivetett díj.

Útdíjköteles elemi útszakasz: az útdíjfizetés ellenében használható közúthálózatnak a díjmeghatározás szempontjából két útszelvényben lehatárolt része.

Útdíjköteles gépjármű: az Útdíjtörvény szerint „útdíjköteles gépjármű”.

Úthasználó: az úthasználat során gépjárművet vezető személy.

Viszonylati jegy: az útdíjköteles úthálózat előre meghatározott, legalább egy útdíjköteles elemi útszakaszának egy előre meghatározott útdíjköteles gépjárművel történő használatára vonatkozó, előre megváltott úthasználati jogosultság.

4. Az Ügyfél és a Szolgáltató felelősségvállalása és szolgáltatási díj

4.1. Az Ügyfél felelősége, hogy az útdíjköteles elemi útszakaszok útdíjköteles gépjárművel történő használatához szükséges, jogszabályban rögzített úthasználati jogosultságot megszerezze, az úthasználatot a Szolgáltató közreműködésével bevallja és annak ellenértékét (útdíjat) megfizesse. Az Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy az útdíjköteles gépjármű a díjköteles és a nem díjköteles útszakaszokon is működőképes fedélzeti eszközzel haladjon.

4.2. Az útdíjköteles elemi útszakaszok használatnak bevallásával az Ügyfél a Szolgáltatási szerződés megkötésével a Szolgáltatót mint bevallási közreműködőt bízta meg.

4.3. Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződés megkötésével kijelenti, hogy az érintett útdíjköteles gépjárműveken olyan joga áll fenn, amely alapján jogosult a Szolgáltatási szerződés megkötésére.

4.4. A Szolgáltató az általa forgalmazott fedélzeti eszköz útján az útdíjköteles gépjárműből kinyert, útdíjköteles elemi útszakasz használatára vonatkozó adatokat az Ügyfél nevében és helyett elektronikusan megküldi az Útdíjszolgáltató részére. A Szolgáltató adatszolgáltatása alapján az Útdíjszolgáltató megállapítja, és beszedi az útdíjat.

4.5. Az útdíj megállapítása, a számlavezetés, az egyenleg nyilvántartás, a díjszedés és a díjellenőrzés nem a jelen Szolgáltatási szerződés keretében történik, e feladatokat az Útdíjszolgáltató látja el az Ügyféllel kötött szerződés alapján.

4.6. Az Ügyfél vállalja, hogy az egyszeri szolgáltatási díjat (rendszerbelépési díj), számla ellenében, az abban megjelölt fizetési határidőn belül megfizeti a Szolgáltatónak. Az egyszeri rendszerbelépési díj mértékét a Szolgáltató www.multialarm.hu weboldalon elérhető mindenkori díjtáblázata tartalmazza.

4.6.1. A Szolgáltatóval szemben fennálló tartozás esetén az írásbeli fizetési felszólítás közlése az ügyféllel vagy a számlafizetővel a követelés elévülését megszakítja.

4.6.2. Amennyiben az Ügyfél az egyszeri 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.

4.6.3. Az Ügyfél kérésére a Szolgáltató a számláját elektronikus úton küldi meg, amelynek fogadásához az Ügyfél köteles érvényes e-mail címet megadni.

5. A Szolgáltatási szerződés létrejötte

5.1. Ahhoz, hogy az Ügyfél és a Szolgáltató között a Szolgáltatási szerződés létrejöjjön, az alábbi feltételek együttes teljesülése szükséges az alábbi sorrendben:

1. az Ügyfél a Szolgáltatóval Szolgáltatási szerződést köt e-útdíj bevallására, és
2. az e-útdíj bevallással érintett gépjárművekbe a Szolgáltató által forgalmazott fedélzeti eszközt beszerelik és üzemszerűen működik, és
3. az Ügyfél az Útdíjszolgáltató útdíjfizetési rendszerében regisztrál, és
4. az Útdíjszolgáltató megkeresését a Szolgáltató visszaigazolja az Útdíjszolgáltató felé.

A szerződés 5.1. pontban meghatározottak teljesülése esetén határozatlan időre létrejön.

A Felek a Szolgáltatási szerződés hatályba lépésről történő értesítésnek tekintik az Ügyfélnek az Útdíjszolgáltató általi értesítését az UD rendszerben történő sikeres regisztrációról.

6. A fedélzeti eszköz beszerelése, működtetése

6.1. A Szolgáltató a Szolgáltatási szerződéssel érintett gépjárművek e-útdíj bevallási rendszerbe történő bekötését a Szolgáltató mindenkori díjtáblázatában meghatározott díj ellenében biztosítja a fedélzeti eszközt, amely a Szolgáltatási szerződés hatálybalépésével az Ügyfél tulajdonába kerül.

6.2. A fedélzeti eszköz és tartozékai az Ügyfél tulajdona, a hozzá tartozó GSM/GPRS előfizetés jogosultja a Szolgáltató. A fedélzeti eszköz működését a Szolgáltató weboldalán (www.multialarm.hu) elérhető működésére és használatára vonatkozó tájékoztató tartalmazza.

6.3. A fedélzeti eszköz be- és kiszerezését kizárólag a Szolgáltató által kijelölt szakszerviz végezheti. A szerelés díja az Ügyfelet terheli.

6.4. A fedélzeti eszköz rendeltetésszerű használata az Ügyfél felelőssége. Az Ügyfél a fedélzeti eszköz használata során köteles betartani a fedélzeti eszköz működésére és használatára vonatkozó tájékoztatásokban szereplő előírásokat.

6.5. Nem minősül rendeltetésszerű használatnak, illetőleg a Szolgáltató hatókörén kívül eső, elháríthatatlan oknak tekintendők az alábbi esetek, amelyek fennállása esetén a Szolgáltató nem vállal felelősséget a fedélzeti eszköz szabályszerű működésre való alkalmasságáért:

- a) a fedélzeti eszköz működésébe a Szolgáltató által megjelölt szakszervizen kívüli más személy bármilyen módon beavatkozik,
- b) az Ügyfél vagy harmadik személy olyan eszközt vagy bármely olyan eljárást alkalmaz, amely a fedélzeti eszköz működését befolyásolhatja, ideértve az olyan eszköz csatlakoztatását, amely rontja a fedélzeti eszköz működésének vagy kommunikációjának minőségét,
- c) az Ügyfél vagy harmadik személy a fedélzeti eszközt szándékosan megrongálja, függetlenül attól, hogy annak a valós úthasználatnak megfelelő bevallás teljesítéséhez fűződő paramétereit a rongálás nem befolyásolja,
- d) a fedélzeti eszközben baleset, elemi csapás, rongálás vagy egyéb külső behatás miatt kár keletkezik vagy megsemmisül,
- e) a jelen ÁSZF-ben foglalt fedélzeti eszköz használatára vonatkozó kötelezettségét megszegi.

6.6. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az e-útdíj bevallás csak akkor működőképes, ha a távjelzést biztosító útvonalak is működőképesek. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a távközlési szolgáltatás hibájából történő, valamint földrajzi, légköri körülmények miatti jelzéselmaradásból eredően az Ügyfelet ért hátrányért, kárért.

7. Eljárás a fedélzeti eszköz meghibásodása esetén

7.1. A fedélzeti eszköz meghibásodását, sérülését, megsemmisülését az Ügyfél köteles a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni a +36 72 513 133 telefonszámon, illetve köteles a Szolgáltató felszólítására a gépjárművet szervizelésre rendelkezésre bocsátani. A hiba késedelmes bejelentéséből, vagy a bejelentés elmulasztásából eredő hátrányért / kárért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

7.2. Amennyiben a fedélzeti eszköz meghibásodását a Szolgáltató észleli és a meghibásodás eredményeképpen az e-útdíj bevallás nem vagy hibásan kerül megküldésre az Útdíjszolgáltató részére, a Szolgáltató az Értesítendő személyt a tudomásszerzéstől számított 10 percen belül értesíti az Útdíjszolgáltató rendszerében regisztrált, értesítésre megadott e-mail címen, sms számon és telefonszámon. Az értesítésnek tartalmaznia kell a probléma észlelésének időpontját, rövid leírását és az érintett jármű rendszámát.

7.3. A fedélzeti eszköz meghibásodása esetén az úthasználati jogosultságot az Ügyfél az úthasználatot megelőzően váltott viszonylati jegy vásárlásával köteles megszerezni.

7.4. A Szolgáltató köteles a fedélzeti eszköz hiba elhárulásáról, annak észlelését követően 10 percen belül értesíteni az Értesítendő Személyt. Az értesítés módja e-mail, SMS és telefon. Az értesítésnek tartalmaznia kell probléma elhárulásának tényét, időpontját, rövid leírását és az érintett jármű rendszámát.

7.5. Az Ügyfél saját kockázatára írásban kérheti, hogy a Szolgáltató a fedélzeti eszköz hibáról történő ÁSZF 7.2. pont és 7.4. pont szerinti telefonon és SMS-en történő értesítést mellőze. Ebben az esetben az Ügyfél tudomásul veszi és vállalja annak kockázatát, hogy a telefonon és SMS-en történő értesítés mellőzésével a fedélzeti eszköz hibáról csak az Útdíjszolgáltató rendszerében regisztrált, értesítésre megadott e-mail címen értesülhet. Az értesítési módok korlátozása a jogosulatlan úthasználat miatti bírságolást nem akadályozza, az ebből eredő bírságért vagy más jogkövetkezményért az Ügyfél felel.

7.6. A Szolgáltató a fedélzeti eszköz meghibásodásából eredő, a jogosulatlan úthasználattal összefüggésben felmerült hátrányok és károk körén kívüli károkért való felelősséget – a Polgári Törvénykönyv 314 § (2) bekezdésben foglaltakra tekintettel – teljes mértékben kizárja.

8. Adatkésést okozó üzemhiba és súlyos üzemhiba

8.1. A távfelügyeleti rendszer esetleges teljes körű vagy számos Ügyfelet érintő hibája során, amely miatt a Szolgáltató az e-útdíj bevalláshoz szükséges adatszolgáltatást előre láthatóan nem tudja teljesíteni, de a hiba észlelését követően az adatok várhatóan helyreállíthatóak, tehát az üzemhiba adatvesztéssel nem jár és az adatszolgáltatás az Útdíjszolgáltató felé az üzemhiba keletkezésétől számított 24 órán belül garantálható, a Szolgáltató a hiba észlelését követően haladéktalanul értesíti az Útdíjszolgáltatót. Ebben az esetben az Ügyfél úthasználata nem minősül jogosulatlannak. Amennyiben a Szolgáltató az adatkéséssel járó hibát, annak keletkezésétől számított 19. óra kezdetéig nem tudja elhárítani, abban az esetben az ÁSZF 8.2.1. és 8.2.2. pontjai szerinti eljárás alkalmazandó.

8.2.1. A távfelügyeleti rendszer esetleges teljes körű vagy számos Ügyfelet érintő hibája során, amely miatt a Szolgáltató az e-útdíj bevallást nem tudja teljesíteni, és az adatok bevallását a hiba helyreállítása esetén sem tudja pótolni, a Szolgáltató a súlyos üzemhibát, annak keletkezésétől számított 60 percen belül bejelenti az Útdíjszolgáltatónak.

8.2.2. Ezt követően a Szolgáltató a súlyos üzemhibáról, az Útdíjszolgáltató részére történő bejelentéstől számított legfeljebb 4 órán belül – e-mail és sms vagy e-mail és telefonhívás útján - értesíti az elektronikus útdíjszedési rendszerben az Ügyfél által Értesítendő személyként megjelöltet, hogy legkorábban az értesítéstől számított 1 óra elteltével viszonylati jegyet kell vásárolniuk.

Az értesítés tartalmazza:

- a súlyos üzemhiba keletkezésének időpontját,
- az üzemhiba rövid leírását, az üzemhiba okának megjelölésével,
- érintett gépjármű rendszámát,
- figyelemfelhívást az egyenlegfeltöltés és -figyelés köteleességére, illetve hogy pontosan mely időponttól lesz köteles viszonylati jegy vásárlására, illetve hogy annak elmaradása jogosulatlan úthasználatot és bírságot eredményez.

9. Eljárás ún. ugrás esetén

9.1. Az Útdíjszolgáltató által meghatározott ún. ugrás esetén, a Szolgáltató e-mail és sms üzenetben az UD rendszer által az ugrási jelentésről küldött visszaigazolást követő 5 percen belül értesíti az Értesítendő személyt.

9.2. Amennyiben az UD rendszerben a bejelentett ugrással kapcsolatban a visszaigazolás alapján bevallás kezdeményezésre kerül, a Szolgáltató által az Értesítendő személyt értesíti arról, hogy adott gépjárműre (rendszer megjelölésével) a két időpont és a két GPS koordináta között (a koordináták és az időpontok megadásával) pozícióadat(ok) hiányában ugrási menetillesztés történt vélelmezett úthasználattal.

9.3. Amennyiben az UD rendszerben a bejelentett ugrással kapcsolatban a visszaigazolás alapján bevallás nem kerül kezdeményezésre, a Szolgáltató által az Értesítendő személyt értesíti,

- a bevallás kezdeményezését akadályozó ok megjelölésével,

- hogy adott Gépjárműre (rendsám megjelölésével) a két időpont és a két GPS koordináta között (a koordináták és az időpontok megadásával) pozícióadat(ok) hiányában ugrás került bejelentésre, de bevallás kezdeményezésére nem került sor.

Az ugrásról a Szolgáltató egyidejűleg értesíti az Útdíjszolgáltatót. Az UD rendszerbe történő bejelentést követően az ugrást az UD rendszer kezeli.

10. Az Ügyfél értesítése

10.1. A Szolgáltató az Ügyfél által az Útdíjszolgáltató rendszerében regisztrált és az Útdíjszolgáltatótól a Szolgáltató részére megküldött Értesítendő személyek elérhetőségeken értesíti az Ügyfelet az ÁSZF-ben előírt esetekben.

10.2. Az Ügyfél vállalja, hogy a UD rendszerben a regisztráció során az elérhetőségeket felelősen tölti ki, az Értesítendő személyekkel a szolgáltatást ismerteti, a regisztrált adatok változását az Útdíjszolgáltató rendszerében haladéktalanul módosítja. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget a helytelen adatok regisztrációjából, az adatváltozás regisztrációjának, illetve a regisztrált adatok Útdíjszolgáltató általi átadásának elmaradásából, az értesítendő elérhetetlenségéből, az értesített személyek értesítést követő magatartásából eredő károkért.

10.3. Telefonos értesítés esetén a Szolgáltató részéről értesítési kötelezettséget teljesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató az Értesítendő személy telefonos értesítését az értesítésre előírt időtartamon belül legalább kétszer megkísérelte, de az Értesítendő személy az értesítést nem fogadta. Szintén teljesítettnek minősül az értesítés, ha az Értesítendő személy elérése az Ügyfél érdekkörében felmerült okból hiúsul meg.

10.4. SMS-ben, történő értesítés esetén az értesítés nyelve a Szolgáltatási szerződés nyelve.

10.5. Ha a Ügyfél az Útdíjszolgáltató rendszerében több útdíjköteles gépjárművet regisztrál ugyanarra a telefonszámra vagy ugyanarra az e-mail címre, az értesítés egy Értesítendő személynek ugyanarra a telefonszámra vagy e-mail címre regisztrált gépjárművei közül 20-nál több gépjárművet érint, akkor a Szolgáltató az értesítést az alábbi eltérésekkel hajta végre:

10.5.1. ugyanazon e-mail cím esetén egy e-mailben küldhet értesítést valamennyi értesítéssel érintett gépjármű vonatkozásában, azzal, hogy az e-mailben felsorolja az érintett gépjárművek rendszámát,

10.5.2. ugyanazon telefonszám esetén:

- a) egy telefonhívás útján tehet eleget értesítési kötelezettségének valamennyi értesítéssel érintett gépjármű vonatkozásában, azzal, hogy a telefonhívás során az értesítéssel érintett valamennyi gépjármű rendszámát megadja,
- b) egy SMS útján küldhet értesítést valamennyi értesítéssel érintett gépjármű vonatkozásában, azzal, hogy az SMS-ben az értesítéssel érintett gépjárművek rendszámát nem adja meg teljes körűen, de hivatkozik az egyéb értesítési csatornákon történt értesítésekre, feltéve, hogy az a) pontban említett telefonhívás oly módon zárult sikeresen, hogy valamennyi értesítéssel érintett gépjármű vonatkozásában a rendszámok teljes körű felsorolása (egyeztetése) a telefonbeszélgetés során megtörtént.

11. A Szolgáltató felelősségvállalása

11.1. A Szolgáltató a Szolgáltatási szerződés hibás teljesítése miatt az Ügyfélnél jelentkező hátrányért, kárért – amennyiben az a Szolgáltatónak bizonyítottan felróható – helytáll az alábbiak szerint.

11.1.1. Ha a Szolgáltató által az Útdíjszolgáltató felé továbbított adatszolgáltatás kevesebb úthasználati jogosultság igénylést tartalmazott mint ami az Ügyfél tényleges úthasználata szerint szükséges lett volna, és ezért az Ügyfélre bírságot szabtak ki, a bírság összegét a Szolgáltató az Ügyfélnek megtéríti.

11.1.2. Ha a Szolgáltató által az Útdíjszolgáltató felé továbbított adatszolgáltatás több úthasználati jogosultság igénylést tartalmazott mint ami az Ügyfél tényleges úthasználata szerint szükséges lett volna, a többlet úthasználat

díját a Szolgáltató az Ügyfélnek megtéríti, kivéve, ha ezt az összeget az Útdíjszolgáltatónak jogszabály vagy szerződés alapján vissza kell térítenie az Ügyfél részére.

11.2. A Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet, hogy rendelkezik olyan felelősségbiztosítással, amely fedezetet nyújt a Szolgáltató esetleges szerződésszegése miatt keletkező károk megtérítésére, így különösen a 11.1.1. szerinti bírság és a 11.1.2. szerinti többlet úthasználati díj megtérítésére.

11.3. A Szolgáltatási szerződés szünetelése alatt (ÁSZF 15. pont) történt jogosulatlan úthasználatért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

11.4. A Szolgáltató nem vállal felelősséget ÁSZF 11.1. pontjában meghatározott károk megtérítésére,
a) ha a fedélzeti egység működésébe UD rendszerbe történő adatszolgáltatást korlátozó vagy akadályozó módon beavatkoznak (így különösen, ha a jeltovábbítást gátolják, megakadályozzák vagy azt megkísérlik),
b) ha a hátrányt / kárt szándékosan vagy bűncselekménnyel okozták.

11.5. Az Ügyfél a kártérítési igényét a kár bekövetkezésétől számított 30 napon belül írásban, az azt alátámasztó dokumentumok becsatolásával nyújthatja be a Szolgáltatónál az ÁSZF 12.2. pontjában feltüntetett elérhetőségeken. A határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

12. Panaszkezelés

12.1. A Szolgáltató e-útdíj bevallási tevékenységével (így különösen az úthasználati jogosultság igénylésével, az ahhoz kapcsolódó fedélzeti egység működésével) kapcsolatos ügyféli panaszokat a Szolgáltató a panasz bejelentésétől számított 5 munkanapon belül érdemben megvizsgálja, és írásban megválaszolja az Ügyfélnek.

A panasz kivizsgálásnak időtartama hosszabb lehet a bejelentéstől számított 5 munkanapnál, amennyiben a panasz érdemi kivizsgálásához az Útdíjszolgáltató közreműködése szükséges. Ebben az esetben a Szolgáltató az adott bejelentést az Útdíjszolgáltató részére továbbítja, aki az általa lefolytatott vizsgálat eredményéről a bejelentés fogadását követő 5 munkanapon belül megküldi tájékoztatását.

12.2. Az Ügyfél a panaszát írásban vagy szóban terjesztheti elő az alábbi elérhetőségeken:

- postacím: Multi Alarm Zrt., 7601 Pécs, Pf.: 331.
- e-mail cím: ugyfelszolgalat@multialarm.hu
- telefon: +36 1 216 05 05

12.3. Ha az Ügyfél panaszával az Útdíjszolgáltatóhoz fordul, és az Útdíjszolgáltató a panaszt elintézésre a Szolgáltató részére továbbítja, a Szolgáltató az Ügyféllel a kapcsolatot felveszi és a panaszt az ÁSZF 12.1. pontja szerint kezeli.

12.5. A bejelentett panaszokat a Szolgáltató nyilvántartásba veszi és a nyilvántartásban folyamatosan vezeti a panaszokkal kapcsolatos legfőbb adatokat (ügyintézés állapota, válaszadás megtörténte, annak ideje és módja stb.).

12.6. Az itt nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató panaszkezelési tájékoztatójában meghatározott rendelkezések irányadók. A Szolgáltató panaszkezelési tájékoztatója elérhető a www.multialarm.hu weboldalon.

13. Adatkezelés

13.1. Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul, hogy a Szolgáltató az e-útdíj bevallás teljesítéséhez az Ügyfél az Útdíjszolgáltatónak és a Szolgáltatónak megadott adatokat az alábbiak szerint kezelje.

13.2. A Szolgáltató az e-útdíj bevallási tevékenység során a fedélzeti eszközből a távfelügyeleti központjába továbbított adatokat (járműpozíciót tartalmazó adatokat, valamint az Útdíjszolgáltató felé irányuló adatszolgáltatás adattartalmát), továbbá a Szolgáltatóval folytatott telefonbeszélgetéseket rögzíti, és – az ÁSZF 13.3. pontjában foglalt kivétellel – a rögzítéstől számított legalább két hónapig, de legfeljebb a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatójában meghatározott ideig megőrzi.

13.3. Ha az adatkezelés ÁSZF 13.2. pontjában meghatározott időtartama alatt az Útdíjszolgáltató a Szolgáltató számára jelzi, hogy panaszkezelési eljárás vagy jogvita van folyamatban, úgy a Szolgáltató az érintett adatokat az Útdíjszolgáltató panaszkezelési eljárás vagy jogvita lezárásáról szóló értesítéséig megőrzi.

13.4. A Szolgáltató az ÁSZF 13.2. és 13.3. pontjában meghatározott időtartam alatt köteles az Útdíjszolgáltató kérésére a távfelügyeleti rendszerében tárolt adatokat az Útdíjszolgáltató részére átadni az alábbi esetekben és célokra:

- a) az Útdíjszolgáltató által vagy részvételével folytatott panaszkezelési eljárás, az adott Ügyfél panasz megalapozottságának kivizsgálása érdekében,
- b) az Útdíjszolgáltató és az Ügyfél közti, útdíj megfizetésére irányuló vita, az ilyen vita rendezése érdekében,
- c) az Útdíjszolgáltató és az Ügyfél közti egyéb, az úthasználati jogosultság tekintetében felmerült jogvita, a jogvita rendezése érdekében.

13.5. A Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet, hogy mint auditor az Útdíjszolgáltató és a jogszabály által kijelölt hatósági felügyeleti vagy egyéb szerv jogosult a Szolgáltató e-útdíj bevallással kapcsolatos tevékenységét ellenőrizni. Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy az ellenőrzés során az auditor az ÁSZF 13.2. pontja szerinti megőrzési időn belül jogosult a Szolgáltató bevallási közreműködői tevékenységével kapcsolatosan keletkezett adatokat (ennek részeként az Ügyfél által használt fedélzeti eszköz azonosítókat és típusokat, valamint azok műszaki leírását és adatait is) megismerni. Ezt meghaladóan az Útdíjszolgáltató jogosult az egyedi szolgáltatási szerződésekbe betekinteni.

13.6. Felek rögzítik, hogy üzleti titok, továbbá az Ügyfélre vonatkozó személyes adat nem akadályozhatja az ÁSZF 13.5. pontja szerinti audit elvégzését és teljes körűségét, továbbá az adattovábbítás jogszerűségét.

13.7. A Szolgáltató a teljesítés során tudomására jutott személyes adatokat, a www.multialarm.hu weboldalon is elérhető adatkezelési tájékoztatójának megfelelően, valamint mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően végzi.

14. Az ÁSZF módosítása

14.1. A jelen ÁSZF-et a Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani az alábbi esetekben:

- a) megváltoznak a Szolgáltatóra vagy a szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogszabályok,
- b) az Útdíjszolgáltató által eszközölt egyoldalú szerződésmódosítás, amennyiben az a jelen ÁSZF rendelkezéseit közvetve vagy közvetlenül érinti,
- c) a szolgáltatási körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,
- d) a szolgáltatás biztonságát vagy minőségét növelő intézkedések szükségessége,
- e) a szolgáltatás ellátásához szükséges műszaki feltételek megváltoznak, vagy a technikai fejlődés azt indokolja.

14.2. A Szolgáltató az egyoldalúan módosított ÁSZF-et annak hatálybalépését megelőzően legalább 15 nappal közzéteszi a www.multialarm.hu weboldalon, amelyről értesíti az Ügyfeleit.

14.3. Az ÁSZF módosítása esetén az Ügyfél jogosult a Szolgáltatási szerződést 15 napra írásban felmondani. Ha az ÁSZF módosítása az Ügyfél értesítésétől számított 15 napon belül lép hatályba, az Ügyfél jogosult a Szolgáltatási szerződést a módosítás hatályba lépésnek napjára felmondani.

14.4. Az ÁSZF módosítás hatályba lépését követően az Ügyfél részéről az e-útdíj bevallásra vonatkozó szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás – a módosítás elfogadásának minősül.

15. Az Útdíjszolgáltató által történő felfüggesztés / újraindítás

15.1. A Szolgáltatási szerződés az alábbi esetekben és ideig szünetel (szolgáltatás felfüggesztése):

- a) az Ügyfél úthasználati jogosultságát az Útdíjszolgáltató felfüggeszti, a felfüggesztés tartama alatt,
- b) adott útdíjköteles gépjármű fedélzeti eszközét az Útdíjszolgáltató az érvénytelenített fedélzeti eszközök nyilvántartásába ún. fekete listába teszi, addig amíg a fedélzeti eszköz a fekete listán szerepel,

c) ha az Útdíjszolgáltató a Szolgáltató tevékenységét felfüggeszti, a tevékenység újraindításáig.

15.2. A Szolgáltatási szerződés szünetelése esetén a Szolgáltatási szerződés nem szűnik meg, de a Szolgáltató felfüggeszti az e-útdíj bevallást az Útdíjszolgáltató felé és az ÁSZF-ben meghatározott egyéb kötelezettségei teljesítését. Ha a Szolgáltatási szerződés keretében több útdíjköteles gépjármű úthasználati jogosultságának igénylésére kerül sor, és a szünetelés csak egyes meghatározott útdíjköteles gépjárműveket érint, a szüneteléssel nem érintett útdíjköteles gépjárművek tekintetében a Szolgáltatási szerződésben foglaltakat a Szolgáltató teljesíti.

15.3. Ha az Útdíjszolgáltató a Szolgáltatótól érkező e-útdíj bevallás fogadását felfüggeszti, a Szolgáltató a felfüggesztés hatályba lépése előtt legalább 2 munkanappal e-mail, sms és telefonhívás útján értesíti az Értesítendő személyt annak érdekében, hogy az útdíj bevallást más módon teljesítse. Az Értesítendő személy Szolgáltató által történő értesítése az Ügyfél és az Úthasználó értesítésének tekintendő.

15.4. Amennyiben a Szolgáltató felfüggeszti az e-útdíj bevallás teljesítését, a felfüggesztés hatályba lépése előtt legalább 3 munkanappal e-mail, sms és telefonhívás útján értesíti az Ügyfelet és az Értesítendő személyt annak érdekében, hogy az útdíj bevallást más módon teljesítse. Az Értesítendő személy Szolgáltató által történő értesítése az Ügyfél értesítésének tekintendő.

Az értesítés tartalmazza:

- az Útdíjszolgáltató és a Szolgáltató közötti szerződés felfüggesztésének tényét,
- az Ügyfél milyen okból, mely időponttól köteles, mely rendszámú járműre viszonylati jegyet váltani,
- arra vonatkozó figyelmeztetést, hogy viszonylati útvonaljegy vásárlásának elmaradása jogosulatlan úthasználatot és esetleges bírságot eredményez.

15.5. Ha az Útdíjszolgáltató által felfüggesztett e-útdíj bevallást a Szolgáltató újraindítja, értesítenie kell az Ügyfelet és az Értesítendő személyt az újraindítás tényéről legalább az újraindítás időpontja előtt 1 nappal, annak érdekében, hogy az Ügyfél elkerülje a többszörös útdíjfizetést. Az Értesítendő személy Szolgáltató által történő értesítése az Ügyfél értesítésének tekintendő.

15.6. Ha a Szolgáltató az általa felfüggesztett e-útdíj bevallást újraindítja, ennek tényéről egyidejűleg értesítenie kell az Ügyfelet és az Értesítendő személyt.

15.6. Az ÁSZF 10.2. illetve 10.3. pontja szerinti értesítést követően a jogosulatlan úthasználat következményeit, illetve a többlet útdíjat az Ügyfél viseli.

15.7. Vis major eseménynek minősül a Felek hatáskörén kívül eső, elháríthatatlan esemény. Egyik fél sem felelős a szolgáltatási szerződés nem, hibás vagy késedelmes teljesítéséért, ha azt vis major esemény okozza.

16. A Szolgáltatási szerződés megszűnése

16.1.1. A Szolgáltatási szerződés megszűnik

- a) a Felek közös megegyezésével, a Felek által megjelölt időpontban,
- b) az Ügyfél rendes felmondásával (16.2.1.)
- c) a Szolgáltató rendes felmondásával (16.2.2.)
- d) az Ügyfél azonnali hatályú felmondásával
- e) a Szolgáltató azonnali hatályú felmondásával
- f) az ÁSZF módosítása esetén az Ügyfél által a Szolgáltatóhoz írásban intézett felmondással, a módosításról szóló értesítés közzétételétől számított 15. napon, vagy a módosítás hatályba lépésének napján, ha az kevesebb mint 15 nap,
- g) az Ügyfél által tett azonnali hatályú felmondással (16.2.3.),
- h) az UD rendszer megszüntetésével, az UD rendszer megszűnésének napján,
- i) ha az Útdíjszolgáltató és a Szolgáltató mint bevallási közreműködő közötti szerződés bármely okból megszűnik, a szerződés megszűnésének napján,
- j) természetes személy Ügyfél halálával, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet jogutód nélküli megszűnésével,
- k) az Útdíjszolgáltató az UD rendszerbeli regisztráció törlési folyamatának sikeres lezárásáról értesíti a Szolgáltatót.

16.2. Szolgáltatási szerződés felmondása

16.2.1. Az Ügyfél a határozatlan idejű Szolgáltatási szerződést a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával indoklás nélkül felmondhatja.

Amennyiben az Ügyfél nyilatkozatában a felmondás időpontját nem jelöli meg, vagy az Ügyfél által a felmondásban megjelölt időpont a feldolgozás napjánál korábbi, akkor a felmondás a feldolgozás befejezésének időpontjával hatályosul.

A felmondás feldolgozását a Szolgáltató legkésőbb a beérkezést követő munkanap 24. órájáig megkezdi. A szolgáltatás a feldolgozás befejezésével, de legkésőbb a feldolgozás kezdő időpontjától számított 3. nap 24. órájában szűnik meg.

16.2.2. A Szolgáltató a Szolgáltatási szerződést az Ügyfélhez intézett írásbeli nyilatkozatával indoklás nélkül, 30 nap felmondási idő közbeiktatásával felmondhatja. A felmondási idő a felmondás közlését követő napon kezdődik. Amennyiben a Szolgáltató rendes felmondással szünteti meg a szerződést köteles az Értesítendő személyt és az Útdíjszolgáltatót a felmondás időpontját megelőzően 15 nappal értesíteni. Az Értesítendő személy Szolgáltató által történő értesítése az Ügyfél értesítésének tekintendő.

16.2.3. Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha a Szolgáltató a Szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségeiket neki felróható módon súlyosan megszegi.

16.2.4. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási szerződés azonnali hatályú felmondására, 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. Amennyiben a Szolgáltató azonnali hatállyal szünteti meg a szerződést, köteles az Értesítendő személyt és az Útdíjszolgáltatót a felmondás időpontját megelőzően 1 órával értesíteni.

16.3. Eljárás a Szolgáltatási szerződés megszűnése esetén

16.3.1. Amennyiben a Szolgáltatási szerződés – az ÁSZF 16.1.1. c) e) h) pontja kivételével – bármely okból megszűnik, a Szolgáltató értesíti az Értesítendő személyt a szerződés megszűnésének tényéről, időpontjáról és az érintett gépjármű(vek) rendszámáról legalább 5 órával a szerződés megszűnése előtt. Az Értesítendő személy Szolgáltató által történő értesítése az Ügyfél és az Úthasználó értesítésének tekintendő.

A Szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontjától az Ügyfél köteles más módon (viszonylati jegy vásárlásával, másik bevallási közreműködő igénybe vételével) gondoskodni az úthasználati jogosultság megszerzéséről.

16.3.2. Ha az Útdíjszolgáltató és a Szolgáltató, mint bevallási közreműködő közötti szerződés bármely okból megszűnik, a Szolgáltató a megszűnés előtt legalább 3 munkanappal az Értesítendő személyt értesíti. Az Értesítendő személy felé történő értesítés módja minden esetben e-mail, sms és telefonhívás. Az Értesítendő személy Szolgáltató által történő értesítése az Ügyfél értesítésének tekintendő.

Az értesítés tartalmazza:

- az Útdíjszolgáltató és a Szolgáltató közötti szerződés megszűnésének tényét,
- hogy az Ügyfél milyen okból, mely időponttól köteles, mely rendszámú járműre viszonylati jegyet váltani.
- arra vonatkozó figyelmeztetést, hogy viszonylati útvonaljegy vásárlás elmaradása jogosulatlan úthasználatot és esetleges bírságot eredményez.

Az ÁSZF 16.2.2. és a 16.2.4. esetén a Szolgáltató által küldött értesítésnek tartalmaznia kell továbbá

- az OBUID azonosítóját
- a felmondás indokát
- valamint a felmondás kezdő időpontját is.

17. Együttműködés és egyéb rendelkezések

17.1. Felek a Szolgáltatási szerződés teljesítése során kötelesek együttműködni, és a másik fél számára megadni minden, a szolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges információt, valamint Felek kötelesek egymást minden olyan körülményről értesíteni, amely a Szolgáltatási szerződés teljesítését befolyásolja.

17.2. Felek az együttműködés keretében törekednek arra, hogy a Szolgáltatási szerződésből eredő jogvitákat egyezség útján rendezzék. Egyezséggel nem rendezhető jogvita esetén Felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes, hatáskörrel rendelkező bírósághoz fordulnak.

17.3. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az e-útdíj bevallás során alkalmazott műszaki megoldás bármely elemén változtasson, ha az újonnan alkalmazott műszaki megoldással a korábbival legalább egyenértékű vagy magasabb szintű szolgáltatás nyújtható, amely megfelel az Útdíjszolgáltató által az auditált bevallási közreműködőkre meghatározott feltételeknek.

17.4. 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 közöltnek kell tekinteni. A Szolgáltató postai úton történő közlése megfelelő, ha az Ügyfél által megadott postacímre (ennek hiányában lakcímre, illetve székhelyre) történik a küldemény feladása.

17.5. Amennyiben a jelen ÁSZF írásbeliséget követel meg, úgy a Szolgáltató az Ügyfél (cégszerű) aláírásával ellátott dokumentumot fogad el érvényes jognyilatkozatnak. Írásbelinek minősül az Ügyfél (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 közöltnek kell tekinteni a küldeményt, függetlenül attól, hogy annak tartalmát a címezett mikor ismerte meg.

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

17.7. A Szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos jogszabályok, így különösen az autópályák, autóutak és főutak használatáért fizetendő megtett úttal arányos díjról szóló 2013. évi LXVII. törvény és a Polgári Törvénykönyv rendelkezései irányadóak.

A MULTI ALARM ZRT. ELÉRHETŐSÉGEI	
Riasztáslemondás	+36 20 9662 244, +36 30 9662 244, +36 70 9662 244
GPS support	+ 36 72 513-133
Ügyfélszolgálat	+36 20 9966 013, +36 30 9966 013, +36 70 9966 013 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