



Általános Szerződési Feltételek

a Multi Távfelügyelet Zrt.

Felvonó távfelügyeleti szolgáltatás szerződéséhez

Hatályos 2024. január 31. napjától

Multi Távfelügyelet Zrt.

Székhely: 1139 Budapest, Teve utca 51/B.
P. cím: 7601 Pécs, Pf. 331

Tel: 1447
E-mail: info@multitavfelugyelet.hu

Tartalomjegyzék

1. Preambulum.....	3
2. A szolgáltatási jogviszony hatálya.....	4
2.1. Időbeli hatály	4
2.2. Földrajzi hatály	4
3. Fogalmak	4
4. A Szolgáltatás tartalma felvonó távfelügyeleti szolgáltatás esetén	10
4.1. Igénybe vehető Szolgáltatástípusok	10
4.2. A felvonó távfelügyeleti szolgáltatás teljesítése érdekében igénybe vehető átjelzési módok (szolgáltatás módja)	13
4.3. A Vészjelző berendezés által generálható jelzések köre	14
5. A Vészjelző berendezés.....	14
5.1. Vészjelző berendezés szolgáltatásra való alkalmassága	14
5.2. A GSM átjelzőhöz szükséges SIM kártya.....	15
6. Az felvonó távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételének formai feltételei	16
6.1. Árajánlat.....	16
6.2. Szolgáltatási szerződés.....	16
6.3. A felvonó távfelügyeleti szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja	18
7. A Szolgáltatási díjak fajtái, díjfizetéssel kapcsolatos információk.....	19
7.1. Fizetendő díjak.....	19
7.2. Fizetési mód	19
7.3. Díjemelés	20
7.4. Késedelmes fizetés szankciói	21
7.5. Panasz, számlareklamáció.....	22
8. A Szolgáltatási szerződés módosítása, adatváltozás bejelentése	22
8.1. Szerződésmódosítás kezdeményezése, adatváltozás bejelentése az Előfizető részéről	22
8.2. Szerződésmódosítás a Szolgáltató részéről	23
8.3. Változás a Felek személyében	24
8.4. Szolgáltatási szerződés módosítással nem járó adatváltozás bejelentése	25
9. A Szolgáltatási jogviszony szünetelése	25
9.1. Előfizető kérésére történő szünetelés.....	25
9.2. Szolgáltató által kezdeményezett üzemszünet	26
9.3. Szolgáltató általi szüneteltetés díjtarozás esetén	26
9.4. Szolgáltató általi szüneteltetés Előfizető érdekkörében fennálló okból bekövetkezett átjelzési hiba esetén	26
9.5. Előfizető által kezdeményezett szolgáltatás felfüggesztés.....	27
10. A Szolgáltatási szerződés megszűnése.....	27
10.1. Szolgáltatási szerződés egyoldalú megszüntetése.....	27
10.2. Eljárás Szolgáltatási szerződés megszűnése esetén	30
11. A Szolgáltató szerződésszegésért fennálló felelősségével kapcsolatos rendelkezések.....	31

11.4. Kivonulásos szolgáltatás esetén, amennyiben.....	32
11.6. A kártérítés szabályai.....	34
11.7. Az Előfizető kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége.....	35
11.8. Kártérítés eljárási szabályai.....	35
11.9. Az Előfizető kötelezettségei a Szolgáltató felé történő kárigény benyújtásakor.....	35
12. Egyéb rendelkezések.....	36
12.1. Kapcsolattartás.....	36
12.2. Adatváltozás bejelentési kötelezettség.....	36
12.3. Adatvédelem.....	37
12.4. Alvállalkozó.....	37
12.5. Látszaton alapuló képviselő.....	37
12.6. Tájékoztatás.....	37
12.7. Jognyilatkozat megtétele.....	37
12.8. Irányadó főbb jogszabályok.....	37
12.9. Hangrögzítés.....	38

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A Multi Távfelügyelet Zrt.

FELVONÓ TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEIHEZ

1. Preambulum

A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban Ászf.) célja, hogy a Multi Távfelügyelet Zrt., mint Szolgáltató (továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott országos felvonó távfelügyeleti szolgáltatások (beleértve az esetlegesen Szolgáltatóval megkötött Telepítési vállalkozási szerződést is) igénybevétele során az Előfizető és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit általánosan, keret jelleggel szabályozza.

A Szolgáltató által az Előfizetőnek nyújtott Szolgáltatás típusát és az azzal összefüggő egyedi feltételeket a Felek között létrejövő Egyedi szolgáltatási szerződés vagy Keretmegállapodás (továbbiakban: Egyedi szolgáltatási szerződés) és függelékei határozzák meg.

A jelen Ászf. valamennyi, az Előfizetővel létrejövő Egyedi szolgáltatási szerződés vagy Keretmegállapodás részét képezi.

Valamennyi, a Feleket megillető jog és kötelezettség az Ászf. és az Egyedi szolgáltatási szerződés, függelékek, valamint a mellékletek (együttesen Szolgáltatási Szerződés) együttes tartalma alapján értelmezendő.

Az Ászf. a Multi Távfelügyelet Zrt. weboldalán előzetesen megtekinthető, az Ászf. elérési helyéről a Szolgáltató az Előfizetőt a Szolgáltatásra vonatkozó Ajánlatában tájékoztatja. A Felek az Egyedi szolgáltatási szerződés vagy Keretmegállapodás aláírásával kijelentik, hogy magukra nézve kötelezőnek ismerik el az Ászf.-ben foglaltakat is.

A jelen Ászf. **dőlt, félkövér betűvel szedett rendelkezései a Polgári Törvénykönyvtől eltérő rendelkezéseket tartalmaznak.** Ezen megkülönböztető jelölést a Szolgáltató azért alkalmazza, hogy az Előfizetőt ezen, eltérő feltételekről megfelelően és kifejezetten tájékoztassa. Az Egyedi szolgáltatási szerződés aláírásával az Előfizető kifejezetten elismeri, hogy az Ászf.-et és különösen ezen rendelkezéseket a szerződkötést megelőzően, előzetesen megismerte, elfogadta, és ezek ismeretében kötötte meg az Egyedi szolgáltatási szerződést.

2. A szolgáltatási jogviszony hatálya

2.1. Időbeli hatály

Az Egyedi szolgáltatási szerződésben rögzítettek szerint a szolgáltatási jogviszony határozatlan vagy határozott idejű lehet, legfeljebb azonban a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságáig tarthat.

2.2. Földrajzi hatály

A Szolgáltató a Felvonó távfelügyeleti szolgáltatást Magyarország földrajzi területén nyújtja.

3. Fogalmak

Szolgáltató

Multi Távfelügyelet Zrt.

(1139 Budapest, Teve utca 51/B., cg.: 01-10-044613)

A Szolgáltató elérhetőségei:

Rövidített neve:	Multi Távfelügyelet Zrt.
Székhelye:	1139 Budapest, Teve utca 51/B.,
Levelezési cím (postacím):	7601 Pécs, Pf. 331
E-mail címe:	info@multitavfelugyelet.hu
Weboldalának címe:	http://www.multialarm.hu/multit/
Cégjegyzékszám:	01-10-044613
KSH nyilvántartási szám:	12676596-8010-114-01

Ügyfélszolgálat

Levelezési cím:	7601 Pécs, Pf. 331.
Telefonszáma:	1447/4-es menüpont
E- mail címe:	info@multitavfelugyelet.hu

Panaszkezelés

Levelezési cím:	7601 Pécs, Pf. 331.
E- mail címe:	info@multitavfelugyelet.hu

Hibabejelentő központ (Helpdesk)

Telefonszáma:	1447/2-es menüpont
Riasztás lemondás telefonszáma:	1447/1-es menüpont
Rendelkezésre állás ideje:	0-24 (folyamatos napi 24 órás, évi 365 (366) napos)

Előfizető

A felvonó üzemeltetője, aki a Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszonyban áll a Szolgáltatóval. Üzemeltetőnek minősül a mindenkor hatályos jogszabály által meghatározott személy.

Üzemeltető: a berendezés (felvonó) tulajdonosa vagy a berendezés tulajdonosának a berendezés (felvonó) üzemeltetésével megbízott képviselője. A társasház a tulajdonosok/üzemeltető képviselőjének minősülhet. (146/2014.(v.5.) Korm. rendelet 2.§ 17. pontja)

A Szolgáltatási Szerződés aláírásával az Előfizető büntetőjogi felelőssége tudatában kijelenti és szavatolja, hogy a felvonó üzemeltetője. A nyilatkozat valótlan tartalma esetén az Előfizető felelős az ezzel járó jogkövetkezmények, okozott károk viseléséért.

Jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet képviselője, a Szolgáltatási Szerződés megkötésével büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkozza, hogy a Szolgáltatási Szerződés megkötéséhez szükséges felhatalmazással, jogosultsággal rendelkezik, mint törvényes- vagy meghatalmazott képviselő. A nyilatkozat valótlan tartalma esetén a szerződést kötő személy felelős az ezzel járó jogkövetkezmények, okozott károk viseléséért.

Amennyiben a felek másként nem rendelkeznek, úgy az Egyedi szolgáltatási szerződésben feltüntetett Előfizető neve és lakcíme/székhelye azonos a számlázási névvel és címmel.

Lakossági előfizető

Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenysége körén kívül eső célok érdekében eljáró 18 éven felüli természetes személy Előfizető, aki a Szolgáltató Szolgáltatását igénybe veszi.

Üzleti előfizető

Azon természetes személy, egyéni vállalkozó vagy jogi személy, egyéb jogalany, aki az önálló foglalkozása és/vagy gazdasági tevékenysége körébe tartozó célok érdekében veszi igénybe a Szolgáltató Szolgáltatását.

Felek

Az Előfizető és a Szolgáltató együttesen.

Értesítendő személy

Az a 3. személy, akit az Előfizető megjelölt azon célból, hogy a felvonóba szerelt vészjelző berendezés jelzése alapján őt a Szolgáltató értesítse, továbbá ezen személy jogosult a Szolgáltatási szerződésben foglalt intézkedések megtételére is.

Kapcsolattartó

Amennyiben az egyedi szerződésben az Előfizető kapcsolattartó személyt megjelölt, úgy a Szolgáltató jogosult a kapcsolattartó felé a szerződés létrejöttével, módosításával, megszűnésével, díjtartozással stb. kapcsolatosan kommunikálni.

Az Előfizető a Szolgáltató részére átadja az Értesítendő személy és a Kapcsolattartó nevét és telefonszámát.

Az Előfizető szavatosságot vállal azért, hogy az Értesítendő/Kapcsolattartó adatai Szolgáltatónak való átadását megelőzőleg tájékoztatta az Értesítendő személyt/ Kapcsolattartót személyes adatainak Szolgáltató részére való továbbításáról, abból a célból, hogy a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás keretében az Értesítendő személyt/ Kapcsolattartót értesítse, továbbá a rájuk irányadó adatkezelésekről és az adatkezelési tájékoztató

elérhetőségéről. A Szolgáltató az Értesítendő személy/ Kapcsolattartó adatait az Előfizető utasításának megfelelő ideig, de legkésőbb a Szolgáltatási szerződés megszűnését követő 30 napig tárolja.

Előfizető tudomásul veszi, hogy ha az Értesítendő személy/Kapcsolattartó a Szolgáltatónál jelzi, hogy Értesítendő személyként/ Kapcsolattartóként nem kíván részt venni a Szolgáltatási Szerződés teljesítésében, - Szolgáltató – Előfizető egyidejű értesítése mellett –az Értesítendő személyt/ Kapcsolattartót az Értesítendő/Kapcsolattartók közül törli. Az Értesítendő/Kapcsolattartó törlése esetén Előfizető jogosult más értesítendő megjelölésére, az ennek elmaradásából, késedelmes teljesítéséből eredő károkat kizárólag Előfizető köteles viselni.

Ászf

A jelen Általános Szerződési Feltételek.

Szolgáltatási Szerződés

A Szolgáltatási Szerződés részét képezik az alábbiak:

- Felvonó távfelügyeleti szolgáltatás igénylése esetén a Szolgáltató által nyújtani vállalt Szolgáltatás tartalmát és a Szolgáltatás nyújtásának egyedi feltételeit meghatározó, a Felek által aláírt Egyedi szolgáltatási szerződés vagy Keretszerződés, valamint annak esetleges függelékei. Amikor a jelen ÁSZF az „Egyedi szolgáltatási szerződés” fogalmat használja, azon jelen ÁSZF alkalmazása során az egyes ügyfelekkel megkötött egyedi szolgáltatási Keretszerződést is érteni kell.
- Előfizetői kulcsátadás / átvétel, amennyiben a felvonóhoz a bejutást az ügyfél biztosítja
- Felmérési és telepítési lap és Telepítési vállalkozási szerződés - Szolgáltatási szerződés 2. számú függeléke
- Veszély- és kockázatelemzés a kivonulási utasításhoz, amennyiben az igényelt Szolgáltatás kivonulások
- Adatlapp – Szolgáltatási szerződés 3. számú függeléke
- a jelen Ászf. hatályos változata és annak alábbi mellékletei
 - o 1. számú melléklet: Díjmelléklet
 - o 2. számú melléklet: Intézkedési rend
 - o 3. számú melléklet: Adatkezelési tájékoztató - Távfelügyeleti szolgáltatások előfizetői részére
 - o 4. számú melléklet: Adatkezelési tájékoztató - Értesítendő, Kapcsolattartók, Sofőrök (Harmadik személyek) személyes adatainak kezelésére
 - o 5. számú melléklet: Adatkezelési tájékoztató - Távfelügyeleti szolgáltatások ajánlatkérői részére
 - o 6. számú melléklet: Adatkezelési tájékoztató - Telefonos ügyfélszolgálat

A fenti dokumentumok közötti eltérés esetén elsősorban az Egyedi szolgáltatási szerződés rendelkezései, másodsorban a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyilatkozatok, harmadsorban pedig az Ászf. rendelkezései az irányadók.

Szolgáltatás

Vészjelző berendezés jelzéseinek fogadása, kétoldalú kommunikáció biztosítása és az Előfizető által választott intézkedések megtétele.

Intézkedések:

- a) értesítés
- b) kivonulás (eseti értesítéssel)
- c) kivonulás értesítéssel

Átjelzés módjai (szolgáltatási módok)

A Felek az Egyedi szolgáltatási szerződésben jelölik meg a riasztás jelzés átjelzésének módját. Ezek az alábbiak lehetnek:

- GSM átviteli megoldáson (GPRS) működő szolgáltatás

Az átjelzés módjainak (a szolgáltatási módoknak) tartalmát a jelen Ászf. részletesen bemutatja.

Felvonó

Olyan a jogszabályban meghatározott berendezés, amelyre az Előfizető a Szolgáltatást az Egyedi szolgáltatási szerződés alapján igénybe veszi, és amelyben elhelyezett felvonó vészjelző berendezés a Szolgáltató Távfelügyeleti központjára felprogramozásra (csatlakoztatásra) került. A Kivonuló szolgálat szempontjából Helyszínnek a felvonó Előfizető által az Egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt címen megtalálható helye minősül.

Az Előfizető a felvonó üzemeltetése során, annak rendeltetésszerű és biztonságos használatra alkalmas állapotáról, rendszeres és szakszerű karbantartásáról, javításáról, továbbá a szükséges és előírt műszaki biztonságtechnikai felülvizsgálatáról, rendszeres ellenőrzéséről, az üzemeltetés és a használat módjának folyamatos figyelemmel kíséréséről, valamint a műszaki hiba vagy vész esetén használatos vészjelző berendezés működőképességéről és szükség esetén a mentés azonnali lehetővé tételéről köteles gondoskodni.

Vészjelző berendezés

A Szolgáltatás igénybevételéhez a felvonóban felszerelt elektronikus vészjelző berendezés. A vészjelző berendezés a Szolgáltató tulajdona. A vészjelző berendezés rendeltetésszerű, üzemszerű működtetéséről, karbantartásáról az Előfizető köteles gondoskodni.

A Vészjelző berendezés által továbbítható jelzések köre

A Vészjelző berendezés által továbbítandó, az Ászf-ben részletesen megjelölt egyes jelzések az Egyedi szolgáltatási szerződés alapján, az Előfizető igényei szerint kerülnek aktiválásra. Valamennyi Egyedi szolgáltatási szerződésnél az igénybe vett Vészjelző berendezés típusa, beállítása és Előfizető Egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt igényei szerint kerül alkalmazásra egy vagy több, vagy akár valamennyi jelzéstípus.

Riasztás jelzés

A felvonóba szerelt vészjelző berendezés által generált, és a Távfelügyeleti központba, eljuttatott – nem Tesztjelzésnek minősülő – jelzések. Továbbá riasztás jelzésnek tekintendők azok a jelzések, melyek a felvonóba szerelt vészjelző berendezés nem rendeltetésszerű használatakor (pl: vészjelző berendezés megrongálása) keletkeznek, illetve a vészjelző berendezésre vonatkozó, Előfizető általi telefonos bejelentések is, valamint a 3. személyektől a felvonón található telefonszámról érkező bejelentések.

Automatikus riasztásértesítő rendszer

A működtetési feltételeknek megfelelő felvonókból érkező Riasztás jelzések Automata Hangbemondó Rendszeren (IVR) keresztül, Előfizető automatikus értesítésére használt rendszer.

Lemondó PIN-kód

Az Előfizető által elfogadott PIN kód, mely helyes használatával lehetőség van a riasztás jelzések Automatikus riasztásértesítő rendszeren keresztüli lemondására. Amennyiben az Előfizető nem jelzi módosítási szándékát, a rendszer által generált Lemondó PIN Előfizető által elfogadottnak minősül.

Riasztás jelzés lemondása

- Telefonon keresztül:

A felvonóban tartózkodó személy (ek), illetve az Előfizető által megadott értesítendő személyek jogosultak a riasztás jelzést a Távfelügyeleti Központba történt beérkezését követő 2 perc 30 másodpercen belül, a felvonó telepítésének címével történő beazonosítás után a vészjelző berendezésén keresztül, vagy a riasztás lemondás telefonszámán lemondani. Ebben az esetben a Szolgáltató nem számítja fel a kivonulás díját. Amennyiben a megadott határidőn túl történik a riasztás jelzés lemondása, a Szolgáltató jogosult a kivonulás díját Előfizető felé kiszámlázni. Amennyiben az Előfizető észleli a riasztást, és tévesnek ítéli meg, és nem kér intézkedést, a téves riasztást köteles lemondani a riasztás lemondás telefonszámán.

- **Automata Hangbemondó (IVR) rendszeren keresztül:** Az Előfizető jogosult a Riasztás jelzést az Automatikus riasztásértesítő rendszeren keresztül a Riasztás jelzés a Távfelügyeleti Központba történt beérkezését követő 2 perc 30 másodpercen belül Lemondó PIN-kód helyes használatával lemondani. Ebben az esetben a Szolgáltató nem számítja fel a kivonulás díját és az intézkedés lezártnak minősül. Amennyiben a sikeres lemondás nem történik meg, az eljárás az intézkedési rendben foglaltak szerint folytatódik, lemondásra az Automatikus riasztásértesítő rendszeren keresztül már nincs lehetőség.

Kivonuló szolgálat

A Szolgáltatási szerződés ilyen tartamú rendelkezése estén a kivonuló egység helyszínre küldése, melynek feladata a felvonóból érkező riasztás jelzések alapján üzemzavar esetén a gyártó előírásai alapján a használok kiszabadításáról való gondoskodás.

Díjköteles (esemény nélküli, vészjelző jelzésre történő) kivonulás

- Minden olyan kivonulás, amely a Távfelügyeleti központba a felvonó telepített vészjelző berendezésből vagy az Előfizetőtől érkezett jelzés alapján történt kivonulás,
- a felvonóba telepített vészjelző berendezés nem rendeltetésszerű használata miatt és esetén történő kivonulás.
- a nem a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó műszaki meghibásodásra visszavezethető kivonulás.

A havi szolgáltatási alapidő tartalmaz 4 db díjköteles kivonulást évente, kivéve, ha a Felek az Egyedi szolgáltatási szerződésben ettől eltérően rendelkeztek.

Az Előfizető jogosult a riasztást annak a Távfelügyeleti központba történt beérkezését követő 2 perc 30 másodpercen belül a riasztás lemondás telefonszámán lemondani. Ebben az esetben a Szolgáltató nem számítja fel a kivonulás díját. Amennyiben az Előfizető a megadott határidőn túl mondja le a riasztást, a Szolgáltató jogosult a kivonulás díját Előfizető felé kiszámlázni. Szolgáltató a vészjelző berendezés távfelügyeletre történő csatlakozását követő 30 napon belül bekövetkezett (díjköteles) kivonulás díját nem számlázza.

Azonosítás

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatásnyújtás keretében a Szolgáltató és az Előfizető közötti, a Szolgáltató Távfelügyeleti központján keresztül történő valamennyi, nem írásbeli kommunikáció, különösen az Előfizetőtől való utasítás kérése (pl: értesítés riasztásról, riasztás lemondása, hibaelhárítás kérése) kizárólag az Előfizető jelen Ászf-ben körülírt azonosítását követően történhet.

A Szolgáltató riasztás jelzés miatti kapcsolatfelvétel esetén Előfizetőt, Értesítendőtt akként azonosítja, hogy az Előfizető/Értesítendő nevéét, telefonszámát, és a felvonó telepítésének címét kéri el. Amennyiben az Előfizetőként/Értesítendőként jelentkező személy a kérdéseket a Szolgáltató nyilvántartási rendszerében szereplő adatokkal egyezően válaszolja meg, az azonosítás elfogadottnak tekintendő.

Előfizető tudomásul veszi továbbá, amennyiben a kommunikációt a Szolgáltató kezdeményezi, akkor az kizárólag az Előfizető által megjelölt Értesítendőkhöz kapcsolódó telefonszámokon történhet, azzal, hogy az Értesítendőkhöz megadott telefonszám nem lehet emeldíjas, illetve külföldi telefonszám.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül telefonon történő tájékoztatás esetében (tehát nem riasztás jelzés miatti kapcsolatfelvétel esetén) a Szolgáltató Előfizetőt akként azonosítja, hogy az Előfizető nevéét, a felvonó telepítésének címét és az Előfizető azonosító számát (ún. Megrendelői (ügyfél azonosító) kód) kéri el. Amennyiben az Előfizetőként jelentkező személy a kérdéseket a Szolgáltató nyilvántartási rendszerében szereplő adatokkal egyezően válaszolja meg, az azonosítás elfogadottnak tekintendő.

Testjel

Vészjelző berendezés testjel

Felvonó távfelügyeleti szolgáltatás esetén a felvonóba szerelt vészjelző berendezés, valamint a Távfelügyeleti központ közötti hibátlan kommunikáció meglétének ellenőrzésére a vészjelző berendezés által generált jelzés.

Jognyilatkozat

Minden olyan nyilatkozat, amely joghatás kiváltására alkalmas, ilyen különösen, de nem kizárólagosan: a szerződés megkötésére, módosítására, megszüntetésére vonatkozó nyilatkozat.

Értesítés

Minden jognyilatkozatnak nem minősülő nyilatkozat, tájékoztatás, adatközlés, hibabejelentés. Értesítés különösen, de nem kizárólagosan: tájékoztatás riasztás esetén Előfizető sikertelen értesítéséről, Előfizető részére panaszok kivizsgálásáról szóló tájékoztatók, szolgáltatás módosításáról/lezárásáról szóló tájékoztatók.

Ptk. szerinti közeli hozzátartozó

A házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér (2013. évi V. tv. 8. § (1) 1. pont).

Kézbesítési vélelem

A tértivevényes írásbeli értesítés akkor tekintendő közöltnek, amikor azt kézhez veszik, vagy a kézhezvételt elutasítják, és azt tértivevény, vagy a kézbesítő átvételi nyomtatványa igazolja. Felek megállapodnak abban, hogy a másik fél címére postai úton továbbított egyéb küldemény, valamint a tértivevényes küldemény **a feladást követő 5. napon abban az esetben is közöltnek tekinthető, ha az a másik féltől a "nem kereste", "ismeretlen címzett", "nem vette át" vagy "elköltözött" stb. jelzéssel érkezik vissza.** Szolgáltató az írásbeli értesítéseket mindaddig az Előfizető által megadott levelezési címre, ennek hiányában lakcímre/székhelyre küldi meg, ameddig az Előfizető a Szolgáltatót új címéről írásban nem értesíti.

Az elektronikus dokumentum akkor minősül közöltnek, ha az elektronikus dokumentum a másik fél részére hozzáférhetővé válik, **Az elektronikus dokumentum akkor válik hozzáférhetővé, amikor a címzettnek vagy az átvételre jogosult más személynek lehetősége nyílik arra, hogy annak tartalmát megismerje, azaz a feladó elektronikus levelezőrendszere által megjelölt sikeres elküldés időpontjában.**

4. A Szolgáltatás tartalma felvonó távfelügyeleti szolgáltatás esetén

4.1. Igénybe vehető Szolgáltatástípusok

A felvonó távfelügyeleti szolgáltatás magában foglalja az Előfizető felvonóiban elhelyezett távfelügyeleti berendezések által generált jelzések fogadását a Szolgáltató távfelügyeleti központjában, valamint a Szolgáltató diszpécerei által a felvonóba érkező jelzésekre történő, az Egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített intézkedések végrehajtását az alábbiak szerint:

Szolgáltató kötelezettsége a folyamatos (7/24/365) rendelkezésre állás, mely a Távfelügyeleti központ üzemeltetéséből és az Egyedi szolgáltatási szerződés ilyen rendelkezése esetén kivonuló szolgálat biztosításából áll, illetve emellett a 2. számú mellékletben foglaltak szerinti intézkedések megtétele a felvonóba szerelt vészjelző berendezésből a Távfelügyeleti központba beérkező jelzések alapján.

A Szolgáltató hatósági jogköroket nem gyakorolhat, ennek megfelelően kizárólagos kötelezettsége az Ászf. és az Egyedi szolgáltatási szerződés értelmében a felvonóba telepített vészjelző berendezésből érkező jelzések folyamatos figyelése, és a beérkező jelzéseknek megfelelő, jelen Ászf-ben és az Egyedi szolgáltatási szerződésben egyedileg rögzített intézkedés megtétele.

A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel az értesítése alapján eljáró katasztrófavédelem, egyéb hatóság eljárásáért. A Szolgáltató felelőssége a katasztrófavédelem, vagy egyéb hatóság szerződésszerű értesítéséig terjed.

Szolgáltató szükség esetén az intézkedési rendben foglaltak szerint, valamint Előfizető erre vonatkozó utasítása esetén köteles a riasztás-jelzést a katasztrófavédelem és egyéb hatóság részére továbbítani. A hatóság(ok) által az eljárásért kiszámlázott díj(a)k)t, költsége(ke)t Előfizető köteles viselni. Ha a hatóság(ok) azt (azokat) a Szolgáltató felé számlázza (számlázzák) ki, Szolgáltató jogosult azt (azokat) az Előfizető felé tovább számlázni.

A Szolgáltatást az Előfizető az Ászf-ben részletesen rögzített műszaki és szerződéses feltételek fennállása esetén jogosult igénybe venni.

4.1.1. Alapszolgáltatás

4.1.1.1. Vészjelző berendezés jelzéseinek fogadása, kétoldalú kommunikáció biztosítása

Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, Előfizető pedig tudomásul veszi, hogy az Alapszolgáltatás a Szolgáltató rendelkezésre állásával teljesül, így az Előfizető a szolgáltatási díjat abban az esetben is köteles megfizetni, amennyiben a rendelkezésre álláson túl Szolgáltató más szolgáltatását nem veszi igénybe. A rendelkezésre állást Szolgáltató a Távfelügyeleti központ és a Kivonuló szolgálat 7/24/365 napos folyamatos üzemeltetésével és készenlétben tartásával teljesíti.

A kivonulós szolgáltatás körében tett intézkedések sikeres lefolytatása érdekében az Előfizetőnek nyilatkoznia kell minden felvonóról és annak speciális körülményeiről (kockázatelemzés), tekintettel arra, hogy a felvonót, annak sajátosságait kizárólag az Előfizető ismeri. Az Előfizető köteles a kockázatelemzés során rögzíteni mindazt a helyi sajátosságot, a felvonó minden olyan tulajdonságát, amely a kivonulós szolgáltatás teljesítésére érdemi befolyással lehet. A kivonulós szolgáltatás teljesítésének alapját a kockázatelemzés körében az Előfizető által szolgáltatott információk képezik.

Az Előfizető által nyújtott nem a valóságnak megfelelő adatszolgáltatásból, valamint az ebben a körben a szolgáltatás nyújtásának idején bekövetkező változásoknak nem a szerződésben foglalt módon történő és/vagy késedelmes bejelentéséből eredő károkért és költségekért

kizárólag az Előfizető köteles helytállni. Szolgáltató e körben (valóságtól eltérő, nem vagy késedelmesen teljesített tájékoztatás a felvonóval összefüggésben) felelősségét teljes mértékben kizárja.

Amennyiben kivonulásos szolgáltatás esetén a kockázatelemzés az Előfizető és a Szolgáltató által egyeztetett időpontban olyan okból nem valósul meg, amelyért Előfizető a felelős, a kockázatelemzés sikeres lefolytatásáig Szolgáltató figyeli az Előfizető Vészjelző berendezéséből a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába beérkező jelzéseket és megteszi a szerződésben meghatározott intézkedéseket azzal a megkötéssel, hogy az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben rögzített kivonulási időlimitet nem kötelezi Szolgáltatót, **továbbá a kockázatelemzés sikeres lefolytatásáig Szolgáltató kártérítési felelősségét a jelen szerződésből eredően semmilyen címen nem vállal, illetve felelősségét kifejezetten kizárja.**

Amennyiben a kockázatelemzés az Előfizető és a Szolgáltató által egyeztetett időpontban olyan okból nem valósul meg, amelyért Előfizető a felelős, a kockázatelemzés lefolytatása időpontjának egyeztetése végett az Előfizető köteles ismételt felvenni a kapcsolatot Szolgáltatóval.

4.1.1.2. Az Alapszolgáltatás műszaki leírása

A felvonóban telepített segélykérő gomb(ok) állapot információit a vészjelző berendezés érzékeli. A vészjelző berendezés (alapállapotban, vagy kiegészítésként) tartalmaz egy átjelzőt, amely vezetékes távbeszélő hálózaton, GSM alapú beszédcsatornán vagy GSM alapú GPRS hálózaton használva juttatja el információját a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába.

A vészjelző berendezés a jelzések esetén GSM, illetve GPRS hálózaton forgalmat generál, melynek költségei az Előfizetőt terhelik. GSM, illetve GPRS hálózaton ezek a költségek az Előfizetőt terhelik azzal, hogy Szolgáltató a forgalom díját – a SIM kártya külföldi távközlési szolgáltató hálózatára történő csatlakozása során generált forgalom díjának kivételével – a szolgáltatási díjba beépítette, és a GSM, illetve GPRS szolgáltató felé közvetlenül Szolgáltató köteles a díjakat megfizetni.

Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, amennyiben a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges SIM kártya külföldi távközlési szolgáltató hálózatára csatlakozik, a szolgáltatási díjak eltérőek, így különösen, a távfelügyeleti szolgáltatáshoz szükséges SIM kártya forgalmi díjai az Előfizetőt terhelik. Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, hogy a SIM kártya külföldi szolgáltató hálózatára történő csatlakozása nem csak Magyarország határain kívül történhet meg, hanem Magyarország országhatáraihoz közel eső, de még az országhatáron belül található területeken is.

A vészjelző berendezés által generált és továbbított jelzéseket a Távfelügyeleti központ fogadja. Szolgáltató a beérkezett jelzéseket regisztrálja, azaz naplózza (eseménylista), az összes beérkezett és naplósorszámmal ellátott adatot legfeljebb 5 (öt) évig megőrzi. Amennyiben az adatok eljárással (peres, peren kívüli egyeztetés) nem érintettek, Szolgáltató a tárolási idő lejártát követően jogosult azokat megsemmisíteni.

4.1.1.3. A fogadott jelzések alapján Szolgáltató az értesítés körében az alábbi eljárásokra köteles

4.1.1.3.1. Értesítés riasztás-jelzés alapján

Szolgáltató értesíti Előfizetőt, hogy a felvonó vészjelző berendezéséből a Távfelügyeleti központba intézkedést igénylő jelzés érkezett.

Az értesítendőek közül Szolgáltató a 2. számú mellékletben meghatározott sorrend szerint az első elérhető személyt értesíti. Az értesítendőek felhívására két esetben kerül sor. Egyrészt,

amennyiben a Szolgáltató kivonuló egysége a helyszínre érkezik, ezt követően a mentési feladatok végeztével a felvonót lekapcsolja a hálózatról, a felvonó karbantartóját értesíti az eseményről, másrészt, bármilyen probléma, akadály merül fel a zökkenőmentes mentés elé, amit az előfizető tud orvosolni, ebben az esetben az előfizetőt értesíti.

Amennyiben Szolgáltató neki fel nem róható okból, (így különösen, de nem kizárólagosan: értesítendő személyek nem veszik fel a telefont, a megadott telefonszámok nem kapcsolhatók /megszűnés, kikapcsolt telefon, térerő hiányában/) nem tudja értesíteni Előfizetőt, vagy Szolgáltató kizárólag üzenetet tud hagyni az értesítendő (hangposta, üzenetrögzítő, az értesítendő telefonszámán jelentkező személy útján) részére az ebből eredő károkért kizárja felelősségét, azaz az ebből eredő károkat kizárólag Előfizető köteles viselni.

4.1.1.4.2 Sikeres az értesítés

Amennyiben az Előfizető vagy az Értesítendőként megjelölt személy(ek) valamelyikét a sikeres azonosítást követően a Szolgáltató tájékoztatja a beérkezett jelzésről.

4.1.1.4.3 Sikertelen az értesítés

Sikertelen az értesítés amennyiben az Értesítendőként megjelölt személy(ek) a Szolgáltató legalább egyszeri kísérletet követően sem éri el a rendelkezésre álló kapcsolattartási elérhetőségeken.

A beérkező riasztás jelzés esetén Szolgáltató az Előfizető által megjelölt Értesítendőket az Előfizető által megjelölt sorrendben megkísérelti értesíteni, akként, hogy minden Értesítendő személy elérését az Előfizető által megadott elérhetőségen legalább egyszeri alkalommal köteles megkísérelni, majd sikertelenség esetén a következő Értesítendőt köteles keresni. Amennyiben egyik Értesítendő elérése sem vezet eredményre, az Értesítendő elérését sikertelennek nyilvánítja.

Sikertelen értesítés esetén Szolgáltató hangposta üzenetet, vagy írásos értesítést (SMS-ben vagy e-mailben) küldhet a Szolgáltatási szerződésben megjelölt Értesítendő részére arról, hogy a felvonóból riasztás jelzés érkezett és a Szolgáltatási szerződés szerint járt el, és ilyen tartalmú Szolgáltatás esetén intézkedett a kivonuló szolgálat indítása tekintetében. Amennyiben Előfizető a szolgáltatási szerződésben nem igényelte a kivonuló szolgálat indítását, a Szolgáltatót további eljárási kötelezettség nem terheli.

Előfizető tudomásul veszi, amennyiben az általa megjelölt Értesítendő közül egyik sem elérhető egy esetleges riasztás-jelzés esetén, az ebből eredő károkat kizárólag Előfizető köteles viselni.

Sikertelen értesítésnek minősül, ha az Előfizető által megjelölt értesítési telefonszámon nem az Előfizető, vagy nem az Előfizető által megjelölt Értesítendő, azaz illetéktelen személy jelentkezik. Az ilyen sikertelen értesítésből eredő károkat kizárólag Előfizető köteles viselni.

A Távfelügyeleti központ az értesítés keretében az Előfizetőt és az értesítendő személy(ek) azonosítja az Azonosítás fogalom szerint

4.1.1.4. Kivonuló szolgálat

Szolgáltató az Egyedi szolgáltatási szerződés kifejezett rendelkezése estén nyújtja, kizárólag Kivonulós kategóriába tartozó szolgáltatás esetén. A Szolgáltató Kivonuló szolgálatának kötelezettsége kizárólag az alábbiakra korlátozódik:

A Szolgáltató a felvonó helyszínére abban az esetben köteles kivonuló egységét kiküldeni, amennyiben a felvonóból a Multi Távfelügyelet Zrt. által letelepített vészjelző berendezésről vészriasztás érkezik a Multi Távfelügyelet Zrt. Távfelügyeleti központjába vagy azt az Előfizető kéri.

A kivonuló szolgálat tagjai által a helyszínen tapasztaltakról jegyzőkönyv készül. A jegyzőkönyv egy másolati példányát Szolgáltató, Előfizető ilyen irányú írásbeli kérésére, elektronikus úton juttatja el Előfizető részére.

A felvonóhoz illetve ahhoz az épülethez biztosított kulcs, távirányító (kapukód), amelyben a felvonó található, mindenkor működőképessége fenntartásának biztosítása Előfizető felelőssége és kötelezettsége. A felvonóhoz (az azt magában foglaló épülethez) biztosított kulcs, távirányító (kapukód) mindenkor működőképességének ellenőrzése érdekében Előfizető jogosult kérni Szolgáltatótól a biztosított kulcs, távirányító (kapukód) működőképességének helyszíni próbáját, mely esetén Szolgáltató az Előfizető kérésére történő kivonulás díját jogosult kiszámlázni Előfizető felé. Működőképes Kulcs, távirányító (kapukód) hiányában a kulcs, távirányító (kapukód) nélkül meg nem közelíthető felvonó vizsgálatáért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A kulcs, távirányító vagy a kapukód lecserélése esetén az Előfizető köteles a változást követő 5 (öt) napon belül a Szolgáltatónak az új kulcsot, távirányítót átadni vagy a megváltozott kapukódról Szolgáltatót tájékoztatni. Ennek elmaradása esetén a Szolgáltatót felelőség nem terheli.

4.1.1.5. Helpdesk szolgáltatás

Szolgáltató telefonos HelpDesk (Műszaki segítségnyújtás) szolgálatot tart fenn annak érdekében, hogy Előfizetőnél felmerült rendellenes működés esetén Előfizető segítséget kapjon. Amennyiben a telefonos segítség nem vezet eredményre, Szolgáltató Előfizető kérése alapján a HelpDesk szolgálat és az Előfizető által telefonon egyeztetett díjazás ellenében hibaelhárítási folyamatot indít meg. Szolgáltató a folyamatba alvállalkozót is bevonhat.

4.1.2. Többletszolgáltatás

Az egyes Többletszolgáltatásokat a Szolgáltató az Előfizetővel létrejött Egyedi szolgáltatási szerződés kifejezett rendelkezése esetén nyújtja, a Díjmellékletben meghatározott költség felszámításával, amennyiben Előfizető rendelkezik felvonó távfelügyeleti szolgáltatással.

4.1.2.1. Eseménylista (Utólagos jelentés) küldése postai vagy elektronikus úton

A felvonó vészjelző berendezéséből érkező jelzések az Előfizető kérésére utólag legyűjthetők, kinyomtathatók, melynek időbeli korlátja visszamenőlegesen 1 év, mely többletszolgáltatást Szolgáltató naptári évente egy alkalommal díjmentesen, azt követően a Díjmellékletben meghatározott díjazás ellenében nyújtja.

4.2. A felvonó távfelügyeleti szolgáltatás teljesítése érdekében igénybe vehető átjelzési módok (szolgáltatás módja)

4.2.1. GSM átviteli megoldáson (GPRS) működő szolgáltatás:

A GSM/GPRS távfelügyelet alapján az Előfizető egységeiben egy GSM/GPRS kommunikátor kerül telepítésre, melynek segítségével megvalósul az átjelzés. A jelzések továbbítása a Szolgáltató távfelügyeleti központjára kizárólag GSM/GPRS kommunikációval történik, melyekre a Szolgáltató diszpécserai végrehajtják a megfelelő intézkedéseket. A felvonóba telepített vészjelző berendezés telepített érzékelők jeleit a GPRS szolgáltatás havi szolgáltatási díja tartalmazza a GPRS modemben elhelyezett SIM kártya havi alap és forgalmi (adat) díjait is.

Szolgáltató a jelen szerződés hatálya alatt távfelügyeleti szolgáltatását GSM/GPRS rendszerrel nyújtja, azzal, hogy a felvonókba szerelt távfelügyeleti berendezések tartós bérleti konstrukció szerint van kihelyezve. A felvonókba szerelt távfelügyeleti berendezések mindvégig a Multi Távfelügyelet Zrt. tulajdonát képezik.

Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét arra, hogy a GSM szolgáltatás megfelelő térerő hiányában nem nyújtható, amennyiben egy felvonó esetében a GSM szolgáltatás nem érhető

el, felek külön kötelesek egyeztetni, hogy a felvonó távfelügyeletét milyen technikai megoldással tudják biztosítani a Felek, amennyiben az egyeztetésük alapján ez szükséges, kötelesek jelen szerződést is módosítani.

Előfizető jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi és elfogadja, hogy a távfelügyeleti szolgáltatás kizárólag abban az esetben nyújtható folyamatosan, amennyiben az átjelzést biztosító rendszerek (GSM és GPRS) rendszer is üzem- és működőképes. Előfizető tudomásul veszi és elfogadja továbbá, hogy Szolgáltató a távközlési (GSM és GPRS) szolgáltatás hibájából eredő jelzésemaradásért, kimaradásért, késlekedésért nem vállal felelősséget.

4.3. A Vészjelző berendezés által generálható jelzések köre

Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, hogy a jelen felsorolás a Vészjelző berendezések általános kommunikációjának leírását tartalmazza. A tényleges kommunikációt minden esetben a Vészjelző berendezés tulajdonságai határozzák meg. A Szolgáltató valamennyi, alábbiakban felsorolt jelzésfajta fogadására képes technikailag.

4.3.1. Pánikjelzés

Amennyiben a felvonót használó személynek lehetősége van a vészjelző berendezésen megnyomni a gombot, az pánikjelzésként érkezik be a távfelügyeleti központba, ahol a diszpécser azonnal megkezdik az intézkedést a jelzésre. A jelzés beérkezését követően Szolgáltató a 2. számú mellékletben meghatározottak szerint intézkedik.

4.3.2. Műszaki hibajelzés

Segítségével a Távfelügyeleti központ tudomást szerez az esetleges műszaki problémákról (hálózati feszültség kimaradása, akkumulátor állapota, merülése). A hálózati feszültségi kimaradása és az akkumulátor merülés jelzés beérkezését követően Szolgáltató a 2. számú mellékletben meghatározottak szerint intézkedik.

4.3.3. Tesztjelzés

Vészjelző berendezés tesztjel

A Helyi vészjelző berendezés által rendszeresen küldött jelzés, amely a Helyi rendszer működését ellenőrzi. A tesztjelzést a Szolgáltató műszaki jelzésként fogadja, annak elmaradását nem követi kivonulás. A Szolgáltató a tesztjelzés elmaradására a 2. számú mellékletben meghatározottak szerint intézkedik.

5. A Vészjelző berendezés

5.1. Vészjelző berendezés szolgáltatásra való alkalmassága

A Szolgáltatás a Szolgáltató általi szerződésszerű nyújtásához szükséges, hogy az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltató Távfelügyeleti központjával automatikusan kommunikálni tudó eszközökből felépülő, a Szolgáltatás szerződésszerű nyújtására alkalmas Vészjelző berendezéssel.

A Vészjelző berendezés akkor tekinthető a Szolgáltatás szerződésszerű nyújtására alkalmasnak, amennyiben az felprogramozásra (csatlakoztatásra) került a Távfelügyeleti központra, és megtörtént a tesztelés is a Távfelügyeleti központtal.

Amennyiben a Szolgáltatási szerződés aláírását megelőzőleg a felvonó nem rendelkezik a Szolgáltató által elfogadott, a Távfelügyeleti központtal való kommunikációra képes, működő

Vészjelző berendezéssel, azt az Előfizető igénye esetén a Szolgáltató telepíti Előfizető felvonójába az Előfizetővel egyeztetett időpontban, külön Telepítési vállalkozási szerződés alapján. A Szolgáltató kizárólag ebben az esetben biztosít a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak szerinti jótállást a Vészjelző berendezésre.

Amennyiben a nem a Szolgáltató által telepített Vészjelző berendezés nem felel meg az MSZ EN 81-28:2004 rendelkezéseinek, illetve a MABISZ (Magyar Biztosítók Szövetsége) ajánlásainak, a Szolgáltató köteles erre az Előfizető figyelmét felhívni, egyben fenntartja a jogot a szerződéskötéstől való elállásra, illetve a szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben az Előfizető a figyelmeztetés ellenére szerződéskötési szándékát fenntartja, a rendszer nem megfelelő kialakításából vagy működéséből eredő esetleges károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Amennyiben a felvonóban a telepítéskor már meglévő berendezés Szolgáltató Vészjelző berendezésével vagy a Szolgáltató Távfelügyeleti központjával nem kompatibilis, Előfizető azt saját költségén köteles eltávolítani. Előfizető az eltávolított berendezés miatt, akár az eszköz, akár az eltávolítás kapcsán felmerült költségeit maga köteles viselni, azt Szolgáltatóra nem jogosult áthárítani, így különösen, de nem kizárólagosan ezzel összefüggésben semmilyen díjra, költségtérítésre, kártérítésre nem jogosult.

A Vészjelző berendezés **rendeltetésszerű működtetéséért, karbantartásáért** és folyamatos, **üzemszerű működéséért** mindenkor az **Előfizető tartozik felelősséggel**, a Vészjelző berendezés telepítéskor és/vagy üzembe helyezésekor a telepítést végzőtől kapott tájékoztatásra és oktatásra is figyelemmel. A Vészjelző berendezés nem vagy nem rendeltetésszerű működtetéséből, valamint meghibásodásának Szolgáltató részére történő bejelentésének elmulasztásából, vagy nem a Szolgáltató által megjelölt hibaelhárítási elérhetőségeken megtett bejelentésből eredő minden kárt Előfizető köteles viselni.

A felvonóban kiépített Vészjelző berendezés elemei:

- vészjelző központ kommunikátorral
- akkumulátor
- kezelő tábló,
- a vészjelző központ és a távfelügyelet közötti kommunikációra szolgáló (opcionális) átjelző eszköz
- kábelezés és segédanyagok

5.2. A GSM átjelzőhöz szükséges SIM kártya

A GSM átjelzőhöz szükséges SIM kártyát – az Egyedi szolgáltatási szerződés és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyilatkozatokban foglalt eltérő rendelkezés hiányában – a Szolgáltató biztosítja Előfizető részére, és az a Szolgáltató tulajdonában marad. A SIM kártya által generált kommunikáció díját Szolgáltató jogosult a Díjmelléklet alapján az Előfizető felé kiszámlázni, akként, hogy a SIM kártya által generált kommunikáció díját a szolgáltatási díj foglalja magában. A Szolgáltatási díj nem foglalja magába a SIM kártya azon forgalmi díjait, melyek a SIM kártya külföldi távközlési szolgáltató hálózatára történő csatlakozás ideje alatt generálódnak, illetve nem foglalja magában a garanciaidőn túl meghibásodott vészjelző berendezés által, műszaki meghibásodás miatt generált többletjelzések díját.

SIM kártya letiltása Szolgáltató által: Az Előfizető felvonójának vészjelző központ kommunikátoráról 1 (egy) órán belül 50 vagy annál több érkező jelzés esetén a Szolgáltató fenntartja a jogot az Előfizető sikeres és sikertelen értesítése után egyaránt, hogy a Szolgáltató tulajdonában lévő SIM kártya kimenő forgalmát letilthatja – a többi ügyfele ellátásának biztonsága érdekében - mindaddig, amíg a tömeges jelzéseket okozó, a felvonó Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodása el nem háruul, nem rendeltetésszerű működése meg nem szűnik, el nem háruul. A SIM kártya visszaaktiválása minden esetben az előfizető kifejezett kérésre történik meg, a hiba elhárítását követően. A SIM kártya letiltásáról Szolgáltató a letiltást megelőzően Előfizetőt értesíti úgy, hogy az értesítést az Előfizető elérhetetlensége esetén az

értesítés első megkísérlésétől számított további 12 órán belül még egyszer megkísérli, a második sikertelen kísérletet követően az értesítés átadottnak tekinthető (szerződésszerű értesítés).

Amennyiben a SIM kártya letiltásához az Előfizető nem járul hozzá, akkor a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az ebből eredő többletköltséget az Előfizető felé kiszámlázza.

Az Előfizető külön kérésére, az átjelzési módtól függetlenül ideiglenesen szüneteltethető a Távfelügyeleti központba beérkező jelzések fogadása (pl: felvonó hibás működéséből eredő átjelzési kommunikáció az Előfizető telefonszámláját növeli).

Előfizető tudomásul veszi, és elfogadja, hogy amennyiben Szolgáltató az arról való értesítést szerződésszerűen teljesítette, a SIM kártya letiltásából eredő valamennyi kárért kizárólag Előfizető tartozik felelősséggel. Szolgáltató, szerződésszerűen teljesített értesítés esetén a SIM kártya letiltásából eredő kár tekintetében felelősségét teljes egészében kizárja. A SIM kártya letiltása nem mentesíti Előfizetőt a Szolgáltatási szerződés alapján fizetendő díjak megfizetése alól.

6. Az felvonó távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételének formai feltételei

6.1. Árajánlat

Az Egyedi szolgáltatási szerződés létrejöttét ajánlatkérés előzi meg az alábbiak szerint:

- i. Az Egyedi szolgáltatási szerződés megkötése történhet a Szolgáltató általi megkeresés vagy a leendő Előfizető ajánlatkérése alapján előkészített Egyedi szolgáltatási szerződés aláírásával.
- ii. A leendő Előfizetői ajánlatkérés történhet szóban, vagy írásban. Amennyiben a leendő Előfizető igényt tart a Szolgáltatásra, a Szolgáltató kapcsolattartója telefonon időpontot egyeztet a leendő Előfizetővel a helyszíni felmérésre, felülvizsgálatra vonatkozóan. Szolgáltató a leendő Előfizetőtől érkező ajánlatkérésre legkésőbb az ajánlatkérés kézhezvételétől számított 3 napon belül válaszol. Amennyiben az ajánlatkérésre a fenti határidőn belül Szolgáltatótól nem érkezik válasz, a leendő Előfizető ajánlati kötöttsége megszűnik. A Szolgáltató az Előfizetői ajánlatkérésre nem köteles ajánlatot adni.

Ajánlatadás megtagadása

Szolgáltató jogosult az Előfizetői ajánlatkérésre az ajánlat adását megtagadni, különösen az alábbi esetekben:

- i. A felvonóba a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki előírások szerint nem telepíthető Vészjelző berendezés.
- ii. A felvonó elhelyezkedési területén a GPRS kapcsolat, GSM lefedettség nem megfelelő a szolgáltatásnyújtáshoz.
- iii. A felvonó tekintetében a leendő Előfizető üzemeltetői jogosultsága nem tisztázott.
- iv. A Szolgáltatás igénybevételét nem a felvonó üzemeltetője (illetve teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott képviselője) kezdeményezi.
- v. A leendő Előfizetőnek a Szolgáltatóval bármilyen címen legalább 60 napja lejárt tartozása áll fenn.

6.2. Szolgáltatási szerződés

A Szolgáltatási szerződés a Szolgáltató által erre kialakított formanyomtatványon írásban (Egyedi szolgáltatási szerződés) köthető meg, az alábbiak szerint:

- i. A Szolgáltatási szerződés az Előfizető igénye szerint határozott vagy határozatlan idejű lehet.

- ii. A Felek megállapodása esetén a Szolgáltató az Előfizetőnek az Egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt **engedményt biztosítja, melynek ellenében az Előfizető az Egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt időtartamú hűségidőt vállalja. A hűségidő alatt a Szolgáltató nem jogosult az Egyedi szolgáltatási szerződés egyoldalú, jelen Ászf. szerinti módosítására. A hűségidő alatt a Felek nem jogosultak az Egyedi szolgáltatási szerződést indoklás nélkül, rendes felmondással megszüntetni.**
- iii. A hűségidő lejártá a szerződés Egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt hatályát nem érinti. **A félreértések elkerülése érdekében a Felek rögzítik, hogy amennyiben a határozatlan időre létrejött szerződés hatálya alatt az Előfizető hűségidőt vállal, a hűségidő alatt nem jogosult a szerződés rendes felmondással való megszüntetésére.**
- iv. A Felek az Egyedi szolgáltatási szerződésben rögzítik az igénybe vett Szolgáltatás típusát (alapszolgáltatás és/vagy többletszolgáltatás(ok)), Szolgáltatási módot (átjelzés módja) és Szolgáltatás csomagot. A Szolgáltató által nyújtott, fentiek szerint meghatározott Szolgáltatásra a Szolgáltató mindenkor Díjmelléklete az irányadó.
- v. Az Egyedi szolgáltatási szerződést 2 (kettő) példányban kell aláírni, melyből 1 (egy) példány Szolgáltatót, 1 (egy) példány – amennyiben azt Előfizető igényli - Előfizetőt illeti.

6.2.1. **A Szolgáltatási szerződés függelékét képezik**

- i. 1. számú függelék: - **Általános Szerződési Feltételek:** a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételei internetes elérési helyét a szerződéskötést megelőzően, ajánlatában Előfizető tudomására hozza. Az Általános Szerződési Feltételek hatályos verziója a Szolgáltatási Szerződés teljes hatálya alatt folyamatosan elérhető az Előfizetők számára a Szolgáltató weboldalán.
- ii. 2. számú függelék: **Felmérési és telepítési lap és Telepítési szerződés:** tartalmazza az Előfizető és a Szolgáltató adatait, illetve a telepítő cég adatait, amennyiben az nem azonos a Szolgáltatóval, a telepített Vészjelző berendezés típusát, valamint az igényelt eszközöket, felhasznált anyagokat, a telepítés díját. (1 példány az Előfizetőé, 1 példány a Szolgáltatóé). A jegyzőkönyv aláírásával Előfizető vagy Meghatalmazottja igazolja, hogy a Vészjelző berendezés rendeltetésszerű használatához szükséges oktatásban részesült, valamint a Szolgáltatási szerződés alapján Előfizető részére nyújtandó Szolgáltatás tartalmát megismerte.
- iii. 3. számú függelék: **Adatlap:** az Előfizető a Szolgáltatási szerződés megkötésekor **az adatlapra** írja rá a riasztás, hibajelzés esetén értesítendő személyek nevét és telefonos elérhetőségét. A nyomtatvány tartalmát kizárólag a Szolgáltatóval munkaviszonyban álló és jelen szolgáltatás nyújtásában közreműködő személyek a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítése érdekében ismerhetik meg.
- iv. **Nem természetes személy előfizetők** esetében aláírási címpéldány, 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy egyéb nyilvántartó szervezet (hatóság, bíróság) által kiállított igazolás az Előfizető adatairól (név, székhely, képviselőre jogosult)
- v. **Kulcsok átadása esetén:** Előfizetői kulcsátadás / átvétel

vi. egyéb nyomtatványok, amennyiben a Szolgáltatás jellege azt indokolja

6.2.2. Szolgáltatási szerződés létrejötte ráutaló magatartással

A Szolgáltatási szerződés létrejöhet ráutaló magatartással is. Amennyiben az Előfizető felvonójában a Vészjelző berendezés a Szolgáltatási szerződés írásbeli megkötését megelőzően kialakításra és a Szolgáltató Távfelügyeleti központjára felcsatlakozásra (felprogramozásra) kerül, azonban Szolgáltatási szerződés írásbeli megkötését Előfizető elmulasztja, a szerződéses jogviszony a Felek között Szolgáltatás nyújtásával és igénybevételel létrejön. Ebben az esetben a Szolgáltató írásbeli ajánlata alapján a szolgáltatás Szolgáltató általi nyújtásával és Előfizető általi igénybevételel jön létre a Szolgáltatási szerződés, amelyre a Szolgáltató által az 6.1. pont szerint adott írásbeli ajánlat, a Szolgáltató weboldalán elérhető Ászf, valamint az Előfizető által a felcsatlakozás során illetve azt követően megadott, a Szolgáltató által rögzített adatok az irányadóak.

Amennyiben a Szolgáltatási szerződés a jelen pont szerint ráutaló magatartással létrejön, a felcsatlakozás időpontja egyben szolgáltatásnyújtás és a számlázás kezdetét is jelenti. **Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét, hogy az Egyedi szolgáltatási szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz történő megérkezését megelőzően Szolgáltató a 6.3.1. pont második bekezdése szerinti korlátozott szolgáltatást nyújtja, azaz figyeli az Előfizető felvonójának Vészjelző berendezéséből a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába beérkező jelzéseket és megteszi a szükséges intézkedéseket, azonban az Egyedi szolgáltatási szerződés Szolgáltató általi kézhezvételéig kártérítési felelősséget semmilyen címen nem vállal, illetve felelősségét kifejezetten kizárja, mely nem befolyásolja a díj mértékét. Törtidőszakra a számla kiállítása a felcsatlakozást követő 5 munkanapon belül megtörténik, a további számlák pedig a fizetési gyakoriságnak megfelelően kerülnek kiállításra Szolgáltató részéről.**

Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra is, hogy Szolgáltatási szerződés írásba foglalása kötelező, melynek érdekében a Felek a Szolgáltatási szerződés ráutaló magatartással való létrejötte esetén is kötelesek a szükséges intézkedéseket megtenni, és Előfizető köteles a Szolgáltató által megküldött Egyedi szolgáltatási szerződés eredeti példányát postafordultával, Előfizető (cégszerű) aláírásával ellátva megküldeni a Szolgáltató részére. **Amennyiben Előfizető a Szolgáltatási szerződés írásba foglalására vonatkozó kötelezettségének a Vészjelző berendezés a Távfelügyeleti központra történt felprogramozását követő 30 napon belül nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult az Előfizető Vészjelző berendezését a Távfelügyeleti központról letiltani (leprogramozni) és ezzel egyidejűleg a Szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani az Előfizető erre vonatkozó tájékoztatását követő 2. nap 24.00 órakor, amely alapján a távfelügyeleti szolgáltatás megszűnik és az Előfizető Vészjelző berendezéséből további jelzés a Távfelügyeleti központba nem érkezik.**

6.3. A felvonó távfelügyeleti szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja

6.3.1. **A Szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontja** a Vészjelző berendezés a Szolgáltató Távfelügyeleti központjára való felcsatlakozásának (felprogramozásának) az időpontja.

Az Egyedi szolgáltatási szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz történő megérkezését megelőzően – a távfelügyeletre való, 5.1. pont szerinti felcsatlakozást követően azonnal – Szolgáltató figyeli az előfizető Vészjelző berendezéséből a szolgáltató Távfelügyeleti központjába beérkező jelzéseket és megteszi a szükséges intézkedéseket azzal a feltétellel, hogy **az Egyedi szolgáltatási szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltató általi kézhezvételéig Szolgáltató kártérítési felelősséget a jelen szerződésből eredően semmilyen címen nem vállal, illetve felelősségét kifejezetten kizárja amely nem befolyásolja a díj mértékét.**

A felcsatlakozás időpontja egyben az Előfizető díjfizetési kötelezettségének kezdetét is jelenti. Törtidőszakra a számla kiállítása a felcsatlakozást követő 5 munkanapon belül megtörténik, a további számlák pedig a fizetési gyakoriságnak megfelelően kerülnek kiállításra Szolgáltató részéről.

7. A Szolgáltatási díjak fajtái, díjfizetéssel kapcsolatos információk

7.1. Fizetendő díjak

Szolgáltatási díjak fajtái - Előfizető az Egyedi szolgáltatási szerződés szerint az igénybe vett Szolgáltatások alapján az alábbiakban felsorolt díjakat köteles megfizetni, az Ászf. mellékletét képező mindenkor hatályos Díjmelléklet szerint:

- szolgáltatási csomag díja (alapszolgáltatás)
- intézkedések díjai: értesítés, kivonulás, értesítés kivonulással
- többletszolgáltatás(ok) díja
- rendelkezésre állási díj Előfizetői Üzemszünet idejére
- díjköteles kivonulás díja
- rendszerbelépési díj
- egyéb díjak

Amennyiben az Előfizető a felvonó távfelügyeleti szolgáltatáshoz Vészjelző berendezés telepítését is igényli, a Szolgáltató által adott árajánlaton alapuló Telepítési vállalkozási szerződés keretében foglalt feltételekkel teljesíti Szolgáltató.

7.2. Fizetési mód

7.2.1. A szolgáltatási díjak fizetési módjai

A szolgáltatási díjak lehetnek havi rendszerességű, fix díjak (továbbiakban átalánydíjak) és egyszeri szolgáltatás díjai (továbbiakban eseti díjak), melyeket az Egyedi szolgáltatási szerződés tartalmaz.

Hagyományos fizetési módok:

- Banki átutalás
- Csoportos Beszedési Megbízás
- Postai utalvány/csekk

Online fizetési módok:

- Multi Távfelügyelet Zrt. weboldalán (<http://www.multialarm.hu/multit/>) található link segítségével, mely a Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló pénzüintézet/bank fizetési felületére navigál, ahol a befizetés bankkártyás fizetési megbízás útján történhet
- a készpénzáttutalási megbízásos számlákon található QR kód okostelefonnal történő leolvasásával a megfelelő applikáción keresztül;
- Díjnet szolgáltató felületén található fizetési módok. Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét, hogy amennyiben Előfizető a Díjneten keresztül fizetés lehetőségét választotta, azonban a nem regisztrált Díjnet felületére, Szolgáltató mindaddig, amíg Előfizető a Díjnet felületén nem regisztrált, elektronikus számlát állít ki Előfizető részére, melyet e-mail-en küld el.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetővel létrejött Szolgáltatási szerződés időpontjában, az Online fizetési módokat bármelyikének alkalmazhatóságát kizárja.

Előfizetőnek lehetősége van, hogy a szolgáltatási díjfizetés tekintetében havi, negyedéves, féléves, vagy éves fizetési gyakoriságot válasszon.

A díjfizetés/ számlázás módját és gyakoriságát az Egyedi szolgáltatási szerződés szabályozza.

7.2.2. **Fizetési gyakoriság**

A szolgáltatás igénybevételekor a Szolgáltató a fizetési gyakoriságot automatikusan havi, előre történő fizetésre, a fizetési módot pedig átutalásos módra határozza meg, ettől való eltérést Előfizető az Egyedi szolgáltatási szerződésén rögzítve, illetve a későbbiek során írásos, szerződés módosítási kérelemben kérhet. Az Előfizető a fizetési gyakoriság módosítását évente egy alkalommal, a következő számla 7.2.3. pont második francia bekezdésében írt kiállítási határidejét legalább 30 (harminc) nappal megelőzően kezdeményezheti. A fizetési gyakoriság módosítása szerződésmódosításnak minősül, így arra a 8.1. pont rendelkezései az irányadók. **A hűségidő alatt a fizetési gyakoriság módosítására nincs lehetőség.**

A választott gyakoriság szerinti díjfizetés összege a naptári negyedévhez, félévhez, évhez igazodik.

A Felek rögzítik, hogy eseti díjak a szolgáltatás megszűnésekor – függetlenül a megszűnés időpontjától – sem igényelhetők vissza.

7.2.3. **Egyéb fizetési módok, számlázási rendelkezések**

- Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, hogy a fix díjak (átalánydíjak) számlázása időszakos elszámolással történik. Ezen díjak tekintetében az Áfa tv. 58.§-a (2007.évi CXXVII.tv az általános forgalmi adóról, a továbbiakban: „Áfa tv.”) az irányadó jogszabály.
- A szolgáltatásért fizetendő fix díjak (átalány díjak) a Szolgáltató által a hónap (negyedévi, félévi, éves), azt követően a Szolgáltató által a hónap (negyedév, félév, év) első 3. munkanapjáig kiállított számlán kerülnek elszámolásra.
- Az előre meg nem határozható, teljesítéstől függő díjak (díjköteles kivonulás) számlázása havonta, utólag történik a tárgyhónapot követő hónap 5. munkanapjáig.
- Az eseti díjak (pl. Hibaelhárítás, Telepítés) számlázása utólagos elszámolással történik az ÁFA tv. általános szabályai szerint (55.§).
- Előfizető tudomásul veszi, hogy köteles a Szolgáltatónak szóban vagy írásban bejelenteni, amennyiben a rendszeresen fizetett díjakra vonatkozó számlát az Előfizetőnél szokásos számla kézhezvételi időszakot követő 8 napon belül sem vette kézhez.
- A Vészjelző berendezés díja, a telepítési díj, valamint a díjköteles kivonulás költségei a Szolgáltató által az eseményt követően kiküldött számlán kerülnek elszámolásra.
- Amennyiben bármely okból számlakorrekció válik szükségessé, úgy Szolgáltató helyesbítő számlát, illetve ún. sztoró számlát és új számlát állít ki, melyeket az Áfa tv. 170.§-ának megfelelő adattartalommal készít el. Amennyiben Előfizető több felvonóval rendelkezik és kérelmezte, hogy valamennyi felvonóhoz tartozó szolgáltatás díja egy számlán kerüljön feltüntetésre, úgy Szolgáltató csoportos számlát állít ki, melyet csoportos számlára vonatkozó azonosító kóddal (fizetőkód) lát el.

7.3. **Díjemelés**

A Szolgáltató naptári évente egy alkalommal egyoldalúan jogosult a 7.1. pontjában meghatározott Szolgáltatási díjak emelésére, melynek mértéke legfeljebb a KSH által az előző

naptári évre közölt inflációval egyezik meg. A Szolgáltató a díjváltozásról annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal írásban köteles az Előfizetőket tájékoztatni.

Amennyiben Előfizető a díjemelést nem kívánja elfogadni, jogosult a szerződést az Ászf. vonatkozó rendelkezése alapján felmondani. Az Előfizető a Szolgáltatási szerződés rendes felmondásának jogával ebben az esetben a díjemeléssel szembeni értesítés postai feladását, vagy egyéb módon való, Szolgáltató általi elküldését követő 30 napon belül írásban (az Előfizető aláírásával vagy cégszerű aláírással ellátott nyilatkozat útján) élhet.

Amennyiben az Előfizető fenti határidőn belül nem él a rendes felmondás jogával, úgy a nyilatkozattétel elmaradása a díjmódosítás Előfizető általi kifejezett elfogadásának minősül, és erre tekintettel a fennálló Szolgáltatási szerződése a Szolgáltató által közölt díjváltoztatásnak megfelelően módosul. A Szolgáltatási szerződés további pontjai változatlan tartalommal hatályban maradnak.

Amennyiben a díjmódosítás az Előfizető számára kedvező, úgy az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatási szerződést a díjmódosításra tekintettel felmondani.

7.4. Késedelmes fizetés szankciói

Előfizetővel szemben a szolgáltatási díjak nem vagy nem határidőben történő megfizetése esetén Szolgáltató az alábbi szankciókat alkalmazhatja:

- **Szolgáltató az Előfizető fizetési késedelmének 30. azaz harmincadik napjával a szerződéses szolgáltatást jogosult szüneteltetni a 9.3. pontban írtak szerint, melynek során jelzést egyáltalán nem fogad, intézkedést nem foganatosít.** A szolgáltatás szüneteltetésének időtartamára szolgáltatási díj nem kerül számlázásra. Szolgáltató a szüneteltetés tartama alatt bekövetkezett károk tekintetében **felelősségét kifejezetten kizárja;**
- **Felek megállapodnak, hogy amennyiben Lakossági Előfizető esetében a szolgáltatási szerződés díjtarozás miatt kerül felmondásra, úgy Szolgáltató 38 500 Ft + ÁFA azaz harmincnyolcezer-ötszáz forint plusz ÁFA követeléskezelési díjat jogosult egy összegben a Lakossági Előfizető számlájára terhelni, amely összeg a követelés behajtásával kapcsolatos költségek fedezetéül szolgál. A követeléskezelési díj a díjtarozás miatti szolgáltatói felmondás hatályba lépését követő napon válik esedékessé;**
- **törvényes késedelmi kamat** követelés: késedelmes fizetés esetén Előfizető törvényes késedelmi kamatot köteles fizetni Szolgáltató részére a késedelemmel érintett szolgáltatási díjtarozás után, a szolgáltatási díjakról kiállított egyes számlák esedékességét követő napjaitól kezdődően azzal, hogy a törvényes késedelmi kamat mértéke megegyezik a Ptk. által mindenkor előírt késedelmi kamat mértékével;
- **behajtási költségátalány felszámítása:** a behajtási költségátalányról szóló 2016.évi IX. törvény szabályainak alkalmazásával a Szolgáltató vállalkozásokkal kötött szerződéseinek esetében a követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezetéül, késedelmes számlánként a törvényben meghatározott 40 eurónak megfelelő forint összegű behajtási költségátalányt számít fel;
- a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási **szerződést azonnali hatályú felmondás útján felmondani a feltételek fennállása esetén;**
- a Szolgáltató jogosult a követelése érvényesítése érdekében harmadik személyeket megbízni;
- a Szolgáltató jogosult bírósági eljárást és végrehajtási eljárást kezdeményezni

Előfizető a Szolgáltatási szerződés létrejöttével tudomásul veszi és elfogadja, hogy Szolgáltató Előfizető díjtarozása esetén Előfizetővel szemben érvényesítheti a díjkövetelés érvényesítésével kapcsolatban felmerült igazolt költségeket (ideértve az illetékeket, díjakat, illetve az ügyvédi és

végrehajtói munkadíjakat). Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató a díjtarozásról akár az Értesítendő, akár a Kapcsolattartó személyt is jogosult tájékoztatni. Az Üzleti előfizető tudomásul veszi, hogy köteles a késedelmi kamatot meghaladóan a Szolgáltató követelés behajtással összefüggő költségeket is megfizetni a Szolgáltató részére.

A Szolgáltató fizetési felszólítása a követelés elévülését megszakítja.

A Szolgáltatási szerződés felmondására az Ászf. 10. fejezete az irányadó.

7.5. Panasz, számlareklamáció

A számlázással kapcsolatos reklamációt, illetve egyébként a szerződéses jogviszonnyal kapcsolatos egyéb panaszt írásban postai úton a Szolgáltató levelezési címére címezve, e-mailen pedig az info@multitavfelugyelet.hu címen lehet benyújtani. A beadott reklamáció, panasz kivizsgálási határideje a Szolgáltató általi kézhezvételtől számított legfeljebb 30 nap.

A kivizsgálás eredményéről Előfizető írásos értesítést kap.

Reklamáció, illetve panasz esetén az Előfizető (előzetesen egyeztetett időpontban) köteles együttműködni a Szolgáltatóval és biztosítani a helyszíni vizsgálat lehetőségét, beleértve a Vészjelző berendezés eseménynaplójának lekérdezését is. Amennyiben Előfizető ezt nem teszi lehetővé, Szolgáltató Előfizető panaszát elutasíthatja.

Amennyiben a Szolgáltatás teljesítésével, a Szolgáltatási szerződéssel vagy egyébként a Szolgáltató eljárásával összefüggésben a Lakossági előfizetőnek kifogása van, jogosult panaszával békéltető testülethez fordulni.

Az eljárásra Lakossági előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti, vagy ennek hiányában a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testületekről szóló tájékoztatást Szolgáltató a <http://www.multialarm.hu/multit/> weboldalán teszi közzé.

8. A Szolgáltatási szerződés módosítása, adatváltozás bejelentése

8.1. Szerződésmódosítás kezdeményezése, adatváltozás bejelentése az Előfizető részéről

A Szolgáltatási szerződés teljesítését befolyásoló bejelentést –átjelzés típusa, szolgáltatáscsomag módosítása – a Szolgáltató szerződésmódosítási kezdeményezésnek minősít.

Az Előfizető Szolgáltatási szerződés módosítására vonatkozó kérését írásban küldi meg a Szolgáltató részére. Az Előfizető szerződésmódosítási kérése nem teremt kötelezettséget a Szolgáltató számára a Szerződés kérés szerinti módosítása tekintetében.

Ha szerződéskötéskor az Előfizető többlétszolgáltatást nem igényelt, a módosítás során ezek igénybevétele általában a Vészjelző berendezés programozása, illetve egyéb kiépítés elvégzése után lehetséges, ennek költségei Előfizetőt terhelik.

Előfizető szerződésmódosítási kezdeményezése alapján Szolgáltató egyeztetést folytat Előfizetővel a Szolgáltatási szerződés módosuló feltételei tekintetében. A szerződésmódosítás **az azt követő 3. munkanap végével lép hatályba**, amikor a Szolgáltató által Előfizetőnek átadott, szerződésmódosításra vonatkozó papír alapú dokumentum Előfizető által (cégszerűen) aláírt példányát Szolgáltató kézhez vette. Szolgáltató által Előfizetőnek átadott, az Egyedi szolgáltatási szerződés módosítását tartalmazó papír alapú dokumentum – mint ajánlat – elfogadására (és az Előfizető által aláírt példány Szolgáltató számára való

visszajuttatására) Előfizetőnek a dokumentum kézhezvételétől számított 30 nap áll rendelkezésére, a 30 napos határidő elteltével a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

Amennyiben a hatályba lépett szerződésmódosítás alapján a Vészjelző berendezés programozása, illetve egyéb kiépítés elvégzése szükséges, a Felek a szerződésmódosítás hatályba lépését követően időpontot egyeztetnek egymással a szükséges munkálatok elvégzésére.

Előfizető az Általános Szerződési Feltételek módosításának kezdeményezésére nem jogosult.

8.2. Szerződésmódosítás a Szolgáltató részéről

8.2.1. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Ászf-et (így különösen a Szolgáltatási díjakat és a Szolgáltatás-csomagokat) egyoldalúan módosítsa, amennyiben azt a szolgáltatási csomagok átalakítása, a Szolgáltatásra irányadó technikai-, technológiai feltételek változása, új szolgáltatások bevezetése, jogszabály-, vagy a Szolgáltató tevékenységére irányadó egyéb szabály változása, a Szolgáltató felelősségbiztosításának változása indokolja.

Az Ászf. módosításáról a Szolgáltató köteles az Előfizetőt legalább a módosítás hatályba lépését megelőző 30 nappal tájékoztatni (levél, számlaüzenet, SMS, stb. útján), kivéve, ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti. A módosított Ászf-et a Szolgáltató a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal a Szolgáltató weboldalán nyilvánosságra hozza.

Az Ászf. módosítása esetén az Előfizető a weboldalon való elérhetővé tétel napjától számított 30 napon belül legalább 30 napos felmondási idővel felmondhatja a Szerződést. **Ha az Előfizető a Szolgáltatási szerződést ezen határidőn belül nem mondja fel, úgy a nyilatkozattétel elmaradása a módosítás Előfizető általi kifejezett elfogadásának minősül, és erre tekintettel a fennálló Szolgáltatási szerződése a Szolgáltató által közölt módosításnak megfelelően módosul.** A Szolgáltatási szerződés további pontjai változatlan tartalommal hatályban maradnak.

Abban az esetben, ha az Előfizetővel az új Szolgáltatási szerződés megkötésére olyan időpontban kerül sor, amikor az Ászf. módosítása hatályba lépéséig már kevesebb, mint 30 (harminc) nap van hátra, és a módosított Ászf. szövege a Szolgáltató weboldalán már nyilvánosságra lett hozva, az Előfizető az Egyedi szolgáltatási szerződés aláírásával az Ászf. a Szolgáltató weboldalán már megismerhető, módosított szövegét is elfogadja, és tudomásul veszi, hogy az Ászf. a Szolgáltató weboldalán nyilvánosságra hozottak szerint változik az ott meghatározott időponttól.

Amennyiben az Ászf. módosítása új Szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, vagy az adott Előfizetőnek nyújtott Szolgáltatás lényeges tartalmát nem érinti, vagy az adott Előfizetőre nézve a Szolgáltatás igénybevételét összességében előnyösebbé teszi, a Szolgáltató a módosítást kizárólag weboldalán teszi közzé.

8.2.2. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási szerződést egyoldalúan, a 7.3. pontban foglaltak szerint, valamint abban az esetben módosítani, amennyiben a módosítás a Szolgáltató felügyeleti szervének határozata, a szolgáltatáshoz kapcsolódó jogszabályváltozás folytán vagy műszaki okból (pl. a hálózat jellegének megváltozása) válik szükségessé.

A Szolgáltatási szerződés módosításáról a Szolgáltató köteles az Előfizetőt legalább a módosítás hatályba lépését megelőző 30 nappal tájékoztatni (levél, számlaüzenet, SMS, stb. útján).

A Szolgáltatási szerződés egyoldalú módosítása esetén az Előfizető 30 napon belül legalább 30 napos felmondási idővel írásban (az Előfizető aláírásával vagy cégszerű aláírással ellátott nyilatkozat útján) felmondhatja a Szerződést. **Ha az Előfizető a Szerződést ezen határidőn belül nem mondja fel, úgy a nyilatkozattétel elmaradása a módosítás Előfizető általi kifejezett elfogadásának minősül, és erre tekintettel a fennálló Szolgáltatási szerződése a Szolgáltató**

által közölt módosításnak megfelelően módosul. A Szolgáltatási szerződés további pontjai változatlan tartalommal hatályban maradnak.

Nem köteles a Szolgáltató az Előfizetőt tájékoztatni, ha

- a módosítása Szolgáltatónak a Szerződés teljesítését nem befolyásoló adataiban következik be;
- új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé, és a módosítás a korábban nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket nem érinti;

Ezekben az esetekben a Szolgáltató a változásról az Előfizetőt a weboldalán való közzétételével, vagy a változás számlán való feltüntetésével tájékoztatja.

8.3. Változás a Felek személyében

8.3.1.

Eljárás üzemeltető váltás esetén: amennyiben az Előfizető a Szolgáltatási szerződést a felvonó üzemeltetőjeként kötötte meg, abban az esetben a felvonóra vonatkozó üzemeltetői jogának megszűnéséről köteles Szolgáltatót 5 munkanapon belül tájékoztatni, és a bejelentéssel egyidejűleg a Szolgáltató felé fennálló eszköz-, és/vagy szolgáltatási díj vagy egyéb tartozását kiegyenlíteni és – saját költségén – a Vészjelző berendezés felvonóból történő kiszerezéséről gondoskodni.

A tájékoztatás Szolgáltató általi kézhezvételével a Szolgáltatási szerződés megszűnik.

Amennyiben Előfizető elmulasztja a fentiek szerinti tájékoztatás megküldését, az ebből eredő valamennyi kárért és következményért Előfizető felelős, Szolgáltató e körben felelősségét teljes mértékben kizárja, illetve indokolt esetben kártérítési vagy egyéb igényvel is jogosult fellépni. A Szolgáltatási szerződés megszűnéséig Előfizető köteles továbbra is a szerződés szerinti díjak megfizetésére.

Felek kifejezetten rögzítik, hogy amennyiben az Előfizetőnek díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, Szolgáltató az adott felvonóra vonatkozóan az új Előfizetővel a díjtartozás rendezésének időpontjáig a szerződéskötést megtagadhatja.

Nem természetes személy jogutóddal történő megszűnése esetén a jogutód a jogerős cégbírósági bejegyzés megtörténtét követően szintén haladéktalanul köteles Szolgáltatónak az Előfizető személyében történő változást bejelenteni.

8.3.2. Elhalálozás, jogutód nélküli megszűnés esetén

8.3.2.1. Természetes személy Előfizető elhalálozását az örökös haladéktalanul köteles a Szolgáltatónak bejelenteni a halotti anyakönyvi kivonat másolatának Szolgáltató részére történő megküldésével. Természetes személy halála esetén a halál pillanatában a Szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek a törvény erejénél fogva az örökösökre szállnak át.

8.3.2.2. Nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén a Szolgáltatási szerződés is megszűnik.

Ebben az esetben Előfizető köteles ezt Szolgáltatónak írásban a megszűnés megtörténtét követő 5 munkanapon belül bejelenteni, és a bejelentéssel egyidejűleg a Szolgáltató felé fennálló eszköz-, és/vagy szolgáltatási díj vagy egyéb tartozását kiegyenlíteni, és, – saját költségén – a Vészjelző berendezés felvonóból történő kiszerezéséről gondoskodni.

8.3.2.3. A kérelmet a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított legfeljebb 15 nap alatt teljesíti.

Az átírás napjától kezdődően, törvényi jogutódlás esetén a törvényben megállapított naptól a jogutódot illetik a szolgáltatási szerződésből eredő jogok és terhelik a szolgáltatási szerződésből eredő kötelezettségek. Az átírásból eredő jogkövetkezmények az átírás Szolgáltató általi teljesítés napján lépnek hatályba.

8.4. Szolgáltatási szerződés módosítással nem járó adatváltozás bejelentése

8.4.1. Értesítendő személyek módosítása

Lakossági előfizető az alábbi módokon kérhet változtatást a riasztás vagy hiba esetén értesítendő személyek adataiban (kizárólag Előfizető kérheti):

- Adatlapon kitöltve, aláírva és beküldve
- telefonon (rögzített vonalon) keresztül a sikeres Azonosítást követően
- ha csak e-mailben aláírás nélkül kért az ügyfél módosítást, akkor a Szolgáltató képviseletében eljáró adatrögzítő telefonon (rögzített vonalon) felhívja az Előfizetőt és a sikeres Azonosítást követően elfogadja a változtatást.

Üzleti előfizető csak Adatlapon kitöltve, cégszerűen aláírva (és az aláíráshoz aláírási címpéldányt mellékelve) és beküldve kérhet változtatást a riasztás vagy hiba esetén Értesítendő személyek adataiban.

8.4.2. [-]

8.4.3. Számlán feltüntetendő előfizetői adatok változása

Az Előfizető köteles bejelenteni, ha a számlán feltüntetendő előfizetői adatokban változás történik, a változás időpontját megelőzően.

Különösen fontos a bejelentés a vállalkozások esetében a számlán szereplő cégnév, székhely, adószám változása esetében, tekintettel arra, hogy ezek az adatok a számlák kötelező tartalmi elemeiként pontos feltüntetést igényelnek.

A bejelentés elmaradásából eredő károkért Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik.

9. A Szolgáltatási jogviszony szünetelése

9.1. Előfizető kérésére történő szünetelés

Az Előfizető a Szolgáltatást az általa meghatározott időszakban szüneteltetheti, amennyiben a Szolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltatóval szemben lejárt kötelezettsége nincs.

A Szolgáltatás szüneteltetését Előfizető az Ügyfélszolgálatnál tett írásbeli nyilatkozattal kezdeményezheti, azzal, hogy a szünetelés kezdő időpontja legkorábban az Előfizető írásbeli nyilatkozatának Ügyfélszolgálat általi igazolt kézhezvételétől számított 3 (három) munkanap elteltét követően lehetséges.

A Szolgáltató a szünetelés időtartamára Szolgáltatás szüneteltetésének díját számítja fel a Díjmelléklet szerint. A szolgáltatás szüneteltetésének kezdeti és vég-időpontjáról Előfizetőnek írásban kell nyilatkoznia.

A Szolgáltatás szünetelése egy naptári éven belül egy alkalommal kérhető minimum egy (1) hónapos időszakra és a szüneteltetés időtartama nem haladhatja meg a 3 (három) hónapot. A szüneteltetés az Előfizető írásbeli nyilatkozatában meghatározott – de legfeljebb három (3) hónapos – időtartamának leteltékor a Szolgáltató a Szolgáltatást visszaélesíti, Előfizető bármely további nyilatkozata nélkül.

A Szolgáltatás szüneteltetésének ideje alatt Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége szünetel, a Szolgáltatási szerződésben és az Ászf-ben foglalt kötelezettségei nem terhelik.

Hűségidő vállalása esetén a szüneteltetés időtartama a szerződés fenntartására vállalt határidőbe nem számít bele, azaz a szerződéskötéstől számítva – hűségnyilatkozatban vállalt határidő - a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

9.2. Szolgáltató által kezdeményezett üzemszünet

A Szolgáltató az általa tervezett üzemszünetekről az Előfizetőt előzetesen írásban (email, fax, SMS vagy előbbiek hiánya esetén postai úton) értesíti. Az üzemszünet idejére a szolgáltatás szünetel, erre az időre a Szolgáltatónak semmilyen kötelezettsége nem áll fenn. Az üzemszünet ideje alatt bekövetkezett káreseményekre a Szolgáltató nem vállal felelősséget, amennyiben az Előfizetőt előzetesen értesítette. Amennyiben az üzemszünet időtartama meghaladja a 3 napot, a Szolgáltató a Szolgáltatási csomag következő havi díját időarányosan csökkenti a kiesett napok alapulvételével. Üzemszünetnek tekinthető a szolgáltatásnyújtásban bekövetkező minden olyan előre tervezett leállás, mely a Szolgáltató működésével függ össze.

Az üzemszünet egy naptári évre számított időszaka nem haladhatja meg a szolgáltatásnyújtás egy naptári évre számított időszakának 15%-át.

9.3. Szolgáltató általi szüneteltetés díjtarozás esetén

Amennyiben Előfizető oldaláról 30 napon túli díjtarozás merül fel, a Szolgáltató a szolgáltatást egyoldalúan, jogosult szüneteltetni, a késedelem 30. napját követő naptári hónap 1. napjától. Szolgáltató kizárólag akkor köteles a szüneteltetést megszüntetni, és a rendszert visszaélesíteni, amennyiben a teljes tartozás Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, és ezt Előfizető írásban igazolja.¹ Amennyiben Előfizető a Szolgáltatási szerződés megszüntetésére vonatkozó szabályok szerint, elért tartalmú nyilatkozatot nem küld Szolgáltató részére, a díjtarozás Előfizető általi megfizetése, mint ráutaló magatartás, az Előfizető a szolgáltatás folytatására vonatkozó igényének minősül, és Szolgáltató jogosult a szolgáltatás szüneteltetését megszüntetni, és a rendszert visszaélesíteni, a díjtarozás Előfizető általi megfizetésének napját követő naptári hónap első napjától. A visszaélesítést követően Szolgáltató jogosult „Díjtarozás miatti üzemszünetből újraélesítés” jogcímen, a Díjmellékletben meghatározott összeget Előfizetőnek, visszaélesítésenként kiszámlázni.

9.4. Szolgáltató általi szüneteltetés Előfizető érdekkörében fennálló okból bekövetkezett átjelzési hiba esetén

Előfizető érdekkörében fennálló okból felmerült átjelzési hiba esetén Szolgáltató értesíti az Előfizetőt a Vészjelző berendezés és a Távfelügyeleti központ közötti átjelzési hibáról, kapcsolatszakadásról, és egyeztet a hiba elhárításáról. Amennyiben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból bekövetkezett kapcsolatszakadás, felmerült átjelzési hiba miatt a Szolgáltató általi észlelésétől számított 90 napon túl sem áll helyre a kapcsolat a Vészjelző berendezés és a Távfelügyeleti központ között, a Szolgáltató a szolgáltatást jogosult szüneteltetni, melyről az Előfizetőt értesíti úgy, hogy az értesítést az Előfizető elérhetetlensége esetén az értesítés első megkísérlésétől számított további 48 órán belül még egyszer megkíséri, a második sikertelen kísérletet követően az értesítés átadottnak tekinthető (szerződésszerű értesítés). A Szolgáltató kizárólag akkor élesíti vissza a rendszert, amennyiben az átjelzési hiba elhárul, és erről Előfizető Szolgáltatót értesíti. A szolgáltatás jelen pont szerinti szüneteltetése nem mentesíti Előfizetőt a Szolgáltatási szerződés szerinti díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

¹ 2019. 04. 04-én vagy azt követően kötött Szolgáltatási szerződés esetében.

9.5. Előfizető által kezdeményezett szolgáltatás felfüggesztés

Az Előfizető a Szolgáltatás tekintetében felfüggesztést igényelhet a diszpécser központnál jelszavas azonosítást követően, telefonon keresztül. A felfüggesztés – amennyiben Előfizető eltérően nem rendelkezik – az igénylést követően haladéktalanul megkezdődik, és az Előfizető által kért időtartam leteltéig, de legfeljebb 72 (hetvenkét) óráig tarthat.

A felfüggesztés az Előfizető nyilatkozatában meghatározott – de legfeljebb 72 (hetvenkét) óras – időtartamának leteltéig a Szolgáltató a Szolgáltatást visszaélesíti, Előfizető bármely további nyilatkozata nélkül.

A Szolgáltatás felfüggesztés ideje alatt Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége szünetel, a Szolgáltatási szerződésben és az Ászf-ben foglalt kötelezettségei nem terhelik.

Az Előfizető által kezdeményezett felfüggesztés Előfizető a Szolgáltatási Szerződés szerinti díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

10. A Szolgáltatási szerződés megszűnése

A Szolgáltatási szerződés megszűnik

- határozott időre kötött Szerződés a határozott idő elteltével;
- a Szolgáltató, Előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén az Előfizető által a jelen Ászf. szerint gyakorolható felmondással;
- a határozatlan idejű szerződés bármely fél általi rendes felmondásával (hűségidőn kívül), a felmondási idő elteltével;
- a másik fél szerződésszegése esetén gyakorolt azonnali hatályú felmondás esetén a felmondás másik fél általi kézhezvételével;
- a Felek közös megegyezése esetén a közös megegyezésben megjelölt időpontban;
- a felvonó üzemeltetőjének személyében bekövetkezett változás esetén, az erről való üzemeltetői értesítés Szolgáltató általi átvételének napján,
- fogyasztónak minősülő előfizető esetén az Előfizető a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-a szerinti elállásával vagy felmondásával
- egyéb a jelen ÁSZF-ben megjelölt esetben.

A félreértések elkerülése végett a Felek rögzítik, hogy a hűségidő lejártá önmagában nem eredményezi a Szolgáltatási szerződés megszűnését.

10.1. Szolgáltatási szerződés egyoldalú megszüntetése

10.1.1. A Szolgáltatási szerződés egyoldalú megszüntetése az Előfizető részéről

10.1.1.1. Előfizető bármikor jogosult a határozatlan időre szóló Szolgáltatási szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel a szolgáltatóhoz írásban eljuttatott indoklás nélküli felmondással felmondani. Írásbelinek minősül az Előfizető aláírásával vagy cégszerű aláírással ellátott nyilatkozat. Az Előfizető rendes felmondása esetén a Szolgáltatót a felmondási időre vonatkozóan díj-visszatérítési kötelezettség nem terheli, ugyanakkor köteles az Előfizető által igénybe nem vett szolgáltatás ellenértékének visszatérítésére a Szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontját követő legkésőbb 30 napon belül.

Határozott idejű szerződést Előfizető rendes felmondással nem jogosult megszüntetni.

Előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a rendes felmondáshoz való jogát az általa az Egyedi szolgáltatási szerződésben vállalt hűségidő ideje alatt, vagy a határozott idő alatt nem jogosult gyakorolni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatási szerződést a hűségidő alatt – nem a 10.1.1.2 vagy 10.1.1.3 pontban rögzített okból – megszünteti, köteles a Szolgáltató részére kötbért fizetni. A kötbér összege a hűségidő vállalására tekintettel a Szolgáltató által az Előfizetőnek nyújtott, az Egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített bruttó engedmény összegének 100%-a. A jelen kötbér-kikötést az Előfizető az Egyedi szolgáltatási szerződés aláírásával kifejezetten elfogadja.

10.1.1.2. A Szolgáltató által egyoldalúan végrehajtott Ászf. vagy Szolgáltatási szerződés módosítás esetén – amennyiben azt az Ászf. [7.3.](#) és [8.2.](#) pontja lehetővé teszi – az Előfizető jogosult a Szolgáltatási szerződést az Ászf. [7.3.](#) és [8.2.](#) pontjában megjelölt módon felmondással megszüntetni.

10.1.1.3. Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén bármikor jogosult a Szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani a Szolgáltatóhoz intézett, indoklással ellátott írásbeli felmondással (az Előfizető aláírásával vagy cégszerű aláírással ellátott nyilatkozat útján). Súlyos szerződésszegésnek minősül Szolgáltató részéről, amennyiben:

- a Szolgáltató az Előfizető részére – az Előfizető erre irányuló és Szolgáltató által kézhez vett legalább 15 napos határidőt tartalmazó felszólítás ellenére – a Szolgáltatási szerződésben foglaltaktól eltérően nyújtja szolgáltatását
- a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan szerződésszegő magatartása folytán a szolgáltatást két naptári hónap átlagában 7 munkanap, és egybefüggően legalább 240 órát meghaladóan nem nyújtja

Előfizető tudomásul veszi, hogy az általa közölt felmondás csak abban az esetben hatályos (és alkalmas a szolgáltatási szerződés megszüntetésére), amennyiben az írásban, az Ügyfélszolgálatnak megküldött, saját (nem magánszemélyek esetében cégszerű) aláírással ellátott nyilatkozattal történik. Előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a felmondási idő – amennyiben adott felmondás esetén van ilyen – kezdete az Előfizető írásbeli, aláírással ellátott felmondásra vonatkozó nyilatkozatának Szolgáltató általi kézhezvételét követő nap.

Amennyiben Előfizető a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatályú felmondással nem jogszerűen szünteti meg, úgy köteles a Szolgáltató részére kötbért fizetni. A kötbér összege az Egyedi szolgáltatási szerződés rendelkezései alapján a Szerződés megszűnésének napján irányadó egy havi alapszolgáltatási bruttó díj összegének felel meg. A jelen kötbér-kikötést az Előfizető az Egyedi szolgáltatási szerződés aláírásával kifejezetten elfogadja.

10.1.1.4. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § értelmében, amennyiben Előfizető fogyasztó, jogosult az Egyedi szolgáltatási szerződéstől elállni a szerződés létrejöttétől számított 14 napon belül. Ha Előfizető a szolgáltatások megrendelésekor kérte, hogy a Szolgáltató a távfelügyeleti szolgáltatást az elállási határidő lejárta előtt kezdje meg, szerződés létrejöttétől számított 14 napon belül szerződés indokolás nélküli felmondására jogosult.

Előfizető elállási nyilatkozatát/felmondását írásban, aláírással ellátva, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. sz. mellékletében található nyilatkozat-minta kitöltésével, vagy erre vonatkozó más egyértelmű nyilatkozattal teheti meg, amelyet a Szolgáltató postacímére, vagy képi/pdf formátumban az info@multitavfelugyelet.hu e-mail címre kell megküldenie. Határidőben gyakorolja felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi felmondási nyilatkozatát a Multi Távfelügyelet Zrt. részére.

Ha Előfizető kérte, hogy a felmondási határidőn belül kezdődjön meg a szolgáltatás teljesítése, felmondása esetén köteles megtéríteni a Szolgáltató számára a szerződés megszűnésének időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatásért járó összeget. Ugyanakkor Szolgáltató visszatéríti az Előfizető által nyújtott ellenszolgáltatás azon részét, amely meghaladja a Szolgáltató nyújtott szolgáltatás ellenértékét.

Az Előfizető részére átadott riasztó berendezések a Szolgáltató részére történő visszajuttatásának költségeit Előfizető viseli. Amennyiben a felmondás közléséig a riasztó berendezések telepítésére már sor került, Önt terhelik a berendezések leszerelésével és a Szolgáltató részére történő visszajuttatásával összefüggő költségek. Amennyiben a leszerelést és visszajuttatást a Szolgáltatóval kívánja elvégeztetni, a Díjmellékletben meghatározott mértékű kiszállási és leszerelési díj megfizetésére köteles.

Ha Előfizető kérte, hogy a felmondási határidőn belül kezdődjön meg a szolgáltatás teljesítése, egyebekben is köteles megtéríteni a Szolgáltató ésszerű költségeit, ha felmondási jogát a szolgáltatás teljesítésének megkezdését követően gyakorolja.

Ha Előfizető kérte, hogy a felmondási határidőn belül kezdődjön meg a szolgáltatás teljesítése, a szerződés maradéktalan teljesítését követően felmondási jogát nem gyakorolhatja.

10.1.2. A Szolgáltatási szerződés egyoldalú megszüntetése a Szolgáltató részéről

10.1.2.1. Szolgáltató bármikor jogosult a határozatlan időre létrejött Szolgáltatási szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel az Előfizetőnek megküldött indoklás nélküli felmondással írásban (cégszerű aláírással ellátott nyilatkozat útján) felmondani azzal, hogy a Szolgáltatót díj visszatérítési kötelezettség nem terheli, ugyanakkor köteles az Előfizető által igénybe nem vett szolgáltatás ellenértékének visszatérítésére a szerződés megszűnésének időpontját követő legkésőbb 30 napon belül. Hűségidő alatt a hűségidővel kötött, vagy egyébként határozott idejű szerződést Szolgáltató rendes felmondással nem jogosult felmondani.

10.1.2.2. Szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése esetén bármikor jogosult a Szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal írásban (cégszerű aláírással ellátott nyilatkozat útján) felmondani az Előfizetőhöz intézett indoklással ellátott felmondással. Súlyos szerződésszegésnek minősül az Előfizető részéről különösen, de nem kizárólagosan:

- az Előfizető részéről 2 (kettő) havi díj összegét meghaladó díjtarozás, amennyiben az Előfizető a Szolgáltató általi küldött írásbeli – a teljesítés elmaradásának következményeire felhívó – felszólítás kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül sem tesz eleget fizetési kötelezettségének;
- a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevétele;

- a Szolgáltatás igénybevételét elősegítő fizikai eszközök nem rendeltetésszerű használata, megrongálása;
- amennyiben Előfizető a kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettségét súlyosan megszegi,
- amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás műszaki feltételeit nem biztosítja.
- amennyiben Előfizető a Szolgáltatási szerződés teljesítése, a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevétele során - különösen az ügyfélszolgálat megkeresése, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele és panaszbejelentés során - zaklató, közizlést sértő és az emberi méltóságot sértő magatartást tanúsít, és azzal, a Szolgáltató általi küldött írásbeli – a teljesítés elmaradásának következményeire felhívó – felszólítás kézhezvételét követően sem hagy fel;
- Az Előfizető a Szolgáltatási szerződésben foglalt szolgáltatások igénybevétele és a Szolgáltatóval való kapcsolattartás során nem az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítja, rendeltetésellenes és visszaélészerű magatartást tanúsít, a Szolgáltató munkatársainak emberi méltóságát és/vagy a személyhez fűződő jogai megsértését eredményező magatartást tanúsít, és azzal a Szolgáltató általi küldött írásbeli – a teljesítés elmaradásának következményeire felhívó – felszólítás kézhezvételét követően sem hagy fel.
- 6.2.3. pont szerint;
- az Előfizető, mint a felvonó üzemeltetője üzemeltetői jogállásával, illetve bármely, a felvonóval, különösen annak használatával, birtoklásával, a Szolgáltatási szerződés megkötésére, fenntartására, vagy megszüntetésére való jogosultsággal összefüggő vita esetén;

A Szolgáltató felhívja a figyelmet arra, hogy az Előfizető 2 (kettő) havi díjtartozása esetén a Szolgáltató jogosult, de nem köteles a Szolgáltatási szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a Szolgáltatási szerződés Szolgáltató általi azonnali hatályú felmondására a hűségidő alatt kerül sor az Előfizető súlyos szerződésszegésére tekintettel, az Előfizető köteles a fenti 10.1.1.1 pontban megjelölt összegű kötbért megfizetni a Szolgáltató részére. A jelen kötbér-kikötést az Előfizető az Egyedi szolgáltatási szerződés aláírásával kifejezetten elfogadja.

Szolgáltató a félreértések elkerülése végett tájékoztatja Előfizetőt, hogy amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatási szerződét a fentiek szerint Előfizető díjtartozására tekintettel felmondta, a díjtartozás a felmondás hatályosulását követő kiegyenlítése a Szolgáltatási szerződés megszűnését, és annak jogkövetkezményeit nem érinti. Amennyiben Előfizető a Szolgáltató szolgáltatását újból igénybe kívánja venni, új Szolgáltatási szerződés megkötése szükséges.

10.1.2.3. Amennyiben Előfizető felszámolás, csődeljárás, kényszerörülés alatt áll, vagy adószámát törölték, úgy Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal felmondani a Szolgáltatási szerződést.

10.2. Eljárás Szolgáltatási szerződés megszűnése esetén

A Szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a Felek egymással a megszűnést követő 30 napon belül elszámolnak.

A Szolgáltatási szerződés megszűnése esetén, amennyiben Előfizető legkésőbb a Szolgáltatási szerződés megszűnését követő 15 napon belül, írásban másképp nem rendelkezik, Szolgáltató

a részére a Szolgáltatási szerződés teljesítése érdekében átadott kulcsot a Szolgáltatási szerződés megszűnését követő 30 napon belül megsemmisíti.

10.2.1. **Vészjelző berendezés leszerelése**

10.2.1.1. Előfizető a szerződés megszűnését követő 15 napon belül – saját költségén – köteles gondoskodni a Vészjelző berendezés Szolgáltató Távfelügyeleti központjáról történő leprogramozásáról és a felvonóból történő kiszereltetéséről. **Amennyiben az Előfizető ezt igényli, a Szolgáltatási szerződés megszűnését követő 15 napon telefonon kérelmezheti a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál, hogy leprogramozást és/vagy a leszerelést Szolgáltatóval kívánja elvégeztetni.** Ez esetben a Díjmellékletben meghatározott **leszerelési díjat** és **kiszállási díjat** köteles Előfizető Szolgáltató részére a leszereléssel egyidejűleg megfizetni. Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, amennyiben nem, vagy nem a Szolgáltatóval programoztatja le és/vagy szerelteti le a Vészjelző berendezést, a Vészjelző berendezés leszereléséből, vagy le nem szereléséből és/vagy a leprogramozásból, le nem programozásából eredő károkat kizárólag Előfizető köteles viselni.

A felvonóba szerelt Vészjelző berendezés hiánytalan visszaszolgáltatásáért Előfizető felelősséget vállal. Amennyiben a leszerelés és/vagy leprogramozás az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy nem határidőben történik meg, úgy a Szolgáltató a leszerelés és/vagy leprogramozás időpontjáig a Felek között hatályban volt Szolgáltatási szerződés szerinti szolgáltatási díjra jogosult. A Vészjelző berendezés hiányzó alkatrészeinek leszerelési értékét Előfizető köteles Szolgáltató részére megtéríteni.

11. A Szolgáltató szerződésszegésért fennálló felelősségével kapcsolatos rendelkezések

11.1.

A Szolgáltató kizárólag az Előfizető Vészjelző berendezéséből a Távfelügyeleti központba beérkező jelzések alapján szükséges és a Szolgáltatási szerződésben egyedileg meghatározott intézkedések elmulasztásából, vagy nem szerződésszerű teljesítéséből eredő károkért tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a Szolgáltatási szerződés megkötésének időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje, vagy a kárt elhárítsa, vagy amennyiben a szerződésszegést az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró személyek mulasztása, egyéb magatartása idézte elő.

11.2.

A Szolgáltató **kizárólag az olyan, az Előfizető által bizonyított, a felvonóban bekövetkező vagyoni károkért tartozik felelősséggel** a tevékenységére irányadó felelősségbiztosítás feltételeivel összhangban, amelyek az Előfizető Vészjelző berendezéséből a Távfelügyeleti központba beérkező jelzések alapján szükséges és a Szolgáltatási szerződésben egyedileg meghatározott intézkedések Szolgáltató általi, szerződésszegő elmulasztásából, vagy nem szerződésszerű teljesítéséből erednek, és amelyek közvetlenül és kizárólagosan a Szolgáltatás nyújtásával állnak összefüggésben.

A kártérítés mértéke azonban egyetlen esetben sem haladhatja meg egyetlen, vagy egyetlen okra visszavehető eseménysorozatonként a 360.000,-Ft-os értékhatárt. A fentiekben rögzített egyetlen korlátozást, kizárást sem lehet alkalmazni a szándékosan okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősség tekintetében.

11.3.

A Szolgáltatót nem terheli kárfelelősség, amennyiben Előfizető az alábbi két időpont közül a korábbiól számított 15 napon belül a kárt nem jelenti be Szolgáltatónak:

- **a kár Előfizető általi felfedezésének időpontja, vagy**
- **azon időpont, amikor az Előfizetőnek észszerűen fel kellett fedeznie a kárt.**

Szolgáltató továbbá semmilyen körülmények között nem felel semmilyen kárért, ami az Előfizető által a szolgáltatás működéséhez biztosított internetkapcsolat nem megfelelő működésével, üzemeltetésével és minőségével kapcsolatban merül fel.

11.4. Kivonulások szolgáltatás esetén, amennyiben

- az Előfizető, illetve meghatalmazottja a kivonuló szolgálatot a helyszínről levonultatja, vagy
- a kivonulást lemondja, vagy
- az Előfizető nem biztosítja Szolgáltatónak a felvonóba történő bejutást, a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem tartozik felelősséggel.

11.5.

A Szolgáltató felelőssége a fenti, 11.2. pontban rögzített korlátozásának, kizárásának sérelme nélkül a Szolgáltató semmilyen körülmények között nem tartozik felelősséggel az Előfizetővel szemben a Szolgáltatási szerződés alapján, vagy annak teljesítése során a következő esetek bármelyike, vagy a következőkben bekövetkezett bármely károsodás esetén:

- **eredmény, üzlet, szerződés, árbevétel, várt megtakarítás, haszon elmaradása, elvesztése, egyéb üzemszüneti károk (termelés/szolgáltatás szüneteléséből származó, gazdasági hátrányként jelentkező károk, pl. kötbér, bírság és egyéb büntetés, jutalom, túlóra, sürgősségi felár, termelés kiesés, állásidőre kifizetett bér, többletköltség vagy egyéb veszteség stb.), vagy az Előfizető vagy a használók által bármilyen módon elszenvedett közvetett vagy következményes, vagy nem vagyoni kár;**
- bármilyen természetű, – nukleáris üzemanyagból, nukleáris hulladékból vagy nukleáris fűtőanyag égéséből származó – radioaktivitás vagy bármely robbanó nukleáris alkotóelem vagy nukleáris összetevőjének radioaktív, mérgező, robbanó vagy egyéb veszélyes tulajdonsága által, közrehatásával vagy az ezek által okozott ionizáló sugárzásból vagy szennyeződésből közvetlenül vagy közvetetten eredő kár, veszteség;
- nukleáris anyaggal, nukleáris reakcióval, sugárzással vagy radioaktív szennyezéssel kapcsolatban felmerülő kár, veszteség;
- mágneses, illetve elektromágneses sugárzással, hullámokkal, mezőkkel, illetve erőkkel, azok előállításával, elosztásával, továbbításával, fenntartásával vagy használatával összefüggésben bekövetkezett károk
- bármilyen, azbesztből, vagy azbeszt-tartalmú anyagból eredő, vagy azzal összefüggő károkozás;
- amennyiben a Vészjelző berendezésből a Távfelügyeleti központba riasztás-jelzés nem érkezik;
- törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés;
- amennyiben Előfizető amiatt szenved kárt, mert riasztás esetén a katasztrófavédelem nem képes intézkedésre (pl. a szolgálati feladatok fontossági sorrendje miatt), illetve

amikor a katasztrófavédelem – akár mulasztás folytán – értesítés ellenére nem intézkedik, tekintettel arra is, hogy Szolgáltató kötelezettsége és felelőssége kizárólag arra terjed ki, hogy riasztás-jelzés esetén a Szolgáltatási szerződésben foglaltak alapján az Előfizetőt és/vagy a hatóságokat értesítse, illetve az Előfizető sikertelen értesítése esetén – amennyiben az a Szolgáltatási szerződésben rögzítésre került – a hatóságokat értesítse;

- amennyiben az Előfizető kárigénye meghaladja a Szolgáltató által vállalt maximált kártérítési összeget, a vállalt maximum összeg feletti részre;
- amennyiben az Előfizető elmulasztja vagy késedelmesen teljesíti a Szolgáltató felé fennálló tájékoztatási és adatváltozás bejelentési kötelezettséget, az ebből eredő károkért;
- amennyiben a jelzések a távközlési szolgáltató hibájából – vagy egyéb, nem a Szolgáltató szerződésszegő magatartásának következtében bekövetkezett okból, és/vagy minden egyéb külső, és/vagy elháríthatatlan, és/vagy harmadik személyeknek felróható okból – nem jutnak el Szolgáltató által üzemeltetett Távfelügyeleti központba, Szolgáltató mentesül a kártérítés alól azzal, hogy a távközlési hálózat hibájának tekintendő, különösen a távközlési szolgáltató üzemszünete, a GSM, GPRS kommunikációban bekövetkező zavar;
- amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást, vagy a Vészjelző berendezést nem rendeltetésszerűen használja, karbantartását nem vagy nem megfelelően végzi el, folyamatos, üzemszerű működését nem biztosítja, Előfizető – vagy Előfizető megbízásából Szolgáltatótól eltérő harmadik személy – a Vészjelző berendezés, illetve az ahhoz kapcsolódó egyéb vagyoni védelmi eszközöket – pl.: kommunikációra szolgáló átjelző eszköz –, a felvonóban történő elhelyezését módosítja;
- amennyiben a Vészjelző berendezést harmadik személy kiiktatja (pl: megrongálja, hatástalanítja), vagy egyébként olyan külső hatás (eső, fagypon alatti hőmérséklet, túlzott napsütés, felvonó megrongálódása) éri, amely akadályozza a rendeltetésszerű működésben, vagy a Vészjelző berendezés bármely okból nem, vagy nem rendeltetésszerűen működik;
- amennyiben a testjelzés a szolgáltatási szerződésben meghatározott időn (kiépítéstől függően változó, de alapkiépítésben 24 óra) túl nem érkezik be a felvonóból, és az Előfizető értesítése sikertelen, és Szolgáltató a szolgáltatási szerződésben a sikertelen értesítésre vonatkozó rendelkezések szerint járt el (szerződésszerű értesítés), vagy a testjelzés elmaradásáról történt értesítés ellenére Előfizető nem biztosítja a szolgáltatás rendeltetésszerű működését;
- SIM kártya Szolgáltató általi letiltása esetén, a letiltás időtartama alatt bekövetkezett káresemények tekintetében;
- a felvonóban elhelyezett szoftverek, valamint az azokon, vagy hardvereken tárolt adatok, információk, okiratok, valamint harmadik személyek tulajdonát képező vagyontárgyak tekintetében;
- Szolgáltató által bejelentett üzemszünet (a távfelügyeleti szolgáltatás szüneteltetése) alatt bekövetkezett káresemények esetén, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőt előzetesen értesítette (írásban, szóban, vagy SMS-t küldött az Előfizető által e célra 1. számú értesítendőként megadott mobiltelefon számra). Szolgáltató értesítését csak az 1. számú értesítendő részére küldendő email, SMS, telefonos üzenet, levél formájában köteles megtenni. Az értesítendő adataiban bekövetkezett változások bejelentésének elmulasztásából, késedelmes teljesítéséből eredő minden kár Előfizetőt terheli, azt Szolgáltatóra nem jogosult átkerülni;
- szolgáltatás szüneteltetése alatt bekövetkezett káresemények tekintetében, amennyiben a szüneteltetésre a jelen ÁSZF rendelkezéseivel összhangban kerül sor;
- az Előfizető kérésére történő Szolgáltatás felfüggesztés ideje alatt bekövetkezett káresemények tekintetében

- az eltulajdonított, vagy károsodott vagyontárgyak eszmei értékét jelentő károk;
- az Előfizető, az Előfizető engedélyével, vagy egyébként jogszerűen a felvonóban tartózkodók által és/vagy beleegyezésével okozott károk, továbbá súlyosan gondatlanul, jogellenesen okozott károk;
- az Előfizető vagy a használók részére máshonnan megtérülő károk. Például az Előfizető biztosítójához fordul, és attól kártérítést kap, akkor a Szolgáltató kártérítési kifizetése a biztosító által fizetett összegre nem terjed ki.
- **a Szolgáltató készpénz, valuta, hitelkártya, takarékbetétkönyv, takaréklevél, értékpapír, csekk, utalvány, pénzhelyettesítő eszközök és értékcikkek, nemesfémek, ékszerek, drága és féldrágakövek, képzőművészeti alkotások és egyéb műtárgyak, antik tárgyak, idegen tulajdonú vagyontárgyak tekintetében nem vállal kártérítési felelősséget.**

Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél ellenőrzési körén kívül eső, előre nem látható és objektíve el nem hárítható körülmények merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését.

Ennek alapján Szolgáltató nem felel semmilyen mulasztásért vagy késedelemért, amennyiben a mulasztás vagy késedelem valamely, a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból merül fel, ide értve nem kizárólagos jelleggel a háborút, megszállást, külföldi ellenség cselekményét, ellenséges vagy háborús jellegű cselekményt (függetlenül attól hogy történt-e hadüzenet vagy sem), polgárháborút, felkelést, zavargást, népfelkelést, katonai felkelést, lázadást, fegyveres ellenállást, forradalmat, államcsíny, katonai kormányzást, államosítást vagy bármilyen más a fennálló tulajdonviszonyokat megszüntető kormányzati, állami vagy önkormányzati cselekményt vagy intézkedést és terrorista cselekményeket, honvédelmi törvény, a Rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedést, kihirdetett veszélyhelyzetet, a természeti erőket, világjárványokat, vihar vagy extrém időjárási körülményeket, földrengést, árvizet, tűzvészt, szabotázsakciókat, zavargásokat, sztrájkokat, munkaerőhiányt vagy vitát, áramkimaradást, nyersanyagok késedelmes szállítását vagy a szállítás elmulasztását, szállítók által okozott késedelmeket, embargót, kormány intézkedéseket, a távfelügyeleti szolgáltatás nyújtásához a Szolgáltató által igénybe vett internet és/vagy távközlési szolgáltató partnerek hálózatainak leállítását, illetve a GPRS és/vagy a GSM hálózatok minden részleges vagy teljes leállítását, továbbá valamennyi olyan esemény, amelyet az általános magyar polgári joggyakorlat ilyenként említ, erre alapozva jogerős bírói döntés született, illetve erről a magyar bíróság eseti vagy elvi döntést hozott, illetve minden egyéb olyan körülményt, amely Szolgáltató befolyási körén kívül esik.

11.6. A kártérítés szabályai

Szolgáltató a Szolgáltatási szerződésből eredő károkat a felelősségbiztosítási fedezetét nyújtó biztosítóján keresztül forintban, a magyar jogban és a Szolgáltatási szerződésben rögzített módon és mértékben téríti meg az Előfizetőnek.

Járadékfizetési kötelezettség esetén kárösszegként a járadék tőkeértékét kell számításba venni.

A Szolgáltató a bekövetkezett károkat olyan arányban téríti meg, amilyen arányban a Szolgáltatási szerződés és a vonatkozó jogszabályok szerinti felelőssége fennáll.

Szolgáltató a káresemény kivizsgálását a káresemény és a kár tényleges bekövetkezését, a Szolgáltató szerződésszegő magatartását, valamint az okozati összefüggést és a kár

összecszerűségét alátámasztó valamennyi adat, okmány, dokumentáció kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles megkezdeni.

Szolgáltató a vizsgálat eredményétől függően – amennyiben Szolgáltató kártérítési felelőssége igazoltan megállapítható – a kárt, a mindenkor hatályos Díjmellékletben foglalt felelősségvállalási limitek figyelembevételével, a vizsgálat lezárultát követő 45 napon belül köteles a károsultnak megfizetni.

Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, hogy a vizsgálatot kizárólag a katasztrófavédelmi (esetleges egyéb hatósági) vizsgálat után, a katasztrófavédelmi (esetleges hatósági) határozat alapján – annak Szolgáltató általi kézhezvételének napjával – kezdi meg. Előfizető a kártérítési igényét megalapozó valamennyi iratot köteles haladéktalanul Szolgáltatónak megküldeni. **Az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szembeni kárigénye a kár keletkezésétől számított 1 (egy) év alatt elévül.**

11.7. **Az Előfizető kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége**

Előfizető köteles a károk megelőzése és elhárítása érdekében minden tőle elvárható intézkedést megtenni, a vonatkozó előírásokat mindenkor és maradéktalanul betartani.

A Szolgáltató maga, vagy képviselője útján jogosult a kármegelőzésre vonatkozó intézkedések végrehajtását ellenőrizni. Ha a Szolgáltató a kármegelőzésre vonatkozó szabályok megsértését, vagy ezek betartásának sorozatos elmulasztását tapasztalja, eredménytelen felszólítás után a szerződés megszüntetését kezdeményezheti.

11.8. **Kártérítés eljárási szabályai**

A káresemény bekövetkezése után az Előfizető szabadon választhat, hogy

- a Szolgáltatóhoz fordul kártérítésért; mely esetben a Szolgáltatónak szolgáltatási felelősségbiztosítási fedezetet nyújtó biztosítótól, a Díjmellékletben meghatározott maximált kártérítési értékhatárig kaphat kártérítést a szolgáltatási szerződés rendelkezései szerint, vagy
- a saját biztosítása alapján rendezni a kárt.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a következőkre:

- az Előfizető ugyanarra a vagyontárgyra nem igényelhet két helyről kártérítést, ugyanis ez jogszabályba ütközik (jogalap nélküli gazdagodás), mindezek alapján Szolgáltató nem köteles megfizetni az Előfizető más forrásból megtérült kárát.

A fentiek nem zárják ki azt, hogy a kár egy részét az Előfizető a saját biztosítójával téríteti meg és a másik – a saját biztosítással nem megtérülő – részét pedig a Szolgáltatóval, illetve annak felelősségbiztosítási fedezetét nyújtó biztosítójával téríteti meg a Díjmellékletben meghatározott maximált kártérítési értékhatárig.

A Szolgáltató felhívja ugyanakkor az Előfizető figyelmét arra, hogy a Szolgáltatási szerződés megkötése nem helyettesíti a felvonó és az abban elhelyezett vagyontárgyak tekintetében vagyonbiztosítás megkötését.

11.9. **Az Előfizető kötelezettségei a Szolgáltató felé történő kárigény benyújtásakor**

A kárbejelentésnek tartalmaznia kell:

- a kárbejelentő, illetve az Előfizető nevét, címét és telefonszámát

- a káresemény helyszínének pontos címét
- a káresemény leírását, időpontját
- a kár mértékét (a megállapított vagy becsült értéket)
- a kárrendezésben közreműködő és az Előfizető által meghatalmazott személy nevét, címét és telefonszámát
- a kárrendezéshez szükséges minden egyéb lényeges információt

Amennyiben a káreseménnyel összefüggésben hatósági, illetve szakértői eljárás volt folyamatban, úgy az annak során hozott határozatot, szakvélemény eredeti példányát köteles az Előfizető a Szolgáltatónak bemutatni, az arról készült másolatot átadni.

A kár összegszerűségét hitelt érdemlően igazoló bizonylatokat Előfizető köteles a bejelentéssel egyidejűleg Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.

A Szolgáltató kártérítés kötelezettsége nem áll fenn, amennyiben az Előfizető a fentiekben meghatározott kárbejelentési kötelezettségét neki felróható okból nem, vagy nem szerződésszerűen teljesíti és emiatt lényeges körülmények tisztázatlanok, és a káresemény rekonstruálása, és/vagy a felelősség mértéke, kötelezettje nem állapítható meg egyértelműen.

12. Egyéb rendelkezések

12.1. Kapcsolattartás

A kapcsolattartás a felek között történhet szóban és írásban.

- 12.1.1. Ha az Ászf. másként nem rendelkezik, a jognyilatkozat akkor minősül írásba foglaltnak, ha jognyilatkozatát a nyilatkozó fél aláírta. Az Ászf. eltérő rendelkezése hiányában írásba foglaltnak kell tekinteni a jognyilatkozatot akkor is, ha annak közlésére a jognyilatkozatban foglalt tartalom változatlan visszaidézésére, a nyilatkozattevő személyének és a nyilatkozat megtétele időpontjának azonosítására alkalmas formában kerül sor (Felek ilyennek minősítik a fax, **SMS**, az Egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített **e-mail** címre küldött üzeneteket, amennyiben azok a fenti követelményeknek megfelelnek.)
- 12.1.2. Ha az Ászf. másként nem rendelkezik a jognyilatkozatnak nem minősülő nyilatkozatot szóban és írásban is megtehetik a felek.
- 12.1.3. Az Előfizető Szolgáltatási szerződésben szereplő telefonszáma egyidejűleg jelenti azt a telefonszámot, melyen az Előfizetőt a szerződéssel kapcsolatos tájékoztatás esetén szóban értesíteni lehet.
- 12.1.4. A Szolgáltató jogosult a számlaleveleket, reklamáció vagy panasz kivizsgálásáról való tájékoztatást egyszerű postai (nem ajánlott vagy nem tértivevényes) vagy 12.1.1. pont szerint közölt küldeményként megküldeni az Előfizetők részére. A számlalevéllel kiküldött tájékoztatás érvényesen közöltnek tekintendő.

12.2. Adatváltozás bejelentési kötelezettség

Előfizető a Szolgáltatási szerződésben rögzített adataiban (ide értve az értesítendő személy adatait is), valamint a Kockázatelemzésben rögzített jellemzőiben bekövetkező változásról (ideértve azt az esetet is, ha a felvonó üzemeltetőjének személyében változás következik be) köteles a Szolgáltatót írásban haladéktalanul tájékoztatni, a változás bekövetkeztétől vagy annak tudomásra jutásától számított, legkésőbb 5 munkanapon belül. Szintén be kell jelenteni, ha az adott felvonón olyan építészeti, berendezési változásokat kívánnak alkalmazni, amely befolyásolhatja a Vészjelző berendezés működését.

Az adatváltozással kapcsolatos értesítés elmaradásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő minden kárt és következményt kizárólag Előfizető köteles viselni, Szolgáltató e körben

felelősségét teljes mértékben kizárja, illetve indokolt esetben kártérítési vagy egyéb igénnyel is jogosult fellépni.

12.3. **Adatvédelem**

A Szolgáltató az Előfizetők, az ajánlatkérők, harmadik személyek, valamint a vagyonvédelmi rendszer telepítését igénylők személyes adatait az alábbi linken <http://www.multialarm.hu/letoltesek/multi-tavfelugylelet-zrt/> elérhető adatkezelési tájékoztató rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Az Előfizető az Egyedi szolgáltatási szerződés aláírásával kijelenti, hogy az Adatvédelmi Szabályzatot előzetesen megismerte, és tudomásul veszi a személyes adatainak adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerinti kezelését.

12.4. **Alvállalkozó**

Szolgáltató jogosult bármely szerződési kötelezettsége teljesítéséhez jogszabályban előírt feltételeknek megfelelő alvállalkozót igénybe venni, és ezáltal akár közvetített szolgáltatást nyújtani. Szolgáltató az általa igénybe vett alvállalkozótól beszerzi a tudomásukra jutott adatokra vonatkozó titoktartási nyilatkozatot.

12.5. **Látszaton alapuló képviselet**

Amennyiben Előfizető a telepítéskor, felcsatlakozáskor nem tartózkodik a helyszínen, úgy a Ptk.6:19. §-ának alábbi szabályozását tekinti Szolgáltató irányadónak, azaz ez esetben képviselőnek kell tekinteni azt a személyt, akiről eljárása és a képviselt személy magatartása alapján okkal feltételezhető, hogy jogosultsággal rendelkezik a képviselt személy nevében jognyilatkozatot tenni.

12.6. **Tájékoztatás**

Szolgáltató megfelelően tájékoztatja az Előfizetőt a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdéstről, így az igénybe vehető szolgáltatásokról, a szolgáltatások igénybevételéért fizetendő díjakról, a szolgáltatás műszaki színvonalával és feltételeivel kapcsolatos változásokról. A szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői igények kielégítése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása érdekében a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

12.7. **Jognyilatkozat megtétele**

Jognyilatkozat megtételére az Előfizető (természetes személy esetén a természetes személy, egyéb jogalany esetén annak törvényes képviselője) vagy írásos meghatalmazottja jogosult; Szolgáltató részéről a Távfelügyeleti üzletág cégjegyzésre jogosult személyei vagy a Szolgáltató belső szabályzatában, utasításában, szerződéseiben feljogosított személyek jogosultak.

Egyéb – jognyilatkozatnak nem minősülő - nyilatkozatok megtételére, (így különösen utasítás adásra, felek közötti kommunikációra stb.) Előfizető részéről az Előfizető által megadott Értesítendő személyek, az Előfizető, valamint természetes személy esetén a Ptk. szerinti közeli hozzátartozója, egyéb jogalany esetén a jogszabályban vagy belső utasításban feljogosított személyek; Szolgáltató részéről a jogszabályban vagy a Szolgáltató belső szabályzatában, utasításában, szerződéseiben feljogosított személyek jogosultak.

12.8. **Irányadó főbb jogszabályok**

A 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről, a 2005. évi CXXXIII. törvény a Személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól, a 22/2006.(IV.25.) BM rendelet a Személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény végrehajtásáról, 146/2014. (V. 5.) Korm. rendelet a felvonókról, mozgólépcsőkről és mozgójárdákról, MSZ 15698, MSZ EN 81-28:2004.

12.9. Hangrögzítés

Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatosan a Távfelügyeleti központ, ügyfélszolgálat, hibaelhárítási központ és az Előfizető, és/vagy Előfizető által megbízott és/vagy Előfizető nevében eljáró személy között telefonon elhangzott beszélgetések rögzítésére és archiválására az irányadó adatvédelmi tájékoztatóban foglaltak szerint, amely az alábbi linken keresztül érhető el: <http://www.multialarm.hu/letoltesek/multi-tavfelugylelet-zrt/>

Hatályos 2024. január 31. napjától