

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az Ügyfél mint megbízó és a tűzjelző rendszer üzemeltetője, továbbá a Multi Alarm Zrt. mint megbízott között **tűzjelző rendszerek távfelügyeletére elektronikus úton létrejött szolgáltatási szerződésből** fakadó jogokat és kötelezettségeket általános jelleggel szabályozza. A Szolgáltató által az Ügyfélnek nyújtott konkrét szolgáltatást és az azzal összefüggő egyedi feltételeket az Egyedi szerződés és annak mellékletei tartalmazzák.

I. Szerződő felek:

Ügyfél: a Szolgáltatóval távfelügyeleti szolgáltatásra vonatkozó Szolgáltatási szerződést kötő természetes személy, jogi személy, jogi személynek nem minősülő jogalany.

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

II. A szerződés tárgya

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

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

2.3. A Távfelügyelet nem helyettesíti az élet-, illetve a vagyonbiztosítást, csak csökkentheti a tüzesetek a kockázatát, illetve az ezzel okozott kár mértékét. A Szolgáltató kizárólag a Szolgáltatási szerződésben nevesített szolgáltatások biztosítására köteles, a Távfelügyelet nem jelenti az Ingatlan teljes körű tűzvédelmét és nem egyenértékű a helyszíni 24 órás személyi felügyelettel. A tűzjelző rendszert az Ügyfélnek a mindenkori hatályos tűzvédelmi jogszabályban foglaltak szerint kell üzemeltetnie.

A Szolgáltató – a rendelkezésére álló adatok alapján – az Országos Tűzvédelmi Szabályzatról szóló 54/2014. (XII. 5.) BM rendelet (a továbbiakban: OTSZ) hatálya alá tartozó tűzjelző rendszerekről érkező jelzéseket automatikusan továbbítja a katasztrófavédelem felé.

2.4. A Távfelügyelet az Egyedi szerződésen megjelölt szolgáltatás(ok)ból áll. A Szolgáltató a beérkező jelzésekre az 1. számú mellékletében foglalt intézkedéseket teszi.

A Szolgáltató tűzjelzés esetén e szerződés keretében **nem vállalja a kivonulószolgálat helyszínre küldését**, tekintettel arra, hogy a kivonulószolgálat nem tud kétséget kizáróan meggyőződni a tűzjelzés valódiságáról, továbbá a kivonulószolgálat helyszínre érkezésétől a katasztrófavédelem értesítéséig eltelt idő a katasztrófavédelem általi szakszerű oltás megkezdését késlelteti.

III. A Szolgáltatási szerződés hatálya

3.1. A Szolgáltatási szerződés megkötését az Ügyfél a Szolgáltató által működtetett ügyfélkapun keresztül kezdeményezheti az Egyedi szerződés kitöltésével és az ÁSZF elfogadásával. A Szolgáltatási szerződés a Szolgáltató általi visszaigazolással lép hatályba, míg a Távfelügyeletet a Szolgáltató a szerződés hatályba lépését követő munkanap 24. órájától kezdi meg. A Távfelügyelet megkezdéséig a Szolgáltató a kártérítési felelősségét kizárja.

3.2. A Távfelügyelet alapvető feltétele a hiánytalanul kitöltött Egyedi szerződés, valamint a tűzjelző rendszer Távfelügyelet nyújtására alkalmas, megfelelő üzemelése, és az átjelzést biztosító eszközök és útvonalak működőképessége.

3.3. Az Ügyfél által a Szolgáltató részére megküldött Egyedi szerződés szerződéskötési ajánlatnak minősül. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szerződéskötési ajánlatot indoklás nélkül visszautasítsa, amely esetben a Szolgáltatási szerződés nem jön létre. A Szolgáltató az ajánlat elfogadása esetén a szerződés létrejöttét az Ügyfél által megadott e-mail címre visszaigazolja.

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

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

3.6. Amennyiben az Ügyfél a Ptk. szerint fogyasztónak minősül, a szerződéskötéssel egyben kéri a Szolgáltató-t, hogy a Távfelügyeletet a 3.2. pontban foglaltak szerint kezdje meg. Ezzel a fogyasztó szerződéstől való elállási joga megszűnik. Ugyanakkor a fogyasztó a szerződést annak megkötésétől számított 14 napon belül felmondással, indokolás nélkül megszüntetheti a 11.1.1. pontban foglaltak szerint.

IV. Díjak és költségek

4.1.1. Az Ügyfél a Szolgáltatónak a távfelügyeleti alap- és kiegészítő szolgáltatásokért az Egyedi szerződésben, ennek hiányában a Díjtáblázatban meghatározott összegű díjat (a továbbiakban együtt: Szolgáltatási díj) előre fizeti, kivéve a távfelügyeleti csatlakoztatás (rendszerbelépés) egyszeri díját, valamint az SMS küldés technikai jelzésekről kiegészítő szolgáltatást, amely esetekben a Szolgáltatási díj fizetése utólag történik.

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

Az Ügyfél jogosult a Szolgáltatási szerződés megkötését követően kiegészítő szolgáltatások megrendelésére írásban, vagy 1. szintű jelszóval, vagy az ügyfélkapun keresztül elektronikus úton a Díjtáblázatban szereplő, a megrendelés időpontjában érvényes díjon.

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

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

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

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

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

4.1.7. A Szolgáltató számláját elektronikus úton küldi meg, amelynek fogadásához az Ügyfél köteles érvényes e-mail címet megadni.

4.2. Az Ügyfél a Szolgáltató, vagy közvetlenül a hatóság részére köteles megtéríteni a téves jelzés alapján foganatosított indokolatlan rendőrségi és/vagy katasztrófavédelmi intézkedés költségét. A katasztrófavédelemnek vagy más hatóságnak a Szolgáltatóval szemben e jogcímen támasztott, továbbá a tűzjelző rendszerre vonatkozó, hiányos vagy téves adatszolgáltatásból eredő követelése / büntetései megtérítését a Szolgáltató áthárítja az Ügyfélre.

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

V. A Szolgáltató felelősségvállalása

5.1. A Szolgáltató a tevékenysége végzéséhez szükséges felelősségbiztosítással rendelkezik.

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

a) amennyiben az Ügyfél rendelkezik az Ingtatlanra és az abban lévő ingó vagyontárgyakra, azok jellegét (általános ingóságok, kiemelt ingóságok, készpénz, értékcikkek stb.), és a tárolás körülményeit is figyelembe vevő, tűzkkarra

kiterjedő vagyonbiztosítással (MABISZ ajánlása, illetve biztosítók előírásai szerint), úgy a biztosító által meg nem térített, és az Ügyfél által igazolt kárt, de legfeljebb 1.000.000,- Ft-ot;

b) amennyiben az Ügyfél nem rendelkezik az a) pont szerinti vagyonbiztosítással, az Ügyfél által igazolt kárt, de legfeljebb 50.000,- Ft-ot.

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

Az a) pontban meghatározott összeghatár a Díjtáblázatban meghatározott felár ellenében többszörözhető.

Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződés megkötésével egyben felmenti a vagyonbiztosítóját a biztosítási titoktartás kötelezettsége alól a Szolgáltató irányába.

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

5.2.3. Készpénzben, készpénz-helyettesítő fizetési eszközben, értékcikkekben (értékpapír, betétkönyv, okmányok, drágakövek, nemesfémek, igazgyöngyök, érme- és bélyeggyűjtemények, ékszerek, arany- és platinatárgyak) vagy képző- és iparművészeti tárgyakban a szerződésszegéssel okozott károk miatti felelősségét (mely felelőssége kizárólag az 5.2.1. pont a) alpontja szerinti vagyonbiztosítás megléte esetében áll fenn) a Szolgáltató – az 5.2.1. pont a) alpontjában meghatározott értékhatáron belül – az alábbi kártérítési limitek szerint korlátozza:

- a) készpénz, készpénz-helyettesítő fizetési eszköz értéktároló nélkül tárolva legfeljebb 50.000,- Ft-ig, megfelelően kiépített és minősített értéktárolóban, a MABISZ „Értéktárolók biztosítók számára ajánlott kockázatvállalási értékhatárai” c. ajánlásának megfelelő értékhatár szerint, de legfeljebb 1.000.000,- Ft-ig;*
- b) érték cikk értéktároló nélkül tárolva legfeljebb 250.000,- Ft-ig, megfelelően kiépített és minősített értéktárolóban a MABISZ „Értéktárolók biztosítók számára ajánlott kockázatvállalási értékhatárai” c. ajánlásának megfelelő értékhatár szerint, legfeljebb 1.000.000,- Ft-ig;*
- c) képző- és iparművészeti tárgyakra 1.000.000,- Ft-ig, feltéve, hogy az Ügyfél rendelkezik ezekről számlával, vagy más, a vagyontárgyak értékét hitelesen bizonyító egyéb dokumentummal, ennek hiányában legfeljebb 500.000,- Ft-ig.*

5.2.4. A Szolgáltató kijelenti, hogy az 5.2.1 – 5.2.3. pontokban szereplő rendelkezések olyan lényeges kérdések, amely kérdésekben való érvényes megállapodás hiányában a Szolgáltatási szerződést nem kívánja megkötni.

5.3. A Szolgáltató nem felel az Egyedi szerződés, helytelen vagy hiányos kitöltéséből, az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából, az adatok pontatlanságából, a megadott értesítendő elérhetetlenségéből, az értesítettek értesítést követő magatartásából, és a katasztrófavédelem intézkedésének elmaradásából eredő károkért.

VI. Az Ügyfél felelősségvállalása

6.1. Az Ügyfél felelős a tűzjelző rendszer Távfelügyelet nyújtására alkalmas, rendeltetésszerű, folyamatos üzemeltetéséért, karbantartásáért, továbbá a kárenyhítés körében az Ingatlanra és az abban tárolt ingóságokra szóló, tűzkárra kiterjedő, valós értékű vagyonbiztosítás megkötéséért és fenntartásáért a Szolgáltatási szerződés teljes tartama alatt.

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

6.3. Az Ügyfél az általa igénybe vett közreműködők (így különösen az Értesítendő, jelszóval rendelkezők) tevékenységéért felelős. A Szolgáltatási szerződés megkötésével az Ügyfél kijelenti, hogy az általa megjelölt Értesítendő hozzájárultak az adataik Szolgáltató részére történő megadásához és Szolgáltató általi kezeléséhez. Amennyiben az Értesítendő a Szolgáltatónak úgy nyilatkozik, hogy az adatai megadásához, vagy azok további kezeléséhez nem járul(t) hozzá, a Szolgáltató – az Ügyfél vagy 1. szintű jelszóval rendelkező Értesítendő egyidejű értesítése mellett – az érintett személyt az értesítendő közül törli. Ez esetben az Ügyfél felelőssége, hogy a Távfelügyelet ellátásához más Értesítendő elérhetőségét megadja a Szolgáltatónak. Ennek elmaradásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kárt az Ügyfél viseli.

VII. Hűség szerződés

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

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

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

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

Az Ügyfél köteles a Szolgáltatónak az Egyedi szerződés szerint kedvezményként kapott díjat, vagy – ha az Ügyfél számára az kedvezőbb – a hűségidőből hátralévő időre az Egyedi szerződésben meghatározott Szolgáltatási díjat a Szolgáltatási szerződés megszűnésének napján egy összegben megfizetni, ha a Szolgáltatási szerződést a Szolgáltató a 11.2.2. pontban foglalt valamely okból felmondja.

7.5. A Szolgáltatási szerződés felmondása a hűségidő lejártát követően a 11.1.2. pontban foglaltak szerint, a kedvezmény megtérítése nélkül történik.

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

VIII. Adatkezelés, adatmódosítás, panaszkezelés

8.1. Az Egyedi szerződés aláírásával az Ügyfél hozzájárul, hogy a

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

az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint.

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

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

IX. Az Szolgáltatási szerződés módosítása

9.1. Felek a Szolgáltatási szerződést közös megegyezéssel írásban módosíthatják.

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

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

A Szolgáltató jogosult továbbá egyoldalúan módosítani az ÁSZF szerződéskötést megelőző tájékoztatót tartalmazó részeit.

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

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

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

X. A Távfelügyelet szünetelése

10.1. A Távfelügyelet szünetel:

- a) az Ügyfél írásbeli, vagy az ügyfélkapun keresztül elektronikus úton tett kérelmére, legfeljebb 12 hónapra;
- b) az Ügyfél díjtartozása esetén a 10.4. pont szerint;
- c) a Tűzjelző rendszer hibás működése esetén;
- d) a távközlési szolgáltató szolgáltatás kiesésének időtartama alatt.

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

10.3. **A szünetelés tényét a tűzjelző rendszer Üzemeltetője köteles a katasztrófavédelmi hatóságnak haladéktalanul bejelenteni.** Az Ügyfél kérésére történő szünetelés esetén a Szolgáltató a Távfelügyelet újraindítását legkésőbb a megrendelés beérkezését követő munkanap 24. órájától vállalja. Amennyiben a Távfelügyelet újraindítása a Tűzjelző rendszeren beavatkozást igényel, a szolgáltatás újraindítására legkésőbb a beavatkozást követő munkanap 24. órájától kerül sor.

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

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

XI. A Szolgáltatási Szerződés megszűnése

A Szolgáltatási szerződés megszűnik

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

11.1. A Szolgáltatási szerződés felmondása

11.1.1. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a Szolgáltatási szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül jogosult a Szolgáltatási szerződést indokolás nélkül felmondani. A fogyasztó a felmondását erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozattal, vagy a Szolgáltató honlapján (www.multialarm.hu) elhelyezett nyilatkozatminta felhasználásával teheti meg. Ebben az esetben a fogyasztó köteles megtéríteni a rendszerbelépéssel összefüggő szolgáltatói költségeket.

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

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

11.2. A Szolgáltatási szerződés azonnali hatályú felmondása

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

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

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

A Szolgáltató az azonnali hatályú felmondását írásban indokolni köteles.

XII. Egyéb rendelkezések

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

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

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

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

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

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

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

12.8. A Szolgáltató a Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara tagja, tevékenységére irányadó a Kamara Etikai Szabályzata, amely elektronikusan elérhető a https://szakmaikamara.hu/index.php?pg=kamarai_szabalyzatok weboldalon. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex nem áll rendelkezésre.

12.9. A Szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, továbbá az OTSZ alkalmazandó.



MELLÉKLETEK

1. SZÁMÚ MELLÉKLET TÁVFELÜGYELETI INTÉZKEDÉSI REND

I. Jelszavak és kódok

A Szolgáltató jelszavak és kódok segítségével ellenőrzi a Távfelügyeleti során az intézkedő személyek jogosultságát az alábbiak szerint.

Értesítendő: az Ügyfél által meghatározott azon személy vagy szervezet, akit vagy amelyet a Szolgáltató – a megfelelő szintű jelszó birtokában – az ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon értesít a tűzjelző rendszerrel kapcsolatos jelzésről és az ahhoz kapcsolódó intézkedés szükségességéről.

Legalább egy, 1. szintű jelszóval rendelkező Értesítendő megadása kötelező. Az eltérő szintű jogosultságokhoz nem adható meg azonos jelszó.

Jelszó szintje	Kapcsolódó jogosultság	Javasolt
3. szintű jelszó	- intézkedések lemondása, - műszaki hiba bejelentése.	pl. alkalmazott
2. szintű jelszó	3. szintű jelszóhoz kapcsolódó jogosultságok, továbbá - tájékoztatás kérés a Szolgáltatási szerződés tartalmáról, a Szolgáltató intézkedéseiről, illetve a tűzjelző rendszer műszaki állapotáról.	pl. középvezető
1. szintű jelszó	- 2. szintű jelszóhoz kapcsolódó jogosultságok, továbbá - az Egyedi szerződés adatainak módosítása az ÁSZF 8.2. pontjában foglaltak szerint.	pl. Üzemeltető, cégvezető, tulajdonos

1.1. Jogosult jelszó: Az **Ügyfél tudomásul veszi, hogy telefonos kapcsolatfelvétel során a Szolgáltató jelszóval azonosítja az intézkedő személyeket. Amennyiben az intézkedő személy rendelkezik az Ügyfél által megadott jelszóval, a jelszó szintjének megfelelően a fenti intézkedések megtételére jogosult.**

Biztonsági okokból javasolt, hogy minden személy önálló jelszóval rendelkezzen, és az egyes személyekhez tartozó jelszót harmadik személy ne ismerje meg.

Jelszó hiányában a Szolgáltató semmilyen utasítást nem fogad el és információt nem ad ki, ezért a szolgáltatás csak akkor teljes értékű, ha az intézkedő személyek rendelkeznek a megfelelő szintű jelszóval.

Az Ügyfél tudomásul veszi továbbá, hogy a jelszóval rendelkező személyről a Szolgáltató vélelmezi, hogy az Ügyfél megbízottja, ezért e személyektől a jelszósintnek megfelelő utasításokat a Szolgáltató elfogadja, és nem vizsgálja azt, hogy a jelszóval rendelkező személy szerepel-e az Értesítendők között!

Kérjük, hogy körültekintően járjon el a jelszósintek meghatározásánál!

1.2. Ellenjelszó: A Távfelügyeleti központ jelszava, amelynek segítségével a Távfelügyeleti központ által hívott személy azonosíthatja, hogy valóban a Távfelügyeleti központtól keresik. Az Ellenjelszót az Ügyfél adja meg a Szolgáltatónak. Ellenjelszó megadása nem kötelező, de a biztonság növelése érdekében javasolt.

1.3. TFK jelszó: Pajzs rendszerre jelentő tűzjelzők esetén az intézkedés lemondására szolgáló jelszó. A TFK jelszót az Ügyfél a Szolgáltató számára adja meg, amelyet a Szolgáltató a katasztrófavédelem részére továbbít.

II. A Távfelügyeleti központ intézkedései

2.1. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató csak a tűzjelző rendszerről beérkezett jelzésekre tud intézkedni.

2.2. A tűzjelző rendszerről beérkező jelzések típusától függően a Távfelügyeleti központ jelzésszűrést végez, azaz a Jogosultaktól és a Távfelügyeleti központban regisztrált jelzésekből azok logikája, sorrendisége alapján információt gyűjt az intézkedés szükségességének eldöntéséhez.

Amennyiben a Szolgáltató által végzett jelzésszűrést követően intézkedés indokolt, a Távfelügyeleti központ a jelzéstől függően – az Ügyfél eltérő utasításának hiányában –

a) az Ügyfél által megjelölt értesítendő személyeket **legalább egyszer megkísérli értesíteni a megadott telefonszámokon, és közülük az elsőként elérhető, jelszóval azonosított személyt tájékoztatja (a továbbiakban: telefonos értesítés), és/vagy b) sms-ben küld értesítést a megadott telefonszámra.**

Telefonos értesítés esetén a Szolgáltató értesítési kötelezettsége egy értesítendő személy tájékoztatására vonatkozik, amennyiben az értesítendő személyek között van egy olyan, akit a Szolgáltató a megadott telefonszámon elér. SMS értesítés esetén a Szolgáltató az sms kézbesítéséért felelősséget nem vállal.

III. Intézkedésköteles riasztásjelzések:

3.1. **Tűzjelzés:** e jelzés akkor detektálódik a Távfelügyeleti központban, ha tűz kialakulásakor a tűzjelző rendszer automatikus érzékelői a tűz jellemzőire utaló fizikai elváltozásokat riasztásjelzés formájában továbbítják a Távfelügyeleti központba; továbbá, ha az ingatlanban tartózkodó személyek a tűz észlelésekor a tűzjelző rendszer kézi jelzésadóival jelzést küldenek a Távfelügyeleti központba.

A tűzjelző rendszer központja a helyszínen vett jelzéseket összevont tűzjelzés formájában átjelzi a Távfelügyeleti központba, így a tűzjelzés keletkezésének pontos helyéről a Távfelügyelet nem rendelkezik információval.

3.1.1. Intézkedés tűzjelzés esetén Pajzsra jelentő tűzjelző rendszerek esetén: A Távfelügyeleti központ automatikusan továbbítja a jelzést a katasztrófavédelem által meghatározott helyre.

A tűzjelzés **lemondására a katasztrófavédelmi igazgatóságok közvetlen telefonszámain van lehetőség, lemondásra nem használhatók a 105-ös, vagy a 112-es segélyhívó telefonszámok!** A katasztrófavédelem felhívásakor be kell mondani az ingatlan címét és a TFK jelszót. A tűzjelzés lemondására a jelzés keletkezésétől számított **2 percen belül** van lehetőség.

Az intézkedés lemondását a Szolgáltató is megkísérli közvetlenül a katasztrófavédelmi igazgatóságok telefonszámain, amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatónál is lemondja az intézkedést.

3.1.2. Intézkedés tűzjelzés esetén NEM Pajzsra jelentő tűzjelző rendszerek esetén: A Távfelügyeleti központ telefonos értesítést kezdeményez. Amennyiben az Értesítendő nem rendelkezik helyszíni információval, vagy az értesítés sikertelen, a Távfelügyeleti központ haladéktalanul értesíti telefonon a katasztrófavédelmet.

Az intézkedés lemondható a Szolgáltató távfelügyeletén és az illetékes katasztrófavédelmi igazgatóság telefonszámán is. **A Szolgáltató csak a jogosulti jelszó ismeretében, a jelzés beérkezésétől számított 2 percen belül fogad el intézkedés lemondást.** Amennyiben a lemondás a Szolgáltató távfelügyeletére érkezik, a Szolgáltató tájékoztatja a katasztrófavédelmet az intézkedés lemondásáról.

3.2. **Szabotázsjelzés:** e jelzés akkor detektálódik a Távfelügyeleti központban, ha a tűzjelző rendszert valamilyen fizikai behatás éri (pl. egy érzékelőt levernek a falról). A távfelügyeleti központ telefonos értesítést kezdeményez.

IV. Intézkedésköteles technikai jelzések

A tűzjelző rendszer - programozásától függően - a működését korlátozó állapot bekövetkeztét jelzi a Távfelügyeleti központ felé, amely jelzésekre a Szolgáltató az alábbi intézkedéseket teszi.

4.1. **Tűzjelző rendszer hiba:** e jelzés akkor detektálódik a Távfelügyeleti központban, ha a tűzjelző rendszer műszaki meghibásodása miatt a működőképessége korlátozott. E jelzés esetén a Szolgáltató értesítést küld annak érdekében, hogy az Ügyfél gondoskodjon a tűzjelző rendszer működőképességének helyreállításáról.

4.2. **Akkumulátormerülés:** Amennyiben a Távfelügyeleti központ a GSM eszköz akkumulátorának merülését regisztrálja, a Szolgáltató értesítést kezdeményez. A GSM eszköz az akkumulátor merülése során bizonytalan állapotba kerülhet, és a kommunikáció a Távfelügyeleti központtal megszűnhet. **Az akkumulátor cseréjéről és a megfelelő műszaki állapot helyreállításáról az Ügyfél feladata gondoskodni.**

4.3. **Kommunikációs hiba:** Az átjelző eszköz és a Távfelügyeleti központ közötti kommunikációs hiba esetén a Szolgáltató
a) Pajzsra jelentő rendszereknél azonnali telefonos értesítést kezdeményez;
b) nem Pajzsra jelentő rendszerek esetén a hibajelzéstől számított 4 órán belül telefonos értesítést kezdeményez.

V. A tűzjelző rendszerrel kapcsolatos rendelkezések

5.1. A tűzjelző rendszer az Ingatlanban kiépített vagyonvédelmi rendszer, amely alkalmas arra, hogy a Távfelügyeleti központba, a Távfelügyelet nyújtáshoz szükséges, értelmezhető jelzéseket küldjön (a tűzjelző rendszer próbája megtörtént és a jelzések beérkeznek a Távfelügyeleti központba).

A tűzjelző rendszer rendeltetésszerű üzemeltetése az Ügyfél feladata és felelőssége, ezért a Szolgáltató nem vállal felelősséget a tűzjelző rendszer, illetve az átjelzést biztosító eszköz hibás működéséből eredő károkért. A jelen korlátozás az Ügyfélnek a tűzjelző rendszer forgalmazójával, gyártójával és telepítőjével szemben fennálló szavatossági jogait nem érinti.

5.2. Az Ügyfél köteles a tűzjelző rendszert érintő módosításokat (pl. zónák változtatása,) a Szolgáltató részére haladéktalanul, írásban bejelenteni. Ennek elmaradásából eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

5.3. A Szolgáltatási szerződés megkötése és a tűzjelző rendszerről érkező jelzések Szolgáltató általi fogadása a Távfelügyeleti központban, nem jelenti, hogy a Szolgáltató a Tűzjelző rendszer működését megfelelőnek itéli, vagy azt bármilyen módon minősíti. A tűzjelző rendszer biztonságos működéséhez annak félévenkénti karbantartása javasolt, amelyet a Szolgáltató vagy a vele szerződésben álló telepítő partner külön szerződés keretében vállal. A rendszeres karbantartás a téves jelzések számát is csökkentheti.

5.4. A tűzjelző rendszer hibás működésének tekintendő, ha a tűzjelző rendszer rövid időn belül jelentős számú téves jelzést generál a Távfelügyeleti központban, és /vagy a rendszerről nem érkezik tesztjelentés, és/vagy a tűzjelző rendszer és a Távfelügyeleti központ között kommunikációs hiba (ideértve az átjelzést biztosító eszköz hibáját is) vagy egyéb, a Távfelügyeleti központ működését terhelő műszaki hiba lép fel. A tűzjelző rendszer hibás működése esetén a Szolgáltató – az Ügyfél értesítése mellett – jogosult a Távfelügyeletet a műszaki hiba megszűnéséig szüneteltetni.

2. SZÁMÚ MELLÉKLET GSM RENDSZERBELÉPÉSI FELTÉTELEK

1. A tűzjelző rendszer és a Távfelügyelet közötti adatkommunikációt biztosító útvonal **az ún. átjelzési útvonal**, amelyen keresztül a tűzjelző rendszer jelzései eljutnak a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába.

Az átjelzési útvonal(ak) működését távközlési szolgáltatók biztosítják, amelyek a Szolgáltatótól függetlenek, ezért az átjelzési útvonal(ak) működése a Szolgáltató működésétől független. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Távfelügyelet csak akkor működőképes, ha az átjelzési útvonal(ak) is működőképesek. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a távközlési szolgáltatás / átjelzési útvonal(ak) működésének hibájából – ideértve a telefonvezeték szabotálását (elvágását), illetve a GSM átjelző zavarását is – történő jelzésmaradásból eredő károkért.

A biztonság fokozható az átjelzési útvonalak többszörözésével, illetve a kapcsolatellenőrzés gyakoriságának növelésével.

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

3. A GSM átjelző eszköz működőképességét a Távfelügyeleti központ automatikus kérdés elküldésével ellenőrzi (GPRS kapcsolatellenőrzés). ***Az átviteli kapcsolat ellenőrzése nem azonos a tesztjelzések figyelésével.*** Az átviteli kapcsolatellenőrzés az Üzemeltetőnél felszerelt GSM átjelző, és Szolgáltató Távfelügyeleti központja közötti kapcsolat fennállására vonatkozik.

4. ***A rendszerbelépési díj megfizetésével a GSM átjelző eszköz az Ügyfél tulajdonába kerül.***

A Szolgáltató rendeltetészerű használat esetén a GSM átjelző eszközre – az akkumulátorát kivéve – a felszereléstől számított 2 év, míg a GSM átjelző eszköz akkumulátorára 1 év jótállást vállal. Nem tartozik a jótállás körébe a szakszerűtlen kezelésemből, nem megfelelő üzemeltetésből, elemi csapásból, rongálásból vagy más fizikai behatásból eredő hiba elhárítása. Elveszíti a jótállást az eszköz, ha annak működésébe a Szolgáltatón kívül más személy beavatkozik, illetve az akkumulátor, ha az gyakori és/vagy hosszú idejű hálózat kimaradás (áramszünet), áramtalanítás miatt mélykiszülés állapotába kerül és tönkremegy. ***A jótállási időn túli és a jótálláson kívüli meghibásodások elhárításának költsége az Ügyfelet terheli.***

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató GSM átjelző eszköze a távközlési Szolgáltató által jelenleg alkalmazott technológiához igazodik. A távközlési szolgáltatók technológia-váltása esetén a Szolgáltató a GSM átjelző eszköz működőképességéért felelősséget nem vállal.

6. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a GSM átjelző eszközhöz, illetve a Multi Alarm GSM riasztóközpontoz tartozó telekommunikációs előfizetés jogosultja a Szolgáltató

7. Az **MA-GSM2D** tűz és hiba átjelző berendezés az ÉMI által kiadott TÁT (Teljesítmény Állandósági Tanúsítvány) minősítéssel rendelkezik.

A 2015. november 15-ig felszerelt MA-X GSM készülék és vele egy időben megkötött távfelügyeleti szerződés a szerződés időtartamáig jogszerűen üzemeltethető, az MA-GSM2D készülékre való cseréje nem indokolt.

A MULTI ALARM ZRT. ELÉRHETŐSÉGEI	
Tűzjelzés lemondása	Az illetékes katasztrófavédelmi szerv alábbi telefonszámain
Ügyfélszolgálat	+36 20 9966 013, +36 30 9966 013, +36 70 9966 013 Fax: +36 1 666 2180, +36 72 513 113 E-mail cím: ugyfelszolgalat@multialarm.hu
Műszaki hibabejelentés	+36 20 9966 389, +36 30 9966 389, +36 70 9966 389
Honlap	www.multialarm.hu
Postázási cím	7601 Pécs, Pf.: 331.
A diszpécserközpont kimenő számai (Ezek ügyfeleink által nem visszahívható számok!)	+36 20 881 1205, +36 30 344 2805, +36 1 666 2105, +36 72 513 130

KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	TELEFONSZÁM A TÉVES TŰZJELZÉS LEMONDÁSÁRA
Bács-Kiskun Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-76/320-641
Baranya Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-72/211-027
Békés Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-66/996-919
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-46/320-150
Csongrád Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-62/622-069
Fejér Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-22/271-431
Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság (Az FKI hatásköre Budapest közigazgatási határáig terjed ki, minden más település Pest megye hatásköre.)	06-1/3217-807
Győr-Moson-Sopron Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-96/310-435
Hajdú-Bihar Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-52/249-865
Heves Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-36/310-503
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-56/230-067
Komárom-Esztergom Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-34/301-145
Nógrád Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-32/620-400
Pest Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-1/2390-025
Somogy Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-82/222-640
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-42/310-168
Tolna Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-74/311-618
Vas Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-94/311-637
Veszprém Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-88/620-486
Zala Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-92/313-647