

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az Ügyfél mint megbízó, továbbá a Szolgáltató mint megbízott között **társasházi kamerarendszer üzemeltetésére 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 tartalmazza.

I. Szerződő felek:

Ügyfél: a Szolgáltatóval társasházi videó-rendszer üzemeltetésére szerződést kötő társasház vagy lakásszövetkezet.

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

II. A szerződés tárgya

2.1. A jelen szerződés megkötésével az Ügyfél megbízza a Szolgáltatót, hogy az Egyedi szerződésen megjelölt társasház vagy lakásszövetkezet (a jelen szerződésben együtt: társasház) közös tulajdonban álló vagy közös használatra szolgáló épületrészek, helyiségek és területek megfigyelését szolgáló kamerarendszer üzemeltetését ellássa a jelen szerződés keretei között. A Szolgáltató a megbízást díj ellenében elfogadja.

2.2. A szolgáltatási szerződés (a továbbiakban: Szerződés) magában foglalja az Ügyfél és a Szolgáltató között létrejött Egyedi szerződést, továbbá az ÁSZF-et és annak mellékletét: Kamerarendszer üzemeltetési intézkedési rend. 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 jelen szolgáltatás nem helyettesíti az élet-, illetve a vagyonbiztosítást, csak csökkentheti a bűncselekmények bekövetkezésének kockázatát, illetve az ezzel okozott kár mértékét.

III. A Szerződés hatálya

3.1. A Szerződés a megfelelően kitöltött és az Ügyfél által aláírt Egyedi szerződés Szolgáltató általi aláírásával lép hatályba.

3.2. A szolgáltatás alapvető feltétele a hiánytalanul kitöltött Egyedi szerződés, valamint a kamerarendszer megfelelő üzemelése.

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

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

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

3.5. A Felek között nem lép hatályba a Szerződés, amennyiben a hatálybalépésre kijelölt időpontban az Ügyfélnek a Szolgáltató felé bármely jogcímen lejárt tartozása áll fenn. Ilyen esetben a Szerződés az Ügyfél tartozásának maradéktalan megfizetését követő munkanap 24. órájától lép hatályba.

IV. Díjak és költségek

4.1.1. Az Ügyfél vállalja, hogy a szolgáltatásért az Egyedi szerződésben, ennek hiányában a Díjtáblázatban meghatározott összegű díjat számla ellenében, az abban megjelölt fizetési határidőn belül megfizeti Szolgáltatónak.

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

4.1.3. 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 díjat nem érinti.

4.1.4. A Szolgáltatóval szemben fennálló bármely tartozás esetén az írásbeli fizetési felszólítás közlése az Ügyféllel vagy a

számlafizetővel, a követelés elévülését megszakítja.

4.1.5. 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.**

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

V. Adatkezelés, adatmódosítás, panaszkezelés

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

- a) Szolgáltatóval folytatott telefonbeszélgetéseket a Szolgáltató rögzítse és tárolja;
- b) Szolgáltató az Ügyféllel az általa 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 részére átadja

az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint.

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

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

5.4. Az Egyedi szerződésen szereplő adatok – az Ügyfél és az ingatlan azonosítására szolgáló alapadatok és a szolgáltatási díj kivételével – írásban vagy az ügyfélkapun keresztül elektronikus úton módosíthatók. A módosítás legkésőbb annak Szolgáltatóhoz történő beérkezést követő 2. munkanap 24. órájától lép hatályba.

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

VI. A Szerződés módosítása

6.1. Felek a Szerződést közös megegyezéssel írásban módosíthatják.

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

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

6.3. 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 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.

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

VII. A szolgáltatás szünetelése

7.1. A szolgáltatás szünetel:

- a) az Ügyfél írásbeli kérelmére, legfeljebb 12 hónapra;
- b) az Ügyfél díjtartozása esetén a 7.3. pont szerint;
- c) a kamerarendszer meghibásodása esetén.

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

7.3. Amennyiben az Ügyfélnek a Szolgáltató felé bármely jogcímen lejárt tartozása áll fenn, a Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatást szüneteltetni. A szüneteltetés megkezdése előtt a Szolgáltató értesíti az Ügyfelet. A tartozás megfizetése – mint ráutaló magatartás – a szolgáltatás megrendelésének minősül.

VIII. A Szerződés megszűnése

A 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;
- e) a 6.4 pont szerinti felmondással, az ÁSZF módosítás hatálybalépésének időpontjában;
- f) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése, illetve szolgáltatási jogosultságának megszűnése esetén.

8.1. A Szerződés felmondása

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

A 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.

8.2. A Szerződés azonnali hatályú felmondása

8.2.1. Az Ügyfél a Szerződést a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén írásban, azonnali hatállyal felmondhatja, amelyet indokolni köteles.

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

- a) 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;
- b) a kamerarendszer nem rendeltetészerű vagy jogszabályba ütköző használata esetén;
- c) ha az Ügyfél a kamerarendszer szolgáltatás nyújtásra alkalmas üzemeltetését a Szolgáltató felhívása ellenére nem biztosítja.

A Szolgáltató az azonnali hatályú felmondását írásban indokolni köteles.

IX. Egyéb rendelkezések

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

9.2. 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.**

9.3. 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 címre, 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.**

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

9.5. A Szerződésből eredő jogviták elbírálására a Felek kikötik - értékhatártól függően - a Pécsi Járásbíróság, illetve Pécsi Törvényszék kizárólagos illetékességét.

9.7. A Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, továbbá a társasházakról, illetve a lakásszövetkezetekről szóló törvény alkalmazandó.



MELLÉKLET

A társasházi kamerarendszer üzemeltetésének feltételei és rendje

I. A kamerarendszer üzemeltetésének feltételei

1.1. A kamerarendszer létesítésére és üzemeltetésére vonatkozó jogszabályi követelményeknek történő megfelelés – ideértve elsősorban az adatkezeléssel összefüggő jogszabályok meghatározását – a társasház feladata és felelőssége.

A Szolgáltató a kamerarendszer üzemeltetése során az Ügyfél utasításainak megfelelően jár el. **A Szerződés teljesítése során az Ügyfél adatkezelőnek, a Szolgáltató adatfeldolgozónak minősül.**

1.2. A Szolgáltató kizárólag zárt rendszerű műszaki megoldással kiépített kamerarendszer üzemeltetését vállalja. A más által kiépített kamerarendszerrel történő megfigyelés szabályszerűségéért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

II. A kamerarendszer üzemeltetésének rendje

2.1. A felvételeket a kamerarendszer automatikusan rögzíti, és az Ügyfél által meghatározott ideig tárolja. E határidő lejártát követően a fel nem használt felvételeket a kamerarendszer automatikusan, helyreállíthatatlanul törli.

2.2. **Adatigénylés:** A kamerafelvételek kimentését (adatigénylés) az Ügyfél írásban kérheti a Szolgáltatótól, megjelölve az érintett kamerák elhelyezkedését, továbbá az igényelt időszakot nap, óra, perc pontossággal. A zárt rendszerű műszaki megoldásra tekintettel a Szolgáltató a kamerarendszer által rögzített adatokhoz csak az Ügyfél utasítása esetén fér hozzá oly módon, hogy a helyszínrre kiszállva az Ügyfél jelenlétében az által megadott időszakra vonatkozó felvételeket adathordozóra kimenti és azokat az Ügyfélnek átadja. A Szolgáltató a felvételek helyszíni rögzítéséért díjat számít fel. A felvételek tárolásához szükséges adathordozót az Ügyfél biztosítja.

A kamerarendszer által rögzített felvételek megismeréséről az Ügyfél jegyzőkönyvet készít.

2.3. **Műszaki távfelügyelet:** az Ügyfél kérheti a kamerarendszer 24 órás műszaki távfelügyeletét. Ebben az esetben a Szolgáltató vállalja, hogy a kamerarendszerről érkező hibajelzést (rögzítődoboz szabotázs, rögzítő által küldött hibajelzés, áramszünet, akkumulátor merülés) 24 órán belül fogadja, és a jelzés vételekor a távfelügyeleti központ értesíti az Ügyfél által megjelölt személyt. A Szolgáltató járőr nem küld a helyszínrre.

Értesítés esetén javasolt ellenőrizni a kamerák fizikai meglétét, valamint a kamerarendszer tápellátását biztosító kismegszakító állapotát (pl. az nincs-e lekapcsolva), illetve a rögzítő szekrényének sértetlenségét.

A műszaki távfelügyelet során a jelzések továbbítását a Szolgáltató GSM átjelző eszköze biztosítja. **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.**

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

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

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

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

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a GSM átjelző eszközökhöz, illetve a Multi Alarm GSM riasztóközpontozhoz tartozó telekommunikációs előfizetés jogosultja a Szolgáltató.

Az Ügyfél tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató által alkalmazott átjelzési útvonalak a távközlési szolgáltatók által jelenleg alkalmazott technológiához igazodnak. A távközlési szolgáltatók technológiaváltása esetén a Szolgáltató az átjelzési útvonalak működőképességéért felelősséget nem vállal; az ezzel összefüggő eszközcsere költsége az Ügyfelet terheli.

III. Az adatok kezelése

3.1. **A kamerarendszer által rögzített felvételek jogszabályoknak megfelelő kezelése az Ügyfél felelőssége.**

3.2. A kamerarendszer által rögzített felvételeket a Szolgáltató csak a Szerződésből fakadó kötelezettségei érvényesítéséhez szükséges esetben jogosult megismerni.

3.3. A felvételen szereplő természetes személy érintett valamennyi, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben felsorolt jogát - az ott meghatározott korlátozások figyelembevételével - gyakorolhatja.

A MULTI ALARM ZRT. ELÉRHETŐSÉGEI			
Riasztáslemondás	+36 20 9662 244, +36 30 9662 244, +36 70 9662 244		
Ügyfélszolgálat	+36 20 9966 013, +36 30 9966 013, +36 70 9966 013 Fax: +36 1 666 2180, +36 72 513 113 E-mail cím: ugyfelszolgalat@multialarm.hu		
Műszaki hibabejelentés	+36 20 9966 389, +36 30 9966 389, +36 70 9966 389		
Honlap	www.multialarm.hu		
Postázási cím	7601 Pécs, Pf.: 331.		
A diszpécserközpont kimenő számai (Ezek ügyfeleink által nem visszahívható számok!)	+36 20 881 1205, +36 30 344 2805 +36 1 666 2105, +36 72 513 130		
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK ELÉRHETŐSÉGEI ÉS NYITVA TARTÁSA			
VÁROS	IRODA CÍME	TELEFONSZÁM	NYITVATARTÁSI IDŐ
Balatonfüred	8230 Petőfi Sándor utca 37.	+36 87 483 049	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Budapest	1106 Fátyolka utca 8.	+36 1 666 2160	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Debrecen	4028 Debrecen, Sarló u. 1. (Árpád tér - Sarló utca sarka)	+36 52 249 176, +36 30 689 1214	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Győr	9023 Győr, Tihanyi Árpád utca 10/A.	+36 96 421 285	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 16:00
Kecskemét	6000 Kecskemét, Csongrádi út 17.	+36 30 656 7841, +36 30 686 1479	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 15:30
Miskolc	3525 Miskolc, Palóczy László utca 9/A, fszt. 4.	+36 30 559 0078	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 15:30
Pécs	7630 Basamalom út 33.	+36 72 513 110	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Szigetszent- márton	2318 Szigetszentmárton, Ráckevei út 18.	+36 30 866 6511	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 15:30