

**Szerződéskötési tájékoztató  
gépjármű távfelügyeletre, illetve e-útdíj bevallásra vonatkozó  
szolgáltatási szerződéshez**

**1. A Szerződéskötés technikai lépései:**

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

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

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

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

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

1.6. Amennyiben Ön számlafizetőként szerepel a szerződésen, úgy a belépést követően láthatja a szerződés Önre vonatkozó (tehát számlázási) adatait, amelyeket ellenőriznie kell. Ha mindent rendben talál, a számlafizetési kötelezettséget az erre szolgáló gombra kattintva hagyhatja jóvá.<sup>1</sup> A szerződő fél az Ön jóváhagyása nélkül nem tudja a szerződéskötési folyamatot tovább folytatni.

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

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

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

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

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

## **2. A szerződések tárolása:**

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

## **3. Adatbeviteli hibák javítása:**

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

## **4. A szerződéskötés nyelve:**

A szerződés megkötése magyar nyelven lehetséges.

## **5. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás**

Amennyiben Ön fogyasztónak minősül, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján az alábbiak szerint tájékoztatjuk kellékszavatossági, termékszavatossági, és jótállási jogairól:

### **5.1. Kellékszavatosság**

*Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?*

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

*Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?*

Ön - választása szerint-az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

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

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

*Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?*

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

*Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?*

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

*Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?*

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## **5.2. Termékszavatosság**

*Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?*

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az 5.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthetne. Tekintettel ugyanakkor arra, hogy a Multi Alarm Zrt. gépjármű távfelügyeleti szolgáltatást nyújt az Ön részére, így a szolgáltatás tekintetében a termékszavatossági igényérvényesítés fogalmilag kizárt.

## **5.3. Jótállás**

*Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?*

A Multi Alarm Zrt. rendeltetésszerű használat esetén a gépjármű távfelügyeleti szolgáltatás nyújtásához szükséges MA-GPS központi egységre – a beépített akkumulátor kivételével – a szolgáltatási szerződés teljes időtartamára, míg az MA-IMMO egységre (amennyiben telepítésre kerül) egy év időtartamú, a Multi Alarm Zrt.-vel szerződött szakszerviz telephelyén érvényesíthető jótállást vállal. Nem tartozik a jótállás körébe a szakszerűtlen kezeléssel, nem megfelelő üzemeltetéssel, elemi csapásból, rongálásból vagy más fizikai behatásból eredő hiba elhárítása. Elveszíti a jótállást az eszköz, ha annak működésébe a Szolgáltatón (vagy szerződött partnerén) kívül más személy beavatkozik.

## **6. Elállási jog, felmondási jog**

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti elállás/felmondás jogáról az alábbiak szerint tájékoztatjuk. Kérjük, legyen kedves figyelembe venni, hogy Ön a szolgáltatás megrendelésekor kifejezetten kérte, miszerint a Multi Alarm Zrt. a szolgáltatást az elállási/felmondási határidő lejárta előtt kezdje meg.

*Elállási / felmondási jog*

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől, amennyiben a teljesítést a Multi Alarm Zrt. még nem kezdte meg. Hasonlóképpen, ha a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Az elállási/felmondási határidő a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap elteltével jár le.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni következő elérhetőségeink valamelyikére:

Levelezési cím: 7601 Pécs, Pf. 331.

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

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

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát a Multi Alarm Zrt. részére.

*Az elállás / felmondás joghatásai*

Ha Ön a teljesítés megkezdése előtt eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által megfizetett távfelügyeleti szolgáltatási díjat.

Amennyiben felmondását / elállását a távfelügyelet nyújtásához szükséges eszközbeszerelést követően küldi meg a Multi Alarm Zrt. részére, az eszközbeszerelés díját nem téríti meg társaságunk. Továbbá Önt terheli az eszköz kiszerezésének díja.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

Ha Ön kérte, hogy a felmondási határidőn belül kezdődjön meg a szolgáltatás teljesítése, felmondása esetén Ön köteles megtéríteni számunkra a szerződés megszűnésének időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatásért járó összeget. Hasonlóképpen visszatérítjük az Ön által nyújtott ellenszolgáltatás azon részét, amely meghaladja az általunk nyújtott szolgáltatás ellenértékét.

## **7. Panaszkezelés, Vitarendezés**

### **7.1. Panaszkezelés**

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

Név: Multi Alarm Zrt.

Székhely: 1106 Budapest, Fátyolka u. 8.

Levelezési cím: 7601 Pécs, Pf. 331.

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

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

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

### **7.2. Békéltető Testületek**

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

Az egyes békéltető testületek elérhetőségeit itt találja:

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

A szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

*Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület*

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

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

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

*Fax: 06 (1) 488 21 86*

*Telefon: 06 (1) 488 21 31*

### **7.3. Online vitarendezés**

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

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