

# Általános Szerződési Feltételek

a Multi Távfelügyelet Zrt.

## Objektumvédelmi és Tűzvédelmi távfelügyeleti szolgáltatási szerződéséhez

**Hatályos 2024. április 30. napjától**

## Tartalom

1. Preambulum.....	
2. A szolgáltatási jogviszony hatálya.....	
2.1. Időbeli hatály.....	
2.2. Földrajzi hatály.....	
3. Fogalmak.....	
4. A Szolgáltatás tartalma objektumvédelmi szolgáltatás esetén.....	
4.1. Igénybe vehető Szolgáltatástípusok.....	
4.1.1. Alapszolgáltatás.....	13
4.1.2. Többletszolgáltatás.....	16
4.2. Az objektumvédelmi távfelügyeleti szolgáltatás teljesítése érdekében igénybe vehető átjelzési módok (szolgáltatás módja).....	
4.2.1. Kapcsolt vonalas.....	17
4.2.2. Rádiós.....	18
4.2.3. GSM átjelző rendszeren nyújtott szolgáltatás.....	18
4.2.4. GPRS átjelző rendszeren nyújtott szolgáltatás.....	18
4.2.5. IP alapú s átjelzés.....	19
4.3. A Helyi riasztórendszer által generálható jelzések köre.....	
4.3.1. Betörésjelzés.....	19
4.3.2. Zónakövetés.....	19
4.3.3. Tűzjelzés.....	19
4.3.4. Támadásjelzés (Pánikjelzés):.....	20
4.3.5. Nyitás-zárás jelentés.....	20
4.3.6. Kényszerített kikapcsolás.....	20
4.3.7. Szabotázsjelzés.....	20
4.3.8. Állapotjelzés.....	20
4.3.9. Tesztjelzés.....	20
5. A Szolgáltatás tartalma tűzvédelmi szolgáltatás esetén.....	
5.1. Igénybe vehető Szolgáltatástípusok.....	
5.2. Autonóm tűzjelző rendszerek jelzései.....	
5.2.1. Automatikus tűzérzékelés.....	21
5.2.2. Manuális jelzés fogadás.....	21
5.2.3. Előjelzés (előriasztás/figyelmeztetés).....	22
5.2.4. Tesztjelzés Átjelző eszköz tesztjel.....	22
5.2.5. Technikai jelzések.....	22
5.2.6. Oltásindítás.....	22
6. Az objektumvédelmi és tűzvédelmi távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételének feltételei, a szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja.....	
6.1. Az objektumvédelmi és tűzvédelmi távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei.....	
6.1.1. Objektumvédelmi szolgáltatás esetén.....	22

6.1.2.	Tűzvédelmi szolgáltatás esetén.....	23
6.1.3.	A GSM, GPRS átjelzőhöz szükséges SIM kártya.....	24
6.2.	Az objektumvédelmi és tűzvédelmi távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételének formai feltételei.....	
6.2.1.	Árajánlat.....	25
6.2.2.	Szolgáltatási szerződés.....	25
6.2.3.	Szolgáltatási szerződés létrejötte ráutaló magatartással.....	26
6.3.	Az objektumvédelmi és tűzvédelmi távfelügyeleti szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja.....	
6.3.1.	Szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontja.....	27
7.	A Szolgáltatási díjak fajtái, díjfizetéssel kapcsolatos információk.....	
7.1.	Fizetendő díjak.....	
7.2.	Fizetési mód.....	
7.2.1.	A szolgáltatási díjak módjai.....	28
7.2.2.	Fizetési gyakoriság.....	29
7.2.3.	Egyéb fizetési módok, számlázási rendelkezések.....	29
7.3.	Díjemelés.....	
7.4.	Késedelmes fizetés szankciói.....	
7.5.	Panasz, számlareklamáció.....	
8.	A Szolgáltatási szerződés módosítása, adatváltozás bejelentése.....	
8.1.	Szerződésmódosítás kezdeményezése, adatváltozás bejelentése az Előfizető részéről.....	
8.2.	Szerződésmódosítás a Szolgáltató részéről.....	
8.3.	Változás a Felek személyében.....	
8.3.1.	Eljárás tulajdonosváltás esetén.....	33
8.3.2.	Elhalálozás, jogutód nélküli megszűnés esetén.....	33
8.4.	Szolgáltatási szerződés módosítással nem járó adatváltozás bejelentése.....	
8.4.1.	Értesítendő személyek módosítása.....	34
8.4.2.	Objektum jelszó módosítása.....	34
8.4.3.	Számlán feltüntetendő előfizetői adatok változása.....	34
9.	A Szolgáltatási jogviszony szünetelése.....	
9.1.	Előfizető kérésére történő szünetelés.....	
9.2.	Szolgáltató által kezdeményezett üzemszünet.....	
9.3.	Szolgáltató általi szüneteltetés díjtartozás esetén.....	
9.4.	Szolgáltató általi szüneteltetés Előfizető érdekkörében fennálló okból bekövetkezett átjelzési hiba esetén.....	
9.5.	Előfizető által kezdeményezett szolgáltatás felfüggesztés.....	
10.	A Szolgáltatási szerződés megszűnése.....	
10.1.	Szolgáltatási szerződés egyoldalú megszüntetése.....	
10.1.1.	A Szolgáltatási szerződés egyoldalú megszüntetése az Előfizető részéről.....	37
10.1.2.	A Szolgáltatási szerződés egyoldalú megszüntetése a Szolgáltató részéről.....	38
10.2.	Eljárás Szolgáltatási szerződés megszűnése esetén.....	

10.2.1.	Helyi riasztórendszer leszerelése.....	40
10.2.2.	Átjelző eszköz leszerelése.....	41
	Amennyiben az átjelző eszköz Szolgáltatói tulajdonban van, úgy az Előfizető a Szolgáltatási szerződés megszűnését követő 30 napon belül köteles az átjelző eszközt saját költségén leszereltetni és a Szolgáltató részére átadni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatási szerződés megszűnését követő 15 napon belül telefonon kérelmezi a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál az átjelző eszköz Szolgáltató általi leszerelését és elvitelét, úgy a Szolgáltató - az Előfizetővel előzetesen egyeztetett időpontban - intézkedik az átjelző eszköz leszerelése és elvitele iránt, leszerelési díj és kiszállási díj ellenében. A leszerelés díját és a kiszállás díját a mindenkor érvényben lévő Díjmelléklet tartalmazza. Az Előfizető felelőssége az átjelző eszköz leszerelésének lehetővé tétele, az együttműködés a leszerelésben. A leszerelés lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatási hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban vagy ingatlan részében biztosítania kell.....	41
11.	A Szolgáltató szerződésszegésért fennálló felelősségével kapcsolatos rendelkezések.....	
11.4.	Kivonulásos szolgáltatás esetén,.....	
11.4.1.	amennyiben a kivonuló szolgálat ellenőrzése nem tár fel bűncselekményre utaló nyomot, és az Előfizető vagy megbízottja nem tud a helyszínen megjelenni, így a kiváltók ismeretlen marad,.....	42
11.4.2.	vagy az Előfizető, illetve meghatalmazottja a kivonuló szolgálatot a helyszínről levonultatja.....	42
11.4.3.	vagy érvényes jelszóval a kivonulást lemondja,.....	42
11.4.4.	vagy az Előfizető nem biztosítja Szolgáltatónak az objektumba történő bejutást	42
11.6.	A kártérítés szabályai.....	
11.7.	Az Előfizető kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége.....	
11.8.	Kártérítés eljárási szabályai.....	
11.9.	Az Előfizető kötelezettségei a Szolgáltató felé történő kárigény benyújtásakor.....	
12.	Egyéb rendelkezések.....	
12.1.	Kapcsolattartás.....	
12.1.1.	Ha az Ászf. másként nem rendelkezik a jognyilatkozatnak nem minősülő nyilatkozatot szóban és írásban is megtehetik a felek.....	47
12.1.2.	Az Előfizető Szolgáltatási szerződésben szereplő kapcsolattartási telefonszáma egyidejűleg jelenti azt a telefonszámot, melyen az Előfizetőt a szerződéssel kapcsolatos tájékoztatás esetén szóban értesíteni lehet.....	47
12.1.3.	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.....	47
12.2.	Adatváltozás bejelentési kötelezettség.....	
12.3.	Adatvédelem.....	
12.4.	Alvállalkozó.....	
12.5.	Látszaton alapuló képviselet.....	
12.6.	Tájékoztatás.....	
12.7.	Jognyilatkozat megtétele.....	

- 12.8. Irányadó főbb jogszabályok.....
- 12.9. Hangrögzítés.....
- 12.10. Az objektum használatának átengedése.....
- 12.11. Biztosítás.....

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A Multi Távfelügyelet Zrt.

Objektumvédelmi és Tűzvédelmi távfelügyeleti szolgáltatási szerződéséhez

### 1. Preambulum

A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban Ászf.) célja, hogy a Multi Távfelügyelet Zrt, mint Szolgáltató (továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott országos objektumvédelmi és tűzvédelmi 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 és függelékei határozzák meg.

A jelen Ászf. valamennyi, az Előfizetővel létrejövő Egyedi szolgáltatási szerződés 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 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 szerződéskötést 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 az objektumvédelmi és tűzvédelmi távfelügyeleti szolgáltatást Magyarország földrajzi területén nyújtja.

## 3. Fogalmak

### Szolgáltató

Multi Távfelügyelet Zrt.

(1106 Budapest, Fátyolka utca 8., cg.: 01-10-044613)

#### A Szolgáltató elérhetőségei:

Rövidített neve:	Multi Távfelügyelet Zrt.
Székhelye:	1106 Budapest, Fátyolka utca 8.
Levelezési cím (postacím):	7601 Pécs, Pf. 331
E-mail címe:	<a href="mailto:info@multitavfelugyelet.hu">info@multitavfelugyelet.hu</a>
Weboldalának címe:	<a href="http://www.multialarm.hu/multit/">http://www.multialarm.hu/multit/</a>
Céggjegyzékszám:	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:	<a href="mailto:info@multitavfelugyelet.hu">info@multitavfelugyelet.hu</a>

### Panaszkezelés

Levelezési cím:	7601 Pécs, Pf. 331
E- mail címe:	<a href="mailto:info@multitavfelugyelet.hu">info@multitavfelugyelet.hu</a>

### 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**

Olyan 18 éven felüli természetes vagy jogi személy, aki, vagy amely a Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszonyban áll a Szolgáltatóval. Előfizető lehet Lakossági és Üzleti előfizető.

Objektumvédelmi és tűzvédelmi távfelügyeleti szolgáltatás esetében Előfizető kizárólag a védendő objektum tulajdonosa, hasznélvezeti joggal rendelkező személy, vagy arra megfelelő felhatalmazással – tulajdonos vagy hasznélvező hozzájáruló két tanú aláírásával ellátott nyilatkozatával – rendelkező használója (pl. bérlő) lehet. A Szolgáltatási Szerződés aláírásával az Előfizető büntetőjogi felelőssége tudatában kijelenti és szavatolja, hogy az ingatlan tulajdonosa, hasznélvezője, vagy, amennyiben nem az ingatlan tulajdonosaként vagy hasznélvezőjeként köti meg a Szolgáltatási Szerződést, a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának – közös tulajdon esetén a tulajdonostárs(ak) – illetve hasznélvezőjének hozzájárulásával rendelkezik. A nyilatkozat valótlan tartalma esetén az Előfizető felelős az ezzel járó jogkövetkezmények, okozott károk viseléséért. Arra az esetre, ha Előfizető nem tulajdonos vagy hasznélvező, Előfizető tudomásul veszi, hogy az Ingatlan 1/1 arányú tulajdonosának (vagy összesen 1/1 tulajdoni hányaddal rendelkező tulajdonosainak) illetve hasznélvezőjének ez irányú írásos megkeresésére a Szolgáltató a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

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 objektumvédelmi távfelügyeleti 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 távfelügyeleti szolgáltatását.

Az objektumvédelmi szolgáltatás esetében Szolgáltató megkülönbözteti az Üzleti előfizetőn belül a Kisüzleti és az Üzleti előfizetőt.

A Kisüzleti előfizetőként azon személyek köthetnek szolgáltatási szerződést, akik a Szolgáltató objektumvédelmi távfelügyeleti szolgáltatását legfeljebb 75 m<sup>2</sup> nagyságú védendő objektum tekintetében veszik igénybe. A védendő objektum 75 m<sup>2</sup> meghaladó területnagysága esetén a Kisüzleti szerződéses konstrukciók nem, kizárólag az Üzleti elnevezés alá tartozó szerződéses konstrukciók vehetők igénybe.

## **Felek**

Az Előfizető és a Szolgáltató együttesen.



## Értesítendő személy

Az a 3. személy, akit az Előfizető megjelölt azon célból, hogy a helyi riasztórendszer jelzése alapján őt a Szolgáltató értesítse, továbbá ezen személy jogosult a Szolgáltatási szerződésben foglalt intézkedések megtételére is a megfelelő jelszó birtokában.

## 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 történő továbbításáról abból a célból, hogy a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás keretében az Értesítendő személyt/Kapcsolattartót értesíthesse, 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, - a Szolgáltató – Előfizető egyidejű értesítése mellett – az Értesítendő személyt/Kapcsolattartót 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:

- objektumvédelmi szolgáltatás igénylése esetén a Szolgáltató által nyújtani vállalt Szolgáltatás tartalmát és a Szolgáltatás nyújtásának egyedi feltételeit meghatározó, a Felek által aláírt Egyedi szolgáltatási szerződés, 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
- tűzvédelmi szolgáltatás igénylése esetén Egyedi (Tűzvédelmi) szolgáltatási szerződés. Az Előfizető a Tűzvédelmi szolgáltatási szerződés aláírásával kijelenti, hogy a beépített tűzjelző rendszer a tűzvédelmi hatóság által engedélyezett tervek és eljárások által került kivitelezésre, valamint érvényes karbantartási szerződéssel rendelkezik. 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 az objektumhoz a bejutást az ügyfél biztosítja

- Felmérési és telepítési lap és Telepítési vállalkozási szerződés – Szolgáltatási szerződés 2. számú függeléke
- Adatlap és nyilatkozat – Szolgáltatási szerződés függeléke tűzjelző berendezések felügyelete esetén, amennyiben tűzvédelmi szolgáltatás igénylése történik
- Veszély- és kockázatelemzés a kivonulási utasításhoz, amennyiben az igényelt Szolgáltatás kivonulásos
- Átalánydíjas hibaelhárítási szerződés, amennyiben Előfizető átalánydíjas hibaelhárítási és karbantartási szerződést is köt
- Adatlap – Szolgáltatási szerződés 3. számú függeléke
- a jelen Ászf. hatályos változata és annak 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
  - o 7. számú melléklet: Adatkezelési tájékoztató – Helyi riasztórendszer és kamerarendszer telepítési szolgáltatáshoz kapcsolódóan

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**

A Szolgáltató által nyújtott objektumvédelmi és tűzvédelmi távfelügyeleti szolgáltatás egyes, a jelen Ászf-ben részletezett típusai és módzatai, amelyek a Szolgáltató által meghatározott szolgáltatás-csomagokban vehetők igénybe.

## **Átjelzés módjai (szolgáltatási módok)**

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

- kapcsolt vonalas rendszeren nyújtott szolgáltatás;
- rádiós rendszeren nyújtott szolgáltatás;
- GSM átjelző rendszeren nyújtott szolgáltatás;
- GPRS átjelző rendszeren nyújtott szolgáltatás;
- IP rendszeren nyújtott szolgáltatás;

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

## **Szolgáltatástípusok**

A Felek az Egyedi szolgáltatási szerződésben jelölik meg azt a szolgáltatástípust, amelyet a Szolgáltató az Ászf. alapján teljesít. Ezek az alábbiak lehetnek:

- alapszolgáltatás (ezen belül értesítéssel vagy kivonulással kategóriák)
- többletszolgáltatás

A Szolgáltatástípusok tartalmát a jelen Ászf. részletesen rögzíti.

### **Védendő objektum, vagy Helyszín**

Olyan objektum, amelyre az Előfizető a Szolgáltatást az Egyedi szolgáltatási szerződés alapján igénybe veszi, és amelyben elhelyezett helyi riasztórendszer és/vagy tűzjelzőrendszer a Szolgáltató Távfelügyeleti központjára felprogramozásra (csatlakoztatásra) került. A Kivonuló szolgálat szempontjából Helyszínek a Védendő objektum Előfizető által az Egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt címe minősül.

### **Helyi riasztórendszer**

A Szolgáltatás igénybevételéhez a Védendő objektumban felszerelt elektronikus behatolás jelző rendszer. A helyi riasztórendszer rendeltetésszerű működtetéséért, üzemszerű állapotának fenntartásáért mindenkor az Előfizető tartozik felelősséggel. Az ennek elmulasztásából eredő károkért való felelősségét Szolgáltató kizárja.

### **Helyi tűzjelzőrendszer**

A Szolgáltatás igénybevételéhez a Védendő objektumban felszerelt az építményben vagy szabadtéren elhelyezett, helyhez kötött, a tűz kifejlődésének korai szakaszában észlelést, jelzést és megfelelő tűzvédelmi intézkedést önműködően végző olyan berendezés, amely rendelkezik a tűzvédelmi hatóság hatályos használatbavételi engedélyével. A helyi tűzjelzőrendszer rendeltetésszerű működéséért és az előírt karbantartások, ellenőrzések lefolytatásáért mindenkor az Előfizető tartozik felelősséggel. Az ennek elmulasztásából eredő károkért való felelősségét Szolgáltató kizárja.

### **A Helyi riasztó- és tűzjelzőrendszer által továbbítható jelzések köre**

A Helyi riasztó- és tűzjelzőrendszer 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 Helyi riasztó- és tűzjelzőrendszer típusa, beállítása, és Előfizető Egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt igényei szerint kerül alkalmazásra egy vagy több, vagy akár valamennyi jelzéstípus.

### **Riasztásjelzés**

A Helyi riasztó- és tűzjelzőrendszer által generált, és a Távfelügyeleti központba, illetve külön megállapodás alapján más – Előfizető által megjelölt – felügyeleti szervhez, harmadik személyhez eljuttatott – nem Tesztjelzésnek minősülő – jelzések. Riasztás jelzésnek tekintendők azok a jelzések, melyek a Védendő objektum nem rendeltetésszerű használatakor (pl: objektum feltörése) keletkeznek, illetve a Védendő objektum feltörésére vonatkozó, Előfizető általi telefonos bejelentések is.

### **Automatikus riasztásértesítő rendszer**

A működtetési feltételeknek megfelelő Védendő objektumból 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:** az Előfizető jogosult a Riasztás jelzést annak a Távfelügyeleti Központba történt beérkezését követő 2 perc 30 másodpercen belül érvényes jelszóval 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 Riasztás jelzést, 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 érvényes jelszóval lemondani a riasztás lemondás telefonszámán.

- **Riasztórendszer felhasználói vagy mesterkóddal történő hatástalanításával:** Ennek értelmében, amennyiben az Előfizető a Riasztás Jelzést követően, annak a Távfelügyeleti központba történt beérkezésétől számított 1 (egy) percen belül az érvényes felhasználói vagy mesterkód segítségével megszünteti, és a Távfelügyeleti Központba nyitás-zárás jelentések naplózása (lásd Többletszolgáltatások) is érkezik, akkor a Riasztás jelzés nem minősül éles riasztásnak, ezért azt semmilyen intézkedés nem követi. Az intézkedéskésletetés – Előfizető ilyen irányú, az Egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített kifejezett nyilatkozata esetén - a Távfelügyeleti központban kerül beállításra.

- **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 a 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 2005. évi CXXXIII. törvényben (illetve a mindenkor érvényben lévő jogszabályokban, a továbbiakban együtt: Vagyonvédelmi törvény) meghatározott jogosultságokkal és engedéllyel rendelkező személy és vagyonőr helyszínre küldése.

### **Helyszínbiztosítás**

A Kivonuló szolgálat Védendő objektumhoz való érkezését követő 30 (harminc) perc leteltéig a Szolgáltató vállalja a Helyszín biztosítását, amennyiben azt az Előfizető kifejezetten, külön kéri, vagy egyébként is, amennyiben a Helyszínen a kivonuló szolgálatot ellátó személy megítélése szerint nyilvánvalóan bűncselekményre utaló nyomok vannak. Ezen 30 perces helyszínbiztosításért a Szolgáltató nem számít fel plusz díjat. Amennyiben az Előfizető, illetve megjelölt képviselője a Távfelügyeleti központon keresztül kéri, a Kivonuló szolgálat a kérésétől számított maximum 2 (kettő) órán keresztül a helyszíni előerős felügyeleti díj ellenében a Védendő objektumot a helyszínen biztosítja.

Helyszínbiztosítás keretében a Szolgáltató a Vagyonvédelmi törvény biztosította jogkörében fenntartja a Helyszín megérkezésekor fennálló állapotát és lehetősége szerint

megakadályozza további károsodások megtörténtét a hatóság kérkezéséig vagy az Előfizető által megjelölt időtartamig, de maximum 2 (kettő) órán keresztül.

Ha az Előfizető vagy annak megjelölt képviselője a Helyszínbiztosítást nem kéri, illetve a megadott telefonszámokon nem elérhető, a Kivonuló szolgálat a Helyszínről levonul. Szolgáltató a Védett objektumban a levonulást követően keletkezett károkért nem vállal felelősséget.

Amennyiben a Kivonuló szolgálat a Helyszín sértetlenségéről meggyőződött (bűncselekményre utaló jeleket nem talált), a Helyszínbiztosítás során beérkező, más Védett objektumra vonatkozó új Riasztás-jelzés esetén jogosult a Helyszínt – az Előfizető egyidejű értesítése mellett – elhagyni.

A Veszély- és kockázatelemzés nyomtatványon megjelölt állapot (állatokat) az élet- és vagyonbiztonságot közvetlenül fenyegető helyzet és cselekmény elhárításához szükséges intézkedések lefolytatásához a lehetőségektől függően, az állatra legkevésbé veszélyes módon a Multi Távfelügyelet Zrt. kivonuló egysége kizárhatja vagy semlegesítheti.

### **Díjköteles (esemény nélküli, Riasztás jelzésre történő) kivonulás**

- Minden olyan, a Távfelügyeleti központba a Védendő objektumból érkezett jelzés alapján történt kivonulás, amellyel kapcsolatban az Előfizető nem értesítette az illetékes rendvédelmi szervet vagy hatóságot, és a Szolgáltató kivonulását követően az illetékes rendvédelmi szerv vagy hatóság nem fogantatosított intézkedést. Előfizető köteles igazolni, amennyiben a Szolgáltató kivonulásának alapjául szolgáló Riasztás jelzéssel összefüggésben rendőrségi intézkedés történt.

- A Helyi riasztórendszer az Előfizető általi nem rendeltetésszerű használata 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.

Amennyiben a Riasztás jelzést követően az Előfizető a Távfelügyeleti központba történt beérkezéséig számított 1 (egy) percen belül, azaz az Intézkedéskéslettelés alatt a Helyszínen a riasztást érvényes felhasználói vagy mesterkód segítségével megszünteti, a riasztás nem minősül éles riasztásnak, ezért azt semmilyen intézkedés nem követi. Ezen felül az Előfizető jogosult a riasztást annak a Távfelügyeleti központba történt beérkezéséig követő 2 perc 30 másodpercen belül érvényes jelszóval 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 Helyi riasztó rendszer távfelügyeletre történő csatlakozását követő 30 napon belül bekövetkezett (díjköteles) kivonulás díját nem számlázza.

Nem tekintendő díjköteles kivonulásnak a garanciális idő alatt objektumvédelmi szolgáltatás esetén a Szolgáltató által telepített Helyi riasztórendszer garanciális meghibásodásából eredő jelzés alapján történt kivonulás. Amennyiben a Védendő objektumban a Helyi riasztórendszert nem a Szolgáltató telepítette, úgy annak meghibásodásából eredő kivonulás díjköteles kivonulásnak minősül.

### **Előfizető/ értesítendő kérésére történő kivonulás**

Az Előfizető általi telefonos kérésre történő kivonulás, kivonulásos szolgáltatás esetén. Az Előfizető / értesítendő kérésére történő kivonulás esetén az Egyedi Szolgáltatási szerződésben

rögzített kivonulási időlimit nem kötelezi Szolgáltatót. Az Előfizető / értesítendő kérésére történő kivonulásnak minősül, amennyiben az adott riasztást az Előfizető lemondta, és az adott riasztás a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába való beérkezésétől számított 10 (tíz) percen túl, az adott (lemondott) riasztással összefüggésben kéri telefonon Előfizető a kivonulást.

### **Rendőrségi intézkedés**

A Szolgáltatási szerződés ilyen tartamú rendelkezése estén a Helyi riasztórendszerből a Távfelügyeleti központba érkező Riasztás-jelzések ellenőrzése érdekében az intézkedésre jogosult rendőrhatalóság Távfelügyeleti központ általi értesítését követően a rendőrség vagy egyéb illetékes hatóság saját belátása, rendelkezésére álló kapacitása alapján való eljárása, mely eljárásáért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét, hogy a rendőrhatalóság Távfelügyeleti központ általi értesítése nem pótolja az Előfizető vagy az objektum tulajdonos általi jognyilatkozatokat (feljelentés).

### **Tűzvédelmi szolgáltatás**

A Szolgáltatási szerződés ilyen tartamú rendelkezése estén a Tűzvédelmi szolgáltatás magában foglalja az Előfizető létesítményében telepített tűzjelző rendszerben keletkező tűzjelzéseknek a Katasztrófavédelem Tűzjelzés Fogadó Központja részére történő haladéktalan eljuttatását és/vagy a jelzések alapján a Tűzoltóság értesítését, valamint az eljuttatás feltételeinek folyamatos biztosítását magában foglaló szolgáltatás nyújtását az Előfizető részére a Tűzvédelmi szolgáltatási szerződésben megjelölt objektumra vonatkozóan. A Szolgáltató köteles a tűzjelzés és a rendszer működését érintő egyéb esemény észlelését az értesítendőkhöz jelezni.

Amennyiben Előfizető a tűzvédelmi szolgáltatáson felül a tűzjelzéshez kapcsolódóan kivonulások szolgáltatást is igényel, úgy azt felek az Egyedi szolgáltatási szerződésben eseti kivonulásként rögzítik.

### **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.

Az azonosítás módja a szerződés megkötésekor, objektumvédelmi szolgáltatás esetén a Szolgáltató képviselőjében eljáró adatrögzítő számára telefonon (rögzített vonalon), tűzvédelmi szolgáltatás esetében a kitöltött Adatlapon – vagy a későbbiekben történt módosítás során – Előfizető által megjelölt jelszó. Amennyiben az Előfizetőként jelentkező személy a jelszót a korábbiakban megjelölttel egyezően válaszolja meg, az azonosítás elfogadottnak tekintendő. Ellenkező esetben az azonosítást meghiúsultnak kell tekinteni, kivéve, amennyiben erről az Egyedi szolgáltatási szerződés másként rendelkezik.

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 kapcsolattfelvétel esetén) a Szolgáltató Előfizetőt akként azonosítja, hogy az Előfizető nevét, a védendő objektum 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.

## Tesztjel

### Riasztó- tűzjelzőközpont tesztjel

Objektumvédelmi és tűzvédelmi szolgáltatás esetén a Helyi riasztórendszer és/vagy tűzjelzőrendszer valamint a Távfelügyeleti központ közötti hibátlan kommunikáció meglétének ellenőrzésére a Helyi riasztórendszer által generált jelzés. A tesztjel sűrűsége naponta egy jelzés. A riasztóközpont tesztjel elmaradására történő intézkedés az 2. számú mellékletben található.

### Átjelző eszköz tesztjel

A GPRS átjelző tesztjelzése, melynek segítségével a Multi Távfelügyelet Zrt. Távfelügyelet diszpécser központja ellenőrzi, hogy az átjelző berendezés és a távfelügyeleti központ között a kommunikáció zavartalanul működik-e. A szerver ellenőrzi, hogy az átjelző kapcsolódik-e rá. Az átjelző eszköz tesztjel gyakoriságának beállítását a szolgáltatási csomag határozza meg. Az átjelző eszköz tesztjel elmaradására történő intézkedés az 2. számú mellékletben található.

Az átjelző berendezés tesztjelzés távfelügyeleti központba érkezésének nem feltétele a helyi vagyongvédelmi és/vagy tűzvédelmi rendszer működése, így a helyi rendszer működőképességének ellenőrzésére nem alkalmas, annak tesztjelzését nem helyettesíti.

## 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 címről 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 objektumvédelmi szolgáltatás esetén**

### **4.1. Igénybe vehető Szolgáltatástípusok**

A Szolgáltatás magában foglalja a Helyi riasztórendszer által továbbított jelzések fogadását a Távfelügyeleti központban, valamint a diszpécserek által a jelzésekre történő, az Egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített intézkedések végrehajtását.

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 Helyi riasztórendszerből a Távfelügyeleti központba beérkező jelzések alapján.

A Szolgáltató hatósági jogköröket nem gyakorolhat, ennek megfelelően kizárólagos kötelezettsége az Ászf. és az Egyedi szolgáltatási szerződés értelmében az Előfizető Helyi riasztórendszeréből 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 rendőrség, egyéb hatóság eljárásáért. A Szolgáltató felelőssége a rendőrség, vagy egyéb hatóság szerződésszerű értesítéséig terjed.

Szolgáltató – amennyiben a jelen Ászf-ben és az Egyedi szolgáltatási szerződésben foglaltak alapján járt el – nem tartozik felelősséggel a téves riasztásokon alapuló kivonulásokért, tekintettel arra, hogy a szerződéses kötelezettségei értelmében az Ászf. szerinti protokoll eljárásokat követően, valamint Előfizető erre vonatkozó utasítása esetén köteles a riasztás-jelzést a rendőrség és egyéb hatóság részére továbbítani. A hatóság(ok) által az eljárásért kiszámlázott díja(ka)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 továbbszámlázni.

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

#### **4.1.1. Alapszolgáltatás**

Az Alapszolgáltatást a Szolgáltató az Előfizetővel létrejött Egyedi szolgáltatási szerződés esetén automatikusan nyújtja a Megrendelő igénye szerinti kategóriában.

Az Alapszolgáltatás keretében igényelhető szolgáltatáskategóriák:

- értesítéses szolgáltatás
- kivonulásos szolgáltatás (értesítéssel)

Az Előfizető által igénybe vett szolgáltatáskategóriát az Egyedi szolgáltatási szerződés rögzíti.

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 kivonulásos szolgáltatás körében tett intézkedések sikeres lefolytatása érdekében az Előfizetőnek nyilatkoznia kell minden Védendő objektumról és annak speciális körülményeiről (kockázatelemzés), tekintettel arra, hogy a Védendő objektumot, annak sajátosságait kizárólag az Előfizető ismeri. Az Előfizető köteles a kockázatelemzés során rögzíteni mindazt a helyi sajátosságot, a Védendő objektum minden olyan tulajdonságát, amely a kivonulásos szolgáltatás teljesítésére érdemi befolyással lehet. A kivonulásos 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 Védendő objektummal 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 Helyi riasztórendszeréből a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába beérkező jelzéseket és megteszi a szerződésben meghatározott intézkedéseket azzal a megkötéssel, hogy az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben rögzített kivonulási időlimit nem kötelezi Szolgáltatót, **továbbá a kockázatelemzés sikeres lefolytatásáig Szolgáltató kártérítési felelősséget 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.

### **Az Alapszolgáltatás körébe tartozó egyes szolgáltatások**

A Védendő objektumban telepített érzékelők jeleit és a kezelő információit a Helyi riasztórendszer érzékeli. A Helyi riasztórendszer (alapállapotban, vagy kiegészítésként) tartalmaz egy kommunikátor egységet, amely vezetékes távbeszélő hálózaton, GSM alapú beszédcsatornán, rádiós rendszeren, vagy GSM alapú GPRS hálózatot használva juttatja el információját – az igénybe vett szolgáltatás típusától függő gyakorisággal – a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába.

A Helyi riasztórendszer a jelzések esetén a vezetékes távbeszélő hálózaton, a GSM, illetve a 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 Helyi riasztórendszer 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 1 (egy) évig megőrzi. Amennyiben az adatok eljárással (peres, peren kívüli egyeztetés) nem érintettek, Szolgáltató a tárolási idő lejártát követően jogosult azokat megsemmisíteni.

A fogadott jelzések alapján Szolgáltató az alábbi eljárásokra köteles:

#### **4.1.1.1. Értesítés riasztás-jelzés alapján**

Szolgáltató értesíti Előfizetőt, hogy az objektum Helyi riasztórendszeréből a Távfelügyeleti központba riasztási kategóriába tartozó jelzés érkezett, amely vagyonvédelmi intézkedés elrendelését teszi szükségessé.

##### **4.1.1.1.1. Sikeres az értesítés**

Amennyiben az Előfizető vagy az Értesítendőként megjelölt személy(ek) valamelyike a sikeres azonosítást követően megerősíti a riasztást akként, hogy nem nyilatkozik kifejezetten a riasztás téves voltáról (így különösen, nincs a Védendő objektum közelében, és nem tud más általi jogosult használatról).

Sikeres értesítés esetén, amennyiben a riasztások 1 (egy) órán belül többször ismétlődnek, átalánydíjas kivonulási szerződés esetén Szolgáltató jogosult a mindenkorai Díjmellékletben meghatározott alkalom felett és díjon Előfizető felé a kivonulás díját kiszámlázni.

##### **4.1.1.1.2. Sikertelen az értesítés**

Sikertelen az értesítés amennyiben az Előfizetőt és az Értesítendőként megjelölt személy(ek)e)t 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 Értesítendők 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 Védendő objektummal szemben feltételezhetően támadás volt, és a Szolgáltatási szerződés szerint járt el a rendőrhatalóság értesítése és/vagy a kivonuló szolgálat indítása tekintetében. Amennyiben Előfizető a szolgáltatási szerződésben nem igényelte a kivonuló szolgálat indítását és/vagy a rendőrség értesítését, Szolgáltatót további eljárási kötelezettség nem terheli.

Előfizető tudomásul veszi, amennyiben az általa megjelölt Értesítendők 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. Szolgáltató minden olyan személyt illetéktelennek tekint, aki az Előfizető által megadott jelszót nem, vagy nem pontosan jelöli meg az azonosítás során. Az ilyen sikertelen értesítésből eredő károkat kizárólag Előfizető köteles viselni.

A Távfelügyeleti központ az értesítés keretében az Előfizetőt és az Értesítendő személy(ek)e)t azonosítja az Azonosítás fogalom szerint.

#### **4.1.1.2. Kivonuló szolgálat**

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

- a Védendő objektum vagy Helyszín Előfizető által megadott, Egyedi szolgáltatási szerződésben feltüntetett címére való kivonulás. Szolgáltató kijelenti, Előfizető pedig tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Kivonuló szolgálat a Helyszínen kizárólag a Szolgáltatási szerződésben meghatározott módon jár el. Az Előfizető tudomásul veszi

továbbá, hogy a Kivonuló szolgálat tagját rendőrhatalósági jogosultságok nem illetik meg, intézkedés tételére csak normál állampolgári jogosultságai körében jogosult.

- a Helyszínen a Védendő objektum körbejárása, bűncselekmény elkövetésére utaló egyértelmű külső nyomok keresése, erről az Előfizető értesítése. 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. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Kivonuló szolgálat tagjai a Védendő objektumba nem léphetnek be, azt csak kívülről szemrevételezhetik a Szolgáltatási szerződésben megjelölt módon.
- amennyiben a Védett objektum külső részének megközelítése zárt kapun át lehetséges, úgy a Szolgáltató a Védett objektum külső átvizsgálását, körbejárását csak abban az esetben vállalja, amennyiben ahhoz az Előfizető a részére mindenkor működőképes kulcsot, távirányítót (kapukódot) biztosít. A védendő objektumhoz biztosított kulcs, távirányító (kapukód) mindenkori működőképessége fenntartásának biztosítása Előfizető felelőssége és kötelezettsége. A védendő objektumhoz biztosított kulcs, távirányító (kapukód) mindenkori 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 Védett objektum külső 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 felelősség nem terheli.

A Kivonuló szolgálat a Védett objektumból érkező, a Távfelügyeleti központ által regisztrált jelzés alapján, a jelzésnek a Távfelügyeleti központba történő beérkezésétől számított, az Egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt időtartamon belül a Helyszínen kiérkezik. Amennyiben a kockázatelemzés után változás történik a Védett objektum megközelíthetőségében vagy a beazonosításhoz szükséges közterület jellegében, erről az Előfizetőnek kötelessége a Szolgáltatót tájékoztatni. A Szolgáltató az ismételt kockázatelemzés után, az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben korábban rögzített kivonulási időt vállalja, amennyiben az új kockázatelemzés nem indokolja ennek módosítását. Amennyiben a fentiek szerinti változásról Előfizető Szolgáltatót nem tájékoztatja, az Egyedi Szolgáltatási szerződésben rögzített kivonulási idő túllépéséért, valamint ennek következményeiért Szolgáltatót felelősség nem terheli.

Azokra a Védett objektumokra, amelyekre a fent meghatározott feltételek nem alkalmazhatók, a Szolgáltató az időjárási és útviszonyoknak valamint az objektum azonosíthatóságának megfelelő teljesíthető legrövidebb helyszínen érkezési időt vállalja.

#### 4.1.1.3. 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 objektumvédelmi távfelügyeleti szolgáltatással.

#### **4.1.2.1. Nyitás-zárás jelentések naplózása**

A Helyi riasztórendszer be- és kikapcsolás jelzéseinek regisztrálása. A be- és kikapcsolások a kezelői kódok alapján utólag is azonosíthatóak, így rekonstruálható, hogy ki, mikor nyitotta ki, vagy zárta be a védendő objektumot.

#### **4.1.2.2. Nyitás-zárás jelentések naplózása és küldése postai vagy elektronikus úton**

A Helyi riasztórendszer be- és kikapcsolás jelzéseinek regisztrálása. A be- és kikapcsolások a kezelői kódok alapján utólag is azonosíthatóak, így rekonstruálható, hogy ki, mikor nyitotta ki, vagy zárta be a védendő objektumot. A jelzéseket havonta a Távfelügyeleti központ legyűjti. Amennyiben Előfizető kezdeményezi Szolgáltatónál, abban az esetben a lezárt hónapokra vonatkozóan rendelkezésre álló nyitás-zárás jelentést Szolgáltató elektronikus formában, illetve, ha az Előfizető nyomtatott formában igényli, kinyomtatva az Előfizető rendelkezésére bocsátja, mely többlétszolgáltatást Szolgáltató naptári évente egy alkalommal díjmentesen, azt követően a Díjmellékletben meghatározott díjazás ellenében nyújtja.

#### **4.1.2.3. Intervallumfigyelés**

A szolgáltatás igénybevételéhez a Helyi riasztórendszert úgy kell programozni, hogy a rendszer élesítési információt (nyitás-zárás jelentés) kommunikálja a Távfelügyeleti központ felé. Az Előfizető által megadott intervallumon kívül érkező nyitás jelzések, valamint a megadott időig nem élesített rendszerek riasztást generálnak a Távfelügyeleti központban. A diszpécser az 2. számú mellékletben rögzített intézkedést hajtják végre. A jelentések kapcsolt vonalon keresztül történő továbbítása a távbeszélő vonalon forgalmat generál, mely a távbeszélő számlán megjelenik, és az Előfizetőt terheli.

#### **4.1.2.4. Eseménylista (Utólagos jelentés) küldése postai vagy elektronikus úton**

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

#### **4.1.2.5. Preventív járőrözés**

Előfizető kérése alapján a Kivonuló szolgálat előre megadott alkalommal és időközönként megjelenik az Előfizető otthonához legközelebbi közterületen, ahol 4-5 percet töltenek el demonstratív, bűnmegelőzési jelleggel. A többlétszolgáltatás csak a Multi Távfelügyelet Zrt. járőrszolgálattal ellátott településeken vehető igénybe. A járőrözésnek nem része az épület magánterületi részeinek ellenőrzése, sem pedig bűncselekmény vagy szabálysértés esetén intézkedés megtétele. Amennyiben a preventív járőrözés során a Kivonuló szolgálat rendellenességet tapasztal Szolgáltató értesíti az előre megadott értesítendő/kapcsolattartót. Sikertelen értesítés esetén az illetékes hatóságok értesítése.

#### **4.1.2.6. Műszaki távfelügyelet**

Berendezések és eszközök állapotjelzéseinek (ki és bekapcsolás, állapotváltozás) átjelzése a Távfelügyeleti központba, és ezekre történő meghatározott intézkedés. A műszaki távfelügyelet díját berendezésenként az Egyedi szolgáltatási szerződés tartalmazza.

#### **4.1.2.7. Plusz SIM kártya**

Szolgáltató által biztosított az Alapszolgáltatási díjban foglaltakon túli SIM kártya használati díja. Igénybe vehető IP átjelzési módban, illetve Tűzvédelmi szolgáltatás esetén.

## **4.2. Az objektumvédelmi távfelügyeleti szolgáltatás teljesítése érdekében igénybe vehető átjelzési módok (szolgáltatás módja)**

### **4.2.1. Kapcsolt vonalas**

A kapcsolt vonalas rendszeren nyújtott szolgáltatás (továbbiakban kapcsolt vonalas szolgáltatás):

A védett objektumokba telepített érzékelők (pl.: üvegtörés, mozgás, kontaktus, füst stb. érzékelők) jeleit és a kezelő információit az objektum riasztóközpontja fogadja. A központ tartalmaz, illetve utólag beépítenek egy kommunikátor egységet, amely a közcélú kapcsolt távközlési hálózatot használva, azaz egy normál telefonhívást felépítve juttatja el információját a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába az esemény, illetőleg a rendszeres ellenőrzések esetén.

Az objektumban letelepített személy és vagyonvédelmi rendszer a központ által küldött különféle jelzések esetén a távbeszélő vonalon forgalmat generál, melyek költségei a távbeszélő számlán jelennek meg és az Előfizetőt terhelik.

A hívásvárakoztatást, valamint a teljes híváskorlátozás távközlési szolgáltatást nem lehet alkalmazni azon vonalak esetében, amelyeken a riasztó központ üzemel.

Szolgáltató kizárja felelősségét abban az esetben, amennyiben az Előfizető kapcsolási száma megváltozik, Előfizető más távközlési (távbeszélő) szolgáltatóhoz szerződik át és Előfizető nem jelenti be a változást a Szolgáltatónak, továbbá, ha a távközlési (távbeszélő) szolgáltató díjtartozás miatti kimenő hívás korlátozása a jelzések fogadásának, ill. eljuttatásának megghiúsulását eredményezi. Előfizető tudomásul veszi, hogy a távfelügyeleti szolgáltatás folyamatos igénybevételéhez szükséges szünetmentes tápegység biztosítása Előfizető kötelezettsége, az ennek elmulasztásából eredő minden kárt kizárólag Előfizető köteles viselni.

### **4.2.2. Rádiós**

Rádiós rendszeren nyújtott szolgáltatás (továbbiakban rádiós szolgáltatás):

A telepített riasztórendszer mellett egy rádiófrekvenciás adóberendezés (kommunikátor) kerül telepítésre, melynek segítségével rádiós átjelzés valósul meg. A jelzések továbbítása a Távfelügyeleti központba – a riasztórendszer programozásától függően – kapcsolt vonalon és rádiós rendszeren keresztül, vagy kizárólag rádiós rendszeren keresztüli kommunikációval történik. A kapcsolt vonali kommunikáció a távbeszélő vonalon forgalmat generál, mely a távbeszélő számlán megjelenik, és az Előfizetőt terheli. A beérkezett jelzésekre a diszpécserek végrehajtják a megfelelő intézkedéseket. A rádiós rendszerrel kapcsolatban felmerülő frekvenciahasználati díj az Előfizetőt nem terheli.

### **4.2.3. GSM átjelző rendszeren nyújtott szolgáltatás**

A telepített riasztórendszer mellett egy GSM kommunikátor kerül telepítésre, melynek segítségével megvalósul a GSM átjelzés. A jelzések továbbítása a Távfelügyeleti központba kizárólag GSM kommunikációval történik, melyekre a diszpécserek végrehajtják a megfelelő intézkedéseket. A jelzések átvitele GSM forgalmat generál, melynek díja az Egyedi szolgáltatási szerződésben rögzítetteknek megfelelően Előfizetőt vagy Szolgáltatót terheli. Előfizető tulajdonában lévő SIM kártyáért Előfizető tartozik felelősséggel, különös tekintettel a SIM kártya aktív (telekommunikációs cég által nem korlátozott) állapotáért. Amennyiben a SIM kártya a Szolgáltató tulajdonában van, ez a díj a Szolgáltató mindenkori Díjmelléklete szerinti átalánydíjként kerül számlázásra.

#### 4.2.4. **GPRS átjelző rendszeren nyújtott szolgáltatás**

A Védett objektumokba telepített érzékelők jeleit és a kezelő információit az objektum riasztóközpontja fogadja. Az objektum riasztóközpontjával a távfelügyelet egy GPRS átjelző segítségével kapcsolatot tart. A GPRS átjelző rendszer esetén a kapcsolat nem generál távbeszélő forgalmat. Az átjelzés zárt interneten (APN) keresztül zajlik. A GPRS átjelzés zavarása vagy blokkolása esetén a Távfelügyeleti központban riasztás keletkezik melyre a 2. számú mellékletben meghatározottak alapján intézkedik a Szolgáltató. A GPRS szolgáltatás havi szolgáltatási díja tartalmazza a GPRS átjelzőben elhelyezett SIM kártya havi alap és forgalmi (adat) díjait is.

#### 4.2.5. **IP alapú s átjelzés**

##### a) Nyílt internet alapú kommunikáció

A Riasztórendszer és a Távfelügyeleti központ közötti kommunikáció nyílt interneten, titkosított csatornán keresztül történik, amennyiben a Riasztórendszer központja rendelkezik az ehhez szükséges funkcióval (IP modul) és beállítható rajta a Távfelügyeleti központ által is ismert protokoll.

Ebben az esetben az Előfizető felelőssége, hogy az átjelzéshez internet előfizetést tartson fenn a Szolgáltatási szerződés hatálya alatt. A jelzések Távfelügyeleti központba érkezésének alapfeltétele a távközlési szolgáltatók által biztosított, működő internetkapcsolat. Az internetkapcsolat meglétéért Szolgáltató felelősséggel nem tartozik. Az internettel, és az átjelzéssel kapcsolatos adatforgalom költségét az Előfizetőt terheli.

Az átjelzési probléma esetén a Távfelügyeleti központban riasztás keletkezik melyre a 2. számú mellékletben meghatározottak alapján intézkedik a Szolgáltató.

Amennyiben a SIM kártyát a Multi Távfelügyelet Zrt. biztosítja annak adatforgalmi költségét, és alapidíját a Szolgáltatásunk havidíja tartalmazza.

##### b) Zárt internet (APN) alapú kommunikáció

A Védett objektumokba telepített érzékelők jeleit és a kezelő információit az objektum riasztóközpontja fogadja. Az objektum riasztóközpontjával a távfelügyelet egy IP átjelző segítségével kapcsolatot tart. Az IP átjelző rendszer esetén a kapcsolat nem generál távbeszélő forgalmat. Az átjelzés zárt interneten (APN) keresztül zajlik.

Az átjelzési probléma esetén a Távfelügyeleti központban riasztás keletkezik melyre a 2. számú mellékletben meghatározottak alapján intézkedik a Szolgáltató. Amennyiben a SIM kártyát a Multi Távfelügyelet Zrt. biztosítja annak adatforgalmi költségét, és alapidíját a Szolgáltatásunk havidíja tartalmazza.

### 4.3. **A Helyi riasztórendszer által generálható jelzések köre**

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

#### 4.3.1. **Betörésjelzés**

A Védendő objektumba történő illetéktelen behatolás esetén a Helyi riasztórendszer a Távfelügyeleti központba riasztás-jelzést továbbít. A jelzés beérkezését követően Szolgáltató a 2. számú mellékletben meghatározottak szerint intézkedik.

#### 4.3.2. **Zónakövetés**

Arra alkalmas Helyi riasztórendszer esetén azonosítani lehet a behatolás helyét, követni az elkövető mozgását. A rendszer zónánkénti felbontásban azonosítja a jelzéseket.

Zónakövetéskor sorozatriasztásról van szó, ilyenkor a helyi riasztó a típusától és az esemény lefolyásától függően adott időn belül egy csomagban, ezen túl újbóli híváskezdeményezéssel küldi el a jelzéseket.

#### **4.3.3. Tűzjelzés**

A Távfelügyeleti központ az Előfizetőnél telepített megfelelő érzékelők segítségével képes tűzjelzések fogadására is. A jelzés beérkezését követően Szolgáltató a 2. számú mellékletben meghatározottak szerint intézkedik.

#### **4.3.4. Támadásjelzés (Pánikjelzés):**

Amennyiben az Előfizetőt támadás éri, lehetőség van támadásjelzésre, nem élesített riasztó rendszer esetén is (emberi élet védelme), a nap 24 órájában. Ebben az esetben az intézkedés késleltetés nem működik. A jelzés beérkezését követően Szolgáltató a 2. számú mellékletben meghatározottak szerint intézkedik.

#### **4.3.5. Nyitás-zárás jelentés**

A Helyi riasztóközpont be- és kikapcsolásának jelzései, melyek a kezelői kódok azonosítójához rendelve érkeznek. Egy riasztó több különböző, hatásában egyenértékű (akár különböző értékű) kóddal kezelhető (riasztóközponttól függően).

#### **4.3.6. Kényszerített kikapcsolás**

A nyitásjelentés olyan speciális formája, amelyből a diszpécser látja, hogy a behatolás és támadásjelző rendszer (riasztó) kikapcsolása kényszerítés hatására történt. Ebben az esetben a biztonsági intézkedéskésleltetés nem működik. A jelzés beérkezését követően Szolgáltató a 2. számú mellékletben meghatározottak szerint intézkedik.

#### **4.3.7. Szabotázsjelzés**

A Helyi riasztó kikapcsolt állapotában is működik, jelzi a Helyi riasztóközpont, illetve a hozzá kapcsolódó eszközök rongálását (a hangjelző berendezés (sziréna) – melyet a biztosító előírása alapján kötelező a riasztó központhoz kapcsolni – saját akkumulátorral rendelkezik, így a sziréna vezetékének elvágása esetén is megszólal) a nap 24 órájában. A jelzés beérkezését követően Szolgáltató a 2. számú mellékletben meghatározottak szerint intézkedik.

#### **4.3.8. Állapotjelzés**

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.

#### **4.3.9. Tesztjelzés**

##### **Riasztóközpont tesztjel**

A Helyi riasztó 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.

##### **Átjelző eszköz tesztjel**

Az átjelző által rendszeresen küldött jelzés, amely az átjelző berendezés és a távfelügyeleti központ között a kommunikáció zavartalan 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 Szolgáltatás tartalma tűzvédelmi szolgáltatás esetén

### 5.1. Igénybe vehető Szolgáltatástípusok

A Szolgáltatás magában foglalja a Helyi tűzjelzőrendszer által továbbított jelzések fogadását a Távfelügyeleti központba, valamint a diszpécserok által a jelzésekre történő, a Tűzvédelmi szolgáltatási szerződésben rögzített intézkedések végrehajtását. Szolgáltató kötelezettsége a folyamatos (7/24/365 napos) rendelkezésre állás, az illetékes tűzjelző központba történő jelzéstovábbítás, mely a Távfelügyeleti központ üzemeltetéséből és a Szolgáltatási szerződés ilyen rendelkezése esetén kivonuló szolgálat biztosításából áll, illetve emellett a Tűzvédelmi szerződésben foglaltak szerinti intézkedések megtétele a Helyi riasztórendszerből a Távfelügyeleti központba beérkező jelzések alapján. Az átjelzés a hatályos OTSZ (Országos Tűzvédelmi Szabályzat) rendelkezéseitől függően lehet közvetlen vagy közvetett.

**Közvetlen tűzátjelzés:** a helyi tűzjelzőrendszerből a Multi Távfelügyelet Zrt. Távfelügyeleti központjába beérkező tűzjelzések automatikusan (emberi beavatkozás nélkül) a megfelelő protokollal továbbítódnak a Katasztrófavédelem Tűzjelzés Fogadó központjába. A jelzés beérkezését követően Szolgáltató a 2. számú mellékletben meghatározottak szerint intézkedik.

**Közvetett tűzátjelzés:** a helyi riasztóról/tűzjelző rendszerről a Multi Távfelügyelet Zrt. Távfelügyeleti központjába érkeznek be a tűzjelzések. A jelzés beérkezését követően Szolgáltató a 2. számú mellékletben meghatározottak szerint intézkedik.

Az Előfizető, téves tűzriasztás esetén a riasztást annak a Távfelügyeleti központba történt beérkezését követő 1 percen belül érvényes jelszóval a riasztás lemondás telefonszámán mondhatja le. Amennyiben az Előfizető a megadott határidőn túl, vagy egyáltalán nem mondja le a riasztást vagy a Katasztrófavédelem már nem fogadja el a korábbiakban átadott tűzjelzés lemondását, a Szolgáltató jogosult a kivonuló szolgálat és/vagy tűzoltóság kivonulás díját az Előfizető felé kiszámlázni.

A Szolgáltató hatósági jogköröket nem gyakorolhat, ennek megfelelően kizárólagos kötelezettsége az Ászf. és a Tűzvédelmi szolgáltatási szerződés értelmében az Előfizető Helyi riasztórendszeréből érkező jelzések folyamatos figyelése, és a beérkező jelzéseknek megfelelő, jelen Ászf-ben és a Tűzvédelmi szolgáltatási szerződésben egyedileg rögzített intézkedés megtétele.

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

Szolgáltató – amennyiben a jelen Ászf-ben és a Tűzvédelmi szolgáltatási szerződésben foglaltak alapján járt el – nem tartozik felelősséggel a téves riasztásokon alapuló kivonulásokért, tekintettel arra, hogy a szerződéses kötelezettségei értelmében az Ászf. szerinti protokoll eljárásokat követően, valamint Előfizető erre vonatkozó utasítása esetén köteles a riasztás-jelzést a rendőrség katasztrófavédelem, tűzoltóság, vagy egyéb illetékes hatóság részére továbbítani. A hatóság(ok) által az eljárásért kiszámlázott díj(ka)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 továbbszámlázni.

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

### 5.2. Autonóm tűzjelző rendszerek jelzései

#### 5.2.1. Automatikus tűzérzékelés

Füstérzékelőtől, illetve hőérezékelőtől érkező tűzriasztás. A jelzés beérkezését követően Szolgáltató a 2. számú mellékletben meghatározottak szerint intézkedik.



#### 5.2.2. **Manuális jelzés fogadás**

Füst, vagy tűz érzékelése esetén lehetőség van meghatározott helyekre felszerelt „házi” jelzésadóról tűzriasztás indítására. A jelzés beérkezését követően Szolgáltató a 2. számú mellékletben meghatározottak szerint intézkedik.

#### 5.2.3. **Előjelzés (előriasztás/figyelmeztetés)**

Tűzjelző rendszernél füstérzékelők szennyeződés vagy magas füstkoncentráció hatására figyelmeztető jelzést képesek küldeni. Oltásvezérlő rendszernél a tűzjelzés beérkezését követően, az oltás megkezdése előtt jelzés hívja fel a figyelmet a helység elhagyására. A jelzés beérkezését követően Szolgáltató a 2. számú mellékletben meghatározottak szerint intézkedik.

#### 5.2.4. **Testjelzés Átjelző eszköz testjel**

Az átjelző által rendszeresen küldött jelzés, amely az átjelző berendezés és a távfelügyeleti központ között a kommunikáció zavartalan működését ellenőrzi. A testjelzést a Szolgáltató műszaki jelzésként fogadja, annak elmaradását nem követi kivonulás. A Szolgáltató a testjelzés elmaradására a 2. számú mellékletben meghatározottak szerint intézkedik.

#### 5.2.5. **Technikai jelzések**

Rendszerhiba, belső kommunikációs hiba, tápellátás kimaradás, érzékelők lekapcsolása, hangjelzők kikapcsolása esetén a rendszer által küldött jelzések. A jelzés beérkezését követően Szolgáltató a 2. számú mellékletben meghatározottak szerint intézkedik.

#### 5.2.6. **Oltásindítás**

A tűzjelzés beérkezése és az előfigyelmeztetés elhangzása után az automatikus oltórendszer tűzoltásának megkezdésekor generált jelzés. A jelzés beérkezését követően Szolgáltató a 2. számú mellékletben meghatározottak szerint intézkedik.

Külön megrendelt tűzvédelmi szolgáltatás esetén az alapszolgáltatás magában foglalja az automatikus tűzjelző rendszerek jelzéseinek továbbítását a Szolgáltató Távfelügyeleti központjához és/vagy szerződés szerint az illetékes tűzoltósághoz, valamint a megjelölt személy(ek)/szervezet(ek) értesítését (1 értesítendő: 1 név-telefonszám; a hívószám csak belföldi, nem emelt díjas szolgáltatású lehet).

## **6. Az objektumvédelmi és tűzvédelmi távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételének feltételei, a szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja**

### **6.1. Az objektumvédelmi és tűzvédelmi távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei**

#### **6.1.1. Objektumvédelmi szolgáltatás esetén**

Az objektumvédelmi távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele, hogy Előfizető rendelkezzen a Szolgáltató Távfelügyeleti központjával automatikusan kommunikálni tudó eszközökből felépülő, a Szolgáltatás szerződésszerű nyújtására alkalmas, elektronikus védelmet biztosító Helyi riasztórendszerrel.

A Helyi riasztórendszer 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 Védendő objektum nem rendelkezik a Szolgáltató által elfogadott, a Távfelügyeleti központtal való kommunikációra képes, működő Helyi riasztórendszerrel, a Helyi riasztórendszert az Előfizető igénye esetén a Szolgáltató telepíti Előfizető védendő objektumába az Előfizetővel egyeztetett időpontban és helyen, külön Telepítési vállalkozási szerződés alapján. A Szolgáltató kizárólag ebben az esetben biztosít a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak szerinti jótállást a Helyi riasztórendszerre.

Amennyiben a nem a Szolgáltató által telepített Helyi riasztórendszer nem felel meg az MSZ EN 50136 rendelkezéseinek, illetve a MABISZ (Magyar Biztosítók Szövetsége) ajánlásainak, a Szolgáltató köteles erre az Előfizető figyelmét felhívni. Amennyiben az Előfizető a figyelmeztetés ellenére szerződéskötési szándékát fenntartja, a rendszer nem megfelelő kialakításából vagy működéséből eredő esetleges károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Amennyiben a Védendő objektumban a telepítéskor már meglévő riasztórendszer a Helyi riasztórendszerrel vagy a Szolgáltató Távfelügyeleti központjával nem kompatibilis, Előfizető azt saját költségén köteles eltávolítani. Előfizető az eltávolított riasztóval, 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, költségértéítésre, kártértítésre nem jogosult.

Amennyiben a Helyi riasztórendszert a Szolgáltató biztosítja – az Egyedi szolgáltatási szerződés és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyilatkozatokban foglalt eltérő rendelkezés hiányában – a Helyi riasztórendszer egyes elemei – kifejezetten kivéve az átjelző eszközt, mely Szolgáltató tulajdonában marad - a telepítési és egyéb eszközdíjak maradéktalan megfizetésével kerülnek Előfizető tulajdonába.

A helyi riasztórendszer **rendeltetésszerű működtetéséért, karbantartásáért és folyamatos, üzemszerű működéséért mindenkor az Előfizető tartozik felelősséggel**, a Helyi riasztórendszer telepítésekor és/vagy üzembe helyezésekor a telepítést végzőtől kapott tájékoztatásra és oktatásra is figyelemmel. A Helyi riasztórendszer 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 védendő objektumban kiépített Helyi riasztórendszer elemei:

- riasztóközpont kommunikátorral
- akkumulátor
- kültéri hang- és fényjelző (sziréna)
- riasztóközponthoz csatlakoztatott érzékelők és kezelők
- a riasztóközpont és a távfelügyelet közötti kommunikációra szolgáló (opcionális) átjelző eszköz
- kábelezés és segédanyagok

#### 6.1.2. Tűzvédelmi szolgáltatás esetén

Az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltató Távfelügyeleti központjával automatikusan kommunikálni tudó eszközökből felépülő, a Szolgáltatás szerződésszerű nyújtására alkalmas, elektronikus védelmet biztosító Helyi tűzjelzőrendszerrel.

A Helyi tűzjelzőrendszer 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 nem a Szolgáltató által telepített Helyi tűzjelzőrendszer nem felel meg az Országos Tűzvédelmi Szabályzat (továbbiakban: OTSZ) rendelkezéseinek, a Szolgáltató köteles

erre az Előfizető figyelmét felhívni. Amennyiben az Előfizető a figyelmeztetés ellenére szerződéskötési szándékát fenntartja, a rendszer nem megfelelő kialakításából vagy működéséből eredő esetleges károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Amennyiben a Védendő objektumban a telepítéskor már meglévő riasztórendszer a Helyi tűzjelző rendszerrel vagy a Szolgáltató Távfelügyeleti központjával nem kompatibilis, Előfizető azt saját költségén köteles eltávolítani. Előfizető az eltávolított riasztóval, 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.

Amennyiben a Helyi tűzjelzőrendszer a Szolgáltató biztosítja – az Egyedi szolgáltatási szerződés és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyilatkozatokban foglalt eltérő rendelkezés hiányában – a Helyi tűzjelzőrendszer egyes elemei – kifejezetten kivéve az átjelző eszközt, mely Szolgáltató tulajdonában marad - a telepítési és egyéb eszközdíjak maradéktalan megfizetésével kerülnek Előfizető tulajdonába.

A Helyi tűzjelzőrendszer rendeltetésszerű működtetéséért, karbantartásáért és folyamatos, üzemszerű működéskéért mindenkor az Előfizető tartozik felelősséggel, a Helyi tűzjelző rendszer telepítéskor és/vagy üzembe helyezésekor a telepítést végzőtől kapott tájékoztatásra és oktatásra is figyelemmel. A Helyi tűzjelző rendszer 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 védendő objektumban kiépített Helyi tűzjelzőrendszer elemei:

- tűzjelző központ kommunikátorral
- akkumulátor
- kültéri hang- és fényjelző (sziréna)
- tűzjelző központhoz csatlakoztatott érzékelők és kezelők
- a tűzjelző központ és a távfelügyelet közötti kommunikációra szolgáló (opcionális) átjelző eszköz
- kábelezés és segédanyagok

### 6.1.3. A GSM, GPRS átjelzőhöz szükséges SIM kártya

A GSM, GPRS átjelző egységhez 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 az előfizetői tulajdonban lévő, de garanciaidőn túl meghibásodott riasztóközpont által, műszaki meghibásodás miatt generált többletjelzések díját.

**SIM kártya letiltása Szolgáltató által:** Az Előfizető Helyi riasztórendszeréből 1 (egy) órán belül GSM átjelzőről 20 vagy annál több, GPRS átjelzőről 50 vagy annál több érkező jelzés esetén a Szolgáltató fenntartja a jogot az Előfizető értesítése után, hogy a Szolgáltató tulajdonában lévő SIM kártya kimenő forgalmát letilthatja – a többi ügyfele ellátásának biztonsága érdekében - mindaddig, amíg a tömeges jelzéseket okozó, a Helyi riasztórendszer Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodása el nem hárul, nem rendeltetésszerű működése meg nem szűnik. 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: a riasztó 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.

## **6.2. Az objektumvédelmi és tűzvédelmi távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételének formai feltételei**

### **6.2.1. 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 kööttsége 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 Védendő objektumba a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki előírások szerint nem telepíthető Helyi riasztórendszer.
- ii. A Védendő objektum elhelyezkedési területén a GPRS kapcsolat, GSM lefedettség nem megfelelő a szolgáltatásnyújtáshoz.
- iii. A Védendő objektum tekintetében a leendő Előfizető tulajdonjoga, használati joga nem tisztázott.
- iv. A Szolgáltatás igénybevételét nem a Védendő objektum tulajdonosa, használója (illetve teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott képviselője) kezdeményezi.
- v. A leendő Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen címen legalább 60 napja lejárt tartozása áll fenn.

## 6.2.2. 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.**

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.**

- iii. 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.
- iv. Az Egyedi szolgáltatási szerződést 2 példányban kell aláírni, melyből 1 (egy) példány Szolgáltatót, 1 (egy) példány – amennyiben azt Előfizető igényli - Előfizetőt illeti.
- v. A Szolgáltatási szerződés függelékét képezik:

- 2. számú függelék: **Felmérési és telepítési lap és Telepítési vállalkozási szerződés:** tartalmazza az Előfizető és a Szolgáltató adatait, illetve a telepítő cég adatait, amennyiben az nem azonos a Szolgáltatóval, a telepített Helyi riasztórendszer 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 Helyi riasztórendszer rendeltetésszerű használatához szükséges oktatásban részesült, valamint a Szolgáltatási szerződés alapján Előfizető részére nyújtandó Szolgáltatás tartalmát megismerte.

- 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 Szolgáltatási szerződésszerű teljesítése érdekében ismerhetik meg.

**Objektum jelszó:** az Előfizető a legalább hat karakter hosszú jelszavát - amely a Szolgáltatónál történő ügyintézéshez (pl.: riasztás lemondás) szükséges azonosításra szolgál - az adatrögzítőnek diktálja be rögzített telefonvonalon a felcsatlakozáskor. A beazonosításhoz az adatrögzítő lakossági Előfizető esetében a jelszó mellett egy vagy két személyes adatát kéri el az Előfizetőtől, ami a szerződésben is szerepel. Üzleti ügyfél esetén a szerződésben kapcsolattartónak megadott személyt hívja az adatrögzítő és az általa bediktált jelszó kerül rögzítésre.

- **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.

- **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)
- **Kulcsok átadása esetén:** Előfizetői kulcsátadás / átvétel
- egyéb nyomtatványok, amennyiben a Szolgáltatás jellege azt indokolja

### 6.2.3. Szolgáltatási szerződés létrejötte ráutaló magatartással

**A Szolgáltatási szerződés létrejöhet ráutaló magatartással is. Amennyiben az Előfizetőnél a Helyi riasztórendszer a Szolgáltatási szerződés írásbeli megkötését megelőzően kialakításra és a Távfelügyeleti központra felcsatlakozásra (felprogramozásra) kerül, azonban Szolgáltatási szerződés írásbeli megkötését Előfizető elmulasztja, a szerződéses jogviszony a Felek között Szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével létrejön. Ebben az esetben a Szolgáltató írásbeli ajánlata alapján a szolgáltatás Szolgáltató általi nyújtásával és Előfizető általi igénybevételével jön létre a Szolgáltatási szerződés, amelyre a Szolgáltató által az [6.2.1. pont](#) szerint adott írásbeli ajánlat, a Szolgáltató weboldalán elérhető Ászf, valamint az Előfizető által a felcsatlakozást 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 figyelni az Előfizető Helyi riasztórendszeréből 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 Helyi riasztórendszer Távfelügyeleti központra történt felprogramozását követő 30 napon belül nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult az Előfizető Helyi riasztórendszerét 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 Helyi riasztórendszeréből további jelzés a Távfelügyeleti központba nem érkezik.**

## 6.3. Az objektumvédelmi és tűzvédelmi távfelügyeleti szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja

### 6.3.1. Szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontja

A Szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontja a Helyi riasztórendszer a Szolgáltató Távfelügyeleti központjára való felcsatlakozásának (felprogramozásának) az időpontja.

Az Egyedi szolgáltatási szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz történő megérkezését megelőzően a távfelügyeletre való, 6.1.1. pont szerinti felcsatlakozást követően azonnal a Szolgáltató figyelni az Előfizető Helyi riasztórendszeréből 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 szerződésben és/vagy a Tűzvédelmi szolgáltatási szerződésben foglaltak szerint az igény bevett Szolgáltatások alapján az alábbiakban felsorolt díjakat köteles megfizetni, az Ászf. mellékletét képező mindenkor hatályos Díjmelléklet szerint:

- szolgáltatási csomag díja (alapszolgáltatás)
- többletszolgáltatás(ok) díja
- szolgáltatás szüneteltetésének díja
- díjköteles kivonulás díja
- felcsatlakozás, felprogramozás díja
- kiszállási díj
- rendszerbelépési díj
- egyéb díjak

Amennyiben az Előfizető az objektumvédelmi szolgáltatáshoz és/vagy a tűzvédelmi szolgáltatáshoz Helyi riasztórendszer telepítését is igényli, a Szolgáltató által adott árajánlaton alapuló Telepítési vállalkozási szerződés keretében megfizeti a Helyi riasztórendszer ellenértékét, valamint a telepítési díjat. Ezen, telepítéssel összefüggő díjak esedékessége a Telepítési szerződésben kerülnek meghatározásra.

### 7.2. Fizetési mód

#### 7.2.1. A szolgáltatási díjak módjai

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 pénzügyintézet/bank fizetési felületére navigál, ahol a befizetés bankkártyás fizetési megbízás útján történhet
- a készpénzátutalási megbízásos számlákon található QR kód okostelefonnal történtő 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 módozatok 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 (átalánydíjak) a Szolgáltató által a hónap (negyedév, félév, év) 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 Helyi riasztórendszer 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. sztornó számlát és új számlát állít ki, melyeket az Áfa tv. 170.§-ának megfelelő adattartalommal készít el.
- Amennyiben Előfizető több objektummal rendelkezik és kérelmezte, hogy valamennyi objektumhoz 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 szülő 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 díjtartozás miatt kerül felmondásra, úgy Szolgáltató 38 500 Ft + áfa azaz harmincnyolcezer-öttszáz forint plusz áfa követeléskezelési díjat jogosult egyösszegben a Lakossági Előfizető számlájára terhelni, amely összeg a követelés behajtásával kapcsolatos költségek fedezetéül szolgál. A követeléskezelési díj a díjtartozás 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 díjtartozás 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 forintösszegű 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 díjtartozása 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 díjtartozásról 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](mailto: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 Helyi riasztórendszer 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 – pl., 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 többletszolgáltatást nem igényelt, a módosítás során ezek igénybevétele általában a Helyi riasztórendszer 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 Helyi riasztórendszer 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 közzététellel, vagy a változás számlán való feltüntetésével tájékoztatja.

### 8.3. Változás a Felek személyében

#### 8.3.1. Eljárás tulajdonosváltás esetén

A az Előfizető a Szolgáltatási szerződést a védendő objektum tulajdonosaként kötötte meg, abban az esetben a védendő objektum tulajdonjogának átruházásáról, illetve amennyiben az Előfizető a szolgáltatási szerződést a védendő objektum használójaként kötötte meg, abban az esetben a védendő objektum használati jogának átruházásáról köteles Szolgáltatót 5 munkanapon belül tájékoztatni, és a bejelentéssel egyidejűleg a Szolgáltató felé fennálló eszköz-, és/vagy szolgáltatási díj vagy egyéb tartozását kiegyenlíteni és amennyiben a Helyi riasztórendszer a Szolgáltató tulajdonát képezi, – saját költségén – a Helyi riasztórendszer objektumbóli kiszereleséről 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 igénnyel 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 Védendő objektumra 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 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 amennyiben a Helyi riasztórendszer a Szolgáltató tulajdonát képezi, – saját költségén – a Helyi riasztórendszer objektumból való kiszereleséről 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 védendő objektum címe, az érvényben levő objektum jelszó és egy, a szerződésben is szereplő személyes adat megadásával az alábbiak közül: név, anyja neve, születési hely és idő, lakcím
- ha csak e-mailben aláírás nélkül kért az ügyfél módosítást, akkor a Szolgáltató képviselőjében eljáró adatrögzítő telefonon (rögzített vonalon) felhívja az ügyfelet és az érvényes objektum jelszóval és egy személyes adattal történő azonosítás után 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. Objektum jelszó módosítása

Lakossági előfizető az alábbi módokon kérheti az objektum jelszó megváltoztatását (kizárólag Előfizető kérheti):

- Adatlapon kitöltve, aláírva és beküldve
- telefonon (rögzített vonalon) keresztül a védendő objektum címe, az érvényben levő objektum jelszó és egy, a szerződésben is szereplő személyes adat megadásával az alábbiak közül: név, anyja neve, születési hely és idő, lakcím
- ha csak e-mailben aláírás nélkül kért az ügyfél módosítást, akkor a Szolgáltató képviselőjében eljáró adatrögzítő telefonon (rögzített vonalon) felhívja az ügyfelet és az érvényes objektum jelszóval és egy személyes adattal történő azonosítás után elfogadja a változtatást

- Üzleti előfizető csak Adatlapon kitöltve, cégszerűen aláírva és beküldve kérheti az objektum jelszó megváltoztatását.

Amennyiben az Előfizető (lakossági vagy üzleti) elfelejtette a jelszavát, akkor újat csak Adatlapon kitöltve, cégszerűen aláírva (és az aláíráshoz aláírási címpéldányt mellékelve) és beküldve adhat meg!

#### 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 naptéri éven belül egy alkalommal kérhető minimum egy (1) hónapos időszakra és a szüneteltetés időtartama nem haladhatja meg a három (3) 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 tarozás Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, és ezt Előfizető írásban igazolja.<sup>1</sup> Amennyiben Előfizető a Szolgáltatási szerződés megszüntetésére vonatkozó szabályok szerint, elérő 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 álló okból felmerült átjelzési hiba esetén Szolgáltató értesíti az Előfizetőt a Helyi riasztóberendezés 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 Helyi riasztóberendezés 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 megkísérli, a második sikertelen kísérletet követően az értesítés átadottnak tekinthető (szerződészerű 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.

### 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 leteltékor a Szolgáltató a Szolgáltatást visszaélesíti, Előfizető bármely további nyilatkozata nélkül.

A 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;

<sup>1</sup> 2019. 04. 04-én vagy azt követően kötött Szolgáltatási szerződés esetében.

- 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 védendő objektum tulajdonosának, használójának személyében átruházás folytán bekövetkezett változás esetén, az erről való tulajdonosi/használói 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.** Rendes felmondás: 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 Szolgáltatót 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 díjtartozás, 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 igénybevételeit 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, közlést 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

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 fent 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, kényszer törlesztés alatt áll, vagy adószámát törölték, úgy Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal felmondani a Szolgáltatási szerződést.

**10.1.2.4.** Amennyiben az Előfizető nem tulajdonos vagy hasznélvező, és az objektum 1/1 arányú tulajdonosa - több tulajdonos esetén valamennyi tulajdonos közösen –, illetve hasznélvezője kéri a szerződés azonnali hatályú megszüntetését, Szolgáltató azonnali hatállyal jogosult a szerződést felmondani.

Szolgáltató jogosult továbbá a Szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani az Előfizetőhöz intézett felmondással, a védendő objektum tulajdonosa és hasznélvezője közötti bármely, a védendő objektummal, különösen annak használatával, birtoklásával, a Szolgáltatási szerződés megkötésére, fenntartására, vagy megszüntetésére való jogosultsággal összefüggő vita esetén.

## 10.2. Eljárás Szolgáltatási szerződés megszűnése esetén

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

### 10.2.1. Helyi riasztórendszer leszerelése

**10.2.1.1.** Amennyiben a Helyi riasztórendszer (ide nem értve az átjelző eszközt, melyre minden esetben a 10.2.2. pont rendelkezései az irányadók) a Szolgáltató tulajdonát képezi Előfizető a szerződés megszűnését követő 15 napon belül – saját költségén – köteles gondoskodni a Helyi riasztórendszer Szolgáltató Távfelügyeleti központjáról történő leprogramozásáról és az objektumból történő kisereltetéséről. Amennyiben az Előfizető ezt igényli, a Szolgáltatási szerződés megszűnését követő 15 napon telefonon kérelmezheti a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál, hogy a 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 Helyi riasztórendszert, a Helyi riasztórendszer leszereléséből, vagy le nem szereléséből és/vagy a leprogramozásból, le nem programozásából eredő károkat kizárólag Előfizető köteles viselni.

A védendő objektumba szerelt Helyi riasztórendszer hiánytalan visszaszolgáltatásáért Előfizető felelősséget vállal, amennyiben a Helyi riasztórendszer Szolgáltató tulajdonát képezi. 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 Helyi riasztórendszer hiányzó alkatrészeinek leszerelési értékét, amennyiben a Helyi riasztórendszer Szolgáltató tulajdonát képezi Előfizető köteles Szolgáltató részére megtéríteni.

Amennyiben a Helyi riasztórendszer (ide nem értve az átjelző eszközt, melyre minden esetben a 10.2.2. pont rendelkezései az irányadók) az Előfizető tulajdonát képezi, Előfizetőt nem terheli a fentiekben rögzített leszerelési kötelezettség, ebben az esetben Szolgáltató a szerződés megszűnésének napját követő napon az Előfizető Helyi riasztórendszeréből érkező jelzések Távfelügyeleti központban történő fogadását leprogramozza, ezt követően a Távfelügyeleti központ az Előfizető Helyi riasztórendszeréből a továbbiakban jelzéseket nem fogad.

#### 10.2.2. Átjelző eszköz leszerelése

Amennyiben az átjelző eszköz Szolgáltatói tulajdonban van, úgy az Előfizető a Szolgáltatási szerződés megszűnését követő 30 napon belül köteles az átjelző eszközt saját költségén leszereltetni és a Szolgáltató részére átadni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatási szerződés megszűnését követő 15 napon belül telefonon kérelmezi a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál az átjelző eszköz Szolgáltató általi leszerelését és elvitelét, úgy a Szolgáltató - az Előfizetővel előzetesen egyeztetett időpontban - intézkedik az átjelző eszköz leszerelése és elvitele iránt, leszerelési díj és kiszállási díj ellenében. A leszerelés díját és a kiszállás díját a mindenkor érvényben lévő Díjmelléklet tartalmazza. Az Előfizető felelőssége az átjelző eszköz leszerelésének lehetővé tétele, az együttműködés a leszerelésben. A leszerelés lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatási hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban vagy ingatlan részében biztosítani kell.

Amennyiben az átjelző eszköz leszerelése és Szolgáltató részre visszajuttatása az Előfizető hibájából nem valósul meg a fenti 30 napos határidőn belül, úgy Szolgáltató jogosult az átjelző eszköznek az Egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített árát az Előfizető részére kiszámlázni.

Amennyiben az átjelző eszköz az Előfizető tulajdonát képezi, úgy Előfizetőt nem terheli a fentiekben rögzített leszerelési és átadási kötelezettség.

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.

## 11. A Szolgáltató szerződésszegésért fennálló felelősségével kapcsolatos rendelkezések

### 11.1.

A Szolgáltató kizárólag az Előfizető Helyi riasztórendszeréből 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 Védendő objektumban bekövetkező vagyoni károkért tartozik felelősséggel** a tevékenységére irányadó felelősségbiztosítás feltételeivel összhangban, amelyek az Előfizető Helyi riasztórendszeréből 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 visszavezethető eseménysorozatunként a Díjmellékletben meghatározott értékhatárt.** A fentiekben rögzített egyetlen korlátozást, kizárást sem lehet alkalmazni a szándékosan okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősség tekintetében.

**Amennyiben Előfizető a kár bekövetkeztenek időpontjában nem rendelkezik a védendő objektum tekintetében betöréssel, illetve rongálással okozott, valamint lopás-és tűzkárra kiterjedő, valós értékű lakás(objektum)-biztosítással, a kártérítési limit valamennyi szolgáltatás (objektumvédelmi, tűzvédelmi) esetén, szolgáltatás és Előfizető típusától függetlenül 75 000 Ft.**

11.3.

**A Szolgáltató semmilyen körülmények között nem felel semmilyen kárért, amennyiben**

**- a kár Előfizető általi felfedezése, vagy**

**- azon időpont, amikor az Előfizetőnek észszerűen fel kellett fedeznie a kárt**

**közül a korábbi időponttól számított 15 napon belül az Előfizető a kárt a Szolgáltató részére nem jelenti be.**

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. **Kivonulásos szolgáltatás esetén,**

11.4.1. amennyiben a kivonuló szolgálat ellenőrzése nem tár fel bűncselekményre utaló nyomot, és az Előfizető vagy megbízottja nem tud a helyszínen megjelenni, így a kiváltó ok ismeretlen marad,

11.4.2. vagy az Előfizető, illetve meghatalmazottja a kivonuló szolgálatot a helyszínről levonultatja

11.4.3. vagy érvényes jelszóval a kivonulást lemondja,

11.4.4. vagy az Előfizető nem biztosítja Szolgáltatónak az objektumba történő bejutást

a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem tartozik felelősséggel.

11.5.

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 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 Helyi riasztórendszerből a Távfelügyeleti központba riasztás-jelzés nem érkezik;
- törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés;
- amennyiben Előfizető amiatt szenved kárt, mert riasztás esetén a rendőrség nem képes intézkedésre (pl. a szolgálati feladatok fontossági sorrendje miatt), illetve amikor a rendőrség – 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 védendő objektumban a Helyi riasztórendszer mellett önállóan működő riasztó rendszer is be volt építve, és a káresemény bekövetkeztét elősegítette, vagy ahhoz hozzájárult az, hogy a Helyi riasztórendszert és/vagy a riasztó rendszert az Előfizető elmulasztotta beélesíteni;
- 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, GPS kommunikációban bekövetkező zavar;
- amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást, vagy a Helyi riasztórendszert nem rendeltetésszerűen használja, karbantartását nem vagy nem megfelelően végzi el, folyamatos, üzemszerű működését nem biztosítja, Előfizető – vagy Előfizető megbízásából Szolgáltatótól eltérő harmadik személy – a Helyi riasztórendszer, illetve

az ahhoz kapcsolódó egyéb vagyónvédelmi eszközök – pl.: riasztó beállításait –, a védendő objektumban történő elhelyezését módosítja;

- amennyiben a Helyi riasztórendszert harmadik személy kiiktatja (pl: megrongálja, hatástalanítja), vagy egyébként olyan külső hatás (eső, fagypont alatti hőmérséklet, túlzott napsütés, objektum megrongálódása) éri, amely akadályozza a rendeltetésszerű működésben, vagy a Helyi riasztórendszer 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 védendő objektumból, és az Előfizető értesítése sikertelen, és Szolgáltató a szolgáltatási szerződésben a sikertelen értesítésre vonatkozó rendelkezések szerint járt el (szerződészerű 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 védendő objektumban 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 áterhelni;
- 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 védendő objektumban tartózkodók által és/vagy beleegyezésével okozott károk, továbbá súlyosan gondatlanul, jogellenesen okozott károk;
- az Előfizető 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. *Amennyiben az Előfizető nem rendelkezik a 11.2. pont szerinti biztosítással, a Szolgáltató kártérítési felelőssége ebben az esetben is csak a Díjmellékletben meghatározott maximált kártérítési értékhatárig terjedhet;*
- *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, államcsínyt, 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 GPS 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 szerződészegő magatartását, valamint az okozati összefüggést és a kár összevontságát 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 rendőrségi (esetleges egyéb hatósági) vizsgálat után, a rendőrségi (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 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 rendezi 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 védendő objektum és az abban elhelyezett vagyontárgyak tekintetében vagyonszociális 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 ilyenek minősítik a fax, **SMS**, az Egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített **e-mail** címre küldött üzeneteket, amennyiben azok a fenti követelményeknek megfelelnek.)

12.1.1. Ha az Ászf. másként nem rendelkezik a jognyilatkozatnak nem minősülő nyilatkozatot szóban és írásban is megtehetik a felek.

12.1.2. Az Előfizető Szolgáltatási szerződésben szereplő kapcsolattartási telefonszáma egyidejűleg jelenti azt a telefonszámot, melyen az Előfizetőt a szerződéssel kapcsolatos tájékoztatás esetén szóban értesíteni lehet.

12.1.3. 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 (ideértve az értesítendő személy adatait is), valamint a Kockázatelemzésben rögzített jellemzőiben bekövetkező változásról (ideértve azt az esetet is, ha a védendő objektum tulajdonosának, használójának személyében átruházás folytán 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 objektumon olyan építészeti, berendezési, telekommunikációs változásokat (például távközlési szolgáltató váltás, kapcsolási szám csere, vagy vonalminőség váltás) kívánnak alkalmazni, amely befolyásolhatja a Helyi riasztó rendszer 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 helyi riasztórendszer vagy kamerarendszer telepítését igénylők személyes adatait az alábbi linken <http://www.multialarm.hu/letoltesek/multi-tavfelugylelet-zrt/> elérhető - adatkezelési tájékoztatók rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Az Előfizető az Egyedi szolgáltatási szerződés aláírásával kijelenti, hogy az adatkezelési tájékoztatókat megismerte és tudomásul veszi személyes adatainak adatkezelési tájékoztatókban 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 Előfizető 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 vagyónvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól, a 22/2006.(IV.25.) BM rendelet a Személy- és vagyónvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény végrehajtásáról.

## 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-zt/>

## 12.10. Az objektum használatának átengedése

Előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a védendő objektum használatának átengedése esetén köteles tájékoztatni a használót a védendő objektumot érintő távfelügyeleti szolgáltatás fennállásáról, működéséről, és a távfelügyeleti szolgáltatás rendeltetésszerű nyújtásához elengedhetetlenül szükséges egyéb adatokról. A védendő objektum használatának átengedéséből és a tájékoztatás elmaradásából, vagy nem teljes körűségéből eredő valamennyi kárt kizárólag Előfizető köteles viselni.

### 12.11. Biztosítás

A távfelügyeleti szerződés az Előfizető objektum-, élet- és baleset-, valamint vagyonbiztosítását nem helyettesíti. Előfizető kötelezettséget vállal, hogy a távfelügyelettel érintett objektumra a távfelügyeleti szerződés hatálya alatt mindenkor érvényes, betöréssel, rongálással okozott, lopás- és/vagy tűzkárra kiterjedő, valós értékű lakás-biztosítással/ingatlan-biztosítással és vagyon-biztosítással rendelkezik.

**Hatályos 2024. április 30. napjától**