



**A MULTI ALARM ZRT. RIASZTÓ TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSÁNAK  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI  
ELEKTRONIKUS ÚTON KÖTÖTT SZERZŐDÉSEKHEZ  
BA 07-02 6.4. Érvényes: 2019.12.01.**

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

### **I. Szerződő felek:**

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

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

### **II. A szerződés tárgya**

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

2.2. A szolgáltatási szerződés (a továbbiakban: Szolgáltatási szerződés) magában foglalja az Ügyfél és a Szolgáltató között létrejött Egyedi szerződést és az ÁSZF-et, továbbá annak mellékleteit: az 1. számú melléklet a Távfelügyeleti intézkedési rend, a 2. számú melléklet a Kivonulási intézkedési rend, a 3. számú melléklet a Kiegészítő rendelkezések. Amennyiben az Egyedi szerződés és az ÁSZF között eltérés van, úgy elsősorban az Egyedi szerződésben, másodsorban az ÁSZF-ben foglalt rendelkezések irányadóak. Az ÁSZF függeléke az Adatkezelési tájékoztató. A Szolgáltató az ÁSZF-et közzéteszi ügyfélszolgálatain, illetve a [www.multialarm.hu](http://www.multialarm.hu) honlapján.

**2.3. A Távfelügyelet nem helyettesíti az élet-, illetve a vagyonbiztosítást, csak csökkentheti a bűncselekmény elkövetésének / tüzesetnek a kockázatát, illetve az ezzel okozott kár mértékét. A Szolgáltató kizárólag a Szolgáltatási szerződésben nevesített szolgáltatások biztosítására köteles, a Távfelügyelet nem jelenti az Ingatlan teljes körű tűz- és betörésvédelmét.**

2.4. A Távfelügyelet alap- és kiegészítő szolgáltatás(ok)ból áll.

#### **2.4.1. Alapszolgáltatások**

- a) **telefonos értesítési szolgáltatás**, amely az 1. számú mellékletében foglalt jelzések esetén, az ott meghatározottak szerint az Egyedi szerződésen megadott személyek telefonon keresztül történő értesítését jelenti; vagy
- b) **kivonuló szolgáltatás**, amely telefonos értesítési szolgáltatás mellett a kivonuló szolgálat Egyedi szerződésben meghatározott időn belüli Ingatlanhoz vonulását és a 2. számú mellékletben foglalt intézkedését jelenti.

2.4.2. A **kiegészítő szolgáltatásokat** a 3. számú melléklet tartalmazza.

### **III. A Szolgáltatási szerződés hatálya**

3.1. ***A Szolgáltatási szerződés megkötését az Ügyfél a Szolgáltató által működtetett ügyfélkapun keresztül kezdeményezheti az Egyedi szerződés kitöltésével és az ÁSZF elfogadásával. A Szolgáltatási szerződés a Szolgáltató általi visszaigazolással lép hatályba. A távfelügyeleti szolgáltatást a Multi Alarm Zrt. a visszaigazolást követő 24 órán belül megkezd, amelyről külön értesítést küld az Ügyfél részére. A távfelügyeleti szolgáltatás megkezdéséig terjedő időszakra a Szolgáltató a kártérítési felelősségét kizárja.***

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

3.3. Az Ügyfél által a Szolgáltató részére megküldött Egyedi szerződés szerződéskötési ajánlatnak minősül. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szerződéskötési ajánlatot indokolás nélkül visszautasítsa, amely esetben a Szolgáltatási szerződés nem jön létre. A Szolgáltató az ajánlat elfogadása esetén a szerződés megkötését az Ügyfél által megadott e-mail címre visszaigazolja. A fogyasztónak minősülő Ügyfelet a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga.

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

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

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

#### **IV. Díjak és költségek**

##### **4.1. Szolgáltatási díj**

4.1.1. Az Ügyfél a Szolgáltatónak a távfelügyeleti alap- és kiegészítő szolgáltatásokért az Egyedi szerződésben, ennek hiányában a Díjtáblázatban meghatározott összegű díjat (a továbbiakban együtt: Szolgáltatási díj) előre fizeti, kivéve a távfelügyeleti csatlakoztatás (rendszerbelépés) egyszeri díját, valamint az Eseménylista eseti kérése, SMS technikai jelzésekről és a Külön kérésre történő kivonulás, illetve Helyszínbiztosítás kiegészítő szolgáltatások díját, amely esetekben a Szolgáltatási díj fizetése utólag történik.

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

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

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

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

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

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

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

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

##### **4.2. Díjmentes kivonulás**

Kivonuló szolgálat igénybevétele esetén a Szolgáltató nem számít fel díjat a kivonulásért, amennyiben

- a) a téves jelzést a Szolgáltató által telepített Riasztórendszer vagy átjelző eszköz műszaki hibája jótállási idő alatt okozta, vagy
- b) a téves jelzést olyan műszaki hibás Riasztórendszer okozza, amelynek karbantartására a felek között külön szerződés van érvényben, vagy
- c) a kivonulásra valós vészhelyzet miatt került sor.

Szolgáltató a fenti díjmentes kivonulásokon túl naptári évente 4 téves kivonulást - ideértve a külön kérésre történő kivonulást is - díjmentesen biztosít az Ügyfélnek.

### **4.3. Térítésköteles intézkedések**

#### **4.3.1. Az Ügyfél a Díjtáblázat szerint köteles a Szolgáltatónak megtéríteni**

- a díjmentes kivonulást meghaladó, téves kivonulások díját;
- az Egyedi szerződésben nem rögzített kiegészítő szolgáltatások díját;
- a szolgáltatás szüneteltetésének díját.

**4.3.2. Az Ügyfél a Szolgáltató, vagy közvetlenül a hatóság részére köteles megtéríteni a téves jelzés alapján foganasított indokolatlan rendőrségi és/vagy tűzoltósági intézkedés költségét. A rendőrségnek, illetve a tűzoltóságnak a Szolgáltatóval szemben e jogcímen támasztott követeléseit megtérítését a Szolgáltató áthárítja az Ügyfélre. A megtérítési kötelezettség alól kivételt képeznek a 4.2. a) és a 4.2. b) pontban foglalt esetek.**

A távfelügyeleti központba érkező **jelzést tévesnek**, az arra történő Szolgáltatói / rendőrségi / tűzoltósági / egyéb közreműködői **intézkedést indokolatlannak** kell tekinteni, ha a jelzés oka **nem** valós vészhelyzet (pl. bűncselekmény, tűz), vagy annak előkészülete, kísérlete (az objektumba történő valós behatolás vagy behatolási kísérlet, támadás vagy annak fenyegetettsége, szabotázs stb.), illetve a jelzést a Riasztórendszer műszaki hibája, hibás kezelése, vagy nem rendeltetésszerű használata okozta, továbbá a jelzést rossz-, vagy megtévesztő szándékkal küldték.

### **V. A Szolgáltató felelősségvállalása**

5.1. A Szolgáltató a tevékenysége végzéséhez szükséges felelősségbiztosítással rendelkezik.

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

- a) amennyiben az Ügyfél rendelkezik az Ingtatlanra és az abban lévő ingó vagyontárgyakra, azok jellegét (általános ingóságok, kiemelt ingóságok, készpénz, értékcikkek stb.), és a tárolás körülményeit is figyelembe vevő vagyonszámításával (MABISZ ajánlása, illetve biztosítók előírásai szerint), úgy a biztosító által meg nem térített, és az Ügyfél által igazolt kárt, de legfeljebb 2.000.000,- Ft-ot;
- b) amennyiben az Ügyfél nem rendelkezik az a) pont szerinti vagyonszámításával, az Ügyfél által igazolt kárt, de legfeljebb 50.000,- Ft-ot,

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

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

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

**5.2.2. A Szolgáltató azért a kárért tartozik helyt állni, amely kárt bűncselekmény elkövetésével, vagy annak előkészületével, illetve kísérletével okozták, és amely kár kizárólag a Szolgáltató szerződésszegése miatt keletkezett, illetve arra vezethető vissza; így Szolgáltató nem felelős különösen azért a kárért, amely a Szolgáltató szerződésszerű működése esetén is felmerült volna. A Szolgáltató felelőssége az Ingtatlanban és az ott tárolt ingóságokban bekövetkező károkra terjed ki, a következményi károkért és az elmaradt vagyoni előnyért, valamint a tűzkárért a felelősségét kizárja.**

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

- készpénz, készpénz-helyettesítő fizetési eszköz értéktároló nélkül tárolva legfeljebb 50.000,- Ft-ig, megfelelően kiépített és minősített értéktárolóban, a MABISZ „Értéktárolók biztosítók számára ajánlott kockázatvállalási értékhatárai” c. ajánlásának megfelelő értékhatár szerint, de legfeljebb 2.000.000,- Ft-ig;
- értékcikk értéktároló nélkül tárolva legfeljebb 250.000,- Ft-ig, megfelelően kiépített és minősített értéktárolóban a MABISZ „Értéktárolók biztosítók számára ajánlott kockázatvállalási értékhatárai” c. ajánlásának megfelelő értékhatár szerint, legfeljebb 2.000.000,- Ft-ig,
- képző- és iparművészeti tárgyakra 2.000.000,- Ft-ig, feltéve, hogy az Ügyfél rendelkezik ezekről számlával, vagy más, a vagyontárgyak értékét hitelesen bizonyító egyéb dokumentummal, ennek hiányában legfeljebb 1.000.000,- Ft-ig.

**5.2.4. Nem lakóterületen lévő, illetve nem lakott ingatlan (külterület, zártkert, nyaraló stb.) esetén az 5.2.1. pont a) alpontjában és az 5.2.3. pontban meghatározott összegek 50%-ában korlátozott a Szolgáltató kártérítési felelőssége.**

**5.2.5. A Szolgáltató kijelenti, hogy az 5.2.1 – 5.2.5. pontokban szereplő rendelkezések olyan lényeges kérdések, amely kérdésekben való érvényes megállapodás hiányában a Szolgáltatási szerződést nem kívánja megkötni.**

**5.3. A Szolgáltató nem felel az Értesítendő személyeknél megjelöltek elérhetetlenségéből, az értesítettek értesítést követő magatartásából, és a rendőrségi intézkedés elmaradásából eredő károkért, továbbá a járőr helyszínre érkezéséig keletkezett károkért, amennyiben a kárkezelés az Egyedi szerződésben vállalt időn belül valósul meg.**

## **VI. Az Ügyfél felelősségvállalása**

**6.1. A Szolgáltatási szerződés tartama alatt az Ügyfél felelős a Riasztórendszer Távfelügyelet nyújtására alkalmas, rendeltetésszerű, folyamatos üzemeltetéséért, karbantartásáért, továbbá a kárenyhítés körében az Ingatlanra és az abban tárolt ingóságokra szóló, betöréssel, rongálással okozott, illetve lopás- és/vagy tűzkárra kiterjedő, valós értékű vagyombiztosítás megkötéséért és fenntartásáért a Szolgáltatási szerződés teljes tartama alatt.**

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

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

**6.4. Kivonuló szolgálat igénybevétele esetén az Ügyfél vállalja, hogy az Ingatlan külső átvizsgálásához szükséges hozzáférést (pl. kapukulcsot / -kódot) a Szolgáltató részére biztosítja. Hozzáférés hiányában a szolgáltatás nem teljes értékű, amelyért felelősséget a Szolgáltató nem vállal, így a Szolgáltató nem vállalja az Ingatlan megközelítését akadályozó kerítésen (falon vagy hasonló elválasztó tereptárgyon) keresztüli behatolást, és nem felelős a megközelítés és közvetlen közelről történő átvizsgálás elmaradásából eredő károkért, amennyiben annak oka, hogy az Ügyfél az Ingatlanhoz való hozzáférést a Szolgáltatónak nem vagy nem megfelelően biztosította. Az Ügyfél az Ingatlanhoz való hozzáférésben bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti. Ennek elmaradásából adódó károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.**

**Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a járőr kizárólag az Ingatlan külső átvizsgálását végzi el annyiban, amennyiben az adott területre a bejutás biztosított, továbbá a Szolgáltató intézkedése a járőr életét és testi épségét nem veszélyeztetheti.**

A Szolgáltató csak olyan kulcsot vesz át, amely az Ingatlan külső átvizsgálásához szükséges bejutást biztosítja; a Szolgáltató ún. mesterkulcsot még az Ügyfél kérésére sem kezel.

A Szolgáltató a rábízott kulcs(ka)t a Szolgáltatási szerződés tartama alatt az Ügyfél utasítása szerint, illetve a Szolgáltatási szerződés megszűnésekor az Ügyfél kérésére 30 napon belül visszaszolgáltatja. Amennyiben a Szolgáltatási szerződés megszűnését követő 30 napon belül az Ügyfél a kulcs(ok) visszaszolgáltatását nem kéri, az(oka)t a Szolgáltató szigorú ellenőrzés mellett megsemmisíti. A kulcsőrzésért az Ügyfél a Díjtáblázat szerint díjat fizet.

6.5. Az Ügyfél köteles a Szolgáltatót tájékoztatni **kutya tartásáról**. Amennyiben az Ingatlan megközelítését a kutya támadó viselkedése gátolja, a Szolgáltató csak az Ügyfél vagy képviselője jelenlétében vállalja az Ingatlan átvizsgálását.

## **VII. Hűség szerződés**

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

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

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

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

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

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

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

## **VIII. Adatkezelés, adatmódosítás, panaszkezelés**

8.1. Az Egyedi szerződés megkötésével az Ügyfél hozzájárul, hogy

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

az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint.

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

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

## **IX. Az Szolgáltatási szerződés módosítása**

9.1. Felek a Szolgáltatási szerződést közös megegyezéssel írásban módosíthatják.

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

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

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

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

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

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

## **X. A Távfelügyelet szünetelése**

10.1. A Távfelügyelet szünetel:

- a) az Ügyfél írásbeli, vagy az ügyfélkapun keresztül elektronikus úton tett kérelmére, legfeljebb 12 hónapra;
- b) az Ügyfél díjtartozása esetén a 10.4. pont szerint;
- c) a Riasztórendszer hibás működése esetén;
- d) amennyiben a téves kivonulások száma a havi négyet eléri, a Szolgáltató döntése alapján;
- e) a távközlési szolgáltató szolgáltatás kiesésének időtartama alatt.

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

10.3. Az Ügyfél kérelmére történő szünetelés esetén a Szolgáltató a Távfelügyelet újraindítását legkésőbb a megrendelés beérkezését követő munkanap 24. órájától vállalja. Amennyiben a Távfelügyelet újraindítása a Riasztórendszeren beavatkozást igényel, a szolgáltatás újraindítására legkésőbb a beavatkozást követő munkanap 24. órájától kerül sor.

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

**10.5. Amennyiben kezelési hiba vagy a Riasztórendszer hibája miatt a Szolgáltató téves kivonulása eléri a havi négy alkalmat, a Szolgáltató – a többi ügyfele ellátásának biztonsága érdekében – dönthet úgy, hogy a hiba kijavításáig a szolgáltatást szünetelteti. A szüneteltetés megkezdése előtt a Szolgáltató értesíti az Ügyfelet.**

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

## **XI. A Szolgáltatási Szerződés megszűnése**

A Szolgáltatási szerződés megszűnik

- a) felmondással, a felmondási idő elteltével;

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

### **11.1. A Szolgáltatási szerződés felmondása**

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

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

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

### **11.2. A Szolgáltatási szerződés azonnali hatályú felmondása**

11.2.1. Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződést a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén írásban azonnali hatállyal felmondhatja, amelyet indokolni köteles.

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

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

A Szolgáltató az azonnali hatályú felmondását indokolni köteles.

## **XII. Egyéb rendelkezések**

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

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

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

12.4. Amennyiben az ÁSZF írásbeliséget követel meg, úgy a Szolgáltató (cégszerű) aláírással ellátott dokumentumot fogad el érvényes jognyilatkozatnak. ***Írásbelinek minősül a (cégszerű) aláírással ellátott dokumentum, ha azt képi formátumban***

**elektronikusan küldik a Szolgáltatónak. Írásbelinek minősül továbbá az Ügyfél által megadott e-mail címére, illetve telefonszámára küldött (SMS) szolgáltatói értesítés, amely esetekben a feladás időpontjában közöltnek kell tekinteni a küldeményt, függetlenül attól, hogy annak tartalmát a címzett mikor ismerte meg.**

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

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

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

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

12.9. A Szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, továbbá a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény (SzVMt.) alkalmazandó.



## MELLÉKLETEK

### 1. SZÁMÚ MELLÉKLET TÁVFELÜGYELETI INTÉZKEDÉSI REND

#### I. Jelszavak és kódok

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

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

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

Jelszó szintje	Kapcsolódó jogosultság	Javasolt
3. szintű jelszó	<ul style="list-style-type: none"><li>- intézkedésköteles riasztásjelzések esetén a Szolgáltató intézkedésének lemondása, e körben információ kérés;</li><li>- Külön kérésre történő kivonulás / Helyszínbiztosítás kiegészítő szolgáltatások megrendelése</li></ul>	pl. alkalmazott
2. szintű jelszó	3. szintű jelszóhoz kapcsolódó jogosultságok, továbbá <ul style="list-style-type: none"><li>- a Riasztórendszer távfelügyeletből történő ideiglenes – legfeljebb 24 órára történő – kiiktatása*</li><li>- rendelkezés szóban a Távfelügyeleti központ intézkedéseinek részleges mellőzéséről vagy az ÁSZF-től, illetve az Ügyfél utasításától eltérő intézkedésekről, legfeljebb 30 napra.* <i>Pl. "A hálósoba mozgásérzékelőjének jelzésére holnap reggel hatig nem kérek értesítést." "Az ellenőrző jelentés elmaradására két napig nem kérek intézkedést, mert a telefonvonalat javítják."</i></li><li>- tájékoztatás kérés a Szolgáltatási szerződés tartalmáról, a Szolgáltató intézkedéseiről, illetve a Riasztórendszer műszaki állapotáról,</li><li>- műszaki hiba bejelentése</li></ul>	pl. középvezető
1. szintű jelszó	2. szintű jelszóhoz kapcsolódó jogosultságok, továbbá <ul style="list-style-type: none"><li>- az Egyedi szerződés adatainak módosítása az ÁSZF 8.2. pontja szerint</li></ul>	pl. Ügyfél, cégvezető tulajdonos

\* A Riasztórendszer kiiktatott állapotában a Szolgáltató a Riasztórendszertől vett jelzésekre nem intézkedik. A kiiktatás miatti, valamint a jelszóval rendelkezők utasítására történő intézkedés elmaradásából eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal!

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

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

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

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

**Kérjük, hogy körültekintően járjon el a jelszószintek meghatározásánál!**

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

1.3. **Kényszerített jelszó (csapdajelszó):** Az érintett személy telefonos kapcsolatfelvétel során Kényszerített jelszó használatával adhatja a Szolgáltató tudtára, hogy kényszerhelyzetben van, pl. az elkövető a riasztást követő kapcsolatfelvétel során arra kényszeríti őt, hogy jelszóval mondja le a riasztást. Kényszerített jelszó megadása nem kötelező, de a biztonság növelése érdekében javasolt.

1.4. **Csapdakód (kényszerített nyitás):** A Riasztórendszer kezelője a Csapdakód használatával hozhatja a Távfelügyeleti központ tudomására, hogy azt kényszer hatására kapcsolja ki. A Csapdakód a Riasztórendszert hatástalanítja, de a Távfelügyeleti központ felé kényszerített nyitást jelez. A biztonság növelése érdekében Csapdakód programoztatása a Riasztórendszeren javasolt.

1.5. **Általános kód (belépési kód):** Az a számkombináció, amely a Riasztórendszert élesíti vagy hatástalanítja. A távfelügyeleti rendszer naplózza a Zárásjelzést (élesítést), illetve a Nyitásjelzést (hatástalanítást), feltéve, hogy a Riasztórendszert így programozták. A belépési kód sorszámát (nem a belépési kódot!) a Szolgáltató az Ügyfél által megadottak szerint nyilvántartja.

**1.6. A jelszavak és kódok ismerete alapvetően befolyásolhatja a Távfelügyelt Ingatlan biztonságát. A Szolgáltató ezért felhívja az Ügyfél és képviselői figyelmét, hogy a jelszavak és kódok használata során körültekintően járjon el, ügyeljen arra, hogy illetéktelen személyek ne juthassanak a jelszavak, illetve kódok birtokába. Biztonsági okokból javasolt a jelszavak és a kódok megváltoztatása évente, továbbá személyi változások esetén haladéktalanul.**

**Az Ügyfél az Egyedi szerződés megkötésével kijelenti, hogy e figyelmeztetést megértette, továbbá tudomásul veszi, hogy az általa megadott jelszavakat a Szolgáltató bizalmasan kezeli, és azt harmadik személy tudomására nem hozhatja. Erre tekintettel, a jelszavakkal való visszaélés esetén a Szolgáltatót felelősség nem terheli, ha a visszaélés olyan személy cselekményére vezethető vissza, aki a jelszót az Ügyféltől vagy az Ügyfél érdekében eljáró személytől kapta vagy szerezte, illetve adatkiadás nélkül saját maga következtette ki vagy találmásra alkalmazta.**

## **II. A Távfelügyeleti központ intézkedései**

2.1. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató csak a Riasztórendszerrel **beérkezett jelzésekre tud intézkedni.**

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

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

- a) az Ügyfél által megjelölt értesítendő személyeket legalább egyszer megkísérli értesíteni a megadott telefonszámokon, és közülük az elsőként elérhető, jelszóval azonosított személyt tájékoztatja (a továbbiakban: Telefonos értesítés), és/vagy**
- b) sms-ben vagy e-mailben értesítést küld, (a továbbiakban az a) vagy b) pont: értesítés) és / vagy**
- c) a kivonuló szolgálatot a helyszínre indítja.**

**Telefonos értesítés esetén a Szolgáltató értesítési kötelezettsége egy értesítendő személy tájékoztatására vonatkozik, amennyiben az értesítendő személyek között van egy olyan, akít a Szolgáltató a megadott telefonszámon elér. SMS-ben, illetve e-mailben történő értesítés esetén a Szolgáltató a kézbesítésért felelősséget nem vállal.**

**A Szolgáltató a rendőrséget csak abban az esetben értesíti, ha a Kivonuló szolgálat meggyőződött a jelzés valódiságáról (SzVMt 14/A. §).**

2.3. **Intézkedés lemondása:** A Szolgáltató intézkedése – támadásjelzés kivételével – telefonon csak **jelszóval** mondható le. Felhívjuk az Ügyfél figyelmét, hogy biztonsága érdekében, **a Szolgáltató intézkedését csak akkor mondják le, ha a riasztás okáról egyértelmű, helyszíni információval rendelkeznek.** Tűzjelzés kivételével az intézkedés lemondását jelenti, ha a Riasztórendszert nappali időszakban (06:00–22:00 óra) a riasztásjelzés vételétől számított 1 percen belül **Általános kóddal hatástalanítják** és a Nyitásjelzés a Távfelügyeleti központba beérkezik.

## **III. Intézkedésköteles riasztásjelzések**

Riasztásjelzés: a Riasztórendszerrel a Távfelügyeleti központba érkező olyan elektronikus jelzés, amelyet a Riasztórendszer azért generál, mert érzékelői jelzik a felügyelt tárgyak, terek rendellenes, nem kívánt állapotát, vagy ilyen típusú jelzést a védett személy generál (pl.: Támadásjelzés). **A Riasztórendszerrel a jelzések csak abban az esetben jutnak el a Távfelügyeleti központba, ha a Riasztórendszer átjelző eszköze működőképes, és a távközlési átjelzési útvonalak biztosítottak.**

**3.1. Támadásjelzés (pánikjelzés):** e jelzés akkor detektálódik a Távfelügyeleti központban, ha a Riasztórendszert Csapdakóddal hatástalanítják, vagy Támadásjelzést küldenek a Távfelügyeleti központba, vagy a riasztást Kényszerített jelszóval mondják le.

**3.1.1. Intézkedés kivonuló szolgáltatás esetén:**

A Távfelügyeleti központ - a jelzést küldő személy veszélyeztetésének elkerülése érdekében - értesítés nélkül indítja a helyszínre a kivonuló szolgálatot. E jelzés esetén a Távfelügyeleti központ még jelszóval történő azonosítás után sem fogadja el a Szolgáltató megkezdett intézkedésnek lemondását vagy más utasítást.

**3.1.2. Intézkedés telefonos értesítéses szolgáltatás esetén:**

A Távfelügyeleti központ pánik jelzés esetére bejelölt – jelölés híján az egyéb értesítendő – felé Telefonos értesítést kezdeményez. Az értesített személy Általános jelszó használatával lemondhatja a Szolgáltató további intézkedését, vagy Csapdajelszó használatával megerősítheti a Támadásjelzést; ekkor a Távfelügyeleti központ értesíti a rendőrséget.

**3.2. Behatolás (betörés-) jelzés:** e jelzés akkor detektálódik a Távfelügyeleti központban, ha a Riasztórendszer érzékelői rendellenes mozgást, illetéktelen behatolást vagy annak kísérletét érzékelik az Ingatlanban.

**3.2.1. Intézkedés kivonuló szolgáltatás esetén:**

Ha a jelzés nappali időszakban (06:00-22:00 óra) érkezik, és azt 1 percen belül Nyitásjelzés követi, a Távfelügyeleti központ nem intézkedik.

Ha a jelzés nappali időszakban (06:00-22:00 óra) érkezik, de azt nem követi 1 percen belül Nyitásjelzés vagy, ha a jelzés éjszakai időszakban (22:00-06:00 óra) érkezik:

A Távfelügyeleti központ az Ingatlanhoz indítja a kivonuló szolgálatot, és Telefonos értesítést kezdeményez. Az arra jogosult személy(ek) az Ingatlanhoz vonulást jelszó birtokában lemondhatják, ekkor a Távfelügyeleti központ visszafordítja a már elindított reagáló egységét. Ha a Szolgáltató intézkedését az arra jogosult(ak) a jelzés beérkezésétől számított 3 percen belül lemondják, a Szolgáltató nem számít fel a téves kivonulásért díjat, kivéve, ha a lemondás pillanatában a kivonuló szolgálat már az Ingatlanhoz érkezett.

**3.2.2. Intézkedés telefonos értesítéses szolgáltatás esetén:** a Távfelügyeleti központ Telefonos értesítést kezdeményez.

**3.3. Szabotázsjelzés:** e jelzés akkor detektálódik a Távfelügyeleti központban, ha a Riasztórendszert valamilyen fizikai behatás éri (pl. egy érzékelőt levernek a falról). A Szolgáltató a 3.2.1., illetve a 3.2.2. pont szerint intézkedik.

**3.4. Tűzjelzés:** e jelzés akkor detektálódik a Távfelügyeleti központban, ha a Riasztórendszer megfelelő érzékelője az Ingatlanban tűzre utaló fizikai elváltozást érzékel.

A Szolgáltató Telefonos értesítéssel megkísérli a jelzés valódiságának ellenőrzését. Amennyiben az értesítendő személy nem rendelkezik helyszíni információval, vagy a Telefonos értesítés sikertelen, a Távfelügyeleti központ haladéktalanul értesíti a katasztrófavédelmet. A Szolgáltató intézkedése kizárólag telefonon, jelszó birtokában mondható le!

**3.5. Kültéri érzékelőről** érkező riasztásjelzés esetén a Szolgáltató kizárólag Telefonos értesítést vállal.

#### **IV. Intézkedésköteles technikai jelzések**

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

**4.1. Tűz- és zónahiba jelzés:** e jelzés akkor detektálódik a Távfelügyeleti központban, ha a Riasztórendszer műszaki meghibásodása miatt a működőképessége korlátozott. E jelzés esetén a Szolgáltató Telefonos értesítést kezdeményez annak érdekében, hogy az Ügyfél vagy megbízottja gondoskodjon a Riasztórendszer működőképességének helyreállításáról.

**4.2. Műszaki hiba bejelentése:** A Riasztórendszer műszaki hibáját az Ügyfél vagy a megfelelő szintű jelszóval rendelkező személy is bejelentheti a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a bejelentőnek telefonon keresztül megpróbálja megadni a megfelelő műszaki segítséget a hiba elhárításához.

**4.3. Hálózat kimaradás (áramszünet):** Hálózat kimaradás esetén a Riasztórendszer automatikusan az akkumulátoráról működik tovább. A várható működési idő az akkumulátor életkorától és állapotától függ. A Távfelügyeleti központ a hálózat kimaradás jelzés regisztrálását követő 8 órán belül értesítést küld. A hálózat működésének helyreállása esetén a Távfelügyeleti központ nem intézkedik.

**4.4. Akkumulátormerülés:** Amennyiben a Távfelügyeleti központ a Riasztórendszer akkumulátorának merülését regisztrálja, a Szolgáltató Telefonos értesítést kezdeményez. A Riasztórendszer az akkumulátor merülése során bizonytalan állapotba kerülhet, és kiszámíthatatlan jelzéseket küldhet a Távfelügyeleti központnak a teljes lemerülésig. Ezért a Szolgáltató **a megfelelő műszaki**

**állapot helyreállításáig a Távfelügyeletet szünetelteti. Az akkumulátor cseréjéről és a megfelelő műszaki állapot helyreállításáról az Ügyfél feladata gondoskodni.**

**4.5. Tesztjelentés (ellenőrző jelentés) elmaradása:** A Távfelügyeleti központ a jelzés elmaradását figyeli, és a jelzés elmaradásától számítva pénzintézeteknél 1 órán belül, egyéb Ügyfeleknél 24 órán belül Telefonos értesítést kezdeményez, valamint a kapcsolat ellenőrzése céljából próbajelzést kérhet. Ezt követően a hiba elhárításáig a Szolgáltatónak jogában áll a tesztjelentés figyelését kikapcsolni.

**4.6. GPRS azonnal intézendő kapcsolathiba:** A Szolgáltató a GPRS kapcsolatellenőrzés során a GSM átjelző eszköztől várt **válasz elmaradása esetén** Telefonos értesítést kezdeményez.

**4.7. GPRS kapcsolathiba:** A Szolgáltató a GPRS kapcsolatellenőrzés során a GSM átjelző eszköztől várt **válasz elmaradása esetén 24 órán belül** Telefonos értesítést kezdeményez.

## **V. Egyéb intézkedések**

**5.1. Külön kérésre történő kivonulás:** a Szolgáltató a 2. számú melléklet szerint intézkedik, azzal, hogy az Egyedi szerződésben megjelölt kiérkezési időt nem vállalja, és ebben az esetben a Szolgáltatót kártérítési felelősség nem terheli.

**5.2. Külön kérésre történő helyszínbiztosítás:** ha a járőr szemrevételezéssel meggyőződött az Ingatlan sértetlenségéről, legfeljebb 1 órát várakozik a helyszínen az Ügyfélre vagy képviselőjére. **Amennyiben a várakozási idő alatt más ügyfelet érintő újabb riasztás érkezik, a Szolgáltató –** Telefonos értesítés kezdeményezése mellett - **dönthet úgy, hogy a járőr a helyszínt elhagyja.**

## **2. SZÁMÚ MELLÉKLET KIVONULÁSI INTÉZKEDÉSI REND**

A kivonuló szolgáltatás körében, Intézkedésköteles riasztásjelzések esetén, amennyiben a kivonulás indokolt, a kivonuló szolgálat járőre a helyszínen a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvénynek megfelelően az alábbi intézkedéseket teszi.

**1. A helyszínre érkező járőr kizárólag az Ingatlan külső átvizsgálását végzi el. Az Ingatlan hatékony átvizsgálásához szükséges, hogy a Szolgáltató rendelkezzen az Ingatlan külső területére történő bejutáshoz szükséges kulcsokkal (kódokkal). Az ingatlan körbejárása, külső átvizsgálása az ingatlan kerítésén kívül eső területen csak annyiban várható el a járőrtől, amennyiben az szükségszerű és akadály nélkül elvégezhető.**

**A kivonuló szolgálat tevékenysége akkor teljes értékű, ha az Ügyfél vagy helyismerettel rendelkező képviselője a lehető leggyorsabban a helyszínre érkezik, és rendelkezik kulccsal, illetve a Riasztórendszer kódjával, így biztosítani tudja a védett objektum belső átvizsgálását.**

2. Az Ingatlan külső átvizsgálásakor a járőr bűncselekményre utaló egyértelmű nyomok keresésével meggyőződik a jelzés valódiságáról, és – amennyiben lehetősége van rá – annak okáról. Az Ingatlan körbejárása során a járőr felméri és dokumentálja a nyílászárók, valamint egyéb veszélyeztetett pontok állapotát.

3. Ha az Ingatlanban **betörés vagy más bűncselekmény történt**, a járőr az Ügyfél vagy képviselője, illetve a rendőrség kiérkezéséig biztosítja a helyszínt, továbbá – amennyiben a körülmények lehetővé teszik – a rendőrség kiérkezéséig visszatartja az elkövetőt.

4. A járőr a helyszínen talált személy(ek) jogosultságáról - jelszó kérésével, illetve személyazonosság ellenőrzésével - meggyőződik. Ehhez kérjük Ügyfelünk együttműködését.

## **3. SZÁMÚ MELLÉKLET KIEGÉSZÍTŐ RENDELKEZÉSEK**

### **I. Kiegészítő szolgáltatások**

A kiegészítő szolgáltatások az Alapszolgáltatás mellé választhatóak, az Alapszolgáltatás díján felüli díj megfizetése mellett. A kiegészítő szolgáltatások díját - szerződéskötéskor történő megrendelés esetén - a Szerződés tartalmazza, a szerződéskötést követő utólagos megrendelés esetén pedig a Díjtáblázatban feltüntetett árak érvényesek.

Egyes kiegészítő szolgáltatásokhoz elengedhetetlen a **nyitás-, illetve zárásjelzések** fogadása a Távfelügyeleti központban, továbbá e jelzések a Riasztórendszer működéséről is információval szolgálnak, emiatt **programoztatásuk** erősen javasolt.

a) **Eseménylista rendszeres küldése:** a riasztórendszer által küldött jelzéseket, a Távfelügyeleti központ által generált jelzéseket, valamint a Szolgáltató által foganatosított intézkedésekkel kapcsolatos megjegyzéseket adott időszakra vonatkozó lista (a továbbiakban: Eseménylista) hetente vagy havonta történő utólagos megküldése az Ügyfél által megadott e-mail címre. Az Eseménylista megküldése csak e-mailben kérhető.

b) **Eseménylista eseti kérése:** Az Ügyfél vagy a megfelelő szintű jelszóval rendelkező személy írásbeli kérésére az általa meghatározott időszakra vonatkozóan Eseménylista készítése és megküldése az általa megadott e-mail címre.

c) **Elvárt esemény figyelése:** a riasztórendszer élesítésének (zárásának) figyelése, oly módon, hogy amennyiben az Ügyfél által megadott időpontig a zárás esemény bekövetkezik, a Szolgáltató nem intézkedik. Ha a megadott időpontig nem történik meg az esemény (a zárás jelzés a Távfelügyeleti központba nem érkezik be), a Távfelügyelet a jelzés várt legkésőbbi időpontjához képest 1 órán belül intézkedik, amennyiben közben sem érkezik zárás jelzés: értesíti az először elérhető, vagy kifejezetten erre a célra megjelölt személyt.

*Példa: Az iroda nyitása változó időpontban történik, de takarítás után legkésőbb 20:00-kor be kell zárni és élesíteni kell a Riasztórendszert. Ha az élesítés (Zárásjelzés) elmarad, a Távfelügyeleti központ értesíti a cégvezetőt. (Ez a kiegészítő szolgáltatás nem jelzi, ha a nap bármely időszakában – akár éjszaka is – belépési kóddal rendelkező személy bemegy az irodába, és azt követően nem zár! Mivel a megadott időpont előtt bekövetkező elvárt esemény is kielégíti a szolgáltatás feltételeit, a Szolgáltató nem intézkedik – a példánál maradva – ha 17 órakor zárják az irodát, majd 18 órakor újra 10 percre bemennek, és zárás nélkül távoznak, illetve ha az elvárt eseményt követően 20:10 órakor hatástalanítják a riasztót, és utána nem élesítik.)*

d) **Időintervallum figyelése:** a riasztórendszer kikapcsolásának (nyitás jelzéseinek) figyelése az Ügyfél által megjelölt időintervallumon kívül, oly módon, hogy amennyiben az esemény a megadott időintervallumban történik, a Szolgáltató nem intézkedik. Ha az esemény a megadott időintervallumon kívül esik (tiltott intervallum), a Szolgáltató értesíti az először elérhető, vagy kifejezetten erre a célra megjelölt személyt.

*Ha a nyitás a megadott nyitási időpont előtt legfeljebb fél órával, illetve a megadott zárási időpont után legfeljebb fél órával történik, a Szolgáltató nem intézkedik. Amennyiben a nyitás ezen az időszakon kívül történik, a Szolgáltató értesíti a megadott értesítendő személyt.*

e) **Relatív elvárás figyelése:** a riasztórendszer meghatározott jelzéseinek figyelése oly módon, hogy az Ügyfél által meghatározott időszakban a Távfelügyeleti központba érkező jelzést adott időszakon belül egy második jelzésnek kell követnie. Amennyiben a várt második jelzés a Távfelügyeleti központba nem, vagy az adott időszakon túl érkezik, a Szolgáltató értesíti az először elérhető, vagy kifejezetten erre a célra megjelölt személyt.

*Példa: A telephelyről éjszaka áruval előre megrakott kamionok indulnak. Az okmányok felvételére és az indulásra a telephelyre lépéstől számítva fél óra áll rendelkezésre. Ha a Riasztórendszer érvényes kóddal történő hatástalanításától (Nyitásjelzés) számított 30 percen belül nem történik meg a rendszer élesítése (Zárásjelzés), a Távfelügyeleti központ értesíti a telephely vezetőjét.*

f) **Műszaki berendezések távfelügyelete:** Amennyiben meghatározott berendezések az Ügyfél által megadott paramétereken kívül eső működését regisztrálja a Távfelügyeleti központ, a Szolgáltató értesíti az először elérhető, vagy kifejezetten erre a célra megjelölt személyt. E szolgáltatás nyújtásához a Riasztórendszer speciális kialakítására lehet szükség!

*Példa: A hűtőkamra hőmérsékletének -18 és -20 °C közé kell esnie. Ha a hőmérséklet a megadott tartományon kívül esik, a Távfelügyeleti központ értesíti a hűtőház karbantartóját.*

g) **E-mail vagy SMS küldés technikai jelzésekről:** A riasztórendszer által továbbított és az Ügyfél által választott technikai jelzésekről (pl. áramszünet, akkumulátor merülés, raktár hőmérséklet emelkedése / esése, nyitás-, zárásjelentés) a Távfelügyeleti központ e-mailben vagy SMS-ben értesítést küld.

h) **Tűzjelzés fogadása:** Az OTSZ által nem előírt, kombinált, (behatolás- és tűz jelzésére egyaránt alkalmas) Riasztórendszer riasztóközpontjára kötött tűzjelző eszköz távfelügyelete, amelynek során a Szolgáltató a Távfelügyeleti intézkedési rend szerint tűzjelzésre intézkedik.

i) **Külön kérésre történő kivonulás:** Amennyiben a Távfelügyeletre olyan jelzés érkezik, melyre jelen szerződés szerint a Szolgáltató nem köteles kivonulást biztosítani, azonban az Ügyfél vagy megbízottja a kivonulást kéri, vagy a távfelügyeletre érkező jelzésektől függetlenül kéri a kivonulást, akkor ezen kivonulások száma az évi 4 ingyenesen biztosított kivonulásba beszámít, az azt meghaladó kivonulásokra a díjtáblázat szerinti díj fizetendő. A külön kérésre történő kivonulás esetén a Szolgáltató a 15 percen belüli kivonulási időt, és jelzés hiányában az objektum átvizsgálását nem vállalja, így az ebből adódó károkért felelősséget sem vállal.

j) **Külön kérésre történő helyszínbiztosítás:** Kivonulásos szolgáltatás esetén, amennyiben a megfelelő szintű jelszóval rendelkező személy a Szolgáltató intézkedési kötelezettségétől függetlenül kéri, hogy a járőr a védett objektumnál biztosítsa a helyszínt, az Ügyfél minden megkezdett óráért a Díjtáblázat szerinti díjat köteles fizetni.

k) **GSM kapcsolatellenőrzés** kiemelt védelmi szint és fokozott védelmi szint esetén.

l) **Kulcsőrzés:** Kivonuló szolgáltatás esetén a Szolgáltató vállalja az Ingatlan külső átvizsgáláshoz szükséges kulcs(ok) kezelését és őrzését.

m) **Videó távfelügyeleti szolgáltatás:** a videó-távfelügyeleti szolgáltatás célja a Szolgáltató távfelügyeletére kötött riasztórendszer eseményeinek képi információval történő ellenőrzése.

Ebben az esetben az Ingatlanra felszerelt videórendszer által látható, illetve rögzített felvételekbe a Szolgáltató arra jogosult munkavállalója kizárólag a riasztórendszer jelzése esetén a megfelelő intézkedés megtételéhez szükséges mértékben tekint be, amelyhez az ügyfél a szerződéskötéssel hozzájárul.

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

A Szolgáltató a szerződés keretei között kizárólag a távfelügyeletre érkező jelzés, illetve az ügyfél általi kivonulás kérés esetén tekint bele a videórendszer élő-, és/vagy rögzített felvételeibe, és csak a megfelelő intézkedéshez (ügyfél telefonon történő értesítése, kivonulások szolgáltatás megrendelése esetén kivonulás indítása, hatóság értesítése) szükséges mértékben.

Felvételek folyamatos rögzítése kizárólag az Ügyfél tulajdonát képező, az ügyfél által meghatározott helyszínen telepített eszközön történik. A Szolgáltató kizárólag a betekintéseket rögzíti. Az így rögzített felvétel(ek) az ügyfél kérésére, illetve jogszabályban előírt bírósági, rendőrségi, egyéb hatósági megkeresésre továbbíthatja.

**A videórendszer rendeltetésszerű, hatályos jogszabályoknak megfelelő üzemeltetése az Ügyfél feladata és felelőssége.**

**A videó távfelügyeleti szolgáltatás alapvető feltétele a rendeltetésszerűen működő videórendszer, és a betekintéshez szükséges átviteli távközlési szolgáltatás megléte.** Az Ügyfél vállalja e távközlési szolgáltatás előfizetését és fenntartását a jelen szerződés hatálya alatt.

**A videó távfelügyeleti szolgáltatás nem váltja ki a Szolgáltatási szerződésben rögzített telefonos értesítés, illetve kivonulás szolgáltatást, azaz – riasztás esetén – a videórendszeren keresztül észleltektől függetlenül a Szolgáltató a Szolgáltatási szerződésben foglalt alapszolgáltatáshoz kapcsolódó intézkedést foganatosítja.**

## **II. A Riasztórendszerrel kapcsolatos rendelkezések**

2.1. A Riasztórendszer alatt Felek az Ingatlanban kiépített olyan biztonságtechnikai rendszert értik, amely alkalmas arra, hogy a Távfelügyeleti központba, a Távfelügyelet nyújtáshoz szükséges, értelmezhető jelzéseket küldjön (a Riasztórendszer próbája megtörtént és a jelzések beérkeznek a Távfelügyeleti központba).

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

**2.2. Az Ügyfél köteles a Riasztórendszert érintő módosításokat (pl. zónák változtatása, partíciók számának változtatása) a Szolgáltató részére haladéktalanul bejelenteni. Ennek elmaradásából eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.**

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

2.4. A Riasztórendszer hibás működésének tekintendő, ha a Riasztórendszer rövid időn belül jelentős számú téves jelzést generál a Távfelügyeleti központban, és /vagy a rendszerről nem érkezik tesztjelentés, és/vagy a Riasztórendszer és a Távfelügyeleti központ között kommunikációs hiba (ideértve az átjelzést biztosító eszköz hibáját is) vagy egyéb, a Távfelügyeleti központ működését terhelő műszaki hiba lép fel. A Riasztórendszer hibás működése esetén a Szolgáltató az Intézkedésköteles technikai jelzésekre előírtak szerint intézkedik, ezt követően jogosult Távfelügyeletet a műszaki hiba megszűnéséig szüneteltetni.

2.5. A Riasztórendszer és a Távfelügyeleti központ közötti összeköttetést a Riasztórendszer a programozástól függően adott időpontban **tesztjelentésekkel (ellenőrző jelentésekkel)** ellenőrzi. A tesztjelentés elmaradása távközlési szolgáltatói hibára, illetve a Riasztórendszerrel kapcsolatos problémára utal. A tesztjelentést nem küldő Riasztórendszerek kommunikációs hibája észrevétlen maradhat, és előfordulhat, hogy a Távfelügyeleti központba a Riasztórendszer jelzései nem érkeznek meg. A tesztjelentést nem küldő Riasztórendszer kommunikációs hibájából adódó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### III. Az átjelzési útvonalakkal kapcsolatos rendelkezések

#### 3.1. Az átjelzési útvonal fogalma

A Riasztórendszer és a Szolgáltató távfelügyeleti központja közötti adatkommunikációt biztosító útvonal az ún. **átjelzési útvonal**, amelyen keresztül a Riasztórendszer jelzései eljutnak a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába.

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

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

#### 3.2. Kapcsolt telefonvonal

3.2.1. Amennyiben a Riasztórendszer és a Távfelügyeleti központ között az átjelzést kapcsolt telefonvonal biztosítja, a távközlési szolgáltatás forgalmi díját az Ügyfél közvetlenül a távközlési szolgáltató felé fizeti meg. A nem megfelelően programozott vagy hibás Riasztórendszer jelentős telefonforgalmat generálhat.

***3.2.2. A Távfelügyeleti központtal csak kapcsolt telefonvonalon kommunikáló Riasztórendszer esetében a telefonvezeték szabotálásáról (elvágásáról) a Szolgáltató csak a tesztjelentés elmaradásából értesül, mert a Riasztórendszer és a Távfelügyeleti központ között nincs folyamatos kapcsolatellenőrzés. A biztonság fokozása érdekében javasolt a GSM átjelző eszköz igénybevétele.***

3.2.3. A Szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a Riasztórendszer leprogramoztatása a Távfelügyeleti központról az Ügyfél feladata. Kapcsolt telefonvonalal biztosított átjelzés esetén – a Szolgáltatási szerződés megszűnésétől függetlenül – a leprogramozásig a Riasztórendszer (programozásától és műszaki állapotától függően) távközlési forgalmat és ezáltal telefonköltséget generálhat az Ügyfélnek.

#### 3.3. GSM átjelző eszköz

3.3.1. Az Ügyfél kérheti, hogy a Riasztórendszer és a Távfelügyeleti központ közötti kommunikációt (átviteli útvonalat) a Szolgáltató GSM átjelző eszköze biztosítsa. A Szolgáltató GSM átjelző eszköze lehet a Riasztórendszer központjával egybeépített eszköz is.

3.3.2. A GSM átjelző eszközzel igénybe vett Alapszolgáltatás tartalmazza az intézkedésköteles riasztásjelzések, az intézkedésköteles technikai jelzések és napi egy tesztjelentés továbbítását a Távfelügyeleti központba. Az ezt meghaladó jelzések továbbításának távközlési díját a Szolgáltató jogosult a Díjtáblázat szerint áthárítani az Ügyfélre, kivéve, ha a jelzések továbbítása a Kiegészítő szolgáltatás [jelen melléklet I. pont a), c), d), e) f) pont] biztosításának feltétele, amely esetben a távközlési díjat a Kiegészítő szolgáltatás díja tartalmazza.

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

***Az átjelzés biztonsága fokozható az átjelző GSM eszközök és útvonalak többszörözésével (kapcsolt telefonvonal és GSM vagy internet alapú átjelző eszköz párhuzamos átjelzése), és a jelzésátviteli kapcsolatellenőrzés gyakoriságának növelésével. A Távfelügyeleti központtal csak GSM átjelző eszközön kommunikáló Riasztórendszer esetében javasolt az IP alapú kommunikációt használó alternatív átjelzési útvonal igénybevétele. A biztonsági megoldásokról kérdezze a Szolgáltatót, telepítőjét vagy tájékozódjon a Szolgáltató honlapján (<https://www.multialarm.hu>)!***

3.3.4. A GSM átjelző eszköz működőképességét a Távfelügyeleti központ az Egyedi szerződésben meghatározott gyakorisággal, automatikus kérdés elküldésével ellenőrzi (GPRS kapcsolatellenőrzés).

**A GPRS kapcsolatellenőrzés választható kategóriái: (az alacsonyabb kategória magasabb védelmi szintet takar, az egyes kategóriákhoz eltérő díjszabás és Szolgáltatói intézkedés kapcsolódik)**

- 1. kategória - kiemelt védelmi szint:** a kapcsolatellenőrzés gyakorisága 10 perc, kapcsolati hiba esetén a Szolgáltató Szabotázsjelzésre intézkedik.
- 2. kategória - fokozott védelmi szint:** a kapcsolatellenőrzés gyakorisága 1 óra, kapcsolati hiba esetén a Szolgáltató GPRS azonnal értesítendő kapcsolathiba jelzésre intézkedik.
- 3. kategória - alap védelmi szint:** a kapcsolatellenőrzés gyakorisága 4 óra, kapcsolati hiba esetén a Szolgáltató GPRS kapcsolathiba jelzésre intézkedik.

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

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

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

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

#### **3.4. Nyílt internet alapú kommunikáció (SIA-IP protokoll)**

Az Ügyfél kérheti, hogy a Riasztórendszer és a Távfelügyeleti központ közötti kommunikáció nyílt interneten, titkosított csatornán keresztül történjen, amennyiben a Riasztórendszer központja rendelkezik az ehhez szükséges funkcióval.

Ebben az esetben **az Ügyfél felelősége, 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 a Szolgáltató felelőséget nem vállal.**

3.5. A Kiemelt, valamint a Fokozott védelmi szintű GPRS kapcsolatellenőrzésért a Szolgáltató az alaplajon felül a Díjtáblázatban szereplő díjat számítja fel.

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

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

3.7. Egyes kiegészítő szolgáltatásokhoz elengedhetetlen a Nyitás-, illetve Zárásjelzések fogadása a Távfelügyeleti központban, továbbá e jelzések a Riasztórendszer működéséről is információval szolgálnak, emiatt programoztatásuk erősen javasolt.

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