



A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az Ügyfél, mint megbízó és a Multi Alarm Zrt., mint megbízott között ingatlan távfelügyeletre 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. Az Ügyfél az Egyedi szerződés aláírásával elismeri, hogy az ÁSZF-et az Egyedi szerződés megkötése előtt megismerte és az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek elfogadja. Az Ügyfél az Egyedi szerződésben külön is megerősíti a jelen ÁSZF dőlt és vastag betűvel kiemelt rendelkezéseinek megismerését és elfogadását.

### **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: 7633 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 Szolgáltatási szerződés keretei között. Szolgáltató a megbízást díj ellenében elvállalja. Távfelügyelet alatt felek az Ingatlanban felszerelt, és az Ügyfél által működtetett Helyi vagyonvédelmi rendszerről 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 annak mellékletét: az Adatlapot; továbbá az ÁSZF-et és annak elválaszthatatlan részét képező mellékleteit: az 1. számú melléklet a Távfelügyeleti intézkedési rend, a 2. számú melléklet a Kivonulási intézkedési rend, és 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 a szerződéskötéskor az Ügyfélnek átadja, továbbá közzéteszi ügyfélszolgálatain, illetve a <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. A felek az Egyedi szerződésben határozzák meg, hogy az Ügyfél mely szolgáltatásokra jogosult, és azokért milyen összegű díjat köteles fizetni a Szolgáltatónak.

#### **2.4.1. Alapszolgáltatások**

a) **telefonos értesítéssel szolgáltatás**, amely az 1. számú mellékletében foglalt jelzések esetén, az ott meghatározottak szerint az Adatlapon megadott személyek telefonon keresztül történő értesítését jelenti; vagy

b) **kivonuló szolgáltatás** (telefonos értesítéssel szolgáltatás kivonuló szolgálattal bővítve), amely az 1. számú mellékletében foglalt jelzések esetén, az ott meghatározottak szerint az Adatlapon megadott személyek telefonon keresztül történő értesítését, illetve a kivonuló szolgálat Egyedi szerződésben meghatározott időn belüli Ingatlanhoz vonulását és a 2. számú mellékletben foglalt intézkedését jelenti. E szolgáltatás csak a Szolgáltató által kivonuló szolgálattal [a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvényben (SzVMt.) meghatározott reagálószolgálat] biztosított területeken igényelhető. Az érintett területeket a Szolgáltató a honlapján közzéteszi.

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

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

**3.1. A Szolgáltatási szerződés – a 3.5. és a 3.6. pontban foglalt kivétellel – a megfelelően kitöltött és az Ügyfél által aláírt Egyedi szerződés és Adatlap Szolgáltató általi aláírásával, de legkésőbb a Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15. nap 24. órájától lép hatályba, feltéve, hogy addig a Távfelügyelet ellátásához a 3.3 pontban hivatkozott technikai feltételek megvalósultak. A Szolgáltatási szerződés hatályba lépéséig terjedő időszakra a Szolgáltató a kártérítési felelősségét kizárja.**

**3.2. Az Ügyfél az általa aláírt Egyedi szerződést, mint szerződéskötési ajánlatot a Távfelügyelet megkezdését követő 30 napon belül köteles eljuttatni a Szolgáltatóhoz, ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató a Távfelügyeletet annak megkezdésétől számított 30. nap 24. órájában megszünteti.**

3.3. A Távfelügyelet alapvető feltétele a hiánytalanul kitöltött Adatlap, vagy az ennek megfelelő adattartalom hiánytalan megérkezése a Szolgáltatóhoz, valamint a Helyi vagyonvédelmi rendszer Távfelügyelet nyújtására alkalmas, megfelelő üzemelése, és az átjelzést biztosító eszközök és útvonalak működőképessége.

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

3.5. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a 3.1. és 3.2. pont szerinti szerződéskötési ajánlatot a kézhezvételt követő 15 napon belül indokolás nélkül visszautasítsa, amely esetben a Szolgáltatási szerződés nem jön létre. A Szolgáltató az ajánlat elfogadása esetén az általa is aláírt Szolgáltatási szerződés egy példányát az Ügyfél részére megküldi.

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

3.6. A Felek között nem lép hatályba a 3.1., illetve 3.2. pontban foglaltak szerint 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.

## **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 a 3. számú melléklet I. pont b), g), i) és j) pontjában foglalt kiegészítő szolgáltatásokat, amely esetekben a Szolgáltatási díj fizetése utólag történik. 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 a Díjtáblázatban szereplő, a megrendelés időpontjában érvényes díjon.

4.1.2. A Szolgáltatási díj éves szinten egy összegben, előre történő kifizetése esetén a Szolgáltató 10% díjkedvezményt biztosít az Ügyfélnek (fordulónap december 31.). Tört időszak esetén a %-os kedvezmény arányos mértékben csökken (pl. a naptári évből hátralévő 9 hónap Szolgáltatási díjának előre fizetése esetén a kedvezmény mértéke a 9 hónapra eső díj 7,5%-a). A naptári év utolsó negyedében történő egyösszegű díjfizetés esetén kedvezmény nem jár.

**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 (<http://www.multialarm.hu>) közzétett mindenkor díjakat tartalmazó táblázatot értik. A Szolgáltató a Díjtáblázatban foglalt díjak emelésére jogosult. A Díjtáblázatban foglalt díjak emelése az Ügyféllel kötött Egyedi Szerződésben rögzített díjakat és az Ügyfél által a díjemelést megelőzően megrendelt kiegészítő szolgáltatások díjait nem érinti.**

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

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

### **4.2. Díjmentes kivonulás**

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

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

Szolgáltató a fenti díjmentes kivonulásokon túl naptári évente 4 indokolatlan kivonulást - ideértve a 3. számú melléklet I. pont i) pontja szerinti 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 4.2. pontba nem tartozó, és az évi 4 díjmentes kivonulást meghaladó, indokolatlan kivonulások díját;
- a 3. számú melléklet I. pont b), i) és j) pontjában foglalt intézkedések díját;
- a szolgáltatás szüneteltetésének díját (10.1. pont).

**4.3.2. Az Ügyfél a Szolgáltató, vagy közvetlenül a hatóság részére köteles megtéríteni a téves jelzés alapján fogantatosított indokolatlan rendőrségi és/vagy tűzoltósági intézkedés (lásd 3. számú melléklet 3.5. pont) 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.**

## **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 - a 12.5. pontban foglalt eset kivételével - megtéríti a következők szerint:**

- a) amennyiben az Ügyfél rendelkezik az Ingatlanra és az abban lévő ingó vagyontárgyakra, azok jellegét (általános ingóságok, kiemelt ingóságok, készpénz, értékcsikk stb.), és a tárolás körülményeit is figyelembe vevő vagyonbiztosítással (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 vagyonbiztosítással, az Ügyfél által igazolt kárt, de legfeljebb 50.000,- Ft-ot.**

**feltéve, hogy a kárigényt az Ügyfél az eseményről való tudomásszerzését követő 5 munkanapon belül a Szolgáltatónak írásban bejelentette. Amennyiben az Ügyfél a bejelentési kötelezettségét nem teljesíti, és emiatt lényeges körülmények, így pl. a káresemény bekövetkezése, annak ideje és oka, a keletkezett kár mértéke és a Szolgáltató felelősségét befolyásoló körülmények kideríthetetlenekké válnak, a Szolgáltató felelőssége nem áll be. A kárigény elbírálásának feltétele, hogy az Ügyfél a 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 vagyonbiztosító által nyújtott szolgáltatás és a fedezet terjedelmét.**

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

**5.2.2. A Szolgáltató azért a kárért tartozik helyt állni, amely 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 Ingatlanban és az ott tárolt ingóságokban bekövetkező károokra terjed ki, a következményi károkat és az elmaradt vagyoni előnyért, valamint a tűzkárért a felelősségét kizárja.**

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

- a) készpénz, készpénz-helyettesítő fizetési eszköz értéktároló nélkül tárolva legfeljebb 50.000,- Ft-ig, megfelelően kiépített és minősített értéktárolóban, a MABISZ „Értéktárolók biztosítók számára ajánlott kockázatvállalási értékhatárai” c. ajánlásának megfelelő értékhatár szerint, de legfeljebb 2.000.000,- Ft-ig;**
- b) értékcsikk 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;**
- c) 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. Az 5.2.1. pont a) alpontjában meghatározott összeghatár a Díjtáblázatban meghatározott felár ellenében többszörözhető.

**5.2.6. 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 megkötöni.**

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

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

## **VI. Az Ügyfél felelősségvállalása**

**A Szolgáltatási szerződés tartama alatt az Ügyfél felelős:**

- a Helyi vagyonvédelmi rendszer Távfelügyelet nyújtására alkalmas, rendeltetésszerű, folyamatos üzemeltetéséért,**

*karbantartásáért;*

- *a Szolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges adatok rendelkezésre bocsátásáért és aktualizálásáért;*
- *az általa által igénybe vett közreműködők (így különösen az Értesítendők, Jogosultak) tevékenységéért.*
- *kivonuló szolgálat igénylése esetén az Ingatlan külső átvizsgálásához szükséges hozzáférés biztosításáért;*
- *a szolgáltatáshoz kapcsolódó díjak és költségek megtérítéséért;*
- *a kárenyhítés körében az Ingatlanra és az abban tárolt ingóságokra szóló, betöréssel, rongálással okozott, illetve lopás-és/vagy tűzkárra kiterjedő, valós értékű vagyonbiztosítás megkötéséért és fenntartásáért a Szolgáltatási szerződés teljes tartama alatt (lásd bővebben az V. fejezetben foglaltakat).*

**A felelősségvállalással összefüggő bővebb rendelkezéseket a 3. számú melléklet II. pontja tartalmazza.**

## **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 Helyi vagyonvédelmi rendszert a Távfelügyelet nyújtására alkalmas állapotban üzemelteti, és a Szolgáltatási szerződés fennállása alatt a Szolgáltatási díjat határidőben megfizeti. Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél részére az Egyedi szerződésben meghatározott kedvezményt biztosítja, és a hűségidő alatt az Egyedi szerződésben rögzített díjat nem emeli.

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

7.3. A Távfelügyelet szünetelése esetén (X. fejezet), 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 11.2.1., továbbá a 9.4. pontban foglalt esetben mondhatja fel.**

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

7.5. A Szolgáltatási szerződés felmondása a hűségidő lejártát követően a 11.1.1. pontban foglaltak szerint, a kedvezmény megtérítése nélkül történik.

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

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

8.1. Az Egyedi szerződés aláírásával az Ügyfél hozzájárul, hogy

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

az Adatkezelési és panaszkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint.

8.2. Az Egyedi szerződésen és az Adatlapon szereplő adatok módosítását a Szolgáltató csak írásban, az Ügyfél aláírásával ellátott dokumentum benyújtását követően fogadja el. A módosítás legkésőbb az írásbeli dokumentum Szolgáltatóhoz történő beérkezést követő munkanap 24. órájától lép hatályba.

8.3. A Szolgáltatóhoz érkező panaszok kezelését az Adatkezelési és 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 kivételét;**

**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.**

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 <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 (VII. fejezet) nem jogosult felmondani.

## **X. A Távfelügyelet szünetelése**

10.1. A Távfelügyelet szünetel:

- a) az Ügyfél írásbeli kérelmére;
- b) az Ügyfél díjtartozása esetén a 10.4. pont szerint;
- c) a Helyi vagyonvédelmi rendszer hibás működése (lásd 3. számú melléklet III. pont 3.4. pontja) esetén;
- d) amennyiben az indokolatlan kivonulások száma a havi négyet eléri, a Szolgáltató döntése alapján a 10.5. pont szerint;
- e) a távközlési szolgáltató szolgáltatás kiesésének időtartama alatt (lásd még 3. számú melléklet IV. pont 4.1. pontja).

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 kérésére történő szünetelés esetén a Szolgáltató a Távfelügyelet újraindítását legkésőbb az írásos megrendelés beérkezését követő munkanap 24. órájától vállalja. Amennyiben a Távfelügyelet újraindítása a Helyi vagyonvédelmi rendszeren beavatkozást igényel, a szolgáltatás újraindítására legkésőbb a beavatkozást követő munkanap 24. órájától kerül sor.

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

**10.5. Amennyiben kezelési hiba vagy a Helyi vagyonvédelmi rendszer hibája miatt a Szolgáltató indokolatlan 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 díjemelés hatálybalépésének időpontjában;
- g) az Ügyfél halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- h) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése, illetve szolgáltatási jogosultságának megszűnése esetén.

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

11.1.1. A Szolgáltatási szerződést bármelyik fél a másik félhez intézett írásbeli nyilatkozatával, (cégszerű) aláírással ellátva, indokolás nélkül, 30 napos felmondási idő közbeiktatásával felmondhatja. A felmondási idő a felmondás közlését követő napon kezdődik.

11.1.2. Hűségidő alatt a Szolgáltatási szerződés felmondására a 11.1.1. pontban foglaltak szerint egyik fél sem jogosult, a 7.4 pont szerinti, Ügyfél által történő felmondás esetét kivéve.

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

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

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

- a) ha az Ügyfél a Helyi vagyonvédelmi rendszer és a Távfelügyeleti központ közötti kommunikációt önkényesen megszünteti vagy a Távfelügyeletet egyéb módon ellehetetleníti;
- b) ha az Ügyfélnek a Szolgáltató felé bármely jogcímen 30 napon túli lejárt tartozása áll fenn, és a teljesítésre a Szolgáltató az Ügyfelet írásban előzetesen felszólította, és az Ügyfél a felszólítás ellenére sem teljesített;
- c) a Távfelügyelet nem rendeltetésszerű használata esetén;
- d) ha az Ügyfél a Helyi vagyonvédelmi rendszer Távfelügyeleti szolgáltatás nyújtására alkalmas üzemeltetését a Szolgáltató felhívása ellenére nem biztosítja;
- e) **az ingatlan tulajdonosának – közös tulajdon esetén bármely tulajdonostársnak – vagy hasznélvezőjének ez irányú megkeresése esetén** (3. számú melléklet II. pont 2.5. pontja).

A Szolgáltató az azonnali hatályú felmondását írásban indokolni köteles.

## **XII. Egyéb rendelkezések**

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

12.2. A postai úton történő közlés szabályszerűségét nem érinti a postai küldemény Ügyfélnek felróható kézbesíthetlensége (így különösen, ha a küldeményt a posta „címezett ismeretlen”, „cím nem azonosítható”, „nem kereste”, „átvételt megtagadta”, „elköltözött” jelzéssel látta el). **A tértivevényes küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett 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 címzett 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 közöltnak kell tekinteni. A Szolgáltató postai úton történő közlése megfelelő, ha az Ügyfél által megadott postacímre (ennek hiányában lakcímre, illetve székhelyre) történik a küldemény feladása.**

12.3. Amennyiben az ÁSZF írásbeliséget követel meg, úgy a Szolgáltató az Ügyfél, illetve a megfelelő szintű jelszóval rendelkező Jogosult (cégszerű) aláírásával ellátott dokumentumot fogad el érvényes jognyilatkozatnak.

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

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

12.6. 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 alkalmazandó.

## TÁVFELÜGYELETI INTÉZKEDÉSI REND

INGATLAN TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS 1. SZÁMÚ MELLÉKLETE BA 07-02 5.1, 2015. 04. 01.

### **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 Helyi vagyonvédelmi rendszerrel kapcsolatos jelzésről és az ahhoz kapcsolódó intézkedés szükségességéről. Az Értesítendő személy egyben Jogosult is.

**Jogosult:** azon személy vagy szervezet, aki vagy amely – a megfelelő szintű jelszó birtokában – az ÁSZF-ben meghatározott intézkedések megtételére, utasítás adására, információ kérésére stb. jogosult a Szolgáltatónál.

**1.1. Általános jelszó:** a Távfelügyeleti központ **telefonon történő kapcsolatfelvétel esetén az általános jelszóval azonosítja** az intézkedő személyt. Az általános jelszavakat és a hozzájuk kapcsolódó jelszó szinteket az Ügyfél határozza meg az Adatlapon, amelyekhez az alábbi jogosultságok kapcsolódnak.

Jelszó szintje	Kapcsolódó jogosultság	Javasolt
1. szintű jelszó	2. szintű jelszóhoz kapcsolódó jogosultságok, továbbá - az Egyedi szerződés postázási és számlázási adatainak, továbbá az Adatlapon szereplő adatok módosítása (írásban, aláírással megerősítve az ÁSZF 8.2. pontja szerint) - a 3. számú melléklet I. pont c)-h) pontja szerinti kiegészítő szolgáltatások megrendelése - a GSM kapcsolatellenőrzés szintjének meghatározása	pl. Ügyfél, cégvezető tulajdonos
2. szintű jelszó	3. szintű jelszóhoz kapcsolódó jogosultságok, továbbá - a Helyi vagyonvédelmi rendszer távfelügyeletből történő ideiglenes – legfeljebb 24 órára történő – kiiktatása* - rendelkezés a Távfelügyeleti központ intézkedéseinek részleges mellőzéséről vagy az ÁSZF-től, illetve az Ügyfél utasításától eltérő intézkedésekről, szóban legfeljebb 24 órára, egyéb esetben írásban, aláírással ellátva.* Pl. "A hálószoba mozgásérzékelőjének jelzésére holnap reggel hatig nem kérek értesítést." "Az ellenőrző jelentés elmaradására két napig nem kérek intézkedést, mert a telefonvonalat javítják." - tájékoztatás kérés a Szolgáltatási szerződés tartalmáról, a Szolgáltató intézkedéseiről, illetve a Helyi vagyonvédelmi rendszer műszaki állapotáról, - a 3. számú melléklet I. pont a) és b) pontja szerinti kiegészítő szolgáltatások megrendelése; - műszaki hiba bejelentése	pl. középvezető
3. szintű jelszó	- intézkedésköteles riasztásjelzések esetén a Szolgáltató intézkedésének lemondása, e körben információ kérés; - a 3. számú melléklet I. pont i) és j) pontja szerinti kiegészítő szolgáltatások megrendelése	pl. alkalmazott

\* A Helyi vagyonvédelmi rendszer kiiktatott állapotában a Szolgáltató a Helyi vagyonvédelmi rendszertől vett jelzésekre nem intézkedik. A kiiktatás miatti, valamint a Jogosultak utasítására történő intézkedés elmaradásából eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal!

**Legalább egy, 1. szintű jelszóval rendelkező értesítendő megadása kötelező, az eltérő szintű jogosultságokhoz nem adható meg azonos jelszó.** Biztonsági okokból javasolt, hogy minden Jogosult önálló jelszóval rendelkezzen, és az egyes Jogosultakhoz tartozó jelszót harmadik személy ne ismerje meg.

***Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a telefonos kapcsolatfelvétel során a Szolgáltató jelszóval azonosítja a Jogosultakat. Jelszó hiányában a Szolgáltató semmilyen utasítást nem fogad el és információt nem ad ki, ezért a szolgáltatás csak akkor teljes értékű, ha a Jogosultak (ideértve az Értesítendőket is) rendelkeznek a megfelelő szintű jelszóval. Az Ügyfél tudomásul veszi továbbá, hogy a jelszóval rendelkező személyről a Szolgáltató vélelmezi, hogy az Ügyfél megbízottja, ezért e személyektől a jelszósintnek megfelelő utasításokat a Szolgáltató elfogadja, és nem vizsgálja azt, hogy a jelszóval rendelkező személy szerepel-e az Értesítendők között!***

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

**1.2. Ellenjelszó:** A Távfelügyeleti központ jelszava, amelynek segítségével a Távfelügyeleti központ által hívott személy azonosíthatja, hogy valóban a Távfelügyeleti központtól keresik. Az Ellenjelszót az Ügyfél adja meg a Szolgáltatónak az Adatlapon. 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. Telepítői jelszó:** a Helyi vagyonvédelmi rendszer szerelésére jogosult szakember jelszava, amelyet az Ügyfél határoz meg az Adatlapon. Telepítői jelszóval rendelkező személy tájékoztatást kérhet a Szolgáltatótól a Helyi vagyonvédelmi rendszer műszaki állapotáról, továbbá kérheti a Helyi vagyonvédelmi rendszer távfelügyeletből történő ideiglenes – legfeljebb 10 órára történő – kiiktatását\*. (lásd az 1.1. pontban a \*-gal jelölt rendelkezést)

**1.5. Csapdakód (kényszerített nyitás):** A Helyi vagyonvédelmi rendszer kezelője a Csapdakód használatával hozhatja a Távfelügyeleti központ tudomására, hogy azt kényszer hatására kapcsolja ki. A Csapdakód a Helyi vagyonvédelmi rendszert hatástalanítja, de a Távfelügyeleti központ felé kényszerített nyitást jelez. A biztonság növelése érdekében Csapdakód programoztatása a Helyi vagyonvédelmi rendszeren javasolt.

**1.6. Általános kód (belépési / felhasználói kód):** Az a számkombináció, amely a Helyi vagyonvédelmi rendszert élesíti vagy hatástalanítja. A távfelügyeleti rendszer naplózza a Zárásjelzést (élesítést), illetve a Nyitásjelzést (hatástalanítást), feltéve, hogy a Helyi vagyonvédelmi rendszert így programozták.

***1.7. 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. A jelszavak védelme érdekében az***

**Ügyfél az Adatlapot annak kitöltése és aláírása után borítékba helyezi, lezárja, a borítékot a lezárt résznél aláírja, és így adja át a Szolgáltató képviselőjének.**

**Az Ügyfél az Egyedi szerződés aláírásával 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 Helyi vagyonvédelmi rendszerről **beérkezett jelzésekre tud intézkedni.**

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

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

**a) az Adatlapon az Ügyfél által megjelölt értesítendő személyeket legalább egyszer megkísérli értesíteni az ott megadott telefonszámokon, és közülük az elsőként elérhető, jelszóval azonosított személyt tájékoztatja, és/vagy**

**b) a kivonuló szolgálatot a helyszínre indítja, és/vagy**

**c) sms-ben küld értesítést a megadott telefonszámra.**

**Az a) pont esetén a Szolgáltató értesítési kötelezettsége egy értesítendő személy tájékoztatására vonatkozik, amennyiben az értesítendő személyek között van egy olyan, akit a Szolgáltató az Adatlapon megadott telefonszámon elér. Lásd még a 3. számú mellékelt II. pont 2.1. és 2.2. pontját!**

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

**A c) pont esetén a Szolgáltató az sms kézbesítéséért felelősséget nem vállal.**

2.3. **Intézkedés lemondása:** A Szolgáltató intézkedése telefonon – a jelen melléklet 3.1. pontjában részletezett támadásjelzés kivételével – csak **jelszóval** mondható le. Felhívjuk az Ügyfél figyelmét, hogy biztonsága érdekében, **a Szolgáltató intézkedését a Jogosultak csak akkor mondják le, ha a riasztás okáról egyértelmű, helyszíni információval rendelkeznek.** A jelen mellékelt 3.4. pontjában részletezett tűzjelzés kivételével az intézkedés lemondását jelenti, ha a Helyi vagyonvédelmi rendszert 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 Helyi vagyonvédelmi rendszerről a Távfelügyeleti központba érkező olyan elektronikus jelzés, amelyet a Helyi vagyonvédelmi rendszer azért generál, mert érzékelői jelzik a felügyelt tárgyak, terek rendellenes, nem kívánt állapotát, vagy ilyen típusú jelzést a védett személy generál (pl.: Támadásjelzés). **A Helyi vagyonvédelmi rendszerről a jelzések csak abban az esetben jutnak el a Távfelügyeleti központba, ha a Helyi vagyonvédelmi rendszer átjelző eszköze működképes, és a távközlési átjelzési útvonalak biztosítottak.**

**3.1. Támadásjelzés (pánikjelzés):** e jelzés akkor detektálódik a Távfelügyeleti központban, ha a Helyi vagyonvédelmi rendszert 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 a Jogosulttól.

### **3.1.2. Intézkedés telefonos értesítéssel szolgáltatás esetén:**

A Távfelügyeleti központ az Adatlap értesítendőik részénél a pánik jelzés esetére bejelölt – jelölés híján az egyéb értesítendő – elsőként elérhető személyt értesíti a jelen melléklet 2.2. pont a) alpontja szerint. Az értesített személy Csapdajelszó használatával megerősítheti a Támadásjelzést, ekkor a Távfelügyeleti központ értesíti a rendőrséget, vagy Általános jelszó használatával lemondhatja a Szolgáltató további intézkedését.

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

### **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 Ingtatlanhoz indítja a kivonuló szolgáltatást, és a jelen melléklet 2.2. pont a) alpontja szerint intézkedik. Az arra jogosult személy(ek) az Ingtatlanhoz 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 szolgáltatás már az Ingtatlanhoz érkezett.

### 3.2.2. Intézkedés telefonos értesítéses szolgáltatás esetén:

A Távfelügyeleti központ a jelen melléklet 2.2. pont a) alpontja szerint intézkedik.

**3.3. Szabotázsjelzés:** e jelzést akkor küld a Helyi vagyonvédelmi rendszer a Távfelügyeleti központba, ha a Helyi vagyonvédelmi rendszert valamilyen fizikai behatás éri (pl. egy érzékelőt levernek a falról).

3.3.1. Ha a jelzés a Helyi vagyonvédelmi rendszer élesített állapotában, illetve az éjszakai időszakban (22:00-06:00 óra) érkezik a Távfelügyeleti központba, a Szolgáltató a jelen melléklet 3.2.1., illetve 3.2.2. pontja szerint intézkedik.

3.3.2. Ha a jelzés a Helyi vagyonvédelmi rendszer hatástalanított állapotában, illetve a nappali időszakban (06:00-22:00 óra) érkezik a Távfelügyeleti központba, a Szolgáltató telefonál a helyszínre – az Adatlapon helyszíni telefonszámként megadott elérhetőségen – annak érdekében, hogy az ott tartózkodók győződjenek meg a jelzés valódiságáról. Amennyiben a helyszín nem elérhető, a Szolgáltató a jelen melléklet 3.2.1., illetve 3.2.2. pontja szerint intézkedik.

**3.4. Tűzjelzés:** e jelzés akkor detektálódik a Távfelügyeleti központban, ha a Helyi vagyonvédelmi rendszer megfelelő érzékelője az Ingtatlanban tűzre utaló fizikai elváltozást érzékel.

Ha a jelzés az Ingtatlanból nappali időszakban (06:00-22:00 óra), illetve Nyitás- és Zárásjelzés között érkezik a Távfelügyeleti központba, a Szolgáltató telefonál a helyszínre – az Adatlapon helyszíni telefonszámként megadott elérhetőségen – annak érdekében, hogy az ott tartózkodók győződjenek meg a jelzés valódiságáról. Amennyiben a helyszín nem elérhető, a Szolgáltató értesíti a tűzoltóságot.

Éjszakai időszakban (22:00-06:00 óra) érkező jelzés esetén, illetve Zárás jelzést követően a Szolgáltató értesíti a tűzoltóságot. Tűzjelzés esetén a Szolgáltató intézkedése kizárólag telefonon, jelszó birtokában mondható le!

3.5. **Kültéri érzékelőről** érkező riasztásjelzés esetén a Szolgáltató kizárólag a 2.2. a) pontban foglalt intézkedést vállalja.

## **IV. Intézkedésköteles technikai jelzések**

A Helyi vagyonvédelmi rendszer - 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 Helyi vagyonvédelmi rendszer műszaki meghibásodása miatt a működőképessége korlátozott. E jelzés esetén a Szolgáltató a jelen melléklet 2.2. pont a) alpontja szerint intézkedik annak érdekében, hogy az Ügyfél vagy megbízottja gondoskodjon a Helyi vagyonvédelmi rendszer működőképességének helyreállításáról.

**4.2. Műszaki hiba bejelentése:** A Helyi vagyonvédelmi rendszer műszaki hibáját az Ügyfél vagy a megfelelő szintű jelszóval rendelkező Jogosult 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 Helyi vagyonvédelmi rendszer 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 a jelen melléklet 2.2. pont a) alpontja alapján intézkedik. A hálózat működésének helyreállása esetén a Távfelügyeleti központ nem intézkedik.

**4.4. Akkumulátormerülés:** Amennyiben a Távfelügyeleti központ a Helyi vagyonvédelmi rendszer akkumulátorának merülését regisztrálja, a Szolgáltató a jelen melléklet 2.2. pont a) alpontja alapján intézkedik. A Helyi vagyonvédelmi rendszer 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 ÁSZF 10.1. c) pontja szerint. 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 pénzügyi intézeteknél 1 órán belül, egyéb Ügyfeleknél 24 órán belül a jelen melléklet 2.2. pont a) alpontja alapján intézkedik, valamint a kapcsolat ellenőrzése céljából próbajelzést kérhet. Ezt követően a hiba elhárításáig a Szolgáltatónak jogában áll a tesztjelentés figyelését kikapcsolni.

**4.6. GPRS modul nem válaszol:** A Szolgáltató a 3. számú melléklet 4.3.4. pontja szerinti kapcsolatellenőrzés során a GSM átjelző eszköztől várt **válasz elmaradása esetén** a jelen melléklet 2.2. pont a) alpontja alapján intézkedik.

## **V. Egyéb intézkedések**

5.1. **Külön kérésre történő kivonulás:** a 3. számú mellékelt I. pont i) pontja esetén a Szolgáltató a 2. számú melléklet szerint intézkedik, azzal, hogy az Egyedi szerződésben megjelölt kitérési időt nem vállalja, és ebben az esetben a Szolgáltatót kártérítési felelősség nem terheli.

5.2. **Külön kérésre történő helyszínbiztosítás:** a 3. számú mellékelt I. pont j) pontja esetén, 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 – a jelen melléklet 2.2. pont a) alpontjában**

## KIVONULÁSI INTÉZKEDÉSI REND

### INGATLAN TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS 2. SZÁMÚ MELLÉKLETE BA 07-02 5.1, 2015. 04. 01.

A kivonuló szolgáltatás körében az 1. számú melléklet III. fejezetében meghatározott jelzések 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). 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 helyi vagyonvédelmi rendszer kódjával, így biztosítani tudja a védett objektum belső átvizsgálását.**

2. Az Ingatlan külső átvizsgálásakor a járőr bűncselekményre utaló egyértelmű nyomok keresésével meggyőződik a jelzés valóságáról, 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 kitérési idejéig biztosítja a helyszínt, továbbá – amennyiben a körülmények lehetővé teszik – a rendőrség kitérési idejéig visszatartja az elkövetőt.

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

## KIEGÉSZÍTŐ RENDELKEZÉSEK

### A MULTI ALARM ZRT. INGATLAN TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSÁHOZ

### INGATLAN TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS 3. SZÁMÚ MELLÉKLETE BA 07-02 5.1, 2015. 04. 01.

#### 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 - az Egyedi szerződés tartalmazza, a szerződéskötést követő utólagos megrendelés esetén pedig a Díjtáblázatban feltüntetett árak érvényesek.

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

b) **Eseménylista eseti kérése:** Az Ügyfél vagy a megfelelő szintű jelszóval rendelkező Jogosult írásbeli kérésére az általa meghatározott időszakra vonatkozóan Eseménylista készítése és megküldése az általa megadott posta, vagy e-mail címre. Eseménylista legfeljebb az eseménytől számított egy évre visszamenőleg kérhető.

c) **Elvárt esemény figyelése:** a Helyi vagyonvédelmi rendszer meghatározott jelzéseinek figyelése, oly módon, hogy amennyiben az Ügyfél által megadott időpontig az elvárt esemény bekövetkezik, a Szolgáltató nem intézkedik. Ha a megadott időpontig nem történik meg az elvárt esemény (a várt jelzés a Távfelügyeleti központba nem érkezik be), a Szolgáltató – az 1. számú melléklet 2.2. pont a) pontja, vagy az Ügyfél ettől eltérő írásbeli utasítása szerint – a jelzés várt legkésőbbi időpontjához képest 1 órán belül intézkedik.

*Példa: Az iroda nyitása változó időpontban történik, de takarítás után legkésőbb 20:00-kor be kell zárni és élesíteni kell a Helyi vagyonvédelmi rendszert. 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! 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, illetve ha az elvárt eseményt követően 20:10 órakor hatástalanítják a riasztót, és utána nem élesítik.)*

d) **Idő intervallum figyelése:** a Helyi vagyonvédelmi rendszer meghatározott jelzéseinek figyelése az Ügyfél által megjelölt időintervallumban, 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 az 1. számú melléklet 2.2. pont a) pontja, vagy az Ügyfél ettől eltérő írásbeli utasítása szerint intézkedik.

*Példa: az üzletet 6:45 és 7:00 óra között kell kinyitni, 17:00 és 18:00 óra között pedig zárni kell. Ha az alkalmazott nem a megadott intervallumban nyit, vagy a tiltott intervallumban, 18:00 és 6:45 óra között – akár érvényes kód használatával – bemegy az üzletbe, a Távfelügyeleti központ értesíti a boltvezetőt.*

e) **Relatív elvárás figyelése:** a Helyi vagyonvédelmi rendszer 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 az 1. számú melléklet 2.2. pont a) pontja, vagy az Ügyfél ettől eltérő írásbeli utasítása szerint intézkedik.

*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 Helyi vagyonvédelmi rendszer 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 az 1. számú melléklet 2.2. pont a) pontja, vagy az Ügyfél ettől eltérő írásbeli utasítása szerint intézkedik. E szolgáltatás nyújtásához a Helyi vagyonvédelmi rendszer 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) **SMS küldés technikai jelzésekről:** A Helyi vagyonvédelmi rendszer által továbbított és az Ügyfél által választott technikai jelzésekről (pl. áramszünet, akkumulátor merülés, raktár hőmérséklet emelkedése / esése, nyitás-, zárásjelentés) a Távfelügyeleti központ SMS-ben értesítést küld az Ügyfél által megadott telefonszámra.

h) **Tűzjelzés fogadása:** Az OTSZ által nem előírt, kombinált, (behatolás- és tűz jelzésére egyaránt alkalmas) Helyi vagyonvédelmi rendszer riasztóközpontjára kötött tűzjelző eszköz Távfelügyelete, amelynek során a Szolgáltató az 1. számú melléklet 3.4. pontjában foglalt intézkedéseket teszi.

i) **Külön kérésre történő kivonulás:** az ÁSZF 2.4.1. pont b) pontjába tartozó alapszolgáltatás esetén, amennyiben a megfelelő szintű jelszóval rendelkező Jogosult a Szolgáltató intézkedési kötelezettségétől függetlenül kéri a kivonulást, a kivonulás az évi 4 ingyenesen biztosított kivonulásba beszámít, az azt meghaladó kivonulásokra az Ügyfél a Díjtáblázat szerinti díjat köteles fizetni.

j) **Külön kérésre történő helyszínbiztosítás:** az ÁSZF 2.4.1. pont b) pontjába tartozó alapszolgáltatás esetén, amennyiben a megfelelő szintű jelszóval rendelkező Jogosult a Szolgáltató intézkedési kötelezettségétől függetlenül kéri, hogy a járőr az Ingatlannál 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 (lásd a jelen melléklet 4.3.4. pontját).

## **II. Az Ügyfél felelősségvállalásához kapcsolódó rendelkezések**

**2.1. Az Ügyfél vállalja, hogy az Egyedi szerződést és az Adatlapot felelősen tölti ki, az általa megjelölt Értesítendőkkal, illetve Jogosultakkal a szolgáltatást ismerteti, adatai változásáról a Szolgáltatót haladéktalanul írásban értesíti. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem felel az Egyedi szerződés vagy az Adatlap helytelen kitöltéséből, az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából, az adatok pontatlanságából eredő károkért.**

2.2. A Szolgáltatási szerződés megkötésével az Ügyfél kijelenti, hogy az általa megjelölt Értesítendők hozzájárultak az adataik Szolgáltató részére történő megadásához és Szolgáltató általi kezeléséhez. Amennyiben az Értesítendő a Szolgáltatónak úgy nyilatkozik, hogy az adatai megadásához, vagy azok további kezeléséhez nem járul(t) hozzá, **a Szolgáltató – az Ügyfél vagy 1. szintű jelszóval rendelkező Értesítendő egyidejű értesítése mellett – jogosult az érintett személyt az értesítendőik közül törölni.** Ez esetben az Ügyfél felelőssége, hogy – az Adatlap módosításával – a Távfelügyelet ellátásához más Értesítendő elérhetőségét megadja a Szolgáltatónak. Ennek elmaradásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kárt az Ügyfél viseli.

**2.3. 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 közlőről 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 írásban 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 a rábízott kulcs(oka)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 kulcsörzésért az Ügyfél a Díjtáblázat szerint díjat fizet.

2.4. 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.

2.5. A Szolgáltatási szerződés megkötésével az Ügyfél büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkozza, hogy amennyiben nem az ingatlan tulajdonosaként vagy hasznélvezőjeként köti meg a Szolgáltatási szerződést, a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának – közös tulajdon esetén a tulajdonostárs(ak) - / hasznélvezőjének hozzájárulásával rendelkezik. A nyilatkozat valótlan tartalma esetén az Ügyfél felelős az ezzel járó jogkövetkezmények, okozott károk viseléséért. **A Szolgáltatási szerződés megkötésével az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az Ingatlan tulajdonosának – közös tulajdon esetén bármely tulajdonostársnak – / hasznélvezőjének ez irányú írásos megkeresésére a Szolgáltató a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.**

2.6. Jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet képviselője, a Szolgáltatási szerződés megkötésével büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkozza, hogy a Szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges jogosultsággal rendelkezik, mint törvényes- vagy meghatalmazott képviselő. A nyilatkozat valótlan tartalma esetén az szerződést kötő személy felelős az ezzel járó jogkövetkezmények, okozott károk viseléséért.

### III. A Helyi vagyónvédelmi rendszerrel kapcsolatos rendelkezések

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

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

**3.2. Az Ügyfél köteles a Helyi vagyónvédelmi rendszert érintő módosításokat (pl. zónák változtatása, partíciók számának változtatása) a Szolgáltató részére haladéktalanul, írásban bejelenteni. Ennek elmaradásából eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.**

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

3.4. A Helyi vagyónvédelmi rendszer hibás működésének tekintendő, ha a Helyi vagyónvédelmi rendszer rövid időn belül jelentős számú téves jelzést generál a Távfelügyeleti központban, és /vagy a rendszerről nem érkezik testjelentés (lásd jelen melléklet 3.6. pont), és/vagy a Helyi vagyónvédelmi rendszer és a Távfelügyeleti központ között kommunikációs hiba (ideértve az átjelzést biztosító eszköz hibáját is) vagy egyéb, a Távfelügyeleti központ működését terhelő műszaki hiba lép fel. A Helyi vagyónvédelmi rendszer hibás működése esetén a Szolgáltató az 1. számú melléklet IV. fejezete szerint intézkedik, ezt követően jogosult Távfelügyeletet a műszaki hiba megszűnéséig szüneteltetni.

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

3.6. A Helyi vagyónvédelmi rendszer és a Távfelügyeleti központ közötti összeköttetést a Helyi vagyónvédelmi rendszer a programozástól függően adott időpontban **testjelentésekkel (ellenőrző jelentésekkel)** ellenőrzi. A testjelentés elmaradása távközlési szolgáltatói hibára, illetve a Helyi vagyónvédelmi rendszerrel kapcsolatos problémára utal. A testjelentést nem küldő Helyi vagyónvédelmi rendszerek kommunikációs hibája észrevétlen maradhat, és előfordulhat, hogy a Távfelügyeleti központba a Helyi vagyónvédelmi rendszer jelzései nem érkeznek meg. A testjelentést nem küldő Helyi vagyónvédelmi rendszer kommunikációs hibájából adódó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### IV. Az átjelzési útvonalakkal kapcsolatos rendelkezések

4.1. A Helyi vagyónvédelmi rendszer és a Szolgáltató távfelügyeleti központja közötti adatkommunikációt biztosító útvonal **az ún. átjelzési útvonal**, amelyen keresztül a Helyi vagyónvédelmi rendszer jelzései eljutnak a Szolgáltató Távfelügyeleti

központjába.

**Az átjelzési útvonal(ak) működését távközlési szolgáltatók biztosítják, amelyek a Szolgáltatótól függetlenek, ezért az átjelzési útvonal(ak) működése a Szolgáltató működésétől független. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Távfelügyelet csak akkor működőképes, ha az átjelzési útvonal(ak) is működőképesek. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a távközlési szolgáltatás / átjelzési útvonal(ak) működésének hibájából – ide értve 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 (lásd a jelen mellékelt 4.2. és 4.3. pontját).**

#### **4.2. Kapcsolt telefonvonal**

4.2.1. Amennyiben a Helyi vagyonvédelmi rendszer 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 Helyi vagyonvédelmi rendszer jelentős telefonforgalmat generálhat.

**4.2.2. A Távfelügyeleti központtal csak kapcsolt telefonvonalon kommunikáló Helyi vagyonvédelmi rendszer esetében a telefonvezeték szabotálásáról (elvágásáról) a Szolgáltató csak a tesztjelentés elmaradásából értesül, mert a Helyi vagyonvédelmi rendszer és a Távfelügyeleti központ között nincs folyamatos kapcsolatellenőrzés. A biztonság fokozása érdekében javasolt a GSM átjelző eszköz igénybe vétele (lásd a jelen melléklet 4.3. pontját).**

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

#### **4.3. GSM átjelző eszköz**

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

4.3.2. A GSM átjelző eszközzel igénybe vett Alapszolgáltatás (ÁSZF 2.3.1. pont) 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.

**4.3.3. 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 Helyi vagyonvédelmi rendszer esetében javasolt az IP alapú kommunikációt használó alternatív átjelzési útvonal igénybevétele. A biztonsági megoldásokról kérdezze a Szolgáltatót, telepítőjét vagy tájékozódjon a Szolgáltató honlapján (<http://www.multialarm.hu>)!**

4.3.4. 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 az 1. számú melléklet 4.6. pontja szerint)**

- 1. kategória - kiemelt védelmi szint:** a kapcsolatellenőrzés gyakorisága 10 perc, kapcsolati hiba esetén a Szolgáltató az 1. számú melléklet 3.3. pontja szerint intézkedik.
- 2. kategória - fokozott védelmi szint:** a kapcsolatellenőrzés gyakorisága 1 óra
- 3. kategória - alap védelmi szint:** a kapcsolatellenőrzés gyakorisága 4 óra.

4.3.5. Az 1. és a 2. kategóriába tartozó kapcsolatellenőrzésért a Szolgáltató a Díjtáblázatában szereplő díjat számít fel, amelyet az Ügyfél a Szolgáltatónak az ÁSZF 4.1.1. pontja szerint megfizet.

**4.3.6. A Szolgáltató a Szolgáltatási szerződés időtartamára térítésmentesen biztosítja a GSM átjelző eszköz használatát az Ügyfélnek, amely eszköz a Szolgáltató tulajdona.**

**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 mélykiszülés állapotába kerül és tönkremegy. **A jótállási időn túli, valamint a jótálláson kívüli meghibásodások elhárításának költsége az Ügyfelet terheli.**

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

4.3.7. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a GSM átjelző eszközhöz, illetve a Multi Alarm GSM riasztóközpontoz tartozó telekommunikációs előfizetés jogosultja, továbbá az eszközben lévő SIM kártya tulajdonosa a Szolgáltató. A Szolgáltatási szerződés megszűnésekor az Ügyfél – a Szolgáltató felhívására – köteles a telekommunikációs előfizetéshez tartozó SIM kártyát a Szolgáltatási szerződés megszűnésétől számított 15 napon belül a Szolgáltatónak átadni. Ennek elmaradása esetén az Ügyfél a SIM kártya értékét 10.000,- Ft + Áfa összegben köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

**A Szolgáltatási szerződés megszűnésekor az Ügyfél 15 napon belül köteles biztosítani a Szolgáltató vagy megbízottja részére a GSM átjelző eszköz leszerelését. Ennek elmaradása esetén az Ügyfél a GSM átjelző eszköz értékét 40.000,- Ft + Áfa összegben köteles a Szolgáltatónak megfizetni.**

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

Multi Alarm Zrt.

### A MULTI ALARM ZRT. ELÉRHETŐSÉGEI

KÖZÉRDEKŰ TELEFONSZÁMOK, ELÉRHETŐSÉGEK		
	Budapest	Pécs
Riasztás lemondás:	1/216-0505	72/513-130
Élőhangos központi ügyfélszolgálat:	1/666-2160 (H-CS:7.30.-tól 16.30.-ig, P: 7.30-tól 15.30-ig)	72/513-110 (H-CS: 7.30.-tól 16.30.-ig, P: 7.30-tól 15.30-ig)
Telefax:	1/666-2180	72/513-113
Telepítői vonal:	1/666-2173	72/213-912
Szerelői ügyelet:	1/666-2163, 1/666-2171	30/946-4028
Honlap: <a href="http://www.multialarm.hu">http://www.multialarm.hu</a>	E-mail: <a href="mailto:budapest@multialarm.hu">budapest@multialarm.hu</a>	<a href="mailto:pecs@multialarm.hu">pecs@multialarm.hu</a>
Adatmódosítás:	<a href="mailto:adatlap@multialarm.hu">adatlap@multialarm.hu</a>	<a href="mailto:adatlap.pecs@multialarm.hu">adatlap.pecs@multialarm.hu</a>

A diszpécserközpont kimenő mobil számai: 20/881-1205, 20/881-1270, 30/344-2805, 30/344-2828, 1/666-2105, 1/666-2170

Postázási címek: 1106 Budapest, Fátyolka u. 8, 7630 Pécs, Basalamom út 33. Postafiók: 1399, Budapest, Pf.: 694.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK ELÉRHETŐSÉGEI ÉS NYITVA TARTÁSA			
VÁROS	IRODA CÍME	TELEFONSZÁM (NYITVATARTÁSI IDŐBEN HÍVHATÓ), E-MAIL CÍM	NYITVATARTÁSI IDŐ
Budapest	1106 Fátyolka u. 8	06 1/666-2160, <a href="mailto:budapest@multialarm.hu">budapest@multialarm.hu</a>	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 15:30
Balatonfüred	8230 Petőfi Sándor u. 37.	06 87/483-049, <a href="mailto:balatonfured@multialarm.hu">balatonfured@multialarm.hu</a>	H-P: 08:00 – 16:00
Debrecen	4026 Debrecen, Árpád tér. 37.	06 52/249-176, 30/689-1214, fax: 06 52/249-176, <a href="mailto:debrecen@multialarm.hu">debrecen@multialarm.hu</a>	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 15:30
Dunaújváros	2400 Dunaújváros, Dózsa Gy. út 48. fsz. 1.	06 25/500-250, <a href="mailto:dunaujvaros@multialarm.hu">dunaujvaros@multialarm.hu</a>	H-P: 08:00 – 16:30
Győr	9023 Győr, Tihanyi Árpád u. 10/A	06 96/421-285, <a href="mailto:gyor@multialarm.hu">gyor@multialarm.hu</a>	H-P: 08:00 – 16:30
Kecskemét	6000 Kecskemét, Csongrádi út 17.	06 30/656-7841, 06 30/686-1479, <a href="mailto:ugyfelszolgalat.kmet@multialarm.hu">ugyfelszolgalat.kmet@multialarm.hu</a> , <a href="mailto:kecskemets@multialarm.hu">kecskemets@multialarm.hu</a>	H-P: 08:00 – 16:30
Miskolc	3525 Miskolc, Palóczy László u. 9/A, fszt. 4.	06 30/559-0078, <a href="mailto:miskolc@multialarm.hu">miskolc@multialarm.hu</a>	H-P: 08:00 – 16:30
Pécs	7630 Basalamom út 33.	06 72-513-110, <a href="mailto:pecs@multialarm.hu">pecs@multialarm.hu</a>	H-CS: 07:30 – 16:00 P: 07:30-15:00
Szigetszentmárton	2318 Szigetszentmárton, Ráckevei út 18.	06 30/866-6511, <a href="mailto:csepelsziget@multialarm.hu">csepelsziget@multialarm.hu</a>	H-P: 08:00 – 16:30
Szolnok	-----	06 30/664-2795, <a href="mailto:szolnok@multialarm.hu">szolnok@multialarm.hu</a>	