



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 jelszéhoz kapcsolódó jogosultságok, továbbá - az Egyedi szerződés postázási és számlázási adatainak, továbbá az Adatlapon szereplő adatok módosítása (írásban, aláírással megerősítve) - a 3. számú melléklet I. pont c)-h) pontja szerinti kiegészítő szolgáltatások megrendelése	pl. Ügyfél, cégvezető tulajdonos
2. szintű jelszó	3. szintű jelszéhoz 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.* <i>Pl. "A hálószoba mozgásérzékelőjének jelzésére holnap reggel hatig nem kérek értesítést." "Az ellenőrző jelentés elmaradására két napig nem kérek intézkedést, mert a telefonvonalat javítják."</i> - 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 jelszósztintnek 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 jelszósztintek 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. **Cspadkód (kényszerített nyitás):** A Helyi vagyonvédelmi rendszer kezelője a Cspadkód használatával hozhatja a Távfelügyeleti központ tudomására, hogy azt kényszer hatására kapcsolja ki. A Cspadkód a Helyi vagyonvédelmi rendszert hatástalanítja, de a Távfelügyeleti központ felé kényszerített nyitást jelez. A biztonság növelése érdekében Cspadkód programoztatása a Helyi vagyonvédelmi rendszeren javasolt.

1.5. **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.

1.6. 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. 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 eljáró személynek.

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 **jelzésszűrést** 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 jelzésszűrést 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 értesítéses szolgáltatás esetén:

A Távfelügyeleti központ az Adatlap értesítendők 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 Csapdajelző 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 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 a jelen melléklet 2.2. pont a) alpontja szerint intézkedik. 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 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 helyszínen – az Adatlapon helyszíni telefonszámként megadott elérhetőségen – annak érdekében, hogy az ott tartózkodók győződjenek meg a jelzés valóságáról. 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!

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 pénzügyetekenél 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 melléklet I. pont i) pontja esetén 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: a 3. számú melléklet I. pont j) pontja esetén, ha a járőr szemrevételezéssel meggyőződött az Ingtatlan 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 foglalt intézkedés mellett - dönthet úgy, hogy a járőr a helyszínt elhagyja.**



KIVONULÁSI INTÉZKEDÉSI REND

INGATLAN TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS 2. SZÁMÚ MELLÉKLETE BA 07-02 5.0 150301

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 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.

Multi Alarm Zrt.



KIEGÉSZÍTŐ RENDELKEZÉSEK

A MULTI ALARM ZRT. INGATLAN TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSÁHOZ

INGATLAN TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS 3. SZÁMÚ MELLÉKLETE BA 07-02 5.0 150301

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 értesíteni kell a Helyi vagyonvédelmi rendszert. Ha az értesítés (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 értesítendők 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 szolgáltató 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 közlőlől 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 nyilatkozta, 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 nyilatkozta, 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 vagyonvédelmi rendszerrel kapcsolatos rendelkezések

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

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

3.2. Az Ügyfél köteles a Helyi vagyonvédelmi 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 vagyonvédelmi rendszerről érkező jelzések Szolgáltató általi fogadása a Távfelügyeleti központban, nem jelenti, hogy a Szolgáltató a Helyi vagyonvédelmi rendszer működését megfelelőnek ítéli, vagy azt bármilyen módon minősíti. A Helyi vagyonvédelmi 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 vagyonvédelmi rendszer hibás működésének tekintendő, ha a Helyi vagyonvédelmi rendszer rövid időn belül jelentős számú téves jelzést generál a Távfelügyeleti központban, és /vagy a rendszerről nem érkezik tesztjelentés (lásd jelen melléklet 3.6. pont), és/vagy a Helyi vagyonvédelmi 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 vagyonvédelmi 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 rosszul lett), vagy annak előkészülete, kísérlete (az objektumba történő valós behatolás vagy behatolási kísérlet, támadás vagy annak fenyegetettsége, szabotázs stb.), illetve a jelzést a Helyi vagyonvédelmi rendszer műszaki hibája, hibás kezelése, vagy nem rendeltetésszerű használata okozta, továbbá a jelzést rossz-, vagy megtévesztő szándékkal küldték.

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

IV. Az átjelzési útvonalakkal kapcsolatos rendelkezések

4.1. A Helyi vagyonvédelmi rendszer és a Szolgáltató távfelügyeleti központja közötti adatkommunikációt biztosító útvonal **az ún. átjelzési útvonal**, amelyen keresztül a Helyi vagyonvédelmi 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 jelzéselmaradásból 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 telefonvonallal 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 (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 mélykisülés állapotába kerül és tönkremegy. **A jótállási időn túli, valamint a jótálláson kívüli meghibásodások elhárításának költsége az Ügyfelet terheli.**

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a 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 riasztóközpontához 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.

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-P, 7.30.-tól 17.00.-ig)	72/513-110 (H-P 7.30.-tól 16.30.-ig)
Telefax:	1/666-2180	72/513-113
Távfelügyelet (nem riasztás lemondására):	1/666-2173	72/213-912
Szerelői ügyelet:	1/666-2127	30/946-4028
Honlap: www.multialarm.hu	E-mail: budapest@multialarm.hu	pecs@multialarm.hu
Adatmódosítás:	adatlap@multialarm.hu	adatlap.pecs@multialarm.hu

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, Basamalom út 33.

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, budapest@multialarm.hu	H-CS: 07:30 – 17:00 , P: 7.30-16.00
Balatonfüred	8230 Petőfi Sándor u. 37.	06 87/483-049, balatonfured@multialarm.hu	H-P: 08:00 – 16:00
Debrecen	4026 Debrecen, Árpád tér. 37.	06 52/249-176, 30/689-1214, fax: 06 52/249-176, debrecen@multialarm.hu	H-CS: 08:00 – 16:00 P: 08:00 – 15:30
Dunaújváros	2400 Dunaújváros, Dózsa Gy. út 48. fsz. 1.	06 25/500-250, 06 30/743-7855, dunaujvaros@multialarm.hu	H-P: 08:00 – 16:00
Érd	2030 Érd, Riminyáki út 56.	06 20/569-9511, erd@multialarm.hu	H-SZ-P: 08:00-12:00, K-CS: 14:00-18:00
Győr	9023 Győr, Tihanyi Árpád u. 10/A	06 96/421-285, gyor@multialarm.hu	H-P: 08:00 – 16:00
Kecskemét	6000 Kecskemét, Csongrádi út 17.	06 30/656-7841, 06 30/686-1479, ugyfelszolgalat.kmet@multialarm.hu kecskemet@multialarm.hu	H-P: 08:00 – 16:00
Miskolc	3525 Miskolc, Palóczy László u. 9/A, fszt. 4.	06 30/559-0078, miskolc@multialarm.hu	H-P: 08:00 – 16:00
Pécs	7630 Basamalom út 33.	06 72-513-110, pecs@multialarm.hu	H-CS: 07:30 – 16:00 P: 07:30-15:00
Szigethalom	2315 Szigethalom, Mú út 14.	06 24/410-410, 06 30/866-6511, csepelsziget@multialarm.hu	H-P: 08:00 – 16:00
Szigetszentmárton	2318 Szigetszentmárton, Ráckevei út 18.	06 30/866-6511, csepelsziget@multialarm.hu	H-P: 08:00 – 16:00
Szolnok	-----	06 30/664-2795, szolnok@multialarm.hu	