

**A MULTI ALARM ZRT. RIASZTÓ TÁVFEJÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSÁNAK
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI
BA 07-02 6.1. Érvényes: 2019.02.01.**

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.

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 Vagyonvédelmi rendszerről a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába beérkező jelzések folyamatos (napi 24 óras) fogadását, regisztrálását és az azokra történő, ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatói intézkedések összességét értik (a továbbiakban: Távfelügyelet).

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

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

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

2.4.1. Alapszolgáltatások

- a) **telefonos értesítéses szolgáltatás**, amely az 1. számú mellékletben foglalt jelzések esetén, az ott meghatározottak szerint az Egyedi szerződésen megadott személyek telefonon keresztül történő értesítését jelenti; vagy
- b) **kivonuló szolgáltatás** (telefonos értesítéses szolgáltatás kivonuló szolgálattal bővítve), amely az 1. számú mellékletben foglalt jelzések esetén, az ott meghatározottak szerint az Egyedi szerződésen 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.

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

III. A Szolgáltatási szerződés hatálya

3.1. A Távfelügyelet alapvető feltétele a hiánytalanul kitöltött és az Ügyfél által aláírt Egyedi szerződés megérkezése a Szolgáltatóhoz, valamint a Vagyonvédelmi rendszer Távfelügyelet nyújtására alkalmas, megfelelő üzemelése, és az átjelzést biztosító eszközök és útvonalak működőképessége.

3.2. A Szolgáltatási szerződés – a 3.5. pontban foglalt kivétellel – a megfelelően kitöltött és az Ügyfél által aláírt Egyedi szerződés Szolgáltató általi aláírásával lép hatályba, feltéve, hogy addig a Távfelügyelet ellátásához a technikai feltételek megvalósultak. A Szolgáltatási szerződés hatályba lépéséig terjedő időszakra a Szolgáltató a kártérítési felelősségét kizárja.

3.3. Az Ügyfél által a Szolgáltató részére megküldött Egyedi szerződés szerződéskötési ajánlatnak minősül. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a 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.

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

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

IV. Díjak és költségek

4.1. Szolgáltatási díj

4.1.1. Az Ügyfél a Szolgáltatónak a távfelügyeleti alap- és kiegészítő szolgáltatásokért az Egyedi szerződésben, ennek hiányában a Díjtáblázatban meghatározott összegű díjat (a továbbiakban együtt: Szolgáltatási díj) előre fizeti, kivéve a távfelügyeleti csatlakoztatás (rendszerbelépés) egyszeri díját, valamint az Eseménylista eseti kérése, SMS technikai jelzésekről és a Külön kérésre történő kivonulás, illetve helyszínbiztosítás kiegészítő 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 (<https://www.multialarm.hu>) közzétett mindenkori 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. Az Ügyfél kötelessége a késedelmi kamat és a behajtással összefüggő költségek megfizetése. **A követeléskezelési díj 5.000,- Ft + Áfa.**

4.1.7. A Szolgáltató számláját elektronikus úton küldi meg, amelynek fogadásához az Ügyfél köteles érvényes e-mail címet megadni. A papír alapú számla előállításáért és postázásáért a Szolgáltató a Díjtáblázatban foglalt díjat számítja fel.

4.2. Díjmentes kivonulás

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

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

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

4.3. Térítésköteles intézkedések

4.3.1. Az Ügyfél a Díjtáblázat szerint köteles a Szolgáltatónak megtéríteni

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

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

A távfelügyeleti központba érkező **jelzést tévesnek**, az arra történő Szolgáltatói / rendőrségi / tűzoltósági / egyéb közreműködői 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 Vagyonvédelmi rendszer műszaki hibája, hibás kezelése, vagy nem rendeltetésszerű használata okozta, továbbá a jelzést rossz-, vagy megtévesztő szándékkal küldték.

V. A Szolgáltató felelősségvállalása

5.1. A Szolgáltató a tevékenysége végzéséhez szükséges felelősségbiztosítással rendelkezik.

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

- a) amennyiben az Ügyfél rendelkezik az Ingatlanra és az abban lévő ingó vagyontárgyakra, azok jellegét (általános ingóságok, kiemelt ingóságok, készpénz, értékcikkek 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 összegszerűségét, valamint a vagyonbiztosító által nyújtott szolgáltatás és a fedezet terjedelmét.

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

Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződés megkötésével egyben felmenti a 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 károkra terjed ki, a következményi károkért és az elmaradt vagyoni előnyért, valamint a tűzkárért a felelősséget kizárja.

5.2.3. Készpénzben, készpénz-helyettesítő fizetési eszközben, érték cikkben (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 vagyontárgy biztosítás megléte esetében áll fenn) a Szolgáltató – a 5.2.1. pont a) alpontjában meghatározott értékhatáron belül – az alábbi kártérítési limitek szerint korlátozza:

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

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

5.2.5. Az 5.2.1. pont a) alpontjában meghatározott összeghatár a Díjtáblázatban meghatározott felár ellenében többszörözhető.

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

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

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

6.1. A Szolgáltatási szerződés tartama alatt az Ügyfél felelős a Vagyonvédelmi rendszer Távfelügyelet nyújtására alkalmas, rendeltetésszerű, folyamatos üzemeltetéséért, karbantartásáért, továbbá

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 vagyontárgy biztosítás megkötéséért és fenntartásáért a Szolgáltatási szerződés teljes tartama alatt.

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

6.3. Az Ügyfél az általa által igénybe vett közreműködők (így különösen az Értesítendők, Jogosultak) tevékenységéért felelős. 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 Adataalap módosításával – a Távfelügyelet ellátásához más Értesítendő elérhetőségét megadja a Szolgáltatónak. Ennek elmaradásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kárt az Ügyfél viseli.

6.4. 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 közlelől 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.

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

VII. Hűség szerződés

7.1. Felek az Egyedi szerződésben hűségidőt köthetnek ki. Ebben az esetben a felek között a Szolgáltatási szerződés határozott időre jön létre, és a Szolgáltatási szerződés – a 7.4. pontban foglalt kivétellel – a szolgáltatásnyújtás megkezdésének napjától számított hűségidőn belül az Ügyfél által nem szüntethető meg. Az Ügyfél vállalja, hogy a hűségidő alatt a 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 lejárát előtt tett eltérő tartalmú írásbeli nyilatkozata hiányában – nem szűnik meg, hanem határozatlan időre meghosszabbodik.

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

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

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

7.5. A Szolgáltatási szerződés felmondása a hűségidő lejártát követően a 11.1. pontban foglaltak szerint, a kedvezmény megtérítése nélkül történik.

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

VIII. Adatkezelés, adatmódosítás, panaszkezelés

8.1. Az Egyedi szerződés megkötésével az Ügyfél hozzájárul, hogy

- a) a Szolgáltatóval folytatott telefonbeszélgetéseket a Szolgáltató rögzítse és tárolja;
- b) a Szolgáltató az Ügyféllel a Távfelügyelet ellátásához megadott valamennyi elérhetőségen keresztül kapcsolatot tartson;

- c) a Szolgáltató a számlák előállításához és postázáshoz szükséges adatokat az e feladattal megbízott társaságnak átadja;
- d) a Szolgáltatóval szemben bármely jogcímen fennálló tartozás esetén a Szolgáltató az Ügyfél adatait kintlévőségkezelő társaságnak átadja

az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint.

8.2. Az Egyedi szerződésen szereplő adatok 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 a Panaszkezelési tájékoztató tartalmazza.

IX. Az Szolgáltatási szerződés módosítása

9.1. Felek a Szolgáltatási szerződést közös megegyezéssel írásban módosíthatják.

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

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

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 <https://www.multialarm.hu> honlapján. A Szolgáltató nem köteles a módosításról az Ügyfelet értesíteni, ha a módosításra új szolgáltatás bevezetése miatt kerül sor, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződési feltételeket nem érinti.

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

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

X. A Távfelügyelet szünetelése

10.1. A Távfelügyelet szünetel:

- a) az Ügyfél írásbeli kérelmére;
- b) az Ügyfél díjtartozása esetén a 10.4. pont szerint;
- c) a Vagyonvédelmi rendszer hibás működése esetén;
- d) amennyiben az indokolatlan kivonulások száma a havi négyet eléri, a Szolgáltató döntése alapján;
- e) a távközlési szolgáltató szolgáltatás kiesésének időtartama alatt.

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

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

10.5. Amennyiben kezelési hiba vagy a 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

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

11.2. A Szolgáltatási szerződés azonnali hatályú felmondása

11.2.1. Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződést a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén írásban, (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 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 Vagyonvédelmi rendszer Távfelügyeleti szolgáltatás nyújtására alkalmas üzemeltetését a Szolgáltató felhívása ellenére nem biztosítja;
- e) **az Ingatlan tulajdonosának – közös tulajdon esetén bármely tulajdonostársnak – vagy haszonélvezőjének ez irányú megkeresése esetén.**

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

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

12.4. Amennyiben az ÁSZF írásbeliséget követel meg, úgy a Szolgáltató az Ügyfél, illetve a megfelelő szintű jelszóval rendelkező Jogosult (cégszerű) aláírásával ellátott dokumentumot fogad el érvényes jognyilatkozatnak. ***Írásbelinek minősül az Ügyfél, illetve a megfelelő szintű jelszóval rendelkező Jogosult (cégszerű) aláírásával ellátott dokumentum, ha azt képi formátumban elektronikusan küldik a Szolgáltatónak. Írásbelinek minősül továbbá a Szolgáltató által az Ügyfél e-mail címére, illetve telefonszámára küldött (SMS) értesítés, amely esetekben a feladás időpontjában közöltnek kell tekinteni a küldeményt, függetlenül attól, hogy annak tartalmát a címzett mikor ismerte meg.***

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

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

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

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

MELLÉKLETEK

1. SZÁMÚ MELLÉKLET TÁVFELÜGYELETI INTÉZKEDÉSI REND

I. Jelszavak és kódok

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

Értesítendő: az Ügyfél által meghatározott azon személy vagy szervezet, akit vagy amelyet a Szolgáltató – a megfelelő szintű jelszó birtokában – az ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon értesít a 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, amelyekhez az alábbi jogosultságok kapcsolódnak.

Jelszó szintje	Kapcsolódó jogosultság	Javasolt
1. szintű jelszó	2. szintű jelszóhoz kapcsolódó jogosultságok, továbbá <ul style="list-style-type: none">- az Egyedi szerződés adatainak 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 <ul style="list-style-type: none">- a 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 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	<ul style="list-style-type: none">- 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 Vagyonvédelmi rendszer kiiktatott állapotában a Szolgáltató a 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 Egyedi szerződésen. Ellenjelszó megadása nem kötelező, de a biztonság növelése érdekében javasolt.

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

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

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

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 Vagyonvédelmi rendszerről **beérkezett jelzésekre tud intézkedni.**

2.2. A 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 Ügyfél által megjelölt értesítendő személyeket legalább egyszer megkísérli értesíteni az ott megadott telefonszámokon, és közülük az elsőként elérhető, jelszóval azonosított személyt tájékoztatja (a továbbiakban: Telefonos értesítés), és/vagy

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

c) sms-ben küld értesítést a megadott telefonszámra.

Telefonos értesítés esetén a Szolgáltató értesítési kötelezettsége egy értesítendő személy tájékoztatására vonatkozik, amennyiben az értesítendő személyek között van egy olyan, akit a Szolgáltató a megadott telefonszámon elér. SMS értesítés esetén a Szolgáltató az sms kézbesítéséért felelősséget nem vállal.

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 – 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.** Tűzjelzés kivételével az intézkedés lemondását jelenti, ha a 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 Vagyonvédelmi rendszerről a Távfelügyeleti központba érkező olyan elektronikus jelzés, amelyet a 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 Vagyonvédelmi rendszerről a jelzések csak abban az esetben jutnak el a Távfelügyeleti központba, ha a Vagyonvédelmi rendszer átjelző eszköze működésképes, és a távközlési átjelzési útvonalak biztosítottak.**

3.1. Támadásjelzés (pánikjelzés): e jelzés akkor detektálódik a Távfelügyeleti központban, ha a Vagyonvédelmi rendszert Cspadakóddal 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 helyszínrre 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 pánik jelzés esetére bejelölt – jelölés híján az egyéb értesítendő – felé Telefonos értesítést kezdeményez. Az értesített személy Cspadajelszó 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 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 Telefonos értesítést kezdeményez. Az arra jogosult személy(ek) az Ingatlanhoz vonulást jelszó birtokában lemondhatják, ekkor a Távfelügyeleti központ visszafordítja a már elindított reagáló egységét. Ha a Szolgáltató intézkedését az arra jogosult(ak) a jelzés beérkezésétől számított 3 percen belül lemondják, a Szolgáltató nem számít fel a téves kivonulásért díjat, kivéve, ha a lemondás pillanatában a kivonuló szolgálat már az Ingatlanhoz érkezett.

3.2.2. Intézkedés telefonos értesítéses szolgáltatás esetén:

A a Távfelügyeleti központ Telefonos értesítést kezdeményez.

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

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

3.3.2. Ha a jelzés a Vagyonvédelmi rendszer hatástalanított állapotában, illetve a nappali időszakban (06:00-22:00 óra) érkezik a Távfelügyeleti központba, a Szolgáltató telefonál a helyszínrre – a helyszíni telefonszámként megadott elérhetőségen – annak érdekében, hogy az ott tartózkodók győződjenek meg a jelzés valóságáról. Amennyiben a helyszín nem elérhető, a Szolgáltató a 3.2.1., illetve 3.2.2. pont szerint intézkedik.

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

Ha a jelzés az Ingatlanból nappali időszakban (06:00-22:00 óra), illetve Nyitás- és Zárásjelzés között érkezik a Távfelügyeleti központba, a Szolgáltató telefonál a helyszínrre – a 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!

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

IV. Intézkedésköteles technikai jelzések

A 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 Vagyonvédelmi rendszer műszaki meghibásodása miatt a működőképessége korlátozott. E jelzés esetén a Szolgáltató Telefonos értesítést kezdeményez annak érdekében, hogy az Ügyfél vagy megbízottja gondoskodjon a Vagyonvédelmi rendszer működőképességének helyreállításáról.

4.2. **Műszaki hiba bejelentése:** A 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 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 Telefonos értesítést kezdeményez. A hálózat működésének helyreállása esetén a Távfelügyeleti központ nem intézkedik.

4.4. **Akkumulátormerülés:** Amennyiben a Távfelügyeleti központ a Vagyonvédelmi rendszer akkumulátorának merülését regisztrálja, a Szolgáltató Telefonos értesítést kezdeményez. A 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 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 Telefonos értesítést kezdeményez, valamint a kapcsolat ellenőrzése céljából próbajelzést kérhet. Ezt követően a hiba elhárításáig a Szolgáltatónak jogában áll a tesztjelentés figyelését kikapcsolni.

4.6. **GPRS modul nem válaszol:** A Szolgáltató a GPRS kapcsolatellenőrzés során a GSM átjelző eszköztől várt **válasz elmaradása esetén** Telefonos értesítést kezdeményez.

V. Egyéb intézkedések

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

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

2. SZÁMÚ MELLÉKLET KIVONULÁSI INTÉZKEDÉSI REND

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

1. A helyszínre érkező járőr kizárólag az Ingatlan külső átvizsgálását végzi el. Az Ingatlan hatékony átvizsgálásához szükséges, hogy a Szolgáltató rendelkezzen az Ingatlan külső területére történő bejutáshoz szükséges kulcsokkal (kódokkal). 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 Vagyonvédelmi rendszer kódjával, így biztosítani tudja a védett objektum belső átvizsgálását.

2. Az Ingatlan külső átvizsgálásokor 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 kéréséig biztosítja a helyszínt, továbbá – amennyiben a körülmények lehetővé teszik – a rendőrség kéréséig visszatartja az elkövetőt.

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

3. SZÁMÚ MELLÉKLET KIEGÉSZÍTŐ RENDELKEZÉSEK

I. Kiegészítő szolgáltatások

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

g) **SMS küldés technikai jelzésekről:** A Riasztórendszer által továbbított és a Ügyfél által választott technikai jelzésekről (pl. áramszünet, akkumulátor merülés, raktár hőmérséklet emelkedése / esése, nyitás-, zárásjelentés) a Távfelügyeleti központ SMS-ben értesítést küld a Ügyfél által megadott telefonszámra.

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

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

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

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

II. Az Ügyfél felelősségvállalásához kapcsolódó rendelkezések

2.1. Az Ügyfél vállalja, hogy az Egyedi szerződést 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 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 Adatalap 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 közlelől 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 kulcsőrzésért az Ügyfél a Díjtáblázat szerinti 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.

II. A Vagyonvédelmi rendszerrel kapcsolatos rendelkezések

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

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

2.2. Az Ügyfél köteles a 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.

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

2.4. A Vagyonvédelmi rendszer hibás működésének tekintendő, ha a Vagyonvédelmi rendszer rövid időn belül jelentős számú téves jelzést generál a Távfelügyeleti központban, és /vagy a rendszerről nem érkezik tesztjelentés, és/vagy a 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 Vagyonvédelmi rendszer hibás működése esetén a Szolgáltató az Intézkedésköteles technikai jelzésekre előírtak szerint intézkedik, ezt követően jogosult Távfelügyeletet a műszaki hiba megszűnéséig szüneteltetni.

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

III. Az átjelzési útvonalakkal kapcsolatos rendelkezések

3.1. Az átjelzési útvonal fogalma

A Vagyonvédelmi rendszer és a Szolgáltató távfelügyeleti központja közötti adatkommunikációt biztosító útvonal **az ún. átjelzési útvonal**, amelyen keresztül a 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 – ideértve a telefonvezeték szabotálását (elvágását), illetve a GSM átjelző zavarását is – történő jelzésmaradásból eredő károkért.

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

3.2. Kapcsolt telefonvonal

3.2.1. Amennyiben a 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 Vagyonvédelmi rendszer jelentős telefonforgalmat generálhat.

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

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

3.3. GSM átjelző eszköz

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

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

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

Az átjelzés biztonsága fokozható az átjelző GSM eszközök és útvonalak többszörözésével (kapcsolt telefonvonal és GSM vagy internet alapú átjelző eszköz párhuzamos átjelzése), és a jelzésátviteli kapcsolatellenőrzés gyakoriságának növelésével. A Távfelügyeleti központtal csak GSM átjelző eszközön kommunikáló 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 (<https://www.multialarm.hu>)!

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

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

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

3.3.5. Az 1. és a 2. kategóriába tartozó kapcsolatellenőrzésért a Szolgáltató a Díjtáblázatában szereplő díjat számítja fel, amelyet az Ügyfél a Szolgáltatónak megfizet.

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

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

Nem tartozik a jótállás körébe a szakszerűtlen kezelésemből, 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.

3.3.7. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a GSM átjelző eszközhöz, illetve a Multi Alarm GSM riasztóközpont-hoz tartozó telekommunikációs előfizetés jogosultja a Szolgáltató.

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

A MULTI ALARM ZRT. ELÉRHETŐSÉGEI

KÖZÉRDEKŰ TELEFONSZÁMOK, ELÉRHETŐSÉGEK			
Riasztáslemondás	+36 20 9662 244, +36 30 9662 244, +36 70 9662 244 +36 1 216 0505, +36 72 513 130		
Ügyfélszolgálat	+36 20 9966 013, +36 30 9966 013, +36 70 9966 013 Fax: +36 1 666 2180, +36 72 513 113 E-mail cím: ugyfelszolgalat@multialarm.hu		
Műszaki hibabejelentés	+36 20 9966 389, +36 30 9966 389, +36 70 9966 389		
Honlap	www.multialarm.hu		
Postázási cím	7601 Pécs, Pf.: 331.		
A diszpécserközpont kimenő számai (Ezek ügyfeleink által nem visszahívható számok!)	+36 20881 1700, +36 20 881 1205, +36 30 344 2805 +36 1 666 2105, +36 72513 130		
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK ELÉRHETŐSÉGEI ÉS NYITVA TARTÁSA			
VÁROS	IRODA CÍME	TELEFONSZÁM	NYITVATARTÁSI IDŐ
Balatonfüred	8230 Petőfi Sándor u. 37.	+36 87 483 049	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Budapest	1106 Fátyolka u. 8	+36 1 666 2160	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Debrecen	4028 Debrecen, Sarló u. 1. (Árpád tér -Sarló utca sarok)	+36 52 249176 +36 30 689 1214	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 15:30
Dunaújváros	2400 Dunaújváros, Táncsics Mihály u. 8/A	+36 25 500 250	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 15:30
Győr	9023 Győr, Tihanyi Árpád u. 10/A	+36 96 421 285	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 16.00
Kecskemét	6000 Kecskemét, Csongrádi út 17.	+36 30 656 7841 +36 30 686 1479	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 15:30
Miskolc	3525 Miskolc, Palóczy László u. 9/A, fszt. 4.	+36 30743 7854	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 15:30
Pécs	7630 Basamalom út 33.	+36 72 513 110	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Szigetszent- márton	2318 Szigetszentmárton, Ráckevei út 18.	+36 30 866 6511	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 15:30
Szolnok		+36 30 664 2795	