



SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS E-ÚTDÍJ BEVALLÁSRA

A Multi Alarm Zrt. a brit BS5979 szabvány szerint tanúsított II. kategóriába sorolt távfelügyeletet üzemeltet. (A II. kategória magasabb szintű, mint az I. kategória.)

BA 07-97

ISO 9001

1. Kiadás 1. Módosítás

Kiadva: 2013. 08. 16.

Hatályos: 2013. 09. 01.-től

1 oldal (10)

Ügyfél példánya

Általános Szerződési Feltételek az autópályák, autóutak és főutak használatáért fizetendő, megtett úttal arányos díj bevallásáról

A Multi Alarm Zrt. az útdíjköteles elemi útszakasz útdíjköteles gépjárművel történő használatára vonatkozó, az útdíjfizetési kötelezettség megállapítása alapjául szolgáló adatszolgáltatást (a továbbiakban: e-útdíj bevallás) nyújt ügyfelei részére. Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződés megkötésével megbízza a Multi Alarm Zrt.-t, mint szolgáltatót, hogy az e-útdíj bevallást nevében és helyette teljesítse. Az Ügyfél és a Multi Alarm Zrt. közötti jogviszonyt a jelen Általános Szerződési Feltételek szabályozzák.

1. Fogalmak

Multi Alarm Zrt. (székhelye: 1106 Budapest, Fátyolka u. 8., központi ügyintézés helye: 7630 Pécs, Basamalom út 33., Cg. 01-10-044636): az Ügyfél nevében és helyett e-útdíj bevallást teljesítő szolgáltató, bevallási közreműködő.

Ügyfél: az a megbízó, aki a Multi Alarm Zrt.-vel, mint megbízottal e-útdíj bevallásra Szolgáltatási szerződést köt. Ahol a Szolgáltatási szerződés Ügyfelet említi, az alatt az Úthasználót is érteni kell.

Állami Autópálya Kezelő Zrt.: az állam által kijelölt egyetemes útdíjszolgáltató és útdíjszedő (a továbbiakban: ÁAK).

Szolgáltatási szerződés: az e-útdíj bevallásról a Multi Alarm Zrt. és az Ügyfél (a továbbiakban együtt: Felek) között létrejött megbízási szerződés, amely az egyedi szolgáltatási szerződésből, adatlapból, valamint az egyedi szolgáltatási szerződés mellékletét képező jelen Általános Szerződési Feltételekből és annak mellékletéből (a továbbiakban: ÁSZF) áll. Amennyiben az egyedi szolgáltatási szerződés, az adatlap, valamint az ÁSZF rendelkezései eltérnek, úgy elsősorban az egyedi szolgáltatási szerződés és az adatlap, másodsorban az ÁSZF rendelkezései az irányadók. A Szolgáltatási szerződés keret jellegű, az Ügyfél a Szolgáltatási szerződés hatálya alatt több útdíjköteles gépjármű tekintetében is megbízhatja a Multi Alarm Zrt.-t az e-útdíj bevallás teljesítésével. Ebben az esetben valamennyi útdíjköteles gépjármű tekintetében a Szolgáltatási szerződés rendelkezései egységesen érvényesek. A Szolgáltatási szerződés nem érinti az Ügyfél Multi Alarm Zrt.-vel kötött gépjármű távfelügyeleti szerződését.

Fedélzeti eszköz: a Multi Alarm Zrt. által biztosított, az elektronikus útdíjszedési tevékenység támogatására alkalmas gépjárműbe szerelt /csatlakoztatott eszköz, amely műholdas helymeghatározó rendszeren alapul, és amely GSM/GPRS átviteli csatornán küld jelzéseket a Multi Alarm Zrt. távfelügyeletére.

Rendelkezésre jogosult: az Ügyfél által a Szolgáltatási szerződésben megadott olyan személy, aki rendelkezik az ÁSZF-ben meghatározott intézkedésekhez szükséges jelszóval. A rendelkezésre jogosult által tett intézkedések az Ügyfél képviselőjének minősülnek.

Útdíj: jogszabályban meghatározott, az útdíjköteles elemi útszakasz használatáért fizetendő, az általános forgalmi adót is magában foglaló, a megtett úttal arányos úthasználat alapján az ÁAK által kivetett díj.

Útdíjköteles elemi útszakasz: az útdíjfizetés ellenében használható közúthálózatnak a díjmeghatározás szempontjából két útszelvényben lehatárolt része.

Útdíjköteles gépjármű: a 3,5 tonnánál nagyobb megengedett legnagyobb össztömegű tehergépkocsi, vontató – ideértve a nyerges vontatót is -, valamint az ilyen gépjárműből és az általa vontatott pótkocsiból, felpótkocsiból álló járműszerelvény.

Úthasználó: az úthasználat során gépjárművet vezető személy.

Viszonylati jegy: az útdíjköteles úthálózat előre meghatározott, legalább egy útdíjköteles elemi útszakaszának egy előre meghatározott útdíjköteles gépjárművel történő használatára vonatkozó, előre megváltott úthasználati jogosultság.

2. Az Ügyfél és a Multi Alarm Zrt. jogállása

2.1. Az Ügyfél felelőssége, hogy az útdíjköteles elemi útszakaszok útdíjköteles gépjárművel történő használatához szükséges, jogszabályban rögzített úthasználati jogosultságot megszerezze, az úthasználatot bevallja, és annak ellenértékét (útdíjat) megfizesse.

2.2. Az útdíjköteles elemi útszakaszok használatnak bevallásával az Ügyfél a Szolgáltatási szerződés megkötésével a Multi Alarm Zrt.-t, mint bevallási közreműködőt bízta meg.

2.3. Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződés megkötésével kijelenti, hogy az érintett útdíjköteles gépjárműveken olyan joga áll fenn, amely alapján jogosult a Szolgáltatási szerződés megkötésére.

2.4. A Multi Alarm Zrt. az általa biztosított fedélzeti eszköz útján az útdíjköteles gépjárműből kinyert, útdíjköteles elemi útszakasz használatára vonatkozó adatokat az Ügyfél nevében és helyett elektronikusan megküldi az ÁAK részére. A Multi Alarm Zrt. adatszolgáltatása alapján az ÁAK, mint egyetemes útdíjiszolgáltató és útdíjszedő megállapítja, és közvetlenül az Ügyféltől beszedi az útdíjat.

2.5. Az útdíj megállapítása, a számlavezetés, az egyenleg nyilvántartás, a díjszedés és a díjellenőrzés nem a jelen Szolgáltatási szerződés keretében történik, e feladatokat az ÁAK látja el az Ügyféllel kötött szerződés alapján.

2.6. A Multi Alarm Zrt. kijelenti, hogy rendelkezik azokkal a műszaki ismeretekkel, szakmai tapasztalattal, technikai feltételekkel, call centerrel (a továbbiakban: távfelügyelet) és supporttal, amely alapján az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeit folyamatosan, 24 órában képes teljesíteni, és amely feltételeket a jogszabályok a bevallási közreműködőtől megkövetelnek.

3. A Szolgáltatási szerződés létrejötte

Ahhoz, hogy az Ügyfél és a Multi Alarm Zrt. között a Szolgáltatási szerződés létrejöjjön, az alábbi feltételek együttes teljesülése szükséges az alábbi sorrendben:

1. az Ügyfél a Multi Alarm Zrt.-vel Szolgáltatási szerződést köt e-útdíj bevallására és elfogadja az ÁSZF-et, és
2. az e-útdíj bevallással érintett gépjárművekbe a Multi Alarm Zrt. fedélzeti eszközét beszerelik és a fedélzeti eszköz üzemszerűen működik (értékelhető jelzéseket küld a Multi Alarm Zrt. távfelügyeletére), és
3. az Ügyfél az ÁAK útdíjfizetési rendszerében sikeresen regisztrál, és
4. az ÁAK megkeresését a Multi Alarm Zrt. visszaigazolja és
5. az ÁAK az Ügyfelet értesíti a sikeres regisztrációról.

4. A Szolgáltatási szerződés kezdő időpontja

A szolgáltatási szerződés kezdő időpontja az az időpont, amikor az ÁAK a sikeres regisztrációról szóló értesítést az Ügyfélnek megküldi.

5. A fedélzeti eszköz (MA-GPS központi egység) beszerelése, működtetése

5.1. A Multi Alarm Zrt. a Szolgáltatási szerződéssel érintett gépjárművek e-útdíj bevallási rendszerbe történő bekötéséhez tartós használatba adással, a Multi Alarm Zrt. mindenkor díjtáblázatában meghatározott egyszeri díj ellenében biztosítja a fedélzeti eszközt (MA-GPS központi egységet). Az egyszeri díjat a szolgáltatás 24 havi kommunikációs költsége indokolja. Ha az útdíjköteles gépjárműbe a fedélzeti eszközt a Szolgáltatási szerződés megkötését megelőzően vagy azzal egyidőben a Multi Alarm Zrt.-vel gépjármű távfelügyeleti szolgáltatásra kötött szerződés keretében beszerelik, az Ügyfélnek az egyszeri díjat nem kell megfizetnie.

5.2. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a fedélzeti eszköz és tartozékai, továbbá a hozzá tartozó GSM/GPRS előfizetés a Multi Alarm Zrt. tulajdona, amelyet a Szolgáltatási szerződés megszűnésekor köteles a Multi Alarm Zrt.-nek visszaszolgáltatni. A fedélzeti eszköz működését az ÁSZF melléklete tartalmazza.

5.3. A fedélzeti eszköz be- és kiszerezését kizárólag a Multi Alarm Zrt. által megjelölt szakszervezet végezheti. A szerelés díja az Ügyfelet terheli.

5.4. A Multi Alarm Zrt. a fedélzeti eszköz rendeltetésszerű használata esetén a fedélzeti eszköz szabályszerű működésre való alkalmasságáért a Szolgáltatási szerződés időtartamára felelősséget vállal.

5.5. A fedélzeti eszköz rendeltetésszerű használata az Ügyfél felelősége. Az Ügyfél a fedélzeti eszköz használata során köteles betartani az ÁSZF mellékletét képező tájékoztatóban szereplő előírásokat.

5.6. Nem minősül rendeltetésszerű használatnak, illetőleg a Multi Alarm Zrt. hatókörén kívül eső, elháríthatatlan oknak tekintendők az alábbi esetek, amelyek fennállása esetén a Multi Alarm Zrt. nem vállal felelősséget a fedélzeti eszköz szabályszerű működésre való alkalmasságáért:

- a) a fedélzeti eszköz szerelését (ideértve a javítását, cseréjét) nem a Multi Alarm Zrt. által kijelölt szakszerviz végezte;
- b) a fedélzeti eszköz működésébe a Multi Alarm Zrt.-n kívülálló személy bármilyen módon beavatkozik;
- c) az Ügyfél vagy harmadik személy olyan eszközt vagy bármely olyan eljárást alkalmaz, amely a fedélzeti eszköz működését befolyásolhatja, ideértve az olyan eszköz csatlakoztatását, amely rontja a fedélzeti eszköz működésének vagy kommunikációjának minőségét;
- d) a fedélzeti eszközben baleset, elemi csapás, rongálás vagy egyéb külső behatás miatt kár keletkezik vagy megsemmisül.

5.7. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az e-útdíj bevallás csak akkor működőképes, ha a távjelzést biztosító útvonalak is működőképesek. A Multi Alarm Zrt. nem vállal felelősséget a távközlési szolgáltatás hibájából történő, valamint földrajzi, légköri körülmények miatti jelzéselmaradásból eredően az Ügyfelet ért hátrányért, kárért.

5.8. A Multi Alarm Zrt. biztosítja, hogy a fedélzeti eszköz működésére és használatára vonatkozó tájékoztatások a honlapján (www.multialarm.hu) folyamatosan elérhetőek legyenek.

6. Eljárás a fedélzeti eszköz meghibásodása esetén

6.1. A fedélzeti eszköz meghibásodását, sérülését, megsemmisülését az Ügyfél köteles a Multi Alarm Zrt.-nek haladéktalanul bejelenteni a +36-1-510-12-55-ös telefonszámon, illetve köteles a Multi Alarm Zrt. felszólítására a gépjárművet szervizelésre rendelkezésre bocsátani. A hiba késedelmes bejelentéséből, vagy a bejelentés elmulasztásából eredő hátrányért / kárért a Multi Alarm Zrt.-t felelősség nem terheli.

6.2.1. Amennyiben a fedélzeti eszköz meghibásodását a Multi Alarm Zrt. észleli, és a meghibásodás eredményeképpen az e-útdíj bevallás nem vagy hibásan kerül megküldésre az ÁAK részére, a Multi Alarm Zrt. az Ügyfelet a tudomásszerzéstől számított 10 percen belül értesíti az ÁAK rendszerében regisztrált, értesítésre megadott e-mail címen, sms számon és telefonszámon. Az értesítés feltétele, hogy a Multi Alarm Zrt. a fedélzeti eszköz meghibásodását észlelje.

6.2.2. Az Ügyfél saját kockázatára írásban kérheti, hogy a Multi Alarm Zrt. a fedélzeti eszköz hibáról történő ÁSZF 6.2.1. pont szerinti telefonon és/vagy SMS-en történő értesítést mellőze. Ebben az esetben az Ügyfél tudomásul veszi és vállalja annak kockázatát, hogy a telefonon és/vagy SMS-en történő értesítés mellőzésével a fedélzeti eszköz hibáról csak az ÁAK rendszerében regisztrált, értesítésre megadott e-mail címen – és amennyiben így rendelkezett telefonon vagy SMS-ben – értesülhet. Az értesítési módok korlátozása a jogosulatlan úthasználat miatti bírságolást nem akadályozza, az ebből eredő bírságért vagy más jogkövetkezményért az Ügyfél felel.

6.3 A fedélzeti eszköz meghibásodása esetén az úthasználati jogosultságot az Ügyfél az úthasználatot megelőzően váltott viszonylati jegy vásárlásával köteles megszerezni.

Amennyiben az Ügyfélnek ez nem áll módjában, úgy a fedélzeti eszköz meghibásodására vonatkozó, az ÁSZF 6.1. pontja szerinti bejelentést, illetve az ÁSZF 6.2. pontja szerinti értesítést követően a fedélzeti eszköz javításáig a Multi Alarm Zrt.-t a jogosulatlan úthasználatból eredő, Ügyfelet ért hátrányért, kárért felelősség kizárólag akkor terheli, ha ez a hátrány vagy kár az Ügyfelet terhelő kárenyhítési kötelezettség teljesítése során merült fel.

A szolgáltatás jellegére, valamint annak alacsony díjára / díjmentességére tekintettel (ÁSZF 5.1. pont), a Multi Alarm Zrt. a fedélzeti eszköz meghibásodásából eredő, a jogosulatlan úthasználatból összefüggésben felmerült hátrányok és károk körén kívüli károkért való felelősségét - a Polgári Törvénykönyv 314. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel - teljes mértékben kizárja.

6.4. A fedélzeti eszköz javítását a Multi Alarm Zrt. a bejelentést követő munkanapon megkezdi, feltéve, hogy a gépjárművet az Ügyfél a Multi Alarm Zrt. rendelkezésére bocsátja.

Sürgős esetben az Ügyfél kérheti a fedélzeti eszköz soron kívüli javítását, amely esetben a fedélzeti eszköz javításának megkezdése a bejelentéstől számított 12 óra. A fedélzeti eszköz javítása Magyarország területén a Multi Alarm Zrt. által kijelölt szakszervízben, vagy az Ügyfél által megjelölt helyszínen történik.

A soron kívüli, valamint a szakszervízen kívüli javítást a Multi Alarm Zrt. a mindenkori díjtáblázatában meghatározott díj ellenében végzi el.

6.5. Ha a fedélzeti eszköz javíthatatlan meghibásodását vagy megsemmisülését a gépjármű balesete, elemi csapás, rongálás, az Ügyfélnek felróható szakszerűtlen kezelés vagy egyéb külső behatás okozza, a fedélzeti eszköz értékét az Ügyfél a Multi Alarm Zrt. mindenkori díjtáblázatában meghatározott összegben megtéríti a Multi Alarm Zrt. részére.

7. Eljárás üzemhiba esetén

A Multi Alarm Zrt. távfelügyeleti rendszerének biztonságos működtetése érdekében duplikált rendszert alkalmaz. A rendszer a brit BS5979, és AQAP 2110:2009 szabványnak megfelelő előírások szerint működik, amely folyamatos rendelkezésre állást biztosít, ezért az üzemhiba bekövetkezésének kockázata elhanyagolható.

7.1. Adatkésést okozó üzemhiba

7.1.1. A távfelügyeleti rendszer esetleges teljes körű vagy számos Ügyfelet érintő hibája során, amely miatt a Multi Alarm Zrt. az e-útdíj bevallást nem tudja teljesíteni, de a hiba észlelését követően az adatok várhatóan helyreállíthatóak, tehát az üzemhiba adatvesztéssel nem jár és az adatszolgáltatás az ÁAK felé garantálható, a Multi Alarm Zrt. a hiba észlelését követően haladéktalanul értesíti az ÁAK-t. Ebben az esetben az Ügyfél úthasználata nem minősül jogosulatlannak.

7.1.2. Szükség esetén a Multi Alarm Zrt. legalább egy órával korábban értesíti az Ügyfelet arról, ha az úthasználati jogosultság megszerzéséhez meghatározott időponttól viszonylati jegy vásárlására lesz köteles. Amennyiben az Ügyfél az értesítés ellenére a viszonylati jegy vásárlását elmulasztja, úgy a jogosulatlan úthasználat következményeit az Ügyfél viseli.

7.1.3. Az ÁSZF 7.1.2. pontban közölt értesítés esetén a Multi Alarm Zrt. az üzemhiba elhárításáról is értesíti az Ügyfelet.

7.2. Súlyos üzemhiba

7.2.1. A távfelügyeleti rendszer esetleges teljes körű vagy számos Ügyfelet érintő hibája során, amely miatt a Multi Alarm Zrt. az e-útdíj bevallást nem tudja teljesíteni, és az adatok bevallását a hiba helyreállítása esetén sem tudja pótolni, a Multi Alarm Zrt. a hiba észlelését követően haladéktalanul értesíti az ÁAK-t.

7.2.2. Ezt követően a Multi Alarm Zrt. a hibáról értesíti az Ügyfelet. Az értesítés tartalmazza, hogy az Ügyfél az úthasználati jogosultság megszerzéséhez mely időponttól, milyen rendszámú útdíjköteles gépjárműre köteles viszonylati jegyet vásárolni. Amennyiben az Ügyfél az értesítés ellenére a viszonylati jegy vásárlását elmulasztja, úgy a jogosulatlan úthasználat következményeit az Ügyfél viseli.

8. Eljárás ún. ugrás esetén

Az ÁAK által meghatározott ún. ugrás esetén az ugrás észlelését követően a Multi Alarm Zrt. e-mail és sms üzenetben értesíti az Ügyfelet. Az értesítés tartalmazza az ugrással érintett útdíjköteles gépjármű felségjelét, rendszámát, az ugrás kezdetének és végének időpontját és a légvonalbeli távolságot.

Az ugrásról a Multi Alarm Zrt. egyidejűleg értesíti az ÁAK-t. Az értesítést követően az ugrást az ÁAK kezeli.

9. A Multi Alarm Zrt. tevékenységének felfüggesztése / újraindítása

9.1. Ha az ÁAK a Multi Alarm Zrt.-től érkező e-útdíj bevallás fogadását felfüggeszti, a Multi Alarm Zrt. a felfüggesztés hatályba lépése előtt legalább 2 munkanappal értesíti az Ügyfelet annak érdekében, hogy az útdíj bevallást más módon teljesítse.

9.2. Ha az ÁAK a felfüggesztett e-útdíj bevallás fogadást újraindítja, a Multi Alarm Zrt. az újraindítás előtt legalább 1 munkanappal értesíteni az Ügyfelet annak érdekében, hogy az Ügyfél elkerülje a többszörös útdíjfizetést.

9.3. Az ÁSZF 9.1., illetve 9.2. pontja szerinti értesítést követően a jogosulatlan úthasználat következményeit, illetve a többlet útdíjat az Ügyfél viseli.

10. Az Ügyfél értesítése

10.1. A Multi Alarm Zrt. az Ügyfél által az ÁAK rendszerében regisztrált és az ÁAK-tól a Multi Alarm részére megküldött elérhetőségeken értesíti az Ügyfelet az ÁSZF-ben előírt esetekben.

10.2. Az Ügyfél vállalja, hogy az ÁAK rendszerében a regisztráció során az elérhetőségeket felelősen tölti ki, az értesítendőkkel a szolgáltatást ismerteti, a regisztrált adatok változását az ÁAK rendszerében haladéktalanul módosítja. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Multi Alarm Zrt. nem vállal felelősséget a helytelen adatok regisztrációjából, az adatváltozás regisztrációjának, illetve a regisztrált adatok ÁAK általi átadásának elmaradásából, az értesítendő elérhetetlenségéből, az értesített személyek értesítést követő magatartásából eredő károkért.

10.3. Ahol az ÁSZF az Ügyfél értesítését írja elő, a Multi Alarm Zrt. az Ügyfél által az ÁAK rendszerében adott gépjármű kapcsán értesítendőként regisztrált elérhetőségeken értesíti az Ügyfelet. A Multi Alarm Zrt. – az ÁSZF 8. pontja kivételével – minden egyes regisztrált gépjárműhöz rendelt Úthasználót telefonon, SMS-ben és e-mailben értesít az alábbiak szerint.

10.4. Telefonos értesítés esetén a Multi Alarm Zrt. részéről az ÁSZF 10.3. pontjában meghatározott értesítési kötelezettséget teljesítettnek kell tekinteni, ha a Multi Alarm Zrt. az Ügyfél telefonos értesítését az értesítésre előírt időtartamon belül legalább kétszer megkísérelte, de az Ügyfél az értesítést nem fogadta. Szintén teljesítettnek minősül az értesítés, ha az Ügyfél elérése az Ügyfél érdekkörében felmerült okból hiúsul meg.

10.5. SMS-ben történő értesítés esetén az értesítés nyelve a Szolgáltatási szerződés nyelve.

10.6. Ha az Ügyfél az ÁAK rendszerében több útdíjköteles gépjárművet regisztrál ugyanarra a telefonszámra vagy ugyanarra az e-mail címre, akkor a Multi Alarm Zrt. az értesítést választása szerint az ÁSZF 10.3. pontjában foglaltaktól eltérően az alábbiak szerint teljesítheti:

10.6.1. ugyanazon e-mail cím esetén egy e-mailben küldhet értesítést valamennyi értesítéssel érintett gépjármű vonatkozásában, azzal, hogy az e-mailben felsorolja az érintett gépjárművek rendszámát;

10.6.2. ugyanazon telefonszám esetén:

- a) egy telefonhívás útján tehet eleget értesítési kötelezettségének valamennyi értesítéssel érintett gépjármű vonatkozásában, azzal, hogy a telefonhívás során az értesítéssel érintett valamennyi gépjármű rendszámát megadja;

- b) egy SMS útján küldhet értesítést valamennyi értesítéssel érintett gépjármű vonatkozásában, azzal, hogy az SMS-ben az értesítéssel érintett gépjárművek rendszámát nem adja meg teljes körűen, de hivatkozik az egyéb értesítési csatornákon történt értesítésekre, feltéve, hogy az a) pontban említett telefonhívás oly módon zárult sikeresen, hogy valamennyi értesítéssel érintett gépjármű vonatkozásában a rendszámok teljes körű felsorolása (egyeztetése) a telefonbeszélgetés során megtörtént.

11. Útdíjköteles gépjármű szállítása

11.1. Az útdíjköteles gépjármű szállítása során, amennyiben az útdíjköteles elemi útszakasz használata nem saját erőből történik (pl.: szállított vagy vontatott jármű esetén), az adott útszakaszra az Ügyfélnek nem kell útdíjat fizetni.

11.2. Az ÁSZF 11.1. pont szerinti esetben a Rendelkezésre jogosult az útdíjköteles gépjármű szállítását megelőzően legalább 15 perccel korábban telefonon, vagy legalább 24 órával korábban e-mailen tett nyilatkozatban jelentheti be a Multi Alarm Zrt. részére, hogy az útdíjköteles gépjármű szállítása miatt nem igényel útdíjat adott időszakra. A bejelentést a Rendelkezésre jogosult kizárólag a +36-1-510-12-12 telefonszámon vagy az udpanasz@multialarm.hu e-mail címen teheti meg.

11.3. A Rendelkezésre jogosult a mentesülés megszűnését megelőzően legalább 15 perccel korábban telefonon, vagy legalább 24 órával korábban e-mailen tett nyilatkozatban jelentheti be a Multi Alarm Zrt. részére, hogy az útdíjköteles gépjármű tekintetében ismét úthasználati jogosultságot igényel.

11.4. Ha az Ügyfél az ÁSZF 11.2. pontja, illetve 11.3. pontja szerinti bejelentést elmulasztja, és a Multi Alarm a fedélzeti eszközről érkező jelzések alapján e-útdíj bevallást teljesít az ÁAK felé, illetve úthasználati jogosultságot nem igényel az érintett útdíjköteles gépjármű számára, a felszámított útdíjat, illetve a jogosulatlan úthasználat következményeit az Ügyfél viseli.

11.5. A bejelentéskor a Multi Alarm Zrt. a Rendelkezésre jogosultat az Ügyfél által a Szolgáltatási szerződés Adatlapján megadott jelszóval azonosítja. Amennyiben a bejelentő a helyes jelszó hiányában nem tudja magát azonosítani, a Multi Alarm Zrt. az ÁSZF 11.2. és 11.3. pontjában foglalt bejelentés alapján nem intézkedik.

11.6. Az ÁSZF 11.2. és 11.3. pontjában foglalt bejelentésre tett intézkedésről a Multi Alarm Zrt. az Ügyfelet SMS-ben és e-mailben értesíti.

12. A Multi Alarm Zrt. felelősségvállalása

12.1. A Multi Alarm Zrt. a Szolgáltatási szerződés hibás teljesítése miatt az Ügyfélnél jelentkező hátrányért, kárért – amennyiben az a Multi Alarm Zrt.-nek bizonyítottan felróható – helytáll az alábbiak szerint.

12.1.1. Ha a Multi Alarm Zrt. által az ÁAK felé továbbított adatszolgáltatás kevesebb úthasználati jogosultság igénylést tartalmazott, mint ami az Ügyfél tényleges úthasználatára szerint szükséges lett volna, és ezért az Ügyfélre bírságot szabtak ki, a bírság összegét a Multi Alarm Zrt. az Ügyfélnek megtéríti.

12.1.2. Ha a Multi Alarm Zrt. által az ÁAK felé továbbított adatszolgáltatás több úthasználati jogosultság igénylést tartalmazott, mint ami az Ügyfél tényleges úthasználatára szerint szükséges lett volna, a többlet úthasználat díját a Multi Alarm Zrt. az Ügyfélnek megtéríti, kivéve, ha ezt az összeget az ÁAK-nak jogszabály vagy szerződés alapján vissza kell térítenie az Ügyfél részére.

12.2. A Multi Alarm Zrt. tájékoztatja az Ügyfelet, hogy rendelkezik olyan felelősségbiztosítással, amely fedezetet nyújt a Multi Alarm Zrt. esetleges szerződésszegése miatt keletkező károk megtérítésére.

12.3. A Szolgáltatási szerződés szünetelése alatt (ÁSZF 16. pont) történt jogosulatlan úthasználatért a Multi Alarm Zrt.-t felelősség nem terheli.

12.4. A Multi Alarm Zrt. nem vállal felelősséget ÁSZF 12.1. pontjában meghatározott károk megtérítésére,

- a) ha a fedélzeti egység működésébe beavatkoznak (így különösen, ha a jeltovábbítást gátolják, megakadályozzák vagy azt megkísérlik),
- b) ha a hátrányt / kárt szándékosan vagy bűncselekménnyel okozták.

12.5. Az Ügyfél a kártérítési igényét a kár bekövetkezésétől számított 30 napon belül írásban, az azt alátámasztó dokumentumok becsatolásával nyújthatja be a Multi Alarm Zrt.-nél az ÁSZF 13.2. pontjában feltüntetett elérhetőségeken. A határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

13. Panaszkezelés

13.1. A Multi Alarm Zrt. e-útdíj bevallási tevékenységével (így különösen az úthasználati jogosultság igénylésével, az ahhoz kapcsolódó fedélzeti egység működésével) kapcsolatos ügyféli panaszokat a Multi Alarm Zrt. a panasz bejelentésétől számított 5 munkanapon belül érdemben megvizsgálja, és írásban megválaszolja az Ügyfélnek. Írásbeli válasznak minősül az Ügyfél által az ÁAK rendszerében értesítésre megadott e-mail címre küldött válasz.

13.2. Az Ügyfél a panaszát írásban vagy szóban terjesztheti elő az alábbi elérhetőségeken:

- postacím: Multi Alarm Zrt., 7630 Pécs, Basamalom út 33.
- e-mail cím: udpanasz@multialarm.hu
- telefon (munkanapokon, 8-16 óráig): +36-72-513-133
- az ügyfélszolgálatokon személyesen.

A panasz határidőben történő érdemi elbírálásának feltétele, hogy az Ügyfél a panasz bejelentésekor megadja a nevét, a Szolgáltatási szerződés azonosítóját és a panasz beazonosításához szükséges egyéb adatokat.

13.3. Ha az Ügyfél panaszával az ÁAK-hoz fordul, és az ÁAK a panaszt elintézésre a Multi Alarm Zrt. részére továbbítja, a Multi Alarm Zrt. az Ügyféllel a kapcsolatot felveszi, és a panaszt az ÁSZF 13.1. pontja szerint kezeli.

13.4. Amennyiben az Ügyfél és az ÁAK azt kifejezetten igényli, a Multi Alarm Zrt. a panasz kezelésének módját az ÁAK-val egyezteti.

13.5. A bejelentett panaszokat a Multi Alarm Zrt. nyilvántartásba veszi, és a nyilvántartásban folyamatosan vezeti a panaszokkal kapcsolatos legfőbb adatokat (ügyintézés állapota, válaszadás megtörténte, módja stb.).

14. Adatkezelés

14.1. Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul, hogy a Multi Alarm Zrt. az e-útdíj bevallás teljesítéséhez az Ügyfél által az ÁAK-nak és a Multi Alarm Zrt.-nek megadott adatokat az alábbiak szerint kezelje.

14.2. A Multi Alarm Zrt. az e-útdíj bevallási tevékenység során a fedélzeti eszközökből a távfelügyeleti központjába továbbított adatokat, továbbá a távfelügyeleti központjával és az ügyfélszolgálatával folytatott telefonbeszélgetéseket rögzíti, és – az ÁSZF 14.3. pontjában foglalt kivétellel – a rögzítéstől számított két évig megőrzi.

14.3. Ha az adatkezelés ÁSZF 14.2. pontjában meghatározott időtartama alatt az ÁAK a Multi Alarm Zrt. számára jelzi, hogy panaszkezelési eljárás vagy jogvita van folyamatban, úgy a Multi Alarm Zrt. az érintett adatokat az ÁAK panaszkezelési eljárás vagy jogvita lezárásáról szóló értesítéséig megőrzi.

14.4. A Multi Alarm Zrt. az ÁSZF 14.2. és 14.3. pontjában meghatározott időtartam alatt köteles az ÁAK kérésére a távfelügyeleti rendszerében tárolt adatokat az ÁAK részére átadni az alábbi esetekben és célokra:

- a) az ÁAK által vagy részvételével folytatott panaszkezelési eljárás, az adott Ügyfél panasz megalapozottságának kivizsgálása érdekében;
- b) az ÁAK és az Ügyfél közti, útdíj megfizetésére irányuló vita, az ilyen vita rendezése érdekében;
- c) az ÁAK és az Ügyfél közti egyéb, az úthasználati jogosultság tekintetében felmerült jogvita, a jogvita rendezése érdekében.

14.5. A Multi Alarm Zrt. tájékoztatja az Ügyfelet, hogy az ÁAK, a Közlekedésfejlesztési Koordinációs Központ és a Felügyelet, mint auditor jogosult a Multi Alarm Zrt. e-útdíj bevallással kapcsolatos tevékenységét

ellenőrizni. Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy az ellenőrzés során az auditor az ÁSZF 14.2. pontja szerinti megőrzési időn belül jogosult a Multi Alarm Zrt. bevallási közreműködői tevékenységével kapcsolatosan keletkezett adatokat (ennek részeként az Ügyfél által használt fedélzeti eszköz azonosítókat és típusokat, valamint azok műszaki leírását és adatait is) megismerni. Ezt meghaladóan az ÁAK jogosult az egyedi szolgáltatási szerződésekbe betekinteni.

14.6. Felek rögzítik, hogy üzleti titok, továbbá az Ügyfélre vonatkozó személyes adat nem akadályozhatja az ÁSZF 14.5. pontja szerinti audit elvégzését és teljes körűségét, továbbá az adattovábbítás jogszerűségét.

14.7. A Multi Alarm Zrt. az adatkezelést az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően végzi.

15. Az ÁSZF módosítása

15.1. Az ÁAK-val történt szerződéskötés során valamennyi bevallási közreműködőnek (beleértve a Multi Alarm Zrt.-t is) el kellett fogadnia, hogy az ÁAK a bevallási közreműködőkre vonatkozó rendelkezéseket egyoldalúan módosíthatja. Az ÁAK egyoldalú módosításai az ÁSZF-re is kihatnak, ezért az egyedi szolgáltatási szerződés megkötésével az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az ÁSZF-et a Multi Alarm Zrt. jogosult egyoldalúan módosítani, különösen az alábbi esetekben:

- a) jogszabályváltozás;
- b) az ÁAK által eszközölt egyoldalú szerződésmódosítás, amennyiben az az ÁSZF rendelkezéseit közvetve vagy közvetlenül érinti;
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás;
- d) a szolgáltatás biztonságát vagy minőségét növelő intézkedések szükségessége.

15.2. Az ÁSZF módosítását a Multi Alarm Zrt. megküldi az Ügyfél részére az ÁAK rendszerében értesítésre megadott e-mail címre, legalább a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal, kivéve, ha az ÁSZF 15.1. pont a)-c) pontjában foglalt módosítás hatályba léptetésére 15 napnál rövidebb idő áll rendelkezésre. Az ÁSZF megküldésével egyidejűleg a Multi Alarm Zrt. a módosított ÁSZF-et elérhetővé teszi az ügyfélszolgálatán és a weboldalán (www.multialarm.hu/).

15.3. Az ÁSZF módosítása esetén az Ügyfél jogosult a Szolgáltatási szerződést 15 napra írásban felmondani. Ha az ÁSZF módosítása az Ügyfél értesítésétől számított 15 napon belül lép hatályba, az Ügyfél jogosult a Szolgáltatási szerződést a módosítás hatályba lépésnek napjára felmondani.

15.4. Az ÁSZF módosítás hatályba lépését követően az Ügyfél részéről az e-útdíj bevallásra vonatkozó szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás – a módosítás elfogadásának minősül.

16. A Szolgáltatási szerződés szünetelése, vis major

16.1. A Szolgáltatási szerződés szünetelése esetén a Szolgáltatási szerződés nem szűnik meg, de a Multi Alarm Zrt. nem teljesíti az e-útdíj bevallást az ÁAK felé, és az ÁSZF-ben meghatározott egyéb kötelezettségeit. Ha a Szolgáltatási szerződés keretében több útdíjköteles gépjármű úthasználati jogosultságának igénylésére kerül sor, és a szünetelés csak egyes meghatározott útdíjköteles gépjárműveket érint, a szüneteléssel nem érintett útdíjköteles gépjárművek tekintetében a Szolgáltatási szerződésben foglaltakat a Multi Alarm Zrt. teljesíti.

16.2. A Szolgáltatási szerződés az alábbi esetekben és ideig szünetel:

- a) az Ügyfél úthasználati jogosultságát az ÁAK felfüggeszti, a felfüggesztés tartama alatt;
- b) adott útdíjköteles gépjármű fedélzeti eszközét az ÁAK ún. fekete listára teszi, amíg a fedélzeti eszköz a fekete listán szerepel;
- c) ha az ÁAK a Multi Alarm Zrt. tevékenységét felfüggeszti (ÁSZF 9. pont), a tevékenység újraindításáig;
- d) vis major időtartama alatt annyiban, amennyiben a Szolgáltatási szerződés teljesítése vis major esemény miatt nem lehetséges.

16.3. Vis major eseménynek minősül a Felek hatókörén kívül eső, elháríthatatlan esemény. Egyik fél sem felelős a Szolgáltatási szerződés nem, hibás vagy késedelmes teljesítéséért, ha azt vis major esemény okozza.

17. A Szolgáltatási szerződés megszűnése

17.1.1. A Szolgáltatási szerződés megszűnik

- a) a felek közös megegyezésével, az ott megjelölt időpontban;
- b) indokolás nélkül a másik félhez írásban intézett felmondással, amely esetben a felmondási idő a felmondás közlésétől számított 30 nap;
- c) az ÁSZF módosítása esetén az Ügyfél által a Multi Alarm Zrt.-hez írásban intézett felmondással, a módosításról szóló értesítés közlésétől számított 15. napon, vagy a módosítás hatályba lépésének napján, ha az kevesebb, mint 15 nap;
- d) azonnali hatályú felmondással;
- e) az elektronikus útdíj rendszer megszüntetésével, az elektronikus útdíjrendszer megszűnésének napján;
- f) ha az ÁAK és a Multi Alarm Zrt., mint bevallási közreműködő közötti szerződés bármely okból megszűnik, a szerződés megszűnésének napján;
- g) természetes személy Ügyfél halálával, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet jogutód nélküli megszűnésével.

17.1.2. A Szolgáltatási szerződés keretjellegeré tekintettel az ÁSZF 17.1.1. pontjának a) és b) pontja esetén a Szolgáltatási szerződés nem szűnik meg, ha a megszüntetés vagy a felmondás csak egyes meghatározott útdíjköteles gépjárművekre vonatkozik, és legalább egy útdíjköteles gépjármű vonatkozásában a Szolgáltatási szerződés továbbra is fennáll.

17.2. Azonnali hatályú felmondást megalapozó okok

17.2.1. Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha a Multi Alarm Zrt. a Szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségét súlyosan vagy ismételten megszegi, és ezzel az Ügyfélnek hátrányt / kárt okoz és azt az Ügyfél panaszára (ÁSZF 13. pont) nem orvosolja.

17.2.1. A Multi Alarm Zrt. a Szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Ügyfél a Szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségét nem teljesíti, így különösen, ha

- a) a fedélzeti eszköz kezelése során – a Multi Alarm Zrt. felszólítása ellenére – nem tartja be az ÁSZF mellékeltében foglaltakat;
- b) a fedélzeti eszköz működésébe olyan beavatkozás vagy annak kísérlete történik, amely alkalmas arra, hogy a jelzések továbbítását megakadályozza vagy meggátolja, vagy a jelzések minőségét egyéb módon befolyásolja;
- c) a fedélzeti eszközt és/vagy tartozékait megrongálja;
- d) az e-útdíj bevallás teljesítéséhez szükséges adatokat a Multi Alarm Zrt. felszólítása ellenére nem bocsátja rendelkezésre;
- e) a fedélzeti eszköz meghibásodása, megsemmisülése esetén a Multi Alarm Zrt. ismételt felszólítása ellenére a gépjárművet 15 napon belül szerelésre nem bocsátja rendelkezésre;
- f) a Multi Alarm Zrt.-nek egyéb módon kárt okoz.

17.3. Eljárás a Szolgáltatási szerződés megszűnése esetén

17.3.1. Amennyiben a Szolgáltatási szerződés – az ÁSZF 17.1. pont e) pontja kivételével – bármely okból megszűnik, a Multi Alarm Zrt. értesíti az Ügyfelet a szerződés megszűnésének tényéről, időpontjáról és az érintett gépjármű(vek) rendszámáról legalább 5 órával a szerződés megszűnése előtt. A Szolgáltatási szerződés megszűnésének időpontjától az Ügyfél köteles más módon (viszonylati jegy vásárlásával, másik bevallási közreműködő igénybe vételével) gondoskodni az úthasználati jogosultság megszerzéséről.

17.3.2. Ha az ÁAK és a Multi Alarm Zrt., mint bevallási közreműködő közötti szerződés bármely okból megszűnik, a Multi Alarm Zrt. a megszűnés előtt legalább 12 órával az Ügyfelet értesíti.

17.3.4. A Szolgáltatási szerződés megszűnése esetén az Ügyfél a szerződés megszűnésétől számított 15 napon belül köteles lehetővé tenni, hogy a Multi Alarm Zrt. a fedélzeti eszközt az útdíjköteles gépjárműből kisserelje. Amennyiben a fedélzeti eszköz kisserelését az Ügyfél nem biztosítja, vagy a fedélzeti eszköz javíthatatlanul meghibásodott vagy megsemmisült, az Ügyfél a fedélzeti eszköz értékét a Multi Alarm Zrt. mindenkori díjtáblázatában meghatározott összegben megtéríti a Multi Alarm Zrt. részére.

18. Együttműködés és egyéb rendelkezések

18.1. Felek a Szolgáltatási szerződés teljesítése során kötelesek együttműködni, és a másik fél számára megadni minden, a Szolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges információt, valamint Felek kötelesek egymást minden olyan körülményről értesíteni, amely a Szolgáltatási szerződés teljesítését befolyásolja.

18.2. Felek az együttműködés keretében törekednek arra, hogy a Szolgáltatási szerződésből eredő jogvitákat egyezség útján rendezzék. Egyezséggel nem rendezhető jogvita esetén Felek a Multi Alarm Zrt. székhelye szerint illetékes, hatáskörrel rendelkező bírósághoz fordulnak.

18.3. A Multi Alarm Zrt. fenntartja a jogot, hogy az e-útdíj bevallás során alkalmazott műszaki megoldás bármely elemén változtasson, ha az újonnan alkalmazott műszaki megoldással a korábbival legalább azonos vagy magasabb szintű szolgáltatás nyújtható.

18.4. A Multi Alarm Zrt. ÁSZF-ben hivatkozott, mindenkori díjtáblázata a Multi Alarm Zrt. honlapján (www.multialarm.hu) elérhető. A Multi Alarm Zrt. a díjtáblázatban szereplő árak változtatásának jogát fenntartja.

18.5. A Szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben az autópályák, autóutak és főutak használatáért fizetendő megtett úttal arányos díjról szóló 2013. évi LXVII. törvény és a Polgári Törvénykönyv rendelkezései irányadóak.

A MULTI ALARM ZRT. ELÉRHETŐSÉGEI	
GPS Support (munkanapokon 8-16 óráig) a fedélzeti eszköz működésével, az útdíj bevallással kapcsolatos műszaki szakmai kérdések megválaszolása	Telefon +36-72-513-133
Panaszkezelés, fedélzeti eszköz meghibásodásának bejelentése (0-24 óráig)	+36-1-510-12-55
Gépjármű szállításának bejelentése, egyéb rendelkezések (0-24 óráig)	+36-1-510-12-12
Élőhangos központi ügyfélszolgálat (munkanapokon 8-16 óráig)	+36-72-513-110
Telefax:	+36-72-513-113
Honlap:	www.multialarm.hu
E-mail:	support@multialarm.hu udpanasz@multialarm.hu
A távfelügyeleti központ kimenő telefonszámai:	+36-30-344-0130; +36-30-344-0131; +36-30-466-0050; +36-30-466-0051; +36-20-518-1744; +36-20-518-1788

ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK NYITVATARTÁSA

Város:	Cím:	HÉTFŐ- CSÜTÖRTÖK	PÉNTEK
Budapest	1106 Fátyolka u. 8.	07:30 – 17:00	07:30 – 16:00
Pécs	7630 Basamalom út 33.	07:30 – 16:00	07:30 – 15:00
Balatonfüred	8230 Petőfi Sándor u. 37.	08:00 – 16:00	08:00 – 16:00

TERÜLETI KÉPVISELETEK

Város:	Személyes ügyfélfogadás (H-P 08:00-16:00)	Telefonszám / fax (H-P 08:00 –16:00)	E-mail
Debrecen	4026 Debrecen, Pesti u. 63.	+36-52-249-176	debrecen@multialarm.hu
Dunaújváros	2400 Dunaújváros, Dózsa Gy. u. 22. 1/2.	+36-25-500-250	jttprobeta@multialarm.hu
Győr	9023 Győr, Tihanyi Árpád u. 10/A	+36-96-421-285	gyor@multialarm.hu
Kecskemét	6000 Kecskemét, Csongrádi út 17.	+36-30-686-1479	kecskemet@multialarm.hu
Miskolc	3525 Miskolc, Palóczy László u. 9/A, fsz. 4.	+36-30-559-0078	miskolc@multialarm.hu
Szolnok	-	+36-30-664-2795	szolnok@multialarm.hu