



**A MULTI ALARM ZRT. GÉPJÁRMŰ TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSÁNAK  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI  
ELEKTRONIKUS ÚTON KÖTÖTT SZERZŐDÉSEKHEZ  
Érvényes: 2017.10.10-től**

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az Ügyfél, mint megbízó és a Multi Alarm Zrt., mint megbízott között gépjármű távfelügyeletre elektronikus úton megkötött szolgáltatási szerződésből fakadó jogokat és kötelezettségeket általános jelleggel szabályozza.

### **I. Szerződő felek:**

**Ügyfél:** a Szolgáltatóval gépjármű 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 gépjármű Távfelügyeletét ellássa a Szolgáltatási szerződés keretei között. Szolgáltató a megbízást díj ellenében elvállalja. Távfelügyelet alatt felek a gépjárműbe beszerelt vagyonszámjelző rendszerrel (a továbbiakban: MA-GPS rendszer) 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 annak mellékletét: az Adatlapot; továbbá az ÁSZF-et és annak elválaszthatatlan részét képező mellékleteit: az 1. számú melléklet a Távfelügyeleti intézkedési rend, 2. számú melléklet a Kiegészítő rendelkezések, 3. számú melléklet a Rendszerbelépési feltételek. 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 a Szolgáltatási szerződést a szerződéskötéskor az Ügyfél által megadott e-mail címre megküldi, továbbá közléseket az ügyfélszolgálatán, illetve a <http://www.multialarm.hu> honlapján.

**2.3. A Távfelügyelet nem helyettesíti a vagyonszámjelzést, csak csökkentheti a bűncselekmény elkövetésének a kockázatát. A Szolgáltató kizárólag a Szolgáltatási szerződésben nevesített szolgáltatások biztosítására köteles, a Távfelügyelet nem jelenti az a gépjármű teljes körű lopásvédelmét.**

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

3.1. A Távfelügyelet alapvető feltétele a hiánytalanul kitöltött Egyedi szerződés és Adatlap megérkezése a Szolgáltatóhoz, valamint az MA-GPS rendszer beszerelése a gépjárműbe, és annak Távfelügyelet nyújtására alkalmas, megfelelő üzemelése, továbbá az átjelzést biztosító eszközök és útvonalak működőképessége.

**3.2. A Szolgáltatási szerződés megkötését az Ügyfél a Multi Alarm Zrt. által működtetett ügyfélkapun keresztül kezdeményezheti az Egyedi szerződés és Adatlap kitöltésével és az ÁSZF elfogadásával. A Szolgáltatási szerződés a Szolgáltató általi visszaigazolással lép hatályba. A Szolgáltató a szolgáltatást a szerződés hatálybalépése után, az MA-GPS eszköz gépjárműbe történő beszerelését követő munkanap 24. órájáig kezdi meg. A szolgáltatás megkezdéséig terjedő időszakra a Szolgáltató a kártérítési felelősségét kizárja.**

3.3. Az Ügyfél által a Szolgáltató részére megküldött Egyedi szerződés és Adatlap szerződéskötési ajánlatnak minősül. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szerződéskötési ajánlatot indoklás nélkül visszautasítsa, amely esetben a Szolgáltatási szerződés nem jön létre. A Szolgáltató az ajánlat elfogadása esetén a szerződés megkötését az Ügyfél által megadott e-mail címre visszaigazolja.

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.

#### **4. Szolgáltatási díj**

**4.1.** 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, ha a Felek ettől eltérően állapodnak meg, továbbá a távfelügyeleti csatlakoztatás (rendszerbelépés) egyszeri díját, amely esetben a díj fizetése utólag történik. A Szolgáltatási díj a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Az Ügyfél vállalja, hogy a Szolgáltatási díjat az Egyedi szerződésben meghatározott időközönként, számla ellenében, az abban megjelölt fizetési határidőn belül megfizeti Szolgáltatónak. Előre fizetés esetén a díj a szolgáltatással érintett időszak első hónapjában esedékes. Az Ügyfél jogosult a Szolgáltatási szerződés megkötését követően kiegészítő szolgáltatások megrendelésére a Díjtáblázatban szereplő, a megrendelés időpontjában érvényes díjon.

**4.2.** 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.

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

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

**4.5. Amennyiben az Ügyfél és a Számlafizető személye nem azonos, a Számlafizető nemfizetése esetén a Számlafizető és az Ügyfél felelőssége a Multi Alarm Zrt. felé egyetemleges. A Számlafizető nemfizetése esetén az Ügyfél késedelmére vonatkozó szabályok állnak be.**

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

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

**4.8. A Szolgáltató számláját elektronikus úton küldi meg, amelynek fogadásához az Ügyfél, illetve a Számlafizető köteles érvényes e-mail címet megadni és fenntartani.**

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

5.1. A Szolgáltató a tevékenysége végzéséhez szükséges felelősségbiztosítással rendelkezik.

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

**a) gépjármű vagyonvédelmi szolgáltatás igénybevétele esetén:**

**- amennyiben az Ügyfél lopáskárra is kiterjedő CASCO biztosítással rendelkezik, a biztosító által meg nem térített kárt 2.000.000 Ft határig,**

**- ha az Ügyfél nem rendelkezik lopáskárra is kiterjedő CASCO biztosítással, a kártérítés felső határa 50.000 Ft.**

**b) flottamenzment szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltató a biztosító által nem térített és igazolt kárt (pl. szállítmány romlása, megsemmisülése) abban az esetben téríti meg, amennyiben az Ügyfél a valós értékre szóló vagyonbiztosítással rendelkezik. Ez esetben a kártérítés felső határa 200.000 Ft.**

**5.2.1. A kártérítés feltétele, hogy a kárigényt az Ügyfél az eseményről való tudomásszerzését követő 5 munkanapon belül a Szolgáltatónak írásban bejelentsen. 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 megszerzését, valamint a vagyonbiztosító által nyújtott szolgáltatás és a fedezet terjedelmét.*

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

*5.2.2. A Szolgáltató azért a kárért tartozik helyt állni, amely kár kizárólag a Szolgáltató szerződésszegése miatt keletkezett, vagy arra vezethető vissza, illetve gépjármű vagyonvédelmi szolgáltatás esetén amely kárt bűncselekmény elkövetésével okozták; így Szolgáltató nem felelős különösen azért a kárért, amely a Szolgáltató szerződésszerű működése esetén is felmerült volna. A Szolgáltató felelőssége gépjármű vagyonvédelmi szolgáltatás esetén a gépjárműben bekövetkező károkra terjed ki, a rakományért, a gépjárműben tárolt dolgokért, a következményi károkért és az elmaradt vagyoni előnyért, valamint a tűzkárért a felelősségét kizárja. Flottamenedzsment szolgáltatás esetén a Szolgáltató felelőssége a szerződéssel biztosított rakományban bekövetkező károkra terjed ki, a gépjárműben bekövetkező károkért, az abban tárolt dolgokért, a következményi károkért és az elmaradt vagyoni előnyért, valamint a tűzkárért a felelősségét kizárja.*

*5.2.3. A Szolgáltató kijelenti, hogy az 5.2.1 – 5.2.2. pontokban szereplő rendelkezések olyan lényeges kérdések, amely kérdésekben való érvényes megállapodás hiányában a Szolgáltatási szerződést nem kívánja megkötni.*

*5.2.4. Az Ügyfél az Egyedi szerződés megkötésével kijelenti, hogy a Szolgáltató felelősségvállalásának korlátozásáról teljeskörűen tájékozódott. Felek a Szolgáltatási díjat a Szolgáltató felelősségvállalásának korlátozására tekintettel állapították meg. Az Ügyfél az Egyedi szerződés megkötésével kijelenti, hogy a szerződéssel járó előnyök, és a Szolgáltatási díj összege a korlátozással okozott esetleges hátrányt megfelelően kiegyenlíti, így a Szolgáltatási szerződés megkötésével a Szolgáltató felelősségvállalásának korlátozását indokoltnak tekinti és elfogadja.*

**5.3.** A választott szolgáltatási területeken, - amely lehet Magyarország, vagy Európa 1. csomag, vagy Európai Unió tagállamai + Svájc csomag -, a szolgáltatás minősége országonként eltérő lehet. Az országok aktuális térképrészletességéről tájékozódhat a [www.multialarm.hu](http://www.multialarm.hu) oldalon.

**5.4.** Az MA-GPS rendszer és a Szolgáltató távfelügyeleti központja közötti adatkommunikációt biztosító útvonal az ún. átjelzési útvonal, amelyen keresztül az MA-GPS 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 (pl. a GSM/GPRS kapcsolat hibája) történő jelzésmaradásából, a gépjárművédelmi rendszer földrajzi, légköri körülmények miatti hibás működéséből, vagy működésképtelenségéből, valamint a távfelügyeleti központba be nem érkező jelzésekből eredő károkért.*

**5.5.** A Szolgáltató nem felel az Adatlapon megjelöltek elérhetetlenségéből, az értesítettek értesítést követő magatartásából eredő károkért.

**5.6.** 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:

- az MA-GPS rendszer Távfelügyelet nyújtására alkalmas, rendeltetésszerű, folyamatos üzemeltetéséért, karbantartásáért;
- a Szolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges adatok rendelkezésre bocsátásáért és aktualizálásáért;
- az általa által igénybe vett közreműködők (így különösen az Értesítendők, Jogosultak) tevékenységéért.

- a kárenyhítés körében gépjármű vagyonvédelmi szolgáltatás esetén a gépjárműre szóló, lopáskárra kiterjedő, flottamenedzsment szolgáltatás esetén a rakományra szóló, valós értékű vagyonbiztosítás megkötéséért és fenntartásáért a Szolgáltatási szerződés teljes tartama alatt. Ennek elmaradásából eredő kárért a Szolgáltató nem felel.

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

**6.3.** 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.

**6.4.** A Szolgáltatási szerződés megkötésével az Ügyfél büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkozza, hogy amennyiben nem a gépjármű tulajdonosaként köti meg a Szolgáltatási szerződést, a szerződéskötéshez a gépjármű tulajdonosának 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 a gépjármű tulajdonosának ez irányú írásos megkeresésére a Szolgáltató a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.**

**6.5.** 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.

## **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 az MA-GPS 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 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 11.2.2., továbbá a 9.4. pontban foglalt esetben mondhatja fel.**

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

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

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

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

**8.1.** Az Egyedi szerződés megkötésével az Ügyfél hozzájárul, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatási szerződés keretében, a káresemény felderítése, kármegelőzés, kárenyhítés illetve kárrendezés céljából, az Ügyfél által megadott adatokat, illetve a Szolgáltató által a teljesítés során regisztrált adatokat a rendvédelmi szerveknek, az érintett biztosító társaságnak, az Értesítendőknek kizárólag a káreseménnyel kapcsolatban és a szükséges mértékben kiadja.

**8.2. Az Egyedi szerződés megkötésével az Ügyfél kijelenti, hogy a Szolgáltatási szerződés teljesítéséhez általa megadott harmadik személyek adatainak kezelésére jogosult, és ezen adatok kezelésére a Szolgáltatót feljogosítja.**

**8.3.** 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, a Távfelügyeleti szolgáltatás körében megadott adatokat a Szolgáltató az Ügyféllel és/vagy a számlafizetővel szemben fennálló bármely követelése érvényesítése körében kezelje.

- 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 és panaszkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint.

84. Az Egyedi szerződésen és az Adatlapon szereplő adatok módosítását a Szolgáltató csak írásban fogadja el. A módosítás legkésőbb az írásbeli dokumentum Szolgáltatóhoz történő beérkezést követő munkanap 24. órájától lép hatályba.

85. A Szolgáltatóhoz érkező panaszok kezelését az Adatkezelési és panaszkezelési tájékoztató tartalmazza.

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

9.1. Felek a Szolgáltatási szerződést közös megegyezéssel írásban módosíthatják.

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

- a) megváltoznak a Szolgáltatóra vagy a Távfelügyelet nyújtására vonatkozó jogszabályok;**
- b) a Távfelügyelet biztonságát vagy minőségét növelő intézkedések válnak szükségessé;**
- c) a Távfelügyelet körébe tartozó szolgáltatások változnak, ideértve új szolgáltatás bevezetését, meglévő szolgáltatás differenciálását vagy 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 <http://www.multialarm.hu> honlapján. A Szolgáltató nem köteles a módosításról az Ügyfelet értesíteni, ha a módosításra új szolgáltatás bevezetése miatt kerül sor, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződési feltételeket nem érinti.

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

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

## **X. A Távfelügyelet szünetelése**

**10.1.** A Távfelügyelet szünetel:

- a) az Ügyfél írásbeli kérelmére;
- b) az Ügyfél díjtartozása esetén a 10.4. pont szerint;
- c) az MA-GPS rendszer hibás működése esetén;
- d) 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 a megrendelés beérkezését követő munkanap 24. órájától vállalja. Amennyiben a Távfelügyelet újraindítása az MA-GPS 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 szünetelés ideje alatt a Szolgáltató jelzéseket az MA-GPS rendszerről nem fogad, az Ügyfél hozzáférést az adatbázishoz felfüggeszti, a fizetett időszak alatt keletkezett adatokra vonatkozóan is. 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 az MA-GPS rendszeren beavatkozást**

**igényel, a szolgáltatás újraindítására legkésőbb a beavatkozást követő munkanap 24. órájától kerül sor. A Szolgáltató a szüneteltetés időszakában keletkezett adatokat a hátralék rendezése után sem biztosítja.**

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

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

A Szolgáltatási szerződés megszűnik

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

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

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

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

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

11.2.1. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a szolgáltatási szerződéstől annak megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat, illetve – ha a Szolgáltató az MA-GPS rendszert a gépjárműbe beszerelte vagy a szolgáltatást megkezdte – felmondhatja.

Amennyiben a felmondásra az MA-GPS eszköz beszerelését követően kerül sor, úgy az eszköz be- és kiszerezésének költségét az Ügyfél viseli.

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

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

- a) ha az Ügyfél az MA-GPS 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 előzetesen felszólította, és az Ügyfél a felszólítás ellenére sem teljesített;
- c) a Távfelügyelet nem rendeltetésszerű használata esetén;
- d) ha az Ügyfél az MA-GPS rendszer Távfelügyeleti szolgáltatás nyújtására alkalmas üzemeltetését a Szolgáltató felhívása ellenére nem biztosítja;
- e) **a gépjármű tulajdonosának ez irányú megkeresése esetén.**

A Szolgáltató az azonnali hatályú felmondását indokolni köteles.

## **XII. Egyéb rendelkezések**

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

**12.2.** A postai úton történő közlés szabályszerűségét nem érinti a postai küldemény Ügyfélnek felróható kézbesíthetlensége (így különösen, ha a küldeményt a posta „címezett ismeretlen”, „cím nem azonosítható”, „nem kereste”, „átvételt megtagadta”, „elköltözött” jelzéssel látta el). A *tértivevényes küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni*, ha a címezett az átvételt megtagadta, vagy a küldeményt a posta „címezett ismeretlen”, „cím nem azonosítható”, illetve *„elköltözött” jelzéssel látta el. Ha a tértivevényes küldemény kézbesítése azért volt eredménytelen, mert a címezett az iratot nem vette át (a Szolgáltatóhoz „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza), az iratot a postai kézbesítés*



**megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni. A nem tértivevényes küldeményt a postára adástól számított 20. napon közöltnek kell tekinteni. A Szolgáltató postai úton történő közlése megfelelő, ha az Ügyfél által megadott postacímre (ennek hiányában lakcímre, illetve székhelyre) történik a küldemény feladása.**

**12.3.** Amennyiben az ÁSZF írásbeliséget követel meg, úgy a Szolgáltató az Ügyfél, illetve a megfelelő szintű jelszóval rendelkező Jogosult (cégszerű) aláírásával ellátott dokumentumot fogad el érvényes jognyilatkozatnak. 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. Ebben az esetben a feladás időpontjában közöltnek kell tekinteni a küldeményt, függetlenül attól, hogy annak tartalmát címzett mikor ismerte meg.

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

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

**12.6. 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.**

**12.7.** 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.

## TÁVFELÜGYELETI INTÉZKEDÉSI REND

### I. Általános tudnivalók:

**1.** Az **MA-GPS gépjárművédelmi rendszer** egy műholdas helymeghatározó rendszeren alapuló, gépjárműbe épített eszköz, amely GSM/GPRS átviteli csatornán küldi a jelzéseit a Multi Alarm Zrt. távfelügyeletére.

**2.** A távfelügyeleti szolgáltatást a Multi Alarm Zrt. **Európa területén** tartózkodó gépjármű esetén nyújtja. Magyarország határain kívül Roaming szolgáltatást szükséges igényelni, amely kétféle díjsomagban választható: **Európa 1. csomag**, vagy **Európai Unió tagállamai + Svájc csomag**. Amennyiben Ügyfél gépjárműve a szerződésben megjelölt szolgáltatási területet elhagyja, az MA-GPS rendszer nem továbbít adatot a gépjárműről, azonban az adatokat gyűjti, és amikor a gépjármű visszatér a választott szolgáltatási területre, elküldi azokat a távfelügyeletre.

**3.** Az MA-GPS gépjárművédelmi rendszer kapcsolatát a távfelügyelettel 4 óránként, csak menetlevél szolgáltatás esetében 24 óránként ellenőrzi.

**4. Intézkedései** során a távfelügyelet az Adatlapon megjelölt értesítendő(ke)t értesíti a megadott sorrendben. **Az ügyeletes az elsőként elért értesítendő** - a jelszava szintjének megfelelően - **tájékoztatja a távfelügyeleten vett jelzéről. A rendőrség értesítését** a Multi Alarm Zrt. távfelügyelete **csak Magyarországon vállalja.** (ld. Intézkedésköteles riasztásjelzések.)

**5. Jelszó:** A biztonság növelése érdekében az ügyeletes jelszavak segítségével azonosítja az ügyfeleket. A rendszer használata szempontjából három szintet különböztetünk meg:

	<b>1. szint: (pl. tulajdonos)</b>	<b>2. szint: (pl. cégvezető)</b>	<b>3. szint: (pl. alkalmazott)</b>
Ügyeleti intézkedés lemondása	igen	igen	igen
Információ kérése	igen	igen	nem
Adatmódosítás (minden esetben írásos megerősítés szükséges)	igen	nem	nem

**Ellenjelszó:** A biztonság növelése érdekében az ügyfél ezen jelszó segítségével azonosíthatja, hogy valóban a távfelügyeletünkről keresik. Az ellenjelszót - amennyiben annak használatát igényli - mindig a Ügyfél adja meg.

**Kényszerített jelszó:** Az ügyfél ennek használatával adja az ügyeletes tudtára, hogy kényszerhelyzetben van, pl. az elrabolt járműben tartózkodik.

**Jogosult:** minden olyan személy, aki valamilyen szintű jelszót ismer. A jogosultak és az értesítendőök köre nem esik szükségszerűen egybe. Minden jelszóval rendelkező személy jogosult, függetlenül attól, hogy szerepel-e az értesítendőök listáján. A **Jogosultnak** jelszava használatával **lehetősége van a távfelügyelettől információt kérni, illetve a távfelügyeleti szolgáltatás bizonyos elemeiről rendelkezni:**

- **Kérheti** a gépjárművédelmi rendszer távfelügyeletből történő **ideiglenes kiiktatását** (pl. a jármű javítása, karbantartása miatt), illetve a beiktatást. A rendszer kiiktatott állapotában a távfelügyelet a gépjármű védelmi rendszertől vett jelzésekre nem intézkedik.

- **Rendelkezhet** a gépjárművédelmi rendszer **bizonyos típusú jelzéseire történő intézkedések mellőzéséről**. Pl.: "Délután hatig a GSM/GPRS kapcsolati hibára nem kérek értesítést, mert mélygarázsban áll az autó, ahol nincs térerő." "A jármű akkumulálására nem kérek intézkedést, mert töltőre tettem az akkumulátort."

A Jogosultak jelszó ismeretéhez kapcsolódó lehetőségei **alapvetően befolyásolhatják a távfelügyelt jármű biztonságát**. Kérjük ezért Ügyfélinket, hogy a **jelszavak használata során** a fentieket figyelembe véve **nagy körültekintéssel járjanak el**. Ügyeljének arra, hogy illetéktelen ne kapjon jelszót, ne hallja meg a Jogosultak jelszavát a távfelügyelettel folytatott telefonbeszélgetés során stb.

**Felhívjuk a figyelmet a többszintű jelszó használatának fontosságára. Személyi változások esetén minden esetben javasoljuk a jelszavak megváltoztatását.**

**6. Változás bejelentése:** Ügyfél vállalja, hogy amennyiben a jármű szokásos használatában bármilyen változás történik, illetve a megváltozott állapot megszűnik - jelszava bemondása mellett - tájékoztatja a távfelügyeletet. Ilyen esetek pl. a gépjármű traileren történő szállítása (ezt az ügyelet lopásként észleli), a jármű áramtalanításával járó javítása, tartós használaton kívüli helyezés.

**7. Információszerzés:** A Multi Alarm Zrt. a felügyelt gépjárművel kapcsolatban csak a megfelelő szintű jelszóval történt azonosítás után ad ki információt.

A Jogosultak (1. vagy 2. szintű jelszavuk megadását követően) telefonon információt kérhetnek a jármű utolsó érvényes pozíciójáról.

**8. Intézkedés lemondása:**Jelszó ismeretében a távfelügyelet intézkedése - a támadásjelzés (ld. alább) kivételével - lemondható.

**9. Szerviz üzemmód:** Ügyfél vállalja, hogy a távfelügyeletnek bejelenti, ha a járművet szervizbe viszik, vagy bármilyen az akkumulátor lekötésével járó munkát végeznek rajta, illetve huzamosabb időre olyan helyre kerül (zárt tér), ahonnan a GPS műholdak nem láthatók.

**10. Téves jelzés, indokolatlan rendőri intézkedés:**

A távfelügyeleten vett jelzést tévesnek, az arra történő rendőrségi intézkedést indokolatlannak kell tekinteni, ha a jelzés oka **nem** valós vészhelyzet (pl. pánik), bűncselekmény, vagy annak előkészülete (lopás stb.), a jelzést a riasztórendszer műszaki hibája, hibás kezelése, vagy nem rendeltetésszerű használata okozta, ill. a jelzést rossz-, vagy megtevesztő szándékkal küldték.

**Amennyiben a téves jelzés alapján indokolatlan rendőrségi intézkedés történik, annak költségei Ügyfélt terhelik. A rendőrségnek a Multi Alarm Zrt.-vel szemben a 2005. évi CXXXIII. törvény 14/A. § alapján fennálló követelését a Multi Alarm Zrt. a Ügyfél felé továbbszámlázhatja.**

## II. Intézkedésköteles riasztásjelzések:

**1. Lopás- (a gépjármű jogosulatlan használata), rablás**

Amennyiben a gépjármű **nem szabályszerű használat** (kulccsal, kártyával, az indításgátló szabályos működése mellett történő indítás) során mozog, vagy - közelítő kártyás rablásgátlóval felszerelt jármű esetén - **az RF azonosítót** indításkor, vagy menet közben az MA-GPS rendszer **nem érzékeli**, az indítókulcs a helyén van, de a közelítő kártya (RF azonosító) az álló, vagy akár mozgó járműtől néhány méternél messzebb került, a rendszer vészhelyzet riasztást küld a távfelügyeletre. Az ügyeletes ekkor - a GPS rendszer adatai alapján - **telefonon azonnal tájékoztatja** az első elérhető értesítendőt és **megadja a gépjármű földrajzi helyzetét**. Amennyiben az értesítendő, vagy tulajdonos szándékától független a jármű mozgása, kérheti az ügyeletesétől a rendőrség értesítését. **Lopást a Multi Alarm Zrt. kizárólag a Ügyfél által történt megerősítés után jelent be a rendőrségnek!**

Előfordulhat, hogy a távfelügyelet intézkedése során olyan értesítendő hív telefonon, aki - akár a járműben, vagy azon kívül

- éppen **támadás áldozata**. Ebben az esetben az ügyeletes jelszó kérésére, a megtámadott értesítendő **a kényszerített jelszót** mondja. A kényszerített jelszót az intézkedő ügyeletes a telefonbeszélgetés során elfogadja és nyugtázza, de minden más - esetleg kényszer hatására adott - információt figyelmen kívül hagy, és értesíti a rendőrséget, valamint a következő elérhető értesítendő, aki nem a kényszerített jelszóval azonosítja magát.

A közelítő kártyás **rablásgátlóval nem rendelkező** (csak MA-GPS központi egységgel szerelt) jármű esetén, a kulccsal, vagy a jármű elektronikájának manipulálásával történő lopást a rendszer nem érzékeli. Ilyen esetben, a Ügyfél által észlelt és a távfelügyeletnek bejelentett lopáskor, az ügyeletes a jelszóval azonosított bejelentőt tájékoztatja a jármű pillanatnyi tartózkodási helyéről és a bejelentő kérésére értesít egy másik értesítendő, vagy a rendőrséget.



## 2.a. Általános támadás (pánik) jelzés

Az intézkedési rend megegyezik a rablás esetén alkalmazottal. Ha a járműben tartózkodók megnyomják a rejtett pánik gombot (opcionális eszköz), az ügyeletes az Adatlap szerinti sorrendben telefonon **hívja az első elérhető értesítendőt**. Amennyiben az értesítendő **kényszerített jelszóval** azonosítja magát, az ügyeletes valósnak tekinti a riasztást és értesíti a rendőrséget. Ha az értesített személy normál (1., 2., vagy 3. szintű) jelszót használ, az intézkedést lemondhatja, vagy megadhatja a járműben utazó, jelszót ismerő személy nevét, telefonszámát.

**Ezután az ügyeletes a járműben utazót hívja és a jelszóhasználat függvényében, az előzőekben leírtak szerint intézkedik.** A járműben utazó elérhetetlensége esetén az ügyeletes nem értesíti a rendőrséget.

## 2.b. Kiemelt támadás (pánik) jelzés (Fokozottan veszélyeztetett ügyfeleknek (pl. taxisok) ajánlott!)

Ha a járműben tartózkodó személy megnyomja a rejtett pánik gombot (opcionális eszköz), az ügyeletes azonnal értesíti a rendőrséget. **Támadásjelzés esetén a távfelügyelet intézkedése semmilyen jelszóval nem mondható le**, mert az ügyeletes nem tudhatja, hogy a lemondás nem kényszer hatására történik. Az ügyeletes nem hívja az értesítendő(ke)t, mivel ezzel a támadás kockázatát növelné.

A közelítő kártyás rablásgátlóval felszerelt jármű esetén, a **Lopás-, rablás- és támadásjelzést követően**, az MA-GPS eszköz automatikusan, Ügyfél által bejelentett lopás esetén pedig az ügyeletes kezdeményezésére **nyomkövető üzemmódra** vált, és a szokásosnál sűrűbben - **20 másodpercenként** - **elküldi az aktuális pozícióját** a távfelügyeletre, így **folyamatosan nyomon követhető a jármű**. Az aktuális pozíciót, az első értesítést követően az ügyfélnek, vagy a rendőrségnek kell kérnie a távfelügyeletről. Ügyfél vállalja, hogy a járműkeresés befejeztéről, eredményéről értesíti a Multi Alarm Zrt. távfelügyeletét.

## 3. GPS kapcsolati hiba

Amennyiben az MA-GPS több mint egy óráig nem látja a GPS műholdakat, a távfelügyeleti központ automatikusan **SMS-t küld** a hibáról, majd a hiba megszűnéséről az adatlapon megadott telefonszámra. Amennyiben Ügyfél a rendszeresen parkolásra használt, fedett, - tehát GPS kapcsolati hibát eredményező - helyek (pl. az otthoni, vagy munkahelyi garázs) esetében nem kér SMS értesítést, a távfelügyeletről **„sötét pont” beállítását kell kérni**.

### Sötét pont beállításának módja:

- Sötét pontot az autó aktuális tartózkodási helyére lehet beállítani, közvetlenül azelőtt, hogy a jármű a sötét pontba érne. (Pl. a garázs bejárata előtt kell állnia az autónak.) A Ügyfélnek biztosítania kell ezen feltételeket, majd
- Fel kell hívnia távfelügyeletet és kérni a „sötét pont” beállítását.
- A sötét pontot a pontos cím megadásával szerződéskötéskor az Adatlapon is fel lehet tüntetni.

Ha a gyújtás levételének pillanatában GPS kapcsolati hiba áll fenn, az ügyeleti eseménylista automatikus „sötét pont” eseményt naplóz, és az egy óra múlva esedékes SMS-t nem küldi. Csak menetlevél szolgáltatás esetében a távfelügyelet nem küld SMS-t a GPS kapcsolati hibáról és ennek megszűnéséről, de a menetlevélen az információk megjelennek.

## 4. GSM/GPRS kapcsolati hiba

A GSM/GPRS kapcsolat hibája esetén a gépjármű GPS védelmi rendszere hatástalan. A kommunikáció **4 órát meghaladó**, csak menetlevél szolgáltatás esetében **24 órát meghaladó kimaradása után** riasztásjelzés generálódik a Távfelügyeleten. **A távfelügyelet legfeljebb három alkalommal, telefonon és/vagy SMS-ben tájékoztatja** az értesítendőt a hibáról, aki - ha szükséges - gondoskodhat a jármű más módon történő védelméről. A hiba megszűnéséről a távfelügyelet **SMS-ben küld** értesítést. Ügyfél - az Adatlapon történő jelöléssel - kérheti, hogy a 3. pontban (GPS kapcsolati hiba) kivételnek jelölt helyen tartózkodó jármű esetén a GSM/GPRS kapcsolati hibára sem intézkedjen a távfelügyelet. (Pl. mélygarázsok esetén a GPS kapcsolati hiba mellett a GSM/GPRS kapcsolat is gyakran bizonytalan, térerő problémák miatt.)

## 5. Időintervallum figyelése

Ügyfélnek lehetősége van napi bontásban megadni azt az időintervallumot, amelyben a jármű használata - még az egyébként arra jogosultaknak is - tilos. Amennyiben a tiltott időintervallumban a távfelügyelet a jármű mozgását észleli, erről telefonon értesíti a sorrendben először elérhető, vagy kifejezetten erre a célra megjelölt személyt.

## 6. Elvárás figyelés

Amennyiben a Ügyfél által megadott **időpontig** az elvárt esemény bekövetkezik, a távfelügyelet nem intézkedik. Ha a megadott időpontig nem történik meg az esemény, a távfelügyelet értesíti a sorrendben először elérhető, vagy kifejezetten erre a célra megjelölt személyt.

## 7. Az MA-GPS meghibásodása

Az MA-GPS eszköz saját állapotáról is képes hibajelzés küldésére (pl. a beépített akkumulátor lemerülése), illetve a távfelügyeleti szoftver is jelez bizonyos hibákat. Ilyen esetben az ügyeletes felveszi a kapcsolatot az elsőként elérhető értesítendővel és tájékoztatja a hibáról. Rövid időn belül a Multi Alarm Zrt. műszaki szakemberei kivizsgálják a hiba okát és szükség esetén hibajavítást kérnek.

## 8. A gépjármű akkumulátora lemerült

Az akkumulátorról a távfelügyelet **SMS-t küld**, az adatlapon megjelölt telefonszámra. A jármű akkumulátorának lemerülése után a gépjárművédelmi rendszer a saját akkumulátoráról üzemel tovább, tehát ilyenkor **a védelem már csak korlátozott ideig hatásos. Kérjük mielőbb töltsse fel a jármű akkumulátorát!**

### III. Menetlevél szolgáltatás

A menetlevél szolgáltatás előfizetése esetén a Ügyfél internet kapcsolattal, saját felhasználói felületen érheti el a szolgáltatáshoz tartozó információkat. Az interneten keresztül elérhető információk titkosítottak, illetéktelenek számára hozzáférhetetlenek.

A felhasználói felület eléréséhez szükséges adatokat a Ügyfél adja meg. A Jogosultsági Adatlapon Ügyfél az érintett jármű(vek) adatait, valamint egy felhasználó nevét adhatja meg. Minden felhasználóhoz önálló adatlapot kell kitölteni. A Multi Alarm Zrt. menetlevél szolgáltatás előfizetése esetén, szolgáltatási szerződésenként egy felhasználó részére 1 db hozzáférést díjmentesen ad. Ügyfél az érdekeltségi körébe tartozó járművek menetlevél adataihoz tartozó jogosultságokat összevonhatja (egy adatlapon megjelölhet több rendszámot és belső azonosítót), de bármely rendszámhoz csak egy díjmentes hozzáférés rendelhető. A menetlevél szolgáltatás keretében a felhasználói felületen keresztül paramétereizhetően (állásidő, gyújtáskapcsoló állapota stb.) lekérdezhetőek a menetlevél adatai, legalább 45 napra visszamenően. A szolgáltatás felmondásakor, illetve díjtartozás következtében végrehajtott megszüntetésekor az adatok lekérdezhetősége **a felmondás napján megszűnik**.

**A Multi Alarm Zrt. fenntartja a jogot** arra, hogy a menetlevél szolgáltatás fejlesztése során **a szoftvert és a szolgáltatás műszaki paramétereit bejelentés nélkül megváltoztathassa**, a már értékesített eszközök kompatibilitásának megtartása mellett.

A választott szolgáltatási területeken, -amely lehet **Magyarország**, vagy **Európa 1. csomag**, vagy **Európai Unió tagállamai + Svájc csomag** -, a szolgáltatás minősége országonként eltérő lehet. Az országok aktuális térképrészletességéről tájékozódhat a [www.multialarm.hu](http://www.multialarm.hu) oldalon.

#### KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

A gépjárművédelmi szolgáltatási és rendszerbelépési szerződés keretében a lopás-, rablásfigyelés és menetlevél alapszolgáltatásokon túl, külön díj ellenében kiegészítő szolgáltatások is igényelhetők.

A kiegészítő szolgáltatások lehetnek különösen:

- egyedi opciós eszközök jelzéseinek figyelése (pl. raktérnyitás, raktérhőmérséklet-, üzemanyagszint jelzés)
- időintervallum figyelése (pl. raktérnyitás 20:00 és 06:00 óra között)
- elvárás figyelés (pl. Ügyfél értesítése, ha adott jármű 07:00 óráig nem indult el)
- támadásjelzés (lásd Távfelügyeleti Intézkedési Rend 2.a és 2.b. Pont)
- flottaellenőrzés szolgáltatás (pl. dokumentált üzemeltetési-gazdasági kimutatás készítése gépjárművenként. Bővebben ld. a [www.multialarm.hu](http://www.multialarm.hu) oldalon)

A felsoroltakon túl a Multi Alarm Zrt. a Ügyfél igényeihez igazodó, egyedi fejlesztésű eszközökkel és szoftverekkel támogatja az Ügyfél tevékenységét.

A kiegészítő szolgáltatások díjairól és részleteiről érdeklődjön a [www.multialarm.hu](http://www.multialarm.hu) oldalon vagy a Multi Alarm Zrt. Ügyfélszolgálatán.

#### RENDSZERBELÉPÉSI FELTÉTELEK

1. A Multi Alarm Zrt. a szerződés mellékletében szereplő gépjármű(vek) távfelügyeleti rendszerbe történő bekötéséhez tartós használatba adással, egyszeri rendszerbelépési díj ellenében biztosítja az MA-GPS központi egységet.
2. Az MA-GPS központi egység be- és kiserelését **csak a Multi Alarm Zrt.-vel szerződéses kapcsolatban álló szerviz** végezheti. A szakszervizek listáját kívánságra az Ügyfél rendelkezésére bocsájtjuk. A szerviz munkadíja az Ügyfelet terheli.
3. Ügyfél tudomásul veszi, hogy az **MA-GPS** központi egység, és tartozékai, továbbá a hozzá tartozó GSM/GPRS előfizetés a **Multi Alarm Zrt. tulajdona**. A Multi Alarm Zrt. rendeltetésszerű használat esetén az **MA-GPS központi egység** – a beépített akkumulátor kivételével – **működését a Szolgáltatási Szerződés teljes időtartamára szavatolja, az MA-IMMO egységre** (amennyiben telepítésre kerül) **egy év időtartamú, a szerződött szakszerviz telephelyén érvényesíthető garanciát vállal. Nem tartozik a jótállás körébe a szakszerűtlen kezelésből, nem megfelelő üzemeltetésből, elemi csapásból, rongálásból vagy más fizikai behatásból eredő hiba elhárítása. Elveszíti a jótállást az eszköz, ha annak működésébe a Szolgáltatón (vagy szerződött partnerén) kívül más személy beavatkozik.**

Ügyfél köteles az MA-GPS és a jármű vagyonvédelmi rendszereinek bármilyen meghibásodását, sérülését a Multi Alarm Zrt. Ügyfélszolgálatán haladéktalanul bejelenteni, illetve a Multi Alarm Zrt. felszólítására a szerződött szakszerviz, vagy a Multi Alarm Zrt. telephelyét műszaki felülvizsgálat céljából felkeresni. A felülvizsgálat költsége a garancia időtartama alatt a Multi Alarm Zrt.-t terheli. A szervizelés elmaradása, illetve a javítás időtartama miatt bekövetkező kárért a Multi Alarm Zrt. a felelősségét kizárja.

**4.** A szolgáltatási szerződés megszűnése, vagy a jármű eladási szándéka esetén - amennyiben az új tulajdonos a gépjárművédelmi távfelügyeleti szolgáltatást nem igényli - **Ügyfél köteles az MA-GPS központi egység kiszéréseinek lehetőségét a szerződés megszűnését követő 15 napon belül biztosítani.**

Amennyiben az eszköz kiszérése nem biztosított, vagy az javíthatatlanul sérült, megsemmisült, Ügyfél az eszköz értékét: 30.000.-Ft + ÁFA összeget köteles kifizetni. Az eszköz értéke és a rendszerbelépési díj egymástól független tételek.

**5.** A jármű - gépjárművédelmi rendszerrel együtt történő - eladása és a szerződés felmondása esetén – amennyiben az új tulajdonos igénybe veszi a Multi Alarm Zrt. gépjárművédelmi szolgáltatását, a Ügyfél nem terheli az eszköz értékének visszafizetési kötelezettsége. Az új tulajdonos, mint Ügyfél mentesül a szerelési költségektől, de rendszerbelépési díjat fizet. Ha az Ügyfél új járművére a jelen szerződés felmondását követő **3 hónapon belül új szerződést köt, mentesül a rendszerbelépési díj fizetése alól** (az eszköz egyszeri beszerelési díját azonban köteles megtéríteni).