



**A MULTI ALARM ZRT. RIASZTÓ TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSÁNAK  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI  
ELEKTRONIKUS ÚTON KÖTÖTT SZERZŐDÉSEKHEZ  
BA 07-02 6.2. Érvényes: 2019.05.25.**

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az Ügyfél, mint megbízó és a Multi Alarm Zrt., mint megbízott között **ingatlan távfelügyeletre elektronikus úton** 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: 7630 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 jelen szerződés keretei között. Szolgáltató a megbízást díj ellenében elfogadja. Távfelügyelet alatt felek az Ingatlanban felszerelt, és az Ügyfél által működtetett Riasztórendszerrel a Szolgáltató Távfelügyeleti központjába beérkező jelzések folyamatos (napi 24 órás) fogadását, regisztrálását és az azokra történő, ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatói intézkedések összességét értik (a továbbiakban: Távfelügyelet).

2.2. A szolgáltatási szerződés (a továbbiakban: Szolgáltatási szerződés) magában foglalja az Ügyfél és a Szolgáltató között létrejött Egyedi szerződést és 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 [www.multialarm.hu](http://www.multialarm.hu) honlapján.

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

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

#### **2.4.1. Alapszolgáltatások**

- a) **telefonos értesítési szolgáltatás**, amely az 1. számú mellékletében foglalt jelzések esetén, az ott meghatározottak szerint az Egyedi szerződésen megadott személyek telefonon keresztül történő értesítését jelenti; vagy
- b) **kivonuló szolgáltatás**, amely telefonos értesítési szolgáltatás mellett 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 Szolgáltatási szerződés megkötését az Ügyfél a Szolgáltató által működtetett ügyfélkapun keresztül kezdeményezheti az Egyedi szerződés kitöltésével és az ÁSZF elfogadásával. A Szolgáltatási szerződés a Szolgáltató általi visszaigazolással lép hatályba. A távfelügyeleti szolgáltatást a Multi Alarm Zrt. a visszaigazolást követő 24 órán belül megkezd, amelyről külön értesítést küld az Ügyfél részére. A távfelügyeleti szolgáltatás megkezdéséig terjedő időszakra a Szolgáltató a kártérítési felelősségét kizárja.***

3.2. A Távfelügyelet alapvető feltétele a hiánytalanul kitöltött Egyedi szerződés megkötése a Szolgáltatóval, valamint a Riasztórendszer Távfelügyelet nyújtására alkalmas, megfelelő üzemelése, és az átjelzést biztosító eszközök és útvonalak működőképessége.

3.3. Az Ügyfél által a Szolgáltató részére megküldött Egyedi szerződés szerződéskötési ajánlatnak minősül. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szerződéskötési ajánlatot indokolás 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. A fogyasztónak minősülő Ügyfelet a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga.

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.

**3.6. Amennyiben az Ügyfél a Ptk. szerint fogyasztónak minősül, a szerződéskötéssel egyben kéri a Szolgáltató-t, hogy a Távfelügyeletet a 3.2. pontban foglaltak szerint kezdje meg. Ezzel a fogyasztó szerződéstől való elállási joga megszűnik. Ugyanakkor a fogyasztó a szerződést annak megkötésétől számított 14 napon belül felmondással, indokolás nélkül megszüntetheti a 11.1.1. pontban foglaltak szerint.**

#### **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 szolgáltatások díját, amely esetekben a Szolgáltatási 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 írásban, vagy 1. szintű jelszóval, vagy az ügyfélkapun keresztül elektronikus úton a Díjtáblázatban szereplő, a megrendelés időpontjában érvényes díjon.

4.1.2. A Szolgáltatási díj egy összegben, előre történő kifizetése esetén a Szolgáltató éves fizetés esetén 10%, féléves fizetés esetén 5 % kedvezményt biztosít az Ügyfélnek a Szolgáltatási díjból.

**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 közzétett mindenkor díjakat tartalmazó táblázatot értik. A Szolgáltató a Díjtáblázatban foglalt díjak emelésére jogosult. A Díjtáblázatban foglalt díjak emelése az Ügyféllel kötött Egyedi szerződésben rögzített díjakat és az Ügyfél által a díjemelést megelőzően megrendelt kiegészítő szolgáltatások díjait nem érinti.**

**4.1.5. A Szolgáltatóval szemben fennálló bármely tartozás esetén a 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.**

##### **4.2. Díjmentes kivonulás**

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

- a) a téves jelzést a Szolgáltató által telepített Riasztórendszer vagy átjelző eszköz műszaki hibája jótállási idő alatt okozta, vagy
- b) a téves jelzést olyan műszaki hibás Riasztórendszer 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 téves 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, téves 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 foganasított indokolatlan rendőrségi és/vagy tűzoltósági intézkedés költségét. A rendőrségnek, illetve a tűzoltóságnak a Szolgáltatóval szemben e jogcímen támasztott követeléseit megtérítését a Szolgáltató áthárítja az Ügyfélre. A megtérítési kötelezettség alól kivételt képeznek a 4.2. a) és a 4.2. b) pontban foglalt esetek.**

A távfelügyeleti központba érkező jelzést tévesnek, az arra történő Szolgáltatói / rendőrségi / tűzoltósági / egyéb közreműködői intézkedést indokolatlannak kell tekinteni, ha a jelzés oka **nem** valós vészhelyzet (pl. bűncselekmény, tűz), vagy annak előkészülete, kísérlete (az objektumba történő valós behatolás vagy behatolási kísérlet, támadás vagy annak fenyegetettsége, szabotázs stb.), illetve a jelzést a Riasztórendszer 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 Ingtatlanra és az abban lévő ingó vagyontárgyakra, azok jellegét (általános ingóságok, kiemelt ingóságok, készpénz, értékcikkek stb.), és a tárolás körülményeit is figyelembe vevő vagyonszámításával (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 vagyonszámításával, az Ügyfél által igazolt kárt, de legfeljebb 50.000,- Ft-ot,

**feltéve, hogy a kárigényt az Ügyfél az eseményről való tudomásszerzését követő 5 munkanapon belül a Szolgáltatónak írásban bejelentette. Amennyiben az Ügyfél a bejelentési kötelezettségét nem teljesíti, és emiatt lényeges körülmények, így pl. a káresemény bekövetkezése, annak ideje és oka, a keletkezett kár mértéke és a Szolgáltató felelősségét befolyásoló körülmények kideríthetetlenekké válnak, a Szolgáltató felelőssége nem áll be. A kárigény elbírálásának feltétele, hogy az Ügyfél a bűncselekmény elkövetéséről feljelentést tegyen a rendőrségen, és kárigényéhez csatolja a rendőrség helyszíneléséről készült jegyzőkönyvet, továbbá megfelelően bizonyítani tudja a kár tényét és összecszerűségét, valamint a vagyonszámítás 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 vagyonszámítását 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 Ingtatlanban és az ott tárolt ingóságokban bekövetkező károokra terjed ki, a következményi károkért és az elmaradt vagyoni előnyért, valamint a tűzkárért a felelősségét kizárja.**

**5.2.3. Készpénzben, készpénz-helyettesítő fizetési eszközben, értékcikkekben (értékpapír, betétkönyv, okmányok, drágakövek, nemesfémek, igazgyöngyök, érme- és bélyeggyűjtemények, ékszerek, arany- és platinatárgyak) vagy képző- és iparművészeti tárgyakban a szerződészegéssel okozott károk miatti felelősségét (mely felelőssége kizárólag az 5.2.1. pont a) alpontja szerinti vagyombiztosítás 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;
- értékcikk 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. 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.**

## **VI. Az Ügyfél felelősségvállalása**

**6.1. A Szolgáltatási szerződés tartama alatt az Ügyfél felelős a Riasztórendszer Távfelügyelet nyújtására alkalmas, rendeltetésszerű, folyamatos üzemeltetéséért, karbantartásáért, továbbá a kárenyhítés körében az Ingatlanra és az abban tárolt ingóságokra szóló, betöréssel, rongálással okozott, illetve lopás- és/vagy tűzkárra kiterjedő, valós értékű vagyombiztosítás 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 a jelszóval rendelkezőkkel a szolgáltatást ismerteti, adatai változásáról a Szolgáltatót haladéktalanul 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 igénybe vett közreműködők (így különösen az Értesítendő, jelszóval rendelkezők) tevékenységéért felelős.** A Szolgáltatási szerződés megkötésével az Ügyfél kijelenti, hogy az általa megjelölt Értesítendő hozzájárult 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 – az érintett személyt az értesítendő köztől törli. Ez esetben az Ügyfél felelőssége, hogy a Távfelügyelet ellátásához más Értesítendő elérhetőségét megadja a Szolgáltatónak. Ennek elmaradásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kárt az Ügyfél viseli.

**6.4. 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 közelről 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 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 csak olyan kulcsot vesz át, amely az Ingatlan külső átvizsgálásához szükséges bejutást biztosítja; a Szolgáltató ún. mesterkulcsot még az Ügyfél kérésére sem kezel.

A Szolgáltató a rábízott kulcs(ka)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 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 Riasztórendszert 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 lejárta 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 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 11.1.2. 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 küldéséhez 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 – az Ügyfél és az Ingatlan azonosítására szolgáló alapadatok, a hűségnyilatkozat és a Szolgáltatási díj kivételével – írásban, vagy 1. szintű jelszóval, vagy az ügyfélkapun keresztül elektronikus úton módosíthatók. A módosítás legkésőbb annak Szolgáltatóhoz történő beérkezését követő 2. 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.**

**A Szolgáltató jogosult továbbá egyoldalúan módosítani az ÁSZF szerződéskötést megelőző tájékoztatást tartalmazó részeit.**

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 [www.multialarm.hu](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, vagy az ügyfélkapun keresztül elektronikus úton tett kérelmére, legfeljebb 12 hónapra;
- b) az Ügyfél díjtartozása esetén a 10.4. pont szerint;
- c) a Riasztórendszer hibás működése esetén;
- d) amennyiben a téves 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 kérelmére történő szünetelés esetén a Szolgáltató a Távfelügyelet újraindítását legkésőbb a megrendelés beérkezését követő munkanap 24. órájától vállalja. Amennyiben a Távfelügyelet újraindítása a Riasztórendszeren 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 Riasztórendszeren beavatkozást igényel, a szolgáltatás újraindítására legkésőbb a beavatkozást követő munkanap 24. órájától kerül sor.**

**10.5. Amennyiben kezelési hiba vagy a Riasztórendszer hibája miatt a Szolgáltató téves 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 díjmelés 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 fogyasztónak minősülő Ügyfél a Szolgáltatási szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül jogosult a Szolgáltatási szerződést indokolás nélkül felmondani. A fogyasztó a felmondását erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozattal, vagy a Szolgáltató honlapján (www.multialarm.hu) elhelyezett nyilatkozatminta felhasználásával teheti meg. Ebben az esetben a fogyasztó köteles megtéríteni a rendszerbelépéssel összefüggő szolgáltatói költségeket.

11.1.2. A határozatlan idejű Szolgáltatási szerződést az Ügyfél a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával, illetve az ügyfélkapun keresztül elektronikus úton tett nyilatkozatával indokolás nélkül felmondhatja. Amennyiben az Ügyfél nyilatkozatában a felmondás időpontját nem jelöli meg, úgy a felmondás a közlést követően, annak Szolgáltató általi feldolgozásával hatályosul.

A Szolgáltatási szerződést a Szolgáltató az Ügyfélhez intézett írásbeli nyilatkozatával indokolás nélkül, 30 nap 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 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 Riasztórendszer 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 Riasztórendszer Távfelügyeleti szolgáltatás nyújtására alkalmas üzemeltetését a Szolgáltató felszólítása ellenére nem biztosítja;
- e) ***az Ingatlan tulajdonosának – közös tulajdon esetén bármely tulajdonostársnak – vagy haszonélvezőjének ez irányú megkeresése esetén.***

A Szolgáltató az azonnali hatályú felmondását indokolni köteles.

## **XII. Egyéb rendelkezések**

12.1. A Szolgáltató mobiltelefonos alkalmazásának igénybevételével 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 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.***

12.4. Amennyiben az ÁSZF írásbeliséget követel meg, úgy a Szolgáltató (cégszerű) aláírással ellátott dokumentumot fogad el érvényes jognyilatkozatnak. ***Írásbelinek minősül a (cégszerű) aláírással ellátott dokumentum, ha azt képi formátumban***

**elektronikusan küldik a Szolgáltatónak. Írásbelinek minősül továbbá az Ügyfél által megadott e-mail címére, illetve telefonszámára küldött (SMS) szolgáltatói 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 Szolgáltató a Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara tagja, tevékenységére irányadó a Kamara Etikai Szabályzata, amely elektronikusan elérhető a [https://szakmaikamara.hu/index.php?pg=kamarai\\_szabalyzatok](https://szakmaikamara.hu/index.php?pg=kamarai_szabalyzatok) weboldalon. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex nem áll rendelkezésre.

12.9. 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 Riasztórendszerrel kapcsolatos **jelzésről** és az ahhoz kapcsolódó intézkedés szükségességéről.

**Legalább egy, 1. szintű jelszóval rendelkező Értesítendő megadása kötelező. Az eltérő szintű jogosultságokhoz nem adható meg azonos jelszó.**

Jelszó szintje	Kapcsolódó jogosultság	Javasolt
3. szintű jelszó	<ul style="list-style-type: none"><li>- intézkedésköteles riasztásjelzések esetén a Szolgáltató intézkedésének lemondása, e körben információ kérés;</li><li>- Külön kérésre történő kivonulás / Helyszínbiztosítás kiegészítő szolgáltatások megrendelése</li></ul>	pl. alkalmazott
2. szintű jelszó	3. szintű jelszóhoz kapcsolódó jogosultságok, továbbá <ul style="list-style-type: none"><li>- a Riasztórendszer távfelügyeletből történő ideiglenes – legfeljebb 24 órára történő – kiiktatása*</li><li>- rendelkezés szóban a Távfelügyeleti központ intézkedéseinek részleges mellőzéséről vagy az ÁSZF-től, illetve az Ügyfél utasításától eltérő intézkedésekről, legfeljebb 30 napra.* <i>Pl. "A hálószoza mozgásérzékelőjének jelzésére holnap reggel hatig nem kérek értesítést." "Az ellenőrző jelentés elmaradására két napig nem kérek intézkedést, mert a telefonvonalat javítják."</i></li><li>- tájékoztatás kérés a Szolgáltatási szerződés tartalmáról, a Szolgáltató intézkedéseiről, illetve a Riasztórendszer műszaki állapotáról,</li><li>- műszaki hiba bejelentése</li></ul>	pl. középvezető
1. szintű jelszó	2. szintű jelszóhoz kapcsolódó jogosultságok, továbbá <ul style="list-style-type: none"><li>- az Egyedi szerződés adatainak módosítása az ÁSZF 8.2. pontja szerint</li></ul>	pl. Ügyfél, cégvezető tulajdonos

\* A Riasztórendszer kiiktatott állapotában a Szolgáltató a Riasztórendszerrel vett jelzésekre nem intézkedik. A kiiktatás miatti, valamint a jelszóval rendelkezők utasítására történő intézkedés elmaradásából eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal!

**1.1. Jogosult jelszó: Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy telefonos kapcsolatfelvétel során a Szolgáltató jelszóval azonosítja az intézkedő személyeket. Amennyiben az intézkedő személy rendelkezik az Ügyfél által megadott jelszóval, a jelszó szintjének megfelelően a fenti intézkedések megtételére jogosult.**

**Biztonsági okokból javasolt, hogy minden személy önálló jelszóval rendelkezzen, és az egyes személyekhez tartozó jelszót harmadik személy ne ismerje meg.**

**Jelszó hiányában a Szolgáltató semmilyen utasítást nem fogad el és információt nem ad ki, ezért a szolgáltatás csak akkor teljes értékű, ha az intézkedő személyek rendelkeznek a megfelelő szintű jelszóval.**

**Az Ügyfél tudomásul veszi továbbá, hogy a jelszóval rendelkező személyről a Szolgáltató védelmezi, 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. 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 Riasztórendszer kezelője a Csapdakód használatával hozhatja a Távfelügyeleti központ tudomására, hogy azt kényszer hatására kapcsolja ki. A Csapdakód a Riasztórendszert hatástalanítja, de a Távfelügyeleti központ felé kényszerített nyitást jelez. A biztonság növelése érdekében Csapdakód programoztatása a Riasztórendszeren javasolt.

1.5. **Általános kód (belépési kód):** Az a számkombináció, amely a Riasztórendszert élesíti vagy hatástalanítja. A távfelügyeleti rendszer naplózza a Zárásjelzést (élesítést), illetve a Nyitásjelzést (hatástalanítást), feltéve, hogy a Riasztórendszert így programozták. A belépési kód sorszámát (nem a belépési kódot!) a Szolgáltató az Ügyfél által megadottak szerint nyilvántartja.

**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 megkötésével 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 Riasztórendszerrel **beérkezett jelzésekre tud intézkedni.**

2.2. A Riasztórendszerrel beérkező jelzések típusától függően a Távfelügyeleti központ **jelzésszűrést** végez, azaz 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 a megadott telefonszámokon, és közülük az elsőként elérhető, jelszóval azonosított személyt tájékoztatja (a továbbiakban: Telefonos értesítés), és/vagy**
- b) sms-ben vagy e-mailben értesítést küld, (a továbbiakban az a) vagy b) pont: értesítés) és / vagy**
- c) a kivonuló szolgálatot a helyszínre indítja.**

**Telefonos értesítés esetén a Szolgáltató értesítési kötelezettsége egy értesítendő személy tájékoztatására vonatkozik, amennyiben az értesítendő személyek között van egy olyan, akít a Szolgáltató a megadott telefonszámon elér. SMS-ben, illetve e-mailben történő értesítés esetén a Szolgáltató a kézbesítésért felelősséget nem vállal.**

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

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

**3.1. Támadásjelzés (pánikjelzés):** e jelzés akkor detektálódik a Távfelügyeleti központban, ha a Riasztórendszert Csapdakóddal hatástalanítják, vagy Támadásjelzést küldenek a Távfelügyeleti központba, vagy a riasztást Kényszerített jelszóval mondják le.

**3.1.1. Intézkedés kivonuló szolgáltatás esetén:**

A Távfelügyeleti központ - a jelzést küldő személy veszélyeztetésének elkerülése érdekében - értesítés nélkül indítja a 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.

**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 Általános jelszó használatával lemondhatja a Szolgáltató további intézkedését, vagy Csapdajelszó használatával megerősítheti a Támadásjelzést; ekkor a Távfelügyeleti központ értesíti a rendőrséget.

**3.2. Behatolás (betörés-) jelzés:** e jelzés akkor detektálódik a Távfelügyeleti központban, ha a Riasztórendszer 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 Távfelügyeleti központ Telefonos értesítést kezdeményez.

**3.3. Szabotázsjelzés:** e jelzés akkor detektálódik a Távfelügyeleti központban, ha a Riasztórendszert valamilyen fizikai behatás éri (pl. egy érzékelőt levernek a falról). A Szolgáltató a 3.2.1., illetve a 3.2.2. pont szerint intézkedik.

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

A Szolgáltató Telefonos értesítéssel megkísérli a jelzés valódiságának ellenőrzését. Amennyiben az értesítendő személy nem rendelkezik helyszíni információval, vagy a Telefonos értesítés sikertelen, a Távfelügyeleti központ haladéktalanul értesíti a katasztrófavédelmet. 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 Riasztórendszer - 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 Riasztórendszer műszaki meghibásodása miatt a működőképessége korlátozott. E jelzés esetén a Szolgáltató Telefonos értesítést kezdeményez annak érdekében, hogy az Ügyfél vagy megbízottja gondoskodjon a Riasztórendszer működőképességének helyreállításáról.

**4.2. Műszaki hiba bejelentése:** A Riasztórendszer műszaki hibáját az Ügyfél vagy a megfelelő szintű jelszóval rendelkező személy 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 Riasztórendszer 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 értesítést küld. A hálózat működésének helyreállása esetén a Távfelügyeleti központ nem intézkedik.

**4.4. Akkumulátormerülés:** Amennyiben a Távfelügyeleti központ a Riasztórendszer akkumulátorának merülését regisztrálja, a Szolgáltató Telefonos értesítést kezdeményez. A Riasztórendszer 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 pénzintézeteknél 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 azonnal intézendő kapcsolathiba:** A Szolgáltató a GPRS kapcsolatellenőrzés során a GSM átjelző eszköztől várt **válasz elmaradása esetén** Telefonos értesítést kezdeményez.

**4.7. GPRS kapcsolathiba:** A Szolgáltató a GPRS kapcsolatellenőrzés során a GSM átjelző eszköztől várt **válasz elmaradása esetén 24 órán belül** 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). Az ingatlan körbejárása, külső átvizsgálása az ingatlan kerítésén kívül eső területen csak annyiban várható el a járőrtől, amennyiben az szükségszerű és akadály nélkül elvégezhető.**

**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 Riasztórendszer kódjával, így biztosítani tudja a védett objektum belső átvizsgálását.**

2. Az Ingatlan külső átvizsgálásakor a járőr bűncselekményre utaló egyértelmű nyomok keresésével meggyőződik a jelzés valódiságáról, és – amennyiben lehetősége van rá – annak okáról. Az Ingatlan körbejárása során a járőr felméri és dokumentálja a nyílászárók, valamint egyéb veszélyeztetett pontok állapotát.

3. Ha az Ingatlanban **betörés vagy más bűncselekmény történt**, a járőr az Ügyfél vagy képviselője, illetve a rendőrség kiérkezéséig biztosítja a helyszínt, továbbá – amennyiben a körülmények lehetővé teszik – a rendőrség kiérkezéséig visszatartja az elkövetőt.

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

## **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 vonatkozó lista (a továbbiakban: Eseménylista) hetente vagy havonta történő utólagos megküldése az Ügyfél által megadott e-mail címre. Az Eseménylista megküldése csak e-mailben kérhető.

b) **Eseménylista eseti kérése:** Az Ügyfél vagy a megfelelő szintű jelszóval rendelkező személy írásbeli kérésére az általa meghatározott időszakra vonatkozóan Eseménylista készítése és megküldése az általa megadott e-mail címre.

c) **Elvárt esemény figyelése:** a riasztórendszer élesítésének (zárásának) figyelése, oly módon, hogy amennyiben az 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 maradva – 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 az 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 az Ügyfél által meghatározott időszakban a Távfelügyeleti központba érkező jelzést adott időszakon belül egy második jelzésnek kell követnie. Amennyiben a várt második jelzés a Távfelügyeleti központba nem, vagy az adott időszakon túl érkezik, a Szolgáltató 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 az 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) **E-mail vagy SMS küldés technikai jelzésekről:** A riasztórendszer által továbbított és az Ügyfél által választott technikai jelzésekről (pl. áramszünet, akkumulátor merülés, raktár hőmérséklet emelkedése / esése, nyitás-, zárásjelentés) a Távfelügyeleti központ e-mailben vagy SMS-ben értesítést küld.

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 az 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 személy a Szolgáltató intézkedési kötelezettségétől függetlenül kéri, hogy a járőr a védett objektumnál biztosítsa a helyszínt, az Ügyfél minden megkezdett óráért a Díjtáblázat szerinti díjat köteles fizetni.

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

l) **Kulcsőrzés:** Kivonuló szolgáltatás esetén a Szolgáltató vállalja az Ingatlan külső átvizsgáláshoz szükséges kulcs(ok) kezelését és őrzését.

## **II. A Riasztórendszerrel kapcsolatos rendelkezések**

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

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

***2.2. Az Ügyfél köteles a Riasztórendszert érintő módosításokat (pl. zónák változtatása, partíciók számának változtatása) a Szolgáltató részére haladéktalanul bejelenteni. Ennek elmaradásából eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.***

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

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

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

## **III. Az átjelzési útvonalakkal kapcsolatos rendelkezések**

### **3.1. Az átjelzési útvonal fogalma**

A Riasztórendszer és a Szolgáltató távfelügyeleti központja közötti adatkommunikációt biztosító útvonal **az ún. átjelzési útvonal**, amelyen keresztül a Riasztórendszer 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 jelzésemaradásból eredő károkért.***

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

### **3.2. Kapcsolt telefonvonal**

3.2.1. Amennyiben a Riasztórendszer 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 Riasztórendszer jelentős telefonforgalmat generálhat.

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

3.2.3. A Szolgáltatási szerződés megszűnése esetén a Riasztórendszer leprogramoztatása a Távfelügyeleti központról az Ügyfél feladata. Kapcsolt telefonvonalal biztosított átjelzés esetén – a Szolgáltatási szerződés megszűnésétől függetlenül – a

leprogramozásig a Riasztórendszer (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 Riasztórendszer és a Távfelügyeleti központ közötti kommunikációt (átviteli útvonalat) a Szolgáltató GSM átjelző eszköze biztosítsa. A Szolgáltató GSM átjelző eszköze lehet a Riasztórendszer 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 Riasztórendszer 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 azonnal értesítendő kapcsolathiba jelzésre intézkedik.
- 3. kategória - alap védelmi szint:** a kapcsolatellenőrzés gyakorisága 4 óra, kapcsolati hiba esetén a Szolgáltató GPRS kapcsolathiba jelzésre intézkedik.

3.3.5. **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 kezelésből, nem megfelelő üzemeltetésből, elemi csapásból, rongálásból vagy más fizikai behatásból eredő hiba elhárítása. Elveszíti a jótállást az eszköz, ha annak működésébe a Szolgáltatón kívül más személy beavatkozik, illetve az akkumulátor, ha az gyakori és/vagy hosszú idejű hálózat kimaradás (áramszünet), áramtalanítás miatt a mélykisülés állapotába kerül és tönkremegy.**

**A jótállási időn túli, valamint a jótálláson kívüli meghibásodások elhárításának költsége az Ügyfelet terheli.**

### **3.4. Nyílt internet alapú kommunikáció (SIA-IP protokoll)**

3.4.1. Az Ügyfél kérheti, hogy a Riasztórendszer és a Távfelügyeleti központ közötti kommunikáció nyílt interneten, titkosított csatornán keresztül történjen, amennyiben a Riasztórendszer központja rendelkezik az ehhez szükséges funkcióval.

Ebben az esetben **az Ügyfél felelőssége, hogy az átjelzéshez internet előfizetést tartson fenn a Szolgáltatási szerződés hatálya alatt.**

**A jelzések Távfelügyeleti központba érkezésének alapfeltétele a távközlési szolgáltatók által biztosított, működő internetkapcsolat. Az internetkapcsolat meglétéért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.**

3.4.2. Amennyiben a Riasztórendszer központja mobil internetre alkalmas, az Ügyfél internet előfizetésével és a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott SIM kártyával redundáns átjelzés biztosítható a Távfelügyeleti központba.

Ebben az esetben a Szolgáltató az Egyedi szerződésben foglaltak szerint vállalja, hogy a beküldött életjelek alapján az Egyedi szerződésen meghatározott sűrűséggel ellenőrzi a kommunikációs kapcsolat meglétét a Riasztórendszer központja és a Távfelügyeleti központ között, és kommunikációs hiba esetén

- a) Szabotázsjelzésnek megfelelően intézkedik vagy
- b) Telefonos értesítést kezdeményez.

3.4.3. Amennyiben a Riasztórendszer központja nem alkalmas mobil internetre, a Szolgáltató az Egyedi szerződésen meghatározott sűrűséggel ellenőrzi a kommunikációs kapcsolat meglétét a Riasztórendszer központja és a Távfelügyeleti központ között, és kommunikációs hiba esetén Telefonos értesítést kezdeményez.

***A Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet, hogy az ilyen típusú Riasztóközpontok működése könnyen szabotálható az áramellátás megszüntetésével, ezért a Szolgáltató alkalmazásukat nem javasolja.***

3.5. A Kiemelt védelmi szint, továbbá a Fokozott védelmi szint GPRS kapcsolatellenőrzésért, valamint a 3.4.2. a) pontban foglalat intézkedésért a Szolgáltató az alaplíjon felül a Díjtáblázatban szereplő díjat számítja fel.

3.6. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a GSM átjelző eszközhöz, illetve a Multi Alarm GSM riasztóközponthoz tartozó telekommunikációs előfizetés jogosultja a Szolgáltató.

***Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által alkalmazott átjelzési útvonalak a távközlési szolgáltatók által jelenleg alkalmazott technológiához igazodnak. A távközlési szolgáltatók technológiaváltása esetén a Szolgáltató az átjelzési útvonalak működőképességéért felelősséget nem vállal; az ezzel összefüggő eszközcsere költsége az Ügyfelet terheli.***

3.7. 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 MULTI ALARM ZRT. ELÉRHETŐSÉGEI

Riasztáslemondás	+36 20 9662 244, +36 30 9662 244, +36 70 9662 244
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: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@multialarm.hu">ugyfelszolgalat@multialarm.hu</a>
Műszaki hibabejelentés	+36 20 9966 389, +36 30 9966 389, +36 70 9966 389
Honlap	<a href="http://www.multialarm.hu">www.multialarm.hu</a>
Postázási cím	7601 Pécs, Pf.: 331.
A diszpécserközpont kimenő számai (Ezek ügyfeleink által nem visszahívható számok!)	+36 20 881 1205, +36 30 344 2805 +36 1 666 2105, +36 72 513 130

### ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK ELÉRHETŐSÉGEI ÉS NYITVA TARTÁSA

VÁROS	IRODA CÍME	TELEFONSZÁM	NYITVATARTÁSI IDŐ
Balatonfüred	8230 Petőfi Sándor utca 37.	+36 87 483 049	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Budapest	1106 Fátyolka utca 8.	+36 20 9966 013, +36 30 9966 013, +36 70 9966 013	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Debrecen	4028 Debrecen, Sarló u. 1. (Árpád tér - Sarló utca sarka)	+36 52 249 176, +36 30 689 1214	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Győr	9023 Győr, Tihanyi Árpád utca 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 utca 9/A, fszt. 4.	+36 30 559 0078	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 15:30
Pécs	7630 Basamalom út 33.	+36 20 9966 013, +36 30 9966 013, +36 70 9966 013	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