



**A MULTI ALARM ZRT. TŰZJELZŐ TÁVFEÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSÁNAK  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI  
BA 07-91 2.1.      Kiadva: 2019.02.01.**

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az Ügyfél, mint megbízó és a tűzjelző rendszer üzemeltetője, továbbá a 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), mint megbízott között tűzjelző rendszerek távfelügyeletére létrejött szolgáltatási szerződésből fakadó jogokat és kötelezettségeket általános jelleggel szabályozza. A Multi Alarm Zrt. által az Ügyfélnek nyújtott konkrét szolgáltatást és az azzal összefüggő egyedi feltételeket az Egyedi szerződés és annak mellékletei tartalmazzák.

### **I. A szerződés tárgya**

1.1. A Szolgáltatási szerződés megkötésével az Ügyfél megbízza a Multi Alarm Zrt.-t, hogy az Egyedi szerződésen megjelölt Ingatlan elektronikai tűzjelző rendszerének Távfelügyeletét ellássa a Szolgáltatási szerződés keretei között. A Multi Alarm Zrt. a megbízást díj ellenében elvállalja. Távfelügyelet alatt felek az Ingatlanban felszerelt, és az Ügyfél által üzemeltetett tűzjelző rendszerről a Multi Alarm Zrt. Távfelügyeleti központjába beérkező jelzések folyamatos (napi 24 órás) fogadását, regisztrálását és az azokra történő, ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatói intézkedések összességét értik (a továbbiakban: Távfelügyelet).

1.2. A szolgáltatási szerződés (a továbbiakban: Szolgáltatási szerződés) magában foglalja az Ügyfél és a Multi Alarm Zrt. között létrejött Egyedi szerződést, továbbá az ÁSZF-et és annak mellékleteit: Kiegészítő szolgáltatások; Távfelügyeleti intézkedési rend; GSM 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 Multi Alarm Zrt. az ÁSZF-et közzéteszi ügyfélszolgálatain, illetve a honlapján (<http://www.multialarm.hu>).

**1.3. A Távfelügyelet nem helyettesíti az élet-, illetve a vagyonbiztosítást, csak csökkentheti a tüzesetek a kockázatát, illetve az ezzel okozott kár mértékét. A Multi Alarm Zrt. kizárólag a Szolgáltatási szerződésben nevesített szolgáltatások biztosítására köteles, a Távfelügyelet nem jelenti az Ingatlan teljes körű tűzvédelmét és nem egyenértékű a helyszíni 24 órás személyi felügyelettel. A tűzjelző rendszert az Ügyfélnek a mindenkori hatályos tűzvédelmi jogszabályban foglaltak szerint kell üzemeltetnie.**

***A Multi Alarm Zrt. – a rendelkezésére álló adatok alapján – az Országos Tűzvédelmi Szabályzatról szóló 54/2014. (XII. 5.) BM rendelet (a továbbiakban: OTSZ) hatálya alá tartozó tűzjelző rendszerekről érkező jelzéseket automatikusan továbbítja a katasztrófavédelem felé.***

1.4. A Távfelügyelet alap- és kiegészítő szolgáltatás(ok)ból áll. A kiegészítő szolgáltatásokat az 1. számú melléklet tartalmazza. A Multi Alarm Zrt. a beérkező jelzésekre a 2. számú mellékletében foglalt intézkedéseket teszi.

A Multi Alarm Zrt. tűzjelzés esetén e szerződés keretében **nem vállalja a kivonulószolgálat helyszínre küldését**, tekintettel arra, hogy a kivonulószolgálat nem tud kétséget kizáróan meggyőződni a tűzjelzés valódiságáról, továbbá a kivonulószolgálat helyszínre érkezésétől a katasztrófavédelem értesítéséig eltelt idő a tűzoltóság általi szakszerű oltás megkezdését késlelteti.

### **II. A Szolgáltatási szerződés hatálya**

***2.1. A Szolgáltatási szerződés – a 2.5. és a 2.6. pontban foglalt kivétellel – a megfelelően kitöltött és az Ügyfél által aláírt Egyedi szerződés, Multi Alarm Zrt. általi aláírásával, de legkésőbb a Multi Alarm Zrt.-hez való beérkezését követő 15. nap 24. órájától lép hatályba, feltéve, hogy addig a Távfelügyelet ellátásához a 2.3 pontban hivatkozott technikai feltételek megvalósultak. A Szolgáltatási szerződés hatályba lépéséig terjedő időszakra a Multi Alarm Zrt. a kártérítési felelősségét kizárja.***

***2.2. Az Ügyfél az általa aláírt Egyedi szerződést, mint szerződéskötési ajánlatot a Távfelügyelet megkezdését követő 30 napon belül köteles eljuttatni a Multi Alarm Zrt.-hez, ennek elmulasztása esetén a Multi Alarm Zrt. a Távfelügyeletet annak megkezdésétől számított 30. nap 24. órájában megszünteti.***

2.3. A Távfelügyelet alapvető feltétele a hiánytalanul kitöltött Egyedi szerződés, valamint a tűzjelző rendszer Távfelügyelet nyújtására alkalmas, megfelelő üzemelése, és az átjelzést biztosító eszközök és útvonalak működőképessége.

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

2.5. A Multi Alarm Zrt. fenntartja magának a jogot, hogy a szerződéskötési ajánlatot a kézhezvételt követő 15 napon belül indokolás nélkül visszautasítsa, amely esetben a Szolgáltatási szerződés nem jön létre. A Multi Alarm Zrt. az ajánlat elfogadása esetén az általa is aláírt Szolgáltatási szerződés egy példányát az Ügyfél részére megküldi.

A Szolgáltatási szerződés megkötésének minősül, ha a Multi Alarm Zrt. az Ügyfél által aláírt Egyedi szerződést elektronikus aláírásával ellátva az Ügyfél által megadott e-mail címre megküldi.

2.6. A Felek között nem lép hatályba a Szolgáltatási szerződés, amennyiben a hatálybalépésre kijelölt időpontban az Ügyfélnek a Multi Alarm Zrt. 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 Multi Alarm Zrt. a Távfelügyeletet a Szolgáltatási szerződés hatályba lépéséig terjedő időszakban bármikor szüneteltetheti.

### **III. Díjak és költségek**

3.1.1. Az Ügyfél a Multi Alarm Zrt.-nek 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 SMS küldés technikai jelzésekről kiegészítő szolgáltatást, amely esetekben a Szolgáltatási díj fizetése utólag történik. Az Ügyfél vállalja, hogy a Szolgáltatási díjat az Egyedi szerződésben meghatározott időközönként, számla ellenében, az abban megjelölt fizetési határidőn belül megfizeti Multi Alarm Zrt.-nek. 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.

3.1.2. A Szolgáltatási díj éves szinten egy összegben, előre történő kifizetése esetén a Multi Alarm Zrt. 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.

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

**3.1.4. Felek Díjtáblázat alatt a Multi Alarm Zrt. honlapján közzétett mindenkor díjakat tartalmazó táblázatot értik. A Multi Alarm Zrt. 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.**

**3.1.5. A Multi Alarm Zrt.-vel szemben fennálló bármely tartozás esetén az írásbeli fizetési felszólítás közzététele az Ügyféllel vagy a számlafizetővel, a követelés elévülését megszakítja.**

3.1.6. Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatási díjat határidőben nem fizeti meg, a Multi Alarm Zrt. 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.**

3.1.7. Amennyiben az Ügyfél és a Számlafizető személye nem azonos, a szolgáltatási szerződést mindkét félnek alá kell írnia. **A Számlafizető nemfizetése esetén a Számlafizető és az Ügyfél felelőssége a Multi Alarm Zrt. felé egyetemleges.**

**3.2.1. Az Ügyfél a Díjtáblázat szerint köteles a Multi Alarm Zrt.-nek megtéríteni a szolgáltatás szüneteltetésének díját.**

**3.3. Az Ügyfél a Multi Alarm Zrt., vagy közvetlenül a hatóság részére köteles megtéríteni a téves jelzés alapján foganatosított indokolatlan rendőrségi és/vagy tűzoltósági intézkedés költségét. A tűzoltóságnak vagy más hatóságnak a Multi Alarm Zrt.-vel szemben e jogcímen támasztott, továbbá a tűzjelző rendszerre vonatkozó, hiányos vagy téves adatszolgáltatásból eredő követelése / büntetései megtérítését a Multi Alarm Zrt. áthárítja az Ügyfélre.**

### **IV. A Multi Alarm Zrt. felelősségvállalása**

4.1. A Multi Alarm Zrt. a tevékenysége végzéséhez szükséges felelősségbiztosítással rendelkezik.

**4.2.1. A Multi Alarm Zrt. vállalja, hogy a Szolgáltatási szerződés megszegésével az Ügyfélnek okozott kárt – kivéve vis major - megtéríti a következők szerint:**

- a) amennyiben az Ügyfél rendelkezik az Ingatlanra és az abban lévő ingó vagyontárgyakra, azok jellegét (általános ingóságok, kiemelt ingóságok, készpénz, értékcsikkek stb.), és a tárolás körülményeit is figyelembe vevő, tűzkárra kiterjedő vagyontárgybiztosítással (MABISZ ajánlása, illetve biztosítók előírásai szerint), úgy a biztosító által meg nem térített, és az Ügyfél által igazolt kárt, de legfeljebb 1.000.000,- Ft-ot;
- b) amennyiben az Ügyfél nem rendelkezik az a) pont szerinti vagyontárgybiztosítással, 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 Multi Alarm Zrt.-nek 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 Multi Alarm Zrt. felelősségét befolyásoló körülmények kideríthetetlenekké válnak, a Multi Alarm Zrt. felelőssége nem áll be. A kárigény elbírálásának feltétele, hogy az Ügyfél a kárigényéhez csatolja a tűzoltóság helyszíneléséről készült jegyzőkönyvet, továbbá megfelelően bizonyítani tudja a kár tényét és összecszerúságát, valamint a vagyontárgybiztosító által nyújtott szolgáltatás és a fedezet terjedelmét.**

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

**4.2.2. A Multi Alarm Zrt. azért a kárért tartozik helyt állni, amely kár kizárólag a Multi Alarm Zrt. szerződészegése miatt keletkezett, illetve arra vezethető vissza; így a Multi Alarm Zrt. nem felelős különösen azért a kárért, amely a Multi Alarm Zrt. szerződészerű működése esetén is felmerült volna. A Multi Alarm Zrt. felelőssége az Ingatlanban és az ott tárolt ingóságokban bekövetkező tűzkárookra terjed ki, a következményi károokért és az elmaradt vagyoni előnyért a felelősségét kizárja.**

**4.2.3. 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 4.2.1. pont a) alpontja szerinti vagyonbiztosítás megléte esetében áll fenn) a Multi Alarm Zrt. – a 4.2.1. pont a) alpontjában meghatározott értékhatáron belül – az alábbi kártérítési limitek szerint korlátozza:**

**a) 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 1.000.000,- Ft-ig;**

**b) érték cikk értéktároló nélkül tárolva legfeljebb 250.000,- Ft-ig, megfelelően kiépített és minősített értéktárolóban a MABISZ „Értéktárolók biztosítók számára ajánlott kockázatvállalási értékhatárai” c. ajánlásának megfelelő értékhatár szerint, legfeljebb 1.000.000,- Ft-ig;**

**c) képző- és iparművészeti tárgyakra 1.000.000,- Ft-ig, feltéve, hogy az Ügyfél rendelkezik ezekről számlával, vagy más, a vagyontárgyak értékét hitelesen bizonyító egyéb dokumentummal, ennek hiányában legfeljebb 500.000,- Ft-ig.**

**4.2.4. Az 4.2.1. pont a) alpontjában meghatározott összeghatár a Díjtáblázatban meghatározott felár ellenében többszörözhető.**

**4.2.5. A Multi Alarm Zrt. kijelenti, hogy az 4.2.1 – 4.2.4. pontokban szereplő rendelkezések olyan lényeges kérdések, amely kérdésekben való érvényes megállapodás hiányában a Szolgáltatási szerződést nem kívánja megkötni.**

**4.3. A Multi Alarm Zrt. nem felel az Egyedi szerződés, helytelen vagy hiányos kitöltéséből, az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából, az adatok pontatlanságából, a megadott értesítendők elérhetetlenségéből, az értesítettek értesítést követő magatartásából, és a tűzoltósági intézkedés elmaradásából eredő károokért.**

## **V. Az Ügyfél felelősségvállalása**

**5.1. A Szolgáltatási szerződés tartama alatt az Ügyfél felelős:**

- a tűzjelző rendszer Távfelügyelet nyújtására alkalmas, rendeltetészerű, 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 szolgáltatáshoz kapcsolódó díjak és költségek megtérítéséért;
- a kárenyhítés körében az Ingatlanra és az abban tárolt ingóságokra szóló, tűzkárra kiterjedő, valós értékű vagyonbiztosítás megkötéséért és fenntartásáért a Szolgáltatási szerződés teljes tartama alatt.

**5.2. Az Ügyfél vállalja, hogy az Egyedi szerződést felelősen tölti ki, az általa megjelölt Értesítendőkkel, illetve Jogosultakkal a szolgáltatást ismerteti, adatai változásáról a Multi Alarm Zrt.-t haladéktalanul írásban értesíti.**

**5.3. A Szolgáltatási szerződés megkötésével az Ügyfél kijelenti, hogy az általa megjelölt Értesítendők hozzájárultak az adataik Multi Alarm Zrt. részére történő megadásához és Multi Alarm Zrt. általi kezeléséhez. Amennyiben az Értesítendő a Multi Alarm Zrt.-nek úgy nyilatkozik, hogy az adatai megadásához, vagy azok további kezeléséhez nem járul(t) hozzá, a Multi Alarm Zrt. – 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 a Távfelügyelet ellátásához más Értesítendő elérhetőségét megadja a Multi Alarm Zrt.-nek. Ennek elmaradásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kárt az Ügyfél viseli.**

## **VI. A tűzjelző rendszerrel kapcsolatos rendelkezések**

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

**A tűzjelző rendszer rendeltetészerű üzemeltetése az Ügyfél feladata és felelőssége, ezért a Multi Alarm Zrt. nem vállal felelősséget a tűzjelző rendszer, illetve az átjelzést biztosító eszköz hibás működéséből eredő károokért. A jelen korlátozás az Ügyfélnek a tűzjelző rendszer forgalmazójával, gyártójával és telepítőjével szemben fennálló szavatossági jogait nem érinti.**

**6.2. Az Ügyfél köteles a tűzjelző rendszert érintő módosításokat (pl. zónák változtatása, partíciók számának változtatása) a Multi Alarm Zrt. részére haladéktalanul, írásban bejelenteni. Ennek elmaradásából eredő károokért a Multi Alarm Zrt. nem**

## **vállal felelősséget.**

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

6.4. A tűzjelző rendszer hibás működésének tekintendő, ha a tűzjelző rendszer rövid időn belül jelentős számú téves jelzést generál a Távfelügyeleti központban, és /vagy a rendszerről nem érkezik tesztjelentés, és/vagy a tűzjelző rendszer és a Távfelügyeleti központ között kommunikációs hiba (ideértve az átjelzést biztosító eszköz hibáját is) vagy egyéb, a Távfelügyeleti központ működését terhelő műszaki hiba lép fel. A tűzjelző rendszer hibás működése esetén a Multi Alarm Zrt. – az Ügyfél értesítése mellett – jogosult a Távfelügyeletet a műszaki hiba megszűnéséig szüneteltetni.

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

## **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 tűzjelző rendszert a Távfelügyelet nyújtására alkalmas állapotban üzemelteti, és a Szolgáltatási szerződés fennállása alatt a Szolgáltatási díjat határidőben megfizeti. Multi Alarm Zrt. 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 írásbeli nyilatkozata hiányában – nem szűnik meg, hanem határozatlan időre meghosszabbodik.**

7.3. A Távfelügyelet szünetelése esetén (X. fejezet), a hűségidő és a Szolgáltatási szerződés határozott időtartama a szüneteltetés időtartamával automatikusan meghosszabbodik. A hűségidő alatt az Ügyfél kérésére a Multi Alarm Zrt. 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 11.2.1., továbbá a 9.4. pontban foglalt esetben mondhatja fel.**

Az Ügyfél köteles a Multi Alarm Zrt.-nek 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 Multi Alarm Zrt. 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 Multi Alarm Zrt. a mindenkori Díjtáblázatban szereplő díjak szerint érvényesíti.

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

8.1. Az Egyedi szerződés aláírásával az Ügyfél hozzájárul, hogy a

- a) Multi Alarm Zrt.-vel folytatott telefonbeszélgetéseket a Multi Alarm Zrt. rögzítse és tárolja;
- b) Multi Alarm Zrt. az Ügyféllel a Távfelügyelet ellátásához megadott valamennyi elérhetőségen keresztül kapcsolatot tartson;
- c) Multi Alarm Zrt. a számlák előállításához és postázáshoz szükséges adatokat az e feladattal megbízott társaságnak átadja;
- d) Multi Alarm Zrt.-vel szemben bármely jogcímen fennálló tartozás esetén a Multi Alarm Zrt. az Ügyfél adatait kintlévőségkezelő társaságnak átadja

az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint.

8.2. Az Egyedi szerződésen szereplő adatok módosítását a Multi Alarm Zrt. csak írásban, az Ügyfél aláírásával ellátott dokumentum benyújtását követően fogadja el. A módosítás legkésőbb az írásbeli dokumentum Multi Alarm Zrt.-hez történő beérkezést követő munkanap 24. órájától lép hatályba.

8.3. A Multi Alarm Zrt.-hez 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 Multi Alarm Zrt. jogosult egyoldalúan módosítani. A Multi Alarm Zrt. az ÁSZF-et csak akkor jogosult az Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítani, ha**

- a) megváltoznak a Multi Alarm Zrt.-re 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 Multi Alarm Zrt. az Ügyfelet a módosítás hatályba lépését megelőzően legalább 15 nappal korábban értesíti. Az értesítéssel egyidejűleg a Multi Alarm Zrt. a módosított ÁSZF-et elérhetővé teszi az ügyfélszolgálatán és a honlapján. A Multi Alarm Zrt. 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 Multi Alarm Zrt. a Díjtáblázatban foglalt díja(ka)t emeli, úgy az Ügyfél jogosult további jogkövetkezmények nélkül a Szolgáltatási szerződést a módosítás hatálybalépését megelőzően a módosítás hatályba lépésnek napjára írásban felmondani. A Díjtáblázatban foglalt díj(ak) emelése esetén az Ügyfél a hűségidővel kötött határozott idejű Szolgáltatási szerződést nem jogosult felmondani.

## **X. A Távfelügyelet szünetelése**

10.1. A Távfelügyelet szünetel:

- a) az Ügyfél írásbeli kérelmére;
- b) az Ügyfél díjtartozása esetén a 10.4. pont szerint;
- c) a Tűzjelző 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 Multi Alarm Zrt. a Távfelügyelet körébe tartozó intézkedéseket nem tesz, az intézkedések elmaradásából adódó károkért felelősséget nem vállal, és a Multi Alarm Zrt.-t a Szolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségei nem terhelik.

**10.3. A szünetelés tényét a tűzjelző rendszer Üzemeltetője köteles a katasztrófavédelmi hatóságnak haladéktalanul bejelenteni.** Az Ügyfél kérésére történő szünetelés esetén a Multi Alarm Zrt. a Távfelügyelet újraindítását legkésőbb az írásos megrendelés beérkezését követő munkanap 24. órájától vállalja. Amennyiben a Távfelügyelet újraindítása a Tűzjelző rendszeren beavatkozást igényel, a szolgáltatás újraindítására legkésőbb a beavatkozást követő munkanap 24. órájától kerül sor.

**10.4. Amennyiben az Ügyfélnek a Multi Alarm Zrt. felé bármely jogcímen lejárt tartozása áll fenn, a Multi Alarm Zrt.-nek jogában áll a Távfelügyeletet szüneteltetni. A szüneteltetés megkezdése előtt a Multi Alarm Zrt. értesíti az Ügyfelet. A tartozás megfizetése – mint ráutaló magatartás – a szolgáltatás megrendelésének minősül, és a Multi Alarm Zrt. legkésőbb a tartozás jóváírását követő munkanap 24. órájától a Távfelügyeletet – az Ügyfél külön értesítése nélkül – aktiválja. Amennyiben a Távfelügyelet újraindítása a Tűzjelző rendszeren beavatkozást igényel, a szolgáltatás újraindítására legkésőbb a beavatkozást követő munkanap 24. órájától kerül sor.**

**10.5. A Multi Alarm Zrt. 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 Multi Alarm Zrt. 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, (cégszerű) aláírással ellátva, 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. Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződést a Multi Alarm Zrt. súlyos szerződésszegése esetén írásban, (cégszerű) aláírással ellátva azonnali hatállyal felmondhatja, amelyet indokolni köteles.

11.2.2. A Multi Alarm Zrt. az alábbi esetekben azonnali hatállyal jogosult a Szolgáltatási szerződés felmondására:

- a) ha az Ügyfél a tűzjelző rendszer és a Távfelügyeleti központ közötti kommunikációt önkényesen megszünteti vagy a Távfelügyeletet egyéb módon ellehetetleníti;
- b) ha az Ügyfélnek a Multi Alarm Zrt. felé bármely jogcímen 30 napon túli lejárt tartozása áll fenn, és a teljesítésre a Multi Alarm Zrt. az Ügyfelet előzetesen felszólította, és az Ügyfél a felszólítás ellenére sem teljesített;
  - c) a Távfelügyelet nem rendeltetésszerű használata esetén;
- d) ha az Ügyfél a tűzjelző rendszer Távfelügyeleti szolgáltatás nyújtására alkalmas üzemeltetését a Multi Alarm Zrt. felhívása ellenére nem biztosítja;
- e) **az Ingatlan tulajdonosának – közös tulajdon esetén bármely tulajdonostársnak – vagy hasznélvezőjének ez irányú megkeresése esetén.**

A Multi Alarm Zrt. az azonnali hatályú felmondását írásban indokolni köteles.

## **XII. Egyéb rendelkezések**

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

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

**12.5. Felek a Multi Alarm Zrt. ellenőrzési körén kívül eső előre nem látható körülménynek (vis maior) tekintik, ha a Multi Alarm Zrt. 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 Multi Alarm Zrt. a szerződésszegéssel 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 az OTSZ alkalmazandó.

## **KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK**

A kiegészítő szolgáltatások a biztonság fokozása érdekében az alapszolgáltatás mellé választhatók **az alapszolgáltatás díján**

**felüli díj megfizetése mellett.** A kiegészítő szolgáltatások díját a Díjtáblázat tartalmazza.

**1. Biztosítási szorzó:** az ÁSZF 4. pontban meghatározott feltételeknek megfelelő vagyonbiztosítással rendelkező Üzemeltető a maximális kártérítési összeget felár ellenében többszörözheti.

**2. SMS küldés (technikai jelzésekről):** A távfelügyeleti szoftver SMS-ben azonnal értesíti az Üzemeltető által megjelölt személyt bizonyos technikai jelzésekről, pl. tűzhiba, áramszünet, akkumulátor merülés.

### TÁVFELÜGYELETI INTÉZKEDÉSI REND

A Multi Alarm Zrt. jelszavak és kódok segítségével ellenőrzi a távfelügyeleti intézkedés során az intézkedő személyek jogosultságát az alábbiak szerint.

**Értesítendő:** az Üzemeltető által meghatározott azon személy vagy szervezet, akit vagy amelyet a Multi Alarm Zrt. – a megfelelő szintű jelszó birtokában – az ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon értesít a Riasztórendszerrel kapcsolatos jelzésről és az ahhoz kapcsolódó intézkedés szükségességéről. Az Értesítendő személy egyben Jogosult is.

**Jogosult:** azon személy vagy szervezet, aki vagy amely – a megfelelő szintű jelszó birtokában – az ÁSZF-ben meghatározott intézkedések megtételére, utasítás adására, információ kérésére stb. jogosult a Multi Alarm Zrt.-nél.

**Általános jelszó:** a Távfelügyeleti központ **telefonon történő kapcsolatfelvétel esetén az általános jelszóval azonosítja** az intézkedő személyt. Az általános jelszavakat és a hozzájuk kapcsolódó jelszó szinteket az Üzemeltető határozza meg, amelyekhez az alábbi jogosultságok kapcsolódnak.

Jelszó szintje	Kapcsolódó jogosultság	Javasolt
1. szintű jelszó	2. szintű jelszóhoz kapcsolódó jogosultságok, továbbá - a Szerződésen szereplő adatok módosítása (írásban, aláírással megerősítve), - a GSM kapcsolatellenőrzés szintjének meghatározása.	pl. Üzemeltető, cégvezető, tulajdonos
2. szintű jelszó	3. szintű jelszóhoz kapcsolódó jogosultságok, továbbá - tájékoztatás kérés a Szolgáltatási szerződés tartalmáról, a Multi Alarm Zrt. intézkedéseiről, illetve a tűzjelző rendszer műszaki állapotáról, - kiegészítő szolgáltatások megrendelése, - műszaki hiba bejelentése.	pl. középvezető
3. szintű jelszó	Intézkedések lemondása, kivéve a Pajzsra kötött tűzjelző rendszerek tűzjelzéseinek lemondása. A részleteket lásd alább a TFK jelszó bekezdésnél.	pl. alkalmazott

**Legalább egy, 1. szintű jelszóval rendelkező Értesítendő megadása kötelező, az eltérő szintű jogosultságokhoz nem adható meg azonos jelszó.** Biztonsági okokból javasolt, hogy minden Jogosult önálló jelszóval rendelkezzen, és az egyes Jogosultakhoz tartozó jelszót harmadik személy ne ismerje meg.

**Az Üzemeltető tudomásul veszi, hogy a telefonos kapcsolatfelvétel során a Multi Alarm Zrt. jelszóval azonosítja a Jogosultakat. Jelszó hiányában a Multi Alarm Zrt. semmilyen utasítást nem fogad el és információt sem ad ki, ezért a szolgáltatás csak akkor teljes értékű, ha a Jogosultak (ideértve az Értesítendőket is) rendelkeznek a megfelelő szintű jelszóval.**

**Az Üzemeltető tudomásul veszi továbbá, hogy a jelszóval rendelkező személyről a Multi Alarm Zrt. vélelmezi, hogy az Üzemeltető megbízottja, ezért e személyektől a jelszósintnek megfelelő utasításokat a Multi Alarm Zrt. elfogadja, és nem vizsgálja azt, hogy a jelszóval rendelkező személy szerepel-e az Értesítendők között!**

**Kérjük, hogy körültekintően járjon el a jelszósintek meghatározásánál!**

**Ellenjelszó:** A Távfelügyeleti központ jelszava, amelynek segítségével a Távfelügyeleti központ által hívott személy azonosíthatja, hogy valóban a Távfelügyeleti központtól keresik. Az Ellenjelszót az Üzemeltető adja meg a Multi Alarm Zrt.-nek. Ellenjelszó megadása nem kötelező, de a biztonság növelése érdekében javasolt.

Felhívjuk az Üzemeltető figyelmét, hogy a **jelszavak használata során körültekintően járjon el** azért, hogy ne legyen lehetőség szándékos gyújtogatás esetén a tűzoltóság kivonulásának lemondására!

**TFK jelszó:** Pajzs rendszerre jelentő tűzjelzők esetén az intézkedés lemondására szolgáló jelszó. **Figyelem!** Tűzjelzés lemondására kizárólag a területileg illetékes katasztrófavédelmi igazgatóság telefonszámán van lehetőség, melyeket az 1. számú melléklet tartalmaz. A TFK jelszót az Üzemeltető a Multi Alarm Zrt. számára adja meg, a Multi Alarm Zrt. azt a katasztrófavédelem részére továbbítja.

**Személyi változások esetén minden esetben javasoljuk a jelszavak és a felhasználói kódok megváltoztatását.**

**Adatmódosítás: A Távfelügyelet csak írásbeli nyilatkozat alapján végez adatmódosítást,** tehát a változás szóban történő bejelentését, - melyre csak 1. szintű jelszóval rendelkező jogosultnak van lehetősége - meg kell erősíteni írásban is.

**A szolgáltatás szüneteltetése szintén csak írásban** kérhető, a szolgáltatási szerződés általános feltételeiben részletezett aláírási szabályok mellett.

**Információ szolgáltatás:** A Multi Alarm Zrt. a felügyelt objektummal kapcsolatban csak a megfelelő szintű jelszóval történő azonosítás után ad ki információt, ezért felhívjuk a figyelmet a több szintű jelszó használatának fontosságára.

**Beépített tűzjelző berendezés:** Az OTSZ-ben meghatározott beépített tűzjelző berendezés.

**Téves jelzés:** A távfelügyeleten vett jelzést tévesnek, az arra történő kivonulást indokolatlannak kell tekinteni, ha a jelzés oka **nem** valós vészhelyzet (tűz), a jelzést a tűzjelző rendszer műszaki hibája, hibás kezelése, vagy nem rendeltetésszerű használata okozta, ill. a jelzést rossz, vagy megtévesztő szándékkal küldték.

**Az OTSZ meghatározása szerint a téves jelzések oka lehet:**

- a) környezeti körülmény vagy olyan tevékenység, amely az adott tűzjellemzőhöz hasonló, és vele azonos hatást (riasztási állapotot) vált ki,
- b) az automatikus érzékelő elszennyeződése,
- c) az eszköz meghibásodása, tönkremenetele fizikai, elektromos vagy elektromágneses behatásra, amely a riasztási állapottal megegyező hatást okoz,
- d) a kézi jelzésadó jószándékú működtetése,
- e) a kézi jelzésadó szándékos félrevezető, rossz szándékú vagy véletlen működtetése vagy
- f) egyéb az a) –e) pontokba nem sorolható ok.

**Intézkedésköteles riasztásjelzések:**

**Tűzjelzés:** Az tűz kialakulásának korai szakaszában az automatikus érzékelők a tűz jellemzőire utaló hatásokat továbbítják a beépített tűzjelző rendszer központjába.

Az objektumban tartózkodó személyek a tűz észlelésekor a tűzjelző rendszer kézi jelzésadóival jelzést küldenek a beépített tűzjelző rendszer központjába.

A tűzjelző rendszer központja a helyszínen érzékelt jelzéseket átjelzi a Távfelügyelet központjába összevont tűzjelzés formájában, -így a tűzjelzés keletkezésének pontos helyéről a Távfelügyelet nem rendelkezik információval, azonban az a helyszínen a tűzjelző berendezéséről leolvasható.

**Intézkedés tűzjelzés esetén:**

Tűzjelzés esetén a Multi Alarm Zrt. ügyelete automatikusan továbbítja a jelzést a katasztrófavédelmi hatóság által meghatározott helyre.

**A GSM átjelző rendszer burkolatának illetéktelen megnyitása (Szabotázs):**

Amennyiben illetéktelen személy megbontotta az átjelző berendezés burkolatát, a távfelügyelet telefonál a helyszínrre (amennyiben helyszíni telefonszám rendelkezésre áll), és megkéri a helyszínen tartózkodó, jogosultsággal rendelkező személyt, hogy ellenőrizze a jelzés okát. Amennyiben a helyszín nem elérhető, vagy az ott tartózkodó nem ismer jelszót, a távfelügyelet az értesítendőket hívja az ügyfél által megadott sorrendben az első elérhetőig.

**A távfelügyelet** az intézkedése során az értesítendőket sorban, az Értesítendő személyeknél megadottak szerint hívja telefonon, az elsőként elérhetőig. Minden értesítendő minden megadott telefonszámát **legalább egyszer** megpróbálja felhívni. Amennyiben minden telefonhívás sikertelen, a távfelügyeleti központ visszahívást kérő SMS-t küld az erre a célra megjelölt, - ennek hiányában az első helyen megjelölt - értesítendőnek. (Lásd még: ÁSZF 3. pont.)

**Intézkedés lemondása Pajzs rendszerre kötött ügyfelek esetén:**

Tűzjelzés lemondására **kizárólag a katasztrófavédelmi igazgatóságok telefonszámain** van lehetőség, melyek felhívásakor be kell mondani a felügyelt objektum címét és a TFK jelszót. A tűzjelzés lemondására a jelzés keletkezésétől számított 2 percen belül van lehetőség. Ezeket a telefonszámokat a szerződés 1. számú melléklete tartalmazza.

Tűzjelzésre történő intézkedés lemondására **nem használható** sem a Multi Alarm zrt. bármely elérhetősége, sem a 105-ös, vagy 112-es segélyhívó telefonszám!

**Intézkedés lemondása NEM Pajzs rendszerre kötött ügyfelek esetén:** A tűzjelzésre történő intézkedés lemondható a Multi Alarm Zrt. távfelügyeletén és a területileg illetékes katasztrófavédelmi igazgatóság telefonszámán is.

A Multi Alarm Zrt. csak a **jelszó ismeretében, a jelzés beérkezésétől számított 2 percen belül** fogad el intézkedés lemondást. Amennyiben az ügyfél a Multi Alarm Zrt. Távfelügyeletén mondja le a tűzjelzésre történő intézkedést, a Multi Alarm Zrt. Távfelügyelete tájékoztatja a tűzoltóságot az intézkedés lemondásáról. Ilyenkor az intézkedés folyamata leáll, azonban a megkezdett tűzoltósági kiszállást a tűzoltóság Üzemeltető felé kiszámlázhatja.

Az elektronikai jelzőrendszer az energiaellátást, a távfelügyeleti központ felé történő kommunikáció meglétét



(programozásától függően) és részben a saját állapotát is ellenőrzi. A működést korlátozó állapot bekövetkeztét a rendszer a távfelügyeleti központ felé jelzi.

**1. Tűzjelző rendszer hibája esetén:** A tűzjelző rendszer működőképessége korlátozott, ezért a Távfelügyelet haladéktalanul figyelmezteti az értesítendőt, hogy gondoskodjon a működőképesség helyreállításáról. A Multi Alarm Zrt. által telepített rendszer esetén továbbítja a javítási igényt a karbantartási, javítási részlegre, vagy igény esetén értesíti az ügyeletes szerelőt.

**2. A GSM készülék hálózatkimaradása esetén:** A rendszer automatikusan akkumulátorról működik tovább. A várható működési idő az akkumulátor életkorától és állapotától függ, optimális esetben 24 óra. A távfelügyelet a hálózatkimaradás jelzést követő 8 órán belül értesíti az értesítendőt.

**3. A hálózat helyreállása esetén:** az ügyelet nem intézkedik.

**4. A GSM készülék akkumulátorának merülése esetén:** ha az áramszolgáltatás huzamosabb ideig szünetel. A Távfelügyelet ekkor haladéktalanul megteszi az értesítést, tájékoztatást adva arról, hogy a rendszer nem működik rendeltetésszerűen. **Így Üzemeltető időben gondoskodhat az akkumulátor cseréjéről.**

**5. Tesztjelentés (elmaradása):** Az automatikus átjelzést biztosító GSM átjelző – és a felügyelet közti kapcsolat ellenőrzése céljából legalább 4 óránként tesztjelentést küld a felügyeleti fogadó központba. Ennek elmaradása a berendezés meghibásodására utaló jel, ezért intézkedés köteles.

A tesztjelentés az automatikus átjelző berendezés állapotára információt nem nyújt.

## GSM RENDSZERBELÉPÉSI FELTÉTELEK

1. A tűzjelző rendszer és a Távfelügyelet közötti adatkommunikációt biztosító útvonal **az ún. átjelzési útvonal**, amelyen keresztül a tűzjelző rendszer jelzései eljutnak a Multi Alarm Zrt. Távfelügyeleti központjába.

**Az átjelzési útvonal(ak) működését távközlési szolgáltatók biztosítják, amelyek a Multi Alarm Zrt.-től függetlenek, ezért az átjelzési útvonal(ak) működése a Multi Alarm Zrt. működésétől független. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Távfelügyelet csak akkor működőképes, ha az átjelzési útvonal(ak) is működőképesek. A Multi Alarm Zrt. nem vállal felelősséget a távközlési szolgáltatás / átjelzési útvonal(ak) működésének hibájából – ideértve a telefonvezeték szabotálását (elvágását), illetve a GSM átjelző zavarását is – történő jelzéselmaradásból eredő károkért.**

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

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 Multi Alarm Zrt. jogosult a Díjtáblázat szerint áthárítani az Ügyfélre.

**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 Multi Alarm Zrt. is ezzel a rendelkezésre állási idővel vállalja.**

**Az átjelzés biztonsága fokozható az átjelző GSM eszközök és útvonalak többszörözésével (GSM vagy internet alapú átjelző eszköz párhuzamos átjelzése), és a jelzésátviteli kapcsolatellenőrzés gyakoriságának növelésével. A Távfelügyeleti központtal csak GSM átjelző eszközön kommunikáló tűzjelző rendszer esetében javasolt az IP alapú kommunikációt használó alternatív átjelzési útvonal igénybevétele.**

4. A GSM átjelző eszköz működőképességét a Távfelügyeleti központ az Egyedi szerződésben meghatározott gyakorisággal, automatikus kérdés elküldésével ellenőrzi (GPRS kapcsolatellenőrzés). **Az átviteli kapcsolat ellenőrzése nem azonos a tesztjelzések figyelésével.** Az átviteli kapcsolatellenőrzés az Üzemeltetőnél felszerelt GSM átjelző, és Multi Alarm Zrt. Távfelügyeleti központja közötti kapcsolat fennállására vonatkozik.

**A GPRS kapcsolatellenőrzés választható kategóriái: (az alacsonyabb kategória magasabb védelmi szintet takar, az egyes kategóriákhoz eltérő díjszabás és intézkedés kapcsolódik a Távfelügyeleti intézkedési rend szerint)**

- 1. kategória - kiemelt védelmi szint:** a kapcsolatellenőrzés gyakorisága 10 perc (csak GSM és IP alapú párhuzamos átjelzés esetén).
- 2. kategória - fokozott védelmi szint:** a kapcsolatellenőrzés gyakorisága 1 óra
- 3. kategória - alap védelmi szint:** a kapcsolatellenőrzés gyakorisága 4 óra.

5. Az 1. és a 2. kategóriába tartozó kapcsolatellenőrzésért a Multi Alarm Zrt. a Díjtáblázatában szereplő díjat számít fel.

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

**A Multi Alarm Zrt. rendeltetésszerű használat esetén a GSM átjelző eszközre – az akkumulátorát kivéve – 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 Multi Alarm Zrt.-n kívül más személy beavatkozik, illetve az akkumulátor, ha az gyakori és/vagy hosszú idejű hálózat kimaradás (áramszünet), áramtalanítás miatt mélykisülés állapotába kerül és tönkremegy. **A jótállási időn túli és a jótálláson kívüli meghibásodások elhárításának költsége az Ügyfelet terheli. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Multi Alarm Zrt. GSM átjelző eszköze a távközlési Multi Alarm Zrt. által jelenleg alkalmazott technológiához igazodik. A távközlési szolgáltatók technológia-váltása esetén a Multi Alarm Zrt. a GSM átjelző eszköz működőképességéért felelősséget nem vállal.**

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

8. Az **MA-GSM2D** tűz és hiba átjelző berendezés az ÉMI által kiadott TÁT (Teljesítmény Állandósági Tanúsítvány) minősítéssel rendelkezik.

A 2015. november 15-ig felszerelt MA-X GSM készülék és vele egy időben megkötött távfelügyeleti szerződés a szerződés időtartamáig jogszerűen üzemeltethető, az MA-GSM2D készülékre való cseréje nem indokolt.

<b>KÖZÉRDEKŰ TELEFONSZÁMOK, ELÉRHETŐSÉGEK</b>	
Tűzjelzés lemondás:	Az 1. számú mellékletben megadott katasztrófavédelmi igazgatóságok telefonszámain.
Ügyfélszolgálat	Telefonszámok: +36 20 996 6013 +36 30 996 6013 +36 70 996 6013 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 20 996 6389 +36 30 996 6389 +36 70 9966389
Honlap	<a href="https://www.multialarm.hu">https://www.multialarm.hu</a>
Postázási cím	7601 Pécs, Pf.: 331.
A diszpécserközpont kimenő számai <b>(Nem visszahívható telefonszámok!)</b>	+36 20 881 1205, +36 20 881 1700, +36 30 344 2805, +36 1 666 2105, +36 72 513 130

### 1. számú melléklet

<b>KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG</b>	<b>TELEFONSZÁM A TÉVES TŰZJELZÉS LEMONDÁSÁRA</b>
Bács-Kiskun Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-76/320-641
Baranya Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-72/211-027
Békés Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-66/996-919
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-46/320-150
Csongrád Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-62/622-069
Fejér Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-22/271-431
Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság (Az FKI hatásköre Budapest közigazgatási határáig terjed ki, minden más település Pest megye hatásköre.)	06-1/3217-807
Győr-Moson-Sopron Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-96/310-435
Hajdú-Bihar Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-52/249-865
Heves Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-36/310-503
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-56/230-067
Komárom-Esztergom Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-34/301-145
Nógrád Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-32/620-400
Pest Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-1/2390-025
Somogy Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-82/222-640
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-42/310-168
Tolna Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-74/311-618
Vas Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-94/311-637
Veszprém Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-88/620-486
Zala Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság	06-92/313-647