



**A MULTI ALARM ZRT. TŰZJELZŐ TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSÁNAK
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI
BA 07-91 2.0. Érvényes: 2017. 12. 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: 7633 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 és panaszkezelési tájékoztató. A Multi Alarm Zrt. az ÁSZF-et a szerződéskötéskor az Ügyfélnek átadja, továbbá közvéleményes ügyfélszolgálatán, illetve a honlapján (<http://www.multialarm.hu>).

1.3. A Távfelügyelet nem helyettesíti az élet-, illetve a vagyónbiztosítást, 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. 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 kivonulatszolgálat helyszínre küldését**, tekintettel arra, hogy a kivonulatszolgálat nem tud kétséget kizáróan meggyőződni a tűzjelzés valódiságáról, továbbá a kivonulatszolgálat 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 2.1. és 2.2. pont szerinti 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 közlése 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. A késedelmi kamat és a behajtással összefüggő költségek megfizetése az Ügyfél kötelessége.

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 / büntetése 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, értékcikkek stb.), és a tárolás körülményeit is figyelembe vevő, tűzkarra kiterjedő vagyonbiztosítással (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 vagyonbiztosítással, az Ügyfél által igazolt kárt, de legfeljebb 50.000,- Ft-ot.

feltéve, hogy a kárigényt az Ügyfél az eseményről való tudomásszerzését követő 5 munkanapon belül a 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 összecszerúségét, valamint a vagyonbiztosító által nyújtott szolgáltatás és a fedezet terjedelmét.

Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződés megkötésével egyben felmenti a vagyonbiztosítóját a biztosítási titoktartás kötelezettsége alól a 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 tűzkárokra terjed ki, a következményi károkért és az elmaradt vagyoni előnyért a felelősségét kizárja.

4.2.3. Késpénzben, késpénz-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) késpénz, késpénz-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 károkért.

V. Az Ügyfél felelősségvállalása

5.1. A Szolgáltatási szerződés tartama alatt az Ügyfél felelős:

- a tűzjelző rendszer Távfelügyelet nyújtására alkalmas, rendeltetésszerű, folyamatos üzemeltetéséért, karbantartásáért;
- a Szolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges adatok rendelkezésre bocsátásáért és aktualizálásáért;
- az általa által igénybe vett közreműködők (így különösen az Értesítendők, Jogosultak) tevékenységéért;
- a 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 rendeltetésszerű 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 károkért. 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 károkért 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 lejárát 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 és panaszkezelési 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 az Adatkezelési és panaszkezelési tájékoztató tartalmazza.

IX. Az Szolgáltatási szerződés módosítása

9.1. Felek a Szolgáltatási szerződést közös megegyezéssel írásban módosíthatják.

9.2. Az Egyedi szerződés megkötésével az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az ÁSZF-et a 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 kivételését;**
- 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 (VII. fejezet) 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 közöltnak 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.

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 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 vagyontulajdonosítóval 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 jelszéről 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 Értesítendőök 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: faxon, levélben, vagy személyesen az irodában.

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 helyszínen (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 – ide értve 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 Multi Alarm Zrt. a Szolgáltatási szerződés időtartamára térítésmentesen biztosítja a GSM átjelző eszköz használatát az Ügyfélnek, amely eszköz a Multi Alarm Zrt. tulajdona (kivéve a Multi Alarm GSM tűzjelző központba szerelt átjelzőt).

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 kezelésemből, 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 eszközökhöz, illetve a Multi Alarm GSM riasztóközpontokhoz tartozó telekommunikációs előfizetés jogosultja, továbbá az eszközben lévő SIM kártya tulajdonosa a Multi Alarm Zrt. A Szolgáltatási szerződés megszűnésekor az Ügyfél – a Multi Alarm Zrt. felhívására – köteles a telekommunikációs előfizetéshez tartozó SIM kártyát a Szolgáltatási szerződés megszűnésétől számított 15 napon belül a Multi Alarm Zrt.-nek átadni. Ennek elmaradása esetén az Ügyfél a SIM kártya értékét 10.000,- Ft + Áfa összegben köteles a Multi Alarm Zrt.-nek megfizetni.

A Szolgáltatási szerződés megszűnésekor - kivéve Multi Alarm GSM tűzjelző központba szerelt átjelzőt - **az Ügyfél 15 napon belül köteles biztosítani a Multi Alarm Zrt. vagy megbízottja részére a GSM átjelző eszköz leszerelését. Ennek elmaradása esetén az Ügyfél a GSM átjelző eszköz értékét 40.000,- Ft + Áfa összegben köteles a Multi Alarm Zrt.-nek megfizetni.**

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.

KÖZÉRDEKŰ TELEFONSZÁMOK, ELÉRHETŐSÉGEK	
Tűzjelzés lemondás:	Az 1. számú mellékletben megadott katasztrófavédelmi igazgatóságok telefonszámain.
Ügyfélszolgálat	Telefonszámok: +36 20 9966 013 +36 30 9966 013 +36 70 9966 013 Fax: +36 1 666 2180 +36 72 513 113 E-mail cím: ugyfelszolgalat@multialarm.hu
Műszaki hibabejelentés	+36 20 9966 389 +36 30 9966 389 +36 70 9966 389
Honlap	https://www.multialarm.hu
Postázási cím	7601 Pécs, Pf.: 331.
A diszpécserközpont kimenő számai (Ezek nem visszahívható számok!)	+36 20 881 1205, +36 20 881 1270, +36 30 344 2805, +36 30 344 2828, +36 1 666 2105, +36 1 666 2170

1. számú melléklet

KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	TELEFONSZÁM A TÉVES TŰZJELZÉS LEMONDÁSÁRA
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