



**A MULTI ALARM ZRT. EGÉSZSÉGÜGYI SEGÉLYHÍVÓ TÁVFEJÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSÁNAK
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI
ELEKTRONIKUS ÚTON KÖTÖTT SZERZŐDÉSEKHEZ
BA 07-59 2.1 Érvényes: 2020.06.09.**

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

I. Szerződő felek:

Ügyfél: a Szolgáltatóval egészségügyi segélyhívó távfelügyeleti szolgáltatásra vonatkozó Szerződést kötő természetes személy, jogi személy, jogi személynek nem minősülő jogalany.

Szolgáltató: Multi Alarm Biztonságtechnikai, Fejlesztő, Kereskedelmi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített neve: Multi Alarm Zrt.; székhelye: 1106 Budapest, Fátyolka u. 8.; fióktelepe: 7630 Pécs, Basamalom út 33.; adószáma: 11365073-2-42; cégjegyzékszám: 01-10-044636).

II. A Szerződés tárgya

2.1. A Szerződés megkötésével az Ügyfél megbízza a Szolgáltatót, hogy az Egyedi szerződésen megjelölt Védett személynél elhelyezett egészségügyi segélyhívó távfelügyeletét ellássa a Szerződés keretei között. Szolgáltató a megbízást díj ellenében elfogadja.

2.2. Távfelügyelet alatt felek a Védett személynél elhelyezett, és általa működtetett egészségügyi segélyhívóról a Szolgáltató távfelügyeleti központjába beérkező jelzések folyamatos (napi 24 órás) fogadását, regisztrálását és az azokra történő Szolgáltatói intézkedések összességét értik (a továbbiakban: Távfelügyelet).

2.2.1. *A szolgáltatás célja, hogy egészségügyi vészhelyzet (pl. baleset, rosszullet) esetén segítséget nyújtson a Védett személynek. Segélykérés esetén a Szolgáltató regisztrálja a beérkezett jelzést, és megkísérli a Védett személlyel a lehető legrövidebb időn belül a telefonos kapcsolatfelvételt a segélyhívó eszköz számán, illetve - amennyiben ez nem sikerül, akkor - a Védett személy Egyedi szerződésen megadott telefonszámán. Ennek során a távfelügyeleti központ informálódik a segélyhívás okáról és a Védett személy állapotáról. Amennyiben a Védett személlyel nem sikerül a kapcsolatfelvétel, vagy a Védett személy ezt kéri, a távfelügyeleti központ megkísérli az Ügyfél által az Egyedi szerződésen felsorolt értesítendőket tájékoztatni a segélykérésről. A mentőszolgálat értesítésére csak a Védett személy kifejezett kérésére kerülhet sor.*

2.2.2. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy

- a) *a Szolgáltató csak a segélyhívóról beérkezett jelzésekre tud intézkedni;*
- b) *a Távfelügyelet nem helyettesíti az orvosi ellátást, illetve az egészségügyi felügyeletet, de a Védett személy biztonságérzetét növeli azáltal, hogy csökkentheti a kockázatot;*
- c) *a Szolgáltató nem vállal felelősséget az Értesítendő személyeknél megjelöltek elérhetetlenségéből, az értesítettek értesítést követő magatartásából eredő károkért. Amennyiben az értesítési késlekedés nem a Szolgáltató hibájára visszavezethető, a Szolgáltató még abban az esetben sem vonható felelősségre, ha az intézkedés elhúzódása miatt a védett személy egészségügyi állapotában romlás vagy haláleset következik be.*

2.2.3. *A szolgáltatás az Egyedi szerződésen megadott címre szól; a Szolgáltató segélykérés esetén a megadott címre küldi a mentőszolgálatot vagy a gondozószolgálatot.*

2.3. A Szerződés (a továbbiakban: Szerződés) magában foglalja az Ügyfél és a Szolgáltató között létrejött Egyedi szerződést és az ÁSZF-et. 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. Az elektronikus úton megkötött Szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül. A Szolgáltató a Szerződést a szerződéskötéskor az Ügyfél által megadott e-mail címre megküldi, továbbá azt elektronikusan rögzíti és tárolja, így az utóbb is hozzáférhető lesz. A Szolgáltató az ÁSZF-et közzéteszi ügyfélszolgálatán, illetve a www.multialarm.hu honlapján.

III. A Szerződés hatálya

3.1. *A Távfelügyelet alapvető feltétele* a hiánytalanul kitöltött Egyedi szerződés megkötése a Szolgáltatóval, valamint az egészségügyi segélyhívó készülék Távfelügyelet nyújtására alkalmas, megfelelő üzemelése, és **legalább egy Értesítendő személy elérhetőségének megadása a Szolgáltatónak.**

3.2. A Szerződés megkötését az Ügyfél a Szolgáltató által működtetett ügyfélkapun keresztül kezdeményezheti az Egyedi szerződés kitöltésével és az ÁSZF elfogadásával. A Szerződés a Szolgáltató általi visszaigazolással lép hatályba. A távfelügyeleti szolgáltatást a Szolgáltató a visszaigazolást követő 24 órán belül megkezdi, amelyről külön értesítést küld az Ügyfél részére. A távfelügyeleti szolgáltatás megkezdéséig terjedő időszakra a Szolgáltató a kártérítési felelősségét kizárja.

A technikai feltételek megvalósulásához elengedhetetlenül szükséges a segélyhívó rendszer felszerelésekor annak azonnali lepróbálása, amely az ügyfél, illetve a védett személy felelőssége.

3.3. Az Ügyfél által a Szolgáltató részére megküldött Egyedi szerződés szerződéskötési ajánlatnak minősül. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szerződéskötési ajánlatot indokolás nélkül visszautasítsa, amely esetben a Szerződés nem jön létre. A Szolgáltató az ajánlat elfogadása esetén a szerződés megkötését az Ügyfél által megadott e-mail címre visszaigazolja. A fogyasztónak minősülő Ügyfelet a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

3.4. A Szerződés – a felek eltérő megállapodása hiányában – határozatlan időre jön létre.

3.5. A Felek között nem lép hatályba a Szerződés, amennyiben a hatálybalépésre kijelölt időpontban az Ügyfélnek a Szolgáltató felé bármely jogcímen lejárt tartozása áll fenn. Ilyen esetben a Szerződés az Ügyfél tartozásának maradéktalan megfizetését követő munkanap 24. órájától lép hatályba. Díjtartozás esetén a Szolgáltató a Távfelügyeletet a Szerződés hatályba lépéséig terjedő időszakban bármikor szüneteltetheti.

IV. Díjak és költségek

4.1. Szolgáltatási díj

4.1.1. Az Ügyfél a Szolgáltatónak a távfelügyeleti szolgáltatásért az Egyedi szerződésben meghatározott összegű díjat (a továbbiakban: Szolgáltatási díj) előre fizeti, kivéve a rendszerbelépés egyszeri díját, amelynek fizetése utólag történik. A Szolgáltatási díj a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Az Ügyfél vállalja, hogy a Szolgáltatási díjat az Egyedi szerződésben meghatározott időközönként, számla ellenében, az abban megjelölt fizetési határidőn belül megfizeti a Szolgáltatónak. A szolgáltatási díj a szolgáltatással érintett időszak első hónapjában esedékes.

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

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

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

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

4.1.6. Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatási díjat határidőben nem fizeti meg, a Szolgáltató késedelmi kamatot számít fel, valamint – az Ügyfél eredménytelen felszólítását követően – a követelés behajtását követeléskezelő társaságnak adja át. Az Ügyfél kötelessége a késedelmi kamat és a behajtással összefüggő költségek megfizetése. **A követeléskezelési díj 5.000,- Ft + Áfa.**

4.1.7. A Szolgáltató számláját elektronikus úton küldi meg, amelynek fogadásához az Ügyfél köteles érvényes e-mail címet megadni.

4.1.8. Az Ügyfél a Szolgáltató, vagy közvetlenül a hatóság részére köteles megtéríteni a téves jelzés alapján fogantatosított, a mentőszolgálat, a rendőrség és/vagy a katasztrófavédelem indokolatlan intézkedésének költségét. A Szolgáltatóval szemben e jogcímen támasztott követelés megtérítését a Szolgáltató áthárítja az Ügyfélre.

A távfelügyeleti központba érkező **jelzést tévesnek**, az arra történő mentőszolgálati / rendőrségi / tűzoltósági / egyéb közreműködői **intézkedést indokolatlannak** kell tekinteni, ha a jelzés oka **nem** valós vészhelyzet (pl. rosszullet), illetve a jelzést a jóállással nem érintett egészségügyi segélyhívó műszaki hibája, hibás kezelése, vagy nem rendeltetésszerű használata okozta, továbbá a jelzést megtévesztő szándékkal küldték.

V. Az egészségügyi segélyhívóval kapcsolatos rendelkezések

5.1. A Távfelügyelet ellátásához a Szolgáltató egészségügyi segélyhívó eszközt biztosít a Védett személynek egyszeri rendszerbelépési díj megfizetése mellett. A rendszerbelépési díj megfizetésével az egészségügyi segélyhívó az Ügyfél tulajdonába kerül.

5.2. **A Szolgáltató rendeltetésszerű használat esetén az egészségügyi segélyhívó eszközre az átvételtől számított 1 év jótállást vállal.**

Nem tartozik a jótállás körébe a szakszerűtlen kezelésből, nem megfelelő üzemeltetésből, elemi csapásból, rongálásból vagy más fizikai behatásból eredő hiba elhárítása. Elveszíti a jótállást az eszköz, ha annak működésébe a Szolgáltatón kívül más személy beavatkozik, illetve az akkumulátor, ha az gyakori és/vagy hosszú idejű áramtalanítás miatt a mélykisülés állapotába kerül és tönkremegy.

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

5.3. **A Szerződés tartama alatt az Ügyfél felelős az egészségügyi segélyhívó Távfelügyelet nyújtására alkalmas, rendeltetésszerű, folyamatos üzemeltetéséért, karbantartásáért. Az egészségügyi segélyhívó megfelelő használat elsajátítása az Ügyfél, illetve a Védett személy feladata és felelőssége, ezért a Szolgáltató nem vállal felelősséget az egészségügyi segélyhívó hibás kezeléséből eredő károkért.**

5.4. Az egészségügyi segélyhívó működőképességét a Szolgáltató rendszeres időközönként hívás kezdeményezésével ellenőrzi. Amennyiben a hívás sikeres, a Szolgáltató további intézkedést nem tesz. Sikertelen hívás esetén a Szolgáltató értesíti az Ügyfelet a műszaki hibáról és próbajelzést kér. Az ellenőrző hívással a Védett személynek nincs teendője.

5.5. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az egészségügyi segélyhívó eszközhöz tartozó telekommunikációs előfizetés jogosultja a Szolgáltató.

VI. Az Ügyfél felelősségvállalása

6.1. **Az Ügyfél vállalja a Szerződés teljesítéséhez szükséges adatok rendelkezésre bocsátását és aktualizálását. Vállalja továbbá, hogy az Egyedi szerződést felelősen tölti ki, az általa megjelölt Értesítendőkkel a szolgáltatást ismerteti, adatai változásáról a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem felel az Egyedi szerződés helytelen kitöltéséből, az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából, az adatok pontatlanságából eredő károkért.**

6.2. Az Ügyfél **az általa igénybe vett közreműködők (így különösen az Értesítendők) tevékenységéért felelős.** A Szerződés megkötésével az Ügyfél kijelenti, hogy az általa megjelölt Védett személy, illetve Értesítendő hozzájárult az adatai Szolgáltató részére történő megadásához és Szolgáltató általi kezeléséhez. Amennyiben a Védett személy vagy az Értesítendő a Szolgáltatónak úgy nyilatkozik, hogy az adatai megadásához, vagy azok további kezeléséhez nem járul(t) hozzá, **a Szolgáltató – az Ügyfél egyidejű értesítése mellett – jogosult az érintett személy adatait törölni.** Ez esetben **az Ügyfél felelőssége, hogy a Távfelügyelet ellátásához más Értesítendő elérhetőségét megadja a Szolgáltatónak. Ennek elmaradásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kárért a Szolgáltató nem felel.**

VII. Adatkezelés, adatmódosítás, panaszkezelés

7.1. Az Egyedi szerződés megkötésével az Ügyfél hozzájárul, hogy

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

az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint.

7.2. Az Egyedi szerződésen szereplő adatok – az Ügyfél és a Védett személy azonosítására szolgáló alapadatok, és a Szolgáltatási díj kivételével – írásban, vagy az ügyfélkapun keresztül elektronikus úton módosíthatók. A módosítás legkésőbb annak Szolgáltatóhoz történő beérkezést követő munkanap 24. órájától lép hatályba.

7.3. A Szolgáltatóhoz érkező panaszok kezelését a Panaszkezelési tájékoztató tartalmazza.

VIII. A Szerződés módosítása

8.1. Felek a Szerződést közös megegyezéssel írásban módosíthatják.

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

- a) **megváltoznak a Szolgáltatóra vagy a Távfelügyelet nyújtására vonatkozó jogszabályok;**
- b) **a Távfelügyelet biztonságát vagy minőségét növelő intézkedések válnak szükségessé;**
- c) **a Távfelügyelet körébe tartozó szolgáltatások változnak, ideértve új szolgáltatás bevezetését, meglévő szolgáltatás differenciálását vagy kivezetését;**
- d) **a Távfelügyelet ellátásához szükséges műszaki feltételek megváltoznak, vagy a technikai fejlődés azt indokolja;**

e) a szolgáltatási körülményekben a Szerződés megkötésekor előre nem látható, lényeges változás áll be.

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

8.3. Az ÁSZF módosításáról a Szolgáltató az Ügyfelet a módosítás hatályba lépését megelőzően legalább 15 nappal korábban értesíti. Az értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató a módosított ÁSZF-et elérhetővé teszi az ügyfélszolgálatán és a honlapján. A Szolgáltató nem köteles a módosításról az Ügyfelet értesíteni, ha a módosításra új szolgáltatás bevezetése miatt kerül sor, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó szerződési feltételeket nem érinti.

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

IX. A Távfelügyelet szünetelése

9.1. A Távfelügyelet szünetel:

- a) az Ügyfél írásbeli, vagy az ügyfélkapun keresztül elektronikus úton tett kérelmére, legfeljebb 12 hónapra;
- b) az Ügyfél díjtartozása esetén a 6.4. pont szerint;
- c) az egészségügyi segélyhívó hibás működése esetén;
- d) a távközlési szolgáltató szolgáltatás kiesésének időtartama alatt.

9.2. A szünetelés ideje alatt a Szerződés nem szűnik meg, de a Szolgáltató a Távfelügyelet körébe tartozó intézkedéseket nem tesz, az intézkedések elmaradásából adódó károkért felelősséget nem vállal, és a Szolgáltatót a Szerződésben foglalt kötelezettségei nem terhelik.

9.3. Az Ügyfél kérelmére történő szünetelés esetén a Szolgáltató a Távfelügyelet újraindítását legkésőbb a megrendelés beérkezését követő munkanap 24. órájától vállalja.

9.4. Amennyiben az Ügyfélnek a Szolgáltató felé bármely jogcímen lejárt tartozása áll fenn, a Szolgáltatónak jogában áll a Távfelügyeletet szüneteltetni. A szüneteltetés megkezdése előtt a Szolgáltató értesíti az Ügyfelet. A tartozás megfizetése – mint ráutaló magatartás – a szolgáltatás megrendelésének minősül, és a Szolgáltató legkésőbb a tartozás jóváírását követő munkanap 24. órájától a Távfelügyeletet – az Ügyfél külön értesítése nélkül – aktiválja.

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

X. A Szerződés megszűnése

A 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;
- e) az 5.4 pont szerinti felmondással, az ÁSZF módosítás hatálybalépésének időpontjában;
- f) az Ügyfél vagy a Védett személy halálával / jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése, illetve szolgáltatási jogosultságának megszűnése esetén.

10.1. A Szerződés felmondása

10.1.1. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a Szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül jogosult a Szerződést indokolás nélkül felmondani. A fogyasztó a felmondását erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozattal, vagy a Szolgáltató honlapján elhelyezett nyilatkozatminta felhasználásával teheti meg. Ebben az esetben a fogyasztó köteles megtéríteni a rendszerbelépéssel összefüggő szolgáltatói költségeket.

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

A Szerződést a Szolgáltató az Ügyfélhez intézett írásbeli nyilatkozatával indokolás nélkül, 30 nap felmondási idő közbeiktatásával felmondhatja. A felmondási idő a felmondás közlését követő napon kezdődik.

10.2. A Szerződés azonnali hatályú felmondása

10.2.1. Az Ügyfél a Szerződést a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén írásban azonnali hatállyal felmondhatja, amelyet indokolni köteles.

10.2.2. A Szolgáltató az alábbi esetekben azonnali hatállyal jogosult a Szerződés felmondására:

- a) ha az Ügyfél vagy a Védett személy a Távfelügyeletet ellehetetleníti;
- b) ha az Ügyfélnek a Szolgáltató felé bármely jogcímen 30 napon túli lejárt tartozása áll fenn, és a teljesítésre a Szolgáltató az Ügyfelet írásban előzetesen felszólította, és az Ügyfél a felszólítás ellenére sem teljesített;
- c) az egészségügyi segélyhívó nem rendeltetésszerű használata esetén;
- d) ha az Ügyfél az egészségügyi segélyhívó Távfelügyeleti szolgáltatás nyújtására alkalmas üzemeltetését a Szolgáltató felszólítása ellenére nem biztosítja;
- e) **a Védett személy ez irányú megkeresése esetén.**

A Szolgáltató az azonnali hatályú felmondását indokolni köteles.

XI. Egyéb rendelkezések

11.1. A Szolgáltató jogosult a Távfelügyelet ellátásához alvállalkozót igénybe venni, akinek tevékenységéért, mint sajátjáért felel. Az alvállalkozó személyéről a Szolgáltató az Ügyfelet kérésére tájékoztatja.

11.2. A postai úton történő közlés szabályszerűségét nem érinti a postai küldemény Ügyfélnek felróható kézbesíthetlensége (így különösen, ha a küldeményt a posta „címezett ismeretlen”, „cím nem azonosítható”, „nem kereste”, „átvételt megtagadta”, „elköltözött” jelzéssel látta el). **A tértivevényes küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címezett az átvételt megtagadta, vagy a küldeményt a posta „címezett ismeretlen”, „cím nem azonosítható”, illetve „elköltözött” jelzéssel látta el. Ha a tértivevényes küldemény kézbesítése azért volt eredménytelen, mert a címezett az iratot nem vette át (a Szolgáltatóhoz „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza), az iratot a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni. A nem tértivevényes küldeményt a postára adástól számított 20. napon közöltnek kell tekinteni. A Szolgáltató postai úton történő közlése megfelelő, ha az Ügyfél által megadott postacímre (ennek hiányában lakcímre, illetve székhelyre) történik a küldemény feladása.**

11.3. Amennyiben az ÁSZF írásbeliséget követel meg, úgy a Szolgáltató (cégszerű) aláírással ellátott dokumentumot fogad el érvényes jognyilatkozatnak. **Írásbelinek minősül a (cégszerű) aláírással ellátott dokumentum, ha azt képi formátumban elektronikusan küldik a Szolgáltatónak. Írásbelinek minősül továbbá az Ügyfél által megadott e-mail címére, illetve telefonszámára küldött (SMS) Szolgáltatói értesítés, amely esetekben a feladás időpontjában közöltnek kell tekinteni a küldeményt, függetlenül attól, hogy annak tartalmát a címezett mikor ismerte meg.**

11.4. Az Ügyfél a Szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit a Szolgáltató előzetes írásbeli jóváhagyása nélkül harmadik személyre nem ruházhatja át.

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

11.6. **A 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.**

11.7. A Szolgáltató a Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara tagja, tevékenységére irányadó a Kamara Etikai Szabályzata, amely elektronikusan elérhető a https://szakmaikamara.hu/index.php?pg=kamarai_szabalyzatok weboldalon. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex nem áll rendelkezésre.

11.8. A Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény alkalmazandó.

A MULTI ALARM ZRT. ELÉRHETŐSÉGEI

Riasztáslemondás	+36 20 9662 244, +36 30 9662 244, +36 70 9662 244
Ügyfélszolgálat	+36 20 9966 013, +36 30 9966 013, +36 70 9966 013 Fax: +36 1 666 2180, +36 72 513 113 E-mail cím: ugyfelszolgalat@multialarm.hu
Műszaki hibabejelentés	+36 20 9966 389, +36 30 9966 389, +36 70 9966 389
Honlap	www.multialarm.hu
Postázási cím	7601 Pécs, Pf.: 331.
A diszpécserközpont kimenő számai (Ezek ügyfeleink által nem visszahívható számok!)	+36 20 881 1205, +36 30 344 2805 +36 1 666 2105, +36 72 513 130

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK ELÉRHETŐSÉGEI ÉS NYITVA TARTÁSA

VÁROS	IRODA CÍME	TELEFONSZÁM	NYITVATARTÁSI IDŐ
Balatonfüred	8230 Petőfi Sándor utca 37.	+36 87 483 049	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Budapest	1106 Fátyolka utca 8.	+36 1 666 2160	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Debrecen	4028 Debrecen, Sarló u. 1. (Árpád tér - Sarló utca sarka)	+36 52 249 176, +36 30 689 1214	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Győr	9023 Győr, Tihanyi Árpád utca 10/A.	+36 96 421 285	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 16:00
Kecskemét	6000 Kecskemét, Csongrádi út 17.	+36 20 881 1804	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 15:30
Miskolc	3525 Miskolc, Palóczy László utca 9/A, fszt. 4.	+36 30 559 0078	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 15:30
Pécs	7630 Basamalom út 33.	+36 72 513 110	H-CS: 08:00 – 16:00; P: 08:00 – 15:00
Szigetszent- márton	2318 Szigetszentmárton, Ráckevei út 18.	+36 30 866 6511	H-CS: 08:00 – 16:30; P: 08:00 – 15:30