



TŰZJELZŐ TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Vevőkód: BP609246 | Téma: **2220667**

BA 07-91 2.1.
Kiadva: 2019.02.01.

SZOLGÁLTATÓ ADATAI

Szolgáltató: Multi Alarm Biztonságtechnikai Fejlesztő Kereskedelmi és Szolgáltató Zrt.
Székhely: 1106 Budapest, Fátyolka u. 8.
Adószám: 11365073-2-42
Bejegyezte: Fővárosi Törvényszék Bírósága mint Cégbíróság: Cg.: 01-10-044636
Bank: RAIFFEISEN BANK 12072507-00328591-00100001
Központi ügyintézés: 1/666-2160
E-mail: budapest@multialarm.hu

MEGRENDELŐ ÉS SZÁMLAFIZETŐ ADATAI

Név: Budapest Főváros X.kerület Kőbányai Önkormányzat
E-mail: tasieva@kobanya.hu
Telefonszám: +36304076958
Székhely: Magyarország 1102 Budapest, Szent László tér 29
Számlázási cím: Magyarország 1102 Budapest, Szent László tér 29
Nyilvántartási szám:
Adószám: 15735739-2-42

Képviseelő adatai

Név: Marton Roland
Telefonszám: +36305141075
E-mail cím: martonroland@kobanya.hu

INGATLAN ADATAI

Ingatlan neve:	Kőbányai Mocorgó Óvoda
Ingatlan neve SMS-ben:	Mocorgó Óvoda
Ingatlan címe:	Magyarország 1101 Budapest, Kőbányai út 38
Ingatlan rendeltetése:	Óvoda
Ingatlan típusa:	kormányzati
Föld alatti épületek száma:	0
Föld feletti épületek száma:	2
Belső épületek/objektumok száma:	1
Belső épületek/objektumok neve vagy jelölése:	Óvoda

SZOLGÁLTATÁSI ADATOK

SZOLGÁLTATÁS	Nettó díj	Bruttó díj
Katasztrófavédelmi központba továbbított tűzjelzés fogadás	24 000 Ft/hó	30 480 Ft/hó
EGYÉB DÍJAK		
Rendszerbelépési díj (Nettó):	30 000 Ft	38 100 Ft

KEDVEZMÉNYEK		
Rendszerbelépési díj kedvezmény	30 000 Ft	38 100 Ft
FIZETÉSI FELTÉTELEK		
Fizetési mód:	Átutalás	
Fizetési gyakoriság:	Negyedéves	
Számla esedékessége:	12 nap	
Elektronikus számlát kér:	Igen	
Számlázási e-mail cím:	tasieva@kobanya.hu	
Szerződés kötés jogcíme:	Tulajdonos/Tulajdonos társ	
Hűségidő:	2 év	
Hűségidő vége:		
POSTÁZÁSI ADATOK		
Postázási név:		
Postázási cím:	Magyarország 1102 Budapest, Szent László tér 29	

ÉRTESÍTENDŐK

Sorsz.	Név	1. Mobilszám:	Jelszó:	Szint:
1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	2
2	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	2
3	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	1

KAPCSOLATTARTÓK

Jenei Tibor	+36 [REDACTED]	[REDACTED]
-------------	----------------	------------

ADATLAP

RENDSZERINFORMÁCIÓK			
Tűzjelzőközpont típusa:	Teletek Tűzközpont		
TFK			
TFK-ra jelent:	igen		
TŰZOLTÁST NEHEZÍTŐ KÖRÜLMÉNYEK HELYE			
Gázpalackok:		Éghető folyadék:	nincs
Zárt kapu, udvar:	van	Izotóp:	
KÖZMŰELZÁRÓK HELYE			
Gázelzáró:		Elektromos áram:	telken belül - gazdasági udvarban áramtalanítható
Víz:	utcaról elzárható	Távhő:	
KÜLSŐ VÍZFORRÁSOK HELYE			
Tűzcsap:	Gép utcában 2-3 db (fatelep miatt)	Tartály:	nincs
Medence:	nincs		
TŰZOLTÁST SEGÍTŐ KÖRÜLMÉNYEK HELYE			
Beépített oltóberendezés:		Tűzoltósági beavatkozó központ:	van
Hő- és füstelvezetés:	van épületen belül	Egyéb:	nincs

JELSZAVAK

Ellenjelszó:	██████████
TFK jelszó:	██████████

ZÓNÁK

MEGNEVEZÉS	SORSZÁM	TÍPUS	ÉRZÉKELŐ	ÉRZÉKELŐ TÍP.	RENDSZER TÍP.	PARTÍCIÓ SORSZ.
Összesített tűz	1	Tűz			GSM alarm panel	
Összesített Hiba	2	Hiba			GSM alarm panel	

Az Ügyfél nyilatkozatai

Büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy amennyiben nem az Ingatlan tulajdonosaként vagy hasznélvezőjeként kötöm meg a jelen szerződést, a szerződéskötéshez az Ingatlan tulajdonosának – közös tulajdon esetén a tulajdonostárs(ak) - / hasznélvezőjének hozzájárulásával rendelkezem. Kijelentem, hogy a jelen nyilatkozat valótlan tartalma esetén az ezzel járó jogkövetkezményeket, okozott károkat viselem. Tudomásul veszem továbbá, hogy az Ingatlan tulajdonosának – közös tulajdon esetén bármely tulajdonostársnak - / hasznélvezőjének ez irányú írásos megkeresésére a Szolgáltató a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

A jelen szerződés aláírásával kijelentem, hogy a Szolgáltatási szerződés teljesítéséhez általam megadott harmadik személyek adatainak kezelésére jogosult vagyok, és ezen adatok kezelésével a Szolgáltatót az Egyedi szerződés aláírásával feljogosítom. A jelen szerződés aláírásával hozzájárulok, hogy a Szolgáltató az adataimat az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint kezelje, továbbá, hogy az általam a Távfelügyelet szolgáltatás körében megadott adatokat a Szolgáltató az Ügyféllel és/vagy a számlafizetővel szemben fennálló bármely követelése érvényesítése körében kezelje.

A jelen szerződés aláírásával kijelentem, hogy a Szolgáltató felelősségvállalásának korlátozásáról (ÁSZF V. fejezet) teljeskörű tájékoztatást kaptam, a Szolgáltatási díjat a Szolgáltató felelősségvállalásának korlátozására tekintettel állapítottuk meg, és kijelentem, hogy a szerződéssel járó előnyök, és a Szolgáltatási díj összege a korlátozással okozott esetleges hátrányt megfelelően kiegyenlíti, így a Szolgáltatási szerződés megkötésével a Szolgáltató felelősségvállalásának korlátozását indokoltnak tekintem és kifejezetten elfogadom.

Kijelentem, hogy a Szolgáltatóval szemben a jelen szerződés megkötésekor lejárt tartozásom nincs. Tudomásul veszem, hogy amennyiben e nyilatkozatom ellenére a Szolgáltatóval szemben lejárt tartozásom áll fenn, a Szolgáltatási szerződés a tartozás kiegyenlítéséig nem lép hatályba.

Amennyiben az Ügyfél és a számlafizető személye elkülönül, a jelen szerződés aláírásával az Ügyfél és a számlafizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatási szerződésből eredő, a Szolgáltató felé fennálló tartozásért egyetemlegesen felelnek.

Jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet képviselőjeként, a jelen szerződés aláírásával büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy a jelen szerződés megkötéséhez szükséges jogosultsággal rendelkezem, mint törvényes- vagy meghatalmazott képviselő.

Kijelentem, hogy a Szolgáltatási szerződés teljes tartalmát – a Multi Alarm Zrt. tűzjelző távfelügyelet szolgáltatásának általános szerződési feltételeit (ÁSZF), annak mellékleteit és függelékét – a jelen szerződés megkötése előtt megismertem, az ÁSZF dőlt és vastag betűvel szedett rendelkezéseit, mint külön figyelemfelhívó tájékoztatást, valamint a Szolgáltatási szerződésben foglaltakat megértettem és a jelen szerződés aláírásával magamra nézve kötelezőnek elfogadom.

Tudomásul veszem, hogy a fenti nyilatkozatok valótlan tartalma esetén felelős vagyok a következményekért, és az okozott kárt köteles vagyok megtéríteni.

Dátum: 2022.07.05. 14:56:02

Multi Alarm Zrt.



Szerződő fél: Számlafizető
D. Kovács Róbert Antal, polgármester
megbízásból dr. Szűcs Katalin főosztályvezető

Technikai ellenjegyzés:

2022 JÚL 06.
Novák Andreea
osztályvezető

Szakmai ellenjegyzés:

Jenei Tibor
mérnök

Jogi ellenjegyzés:

Dr. Nagy János
Dr. Nagy János
közvetlen jogtanácsos

**A MULTI ALARM ZRT. TŰZJELZŐ TÁVFEÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSÁNAK
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI
ELEKTRONIKUS ÚTON KÖTÖTT SZERZŐDÉSEKHEZ
BA 07-91 2.2. Érvényes: 2019.06.18.**

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az Ügyfél mint megbízó és a tűzjelző rendszer üzemeltetője, továbbá a Multi Alarm Zrt. mint megbízott között tűzjelző rendszerek távfelügyeletére 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 távfelügyeleti szolgáltatásra vonatkozó Szolgáltatási szerződést kötő természetes személy, jogi személy, jogi személynek nem minősülő jogalany.

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

II. A szerződés tárgya

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

2.2. A szolgáltatási szerződés (a továbbiakban: Szolgáltatási szerződés) magában foglalja az Ügyfél és a Szolgáltató között létrejött Egyedi szerződést, továbbá az ÁSZF-et és annak mellékleteit: 1. számú melléklet Távfelügyeleti intézkedési rend; 2. számú melléklet GSM rendszerbelépési feltételek. Amennyiben az Egyedi szerződés és az ÁSZF között eltérés van, úgy elsősorban az Egyedi szerződésben, másodsorban az ÁSZF-ben foglalt rendelkezések irányadók. Az ÁSZF függelége az Adatkezelési tájékoztató. A Szolgáltató az ÁSZF-et közzéteszi ügyfélszolgálatain, illetve a <http://www.multialarm.hu> honlapján.

2.3. A Távfelügyelet nem helyettesíti az élet-, illetve a vagyonbiztosítást, csak csökkentheti a tűzesetek kockázatát, illetve az ezzel okozott kár mértékét. A Szolgáltató kizárólag a Szolgáltatási szerződésben nevesített szolgáltatások biztosítására köteles, a Távfelügyelet nem jelenti az Ingatlan teljes körű 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 Szolgáltató – 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.

2.4. A Távfelügyelet az Egyedi szerződésen megjelölt szolgáltatás(ok)ból áll. A Szolgáltató a beérkező jelzésekre az 1. számú mellékletében foglalt intézkedéseket teszi.

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

III. A Szolgáltatási szerződés hatálya

3.1. A Szolgáltatási szerződés megkötését az Ügyfél a Szolgáltató által működtetett ügyfélkapun keresztül kezdeményezheti az Egyedi szerződés kitöltésével és az ÁSZF elfogadásával. A Szolgáltatási szerződés a Szolgáltató általi visszaigazolással lép hatályba, míg a Távfelügyeletet a Szolgáltató a szerződés hatályba lépését követő munkanap 24. órájától kezdi meg. A Távfelügyelet megkezdéséig a Szolgáltató a kártérítési felelősségét kizárja.

3.2. 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.

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

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

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

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

IV. Díjak és költségek

4.1.1. Az Ügyfél a Szolgáltatónak a távfelügyeleti alap- és kiegészítő szolgáltatásokért az Egyedi szerződésben, ennek hiányában a Díjtáblázatban meghatározott összegű díjat (a továbbiakban együtt: Szolgáltatási díj) előre fizeti, kivéve a távfelügyeleti csatlakoztatás (rendszerbelépés) egyszeri díját, valamint az SMS küldés technikai jelzésekről kiegészítő szolgáltatást, amely esetekben a Szolgáltatási díj fizetése utólag történik.

A Szolgáltatási díj a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Az Ügyfél vállalja, hogy a Szolgáltatási díjat az Egyedi szerződésben meghatározott időközönként, számla ellenében, az abban megjelölt fizetési határidőn belül megfizeti Szolgáltatónak. Előre fizetés esetén a díj a szolgáltatással érintett időszak első hónapjában esedékes.

Az Ügyfél jogosult a Szolgáltatási szerződés megkötését követően kiegészítő szolgáltatások megrendelésére írásban, vagy 1. szintű jelszóval a Díjtáblázatban szereplő, a megrendelés időpontjában érvényes díjon.

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

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

4.1.4. Felek Díjtáblázat alatt a Szolgáltató honlapján közzétett mindenkori 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 az írásbeli fizetési felszólítás közlése az Ügyféllel vagy a számlafizetővel, a követelés elévülését megszakítja.

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

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

4.2. Az Ügyfél a Szolgáltató, vagy közvetlenül a hatóság részére köteles megtéríteni a téves jelzés alapján foganatosított indokolatlan rendőrségi és/vagy katasztrófavédelmi intézkedés költségét. A katasztrófavédelemnek vagy más hatóságnak a Szolgáltatóval szemben e jogcímen támasztott, továbbá a tűzjelző rendszerre vonatkozó, hiányos vagy téves adatszolgáltatásból eredő követelései / büntetési megtérítését a Szolgáltató áthárítja az Ügyfélre.

A távfelügyeleti központba érkező **jelzést tévesnek**, az arra történő Szolgáltatói / rendőrségi / tűzoltósági / egyéb közreműködői **intézkedést indokolatlannak** kell tekinteni, ha a jelzés oka **nem** valós vészhelyzet (pl. tűz), illetve a jelzést a Tűzjelző rendszer műszaki hibája, hibás kezelése, vagy nem rendeltetésszerű használata okozta, továbbá a jelzést rossz-, vagy megtévesztő szándékkal küldték.

V. A Szolgáltató felelősségvállalása

5.1. A Szolgáltató a tevékenysége végzéséhez szükséges felelősségbiztosítással rendelkezik.

5.2.1. A Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatási szerződés megszegésével az Ügyfélnek okozott kárt – 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, tűzkárra 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 összszerszerűségét, valamint a vagyonbiztosító által nyújtott szolgáltatás és a fedezet terjedelmét.

Az a) pontban meghatározott összeghatár a Díjtáblázatban meghatározott felár ellenében többszörözhető.

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

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

5.2.3. Készpénzben, készpénz-helyettesítő fizetési eszközben, értékcikkekben (értékpapír, betétkönyv, okmányok, drágakövek, nemesfémek, igazgyöngyök, érme- és bélyeggyűjtemények, ékszerek, arany- és platinatárgyak) vagy képző- és iparművészeti tárgyakra a szerződésszegéssel okozott károk miatti felelősségét (mely felelőssége kizárólag az 5.2.1. pont a) alpontja szerinti vagyonbiztosítás megléte esetében áll fenn) a Szolgáltató – az 5.2.1. pont a) alpontjában meghatározott értékhatáron belül – az alábbi kártérítési limitek szerint korlátozza:

- a. készpénz, készpénz-helyettesítő fizetési eszköz értékéről 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.

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

5.3. A Szolgáltató 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 katasztrófavédelem intézkedésének elmaradásából eredő károokért.

VI. Az Ügyfél felelősségvállalása

6.1. Az Ügyfél felelős a tűzjelző rendszer Távfelügyelet nyújtására alkalmas, rendeltetésszerű, folyamatos üzemeltetéséért, karbantartásáért, továbbá 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.

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

6.3 Az Ügyfél **az általa által igénybe vett közreműködések (így különösen az Értesítendő, jelszóval rendelkezők) tevékenységéért felelős.** A Szolgáltatási szerződés megkötésével az Ügyfél kijelenti, hogy az általa megjelölt Értesítendő hozzájárultak az adataik Szolgáltató részére történő megadásához és Szolgáltató általi kezeléséhez. Amennyiben az Értesítendő a Szolgáltatónak úgy nyilatkozik, hogy az adatai megadásához, vagy azok további kezeléséhez nem járul(t) hozzá, **a Szolgáltató** – az Ügyfél vagy 1. szintű jelszóval rendelkező Értesítendő egyidejű értesítése mellett – **az érintett személyt az értesítendő közül törli.** Ez esetben az Ügyfél felelőssége, hogy a Távfelügyelet ellátásához más Értesítendő elérhetőségét megadja a Szolgáltatónak. Ennek elmaradásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kárt az Ügyfél viseli.

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. Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél részére az Egyedi szerződésben meghatározott kedvezményt biztosítja, és a hűségidő alatt az Egyedi szerződésben rögzített díjat nem emeli.

7.2. A hűségidő lejártá után a Szolgáltatási szerződés – a felek bármelyikének a lejárta előtt tett eltérő tartalmú írásbeli nyilatkozata hiányában – nem szűnik meg, hanem határozatlan időre meghosszabbodik.

7.3. A Távfelügyelet szünetelése esetén, a hűségidő és a Szolgáltatási szerződés határozott időtartama a szüneteltetés időtartamával automatikusan meghosszabbodik. A hűségidő alatt az Ügyfél kérésére a Szolgáltató a Távfelügyeletet legfeljebb egy alkalommal szünetelteti, amely esetben a szünetelés időtartama a 3 hónapot nem haladhatja meg.

7.4. A Szolgáltatási szerződést a hűségidő alatt az Ügyfél csak a Szolgáltató súlyos szerződésszegése, továbbá a 9.4. pont szerint mondhatja fel.

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

7.5. A Szolgáltatási szerződés felmondása a hűségidő lejártát követően a 11.1. pontban foglaltak szerint, a kedvezmény megtérítése nélkül történik.

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

VIII. Adatkezelés, adatmódosítás, panaszkezelés

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

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

az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint.

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

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

IX. A Szolgáltatási szerződés módosítása

9.1. Felek a Szolgáltatási szerződést közös megegyezéssel írásban módosíthatják.

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

- a. **megváltoznak a Szolgáltatóra vagy a Távfelügyelet nyújtására vonatkozó jogszabályok;**
- b. **a Távfelügyelet biztonságát vagy minőségét növelő intézkedések válnak szükségessé;**
- c. **a Távfelügyelet körébe tartozó szolgáltatások változnak, ideértve új szolgáltatás bevezetését, meglévő szolgáltatás differenciálását vagy kivételét;**
- d. **a Távfelügyelet ellátásához szükséges műszaki feltételek megváltoznak, vagy a technikai fejlődés azt indokolja;**
- e. **a szolgáltatási körülményekben a Szolgáltatási szerződés megkötésekor előre nem látható, lényeges változás áll be.**

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

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

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

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

X. A Távfelügyelet szünetelése

10.1. A Távfelügyelet szünetel:

- a. az Ügyfél írásbeli kérelmére, legfeljebb 12 hónapra;
- 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 Szolgáltató a Távfelügyelet körébe tartozó intézkedéseket nem tesz, az intézkedések elmaradásából adódó károkért felelősséget nem vállal, és a Szolgáltatót a Szolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségei nem terhelik.

10.3. **A szünetelés tényét a tűzjelző rendszer Üzemeltetője köteles a katasztrófavédelmi hatóságnak haladéktalanul bejelenteni.** Az Ügyfél kérésére történő szünetelés esetén a Szolgáltató 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 Szolgáltató felé bármely jogcímen lejárt tartozása áll fenn, a Szolgáltató-nak jogában áll a Távfelügyeletet szüneteltetni. A szüneteltetés megkezdése előtt a Szolgáltató értesíti az Ügyfelet. A tartozás megfizetése – mint ráutaló magatartás – a szolgáltatás megrendelésének minősül, és a Szolgáltató legkésőbb a tartozás jóváírását követő munkanap 24. órájától a Távfelügyeletet – az Ügyfél külön értesítése nélkül – aktiválja. Amennyiben a Távfelügyelet újraindítása a Tűzjelző rendszeren beavatkozást igényel, a szolgáltatás újraindítására legkésőbb a beavatkozást követő munkanap 24. órájától kerül sor.

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

XI. A Szolgáltatási Szerződés megszűnése

A Szolgáltatási szerződés megszűnik

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

11.1. A Szolgáltatási szerződés felmondása

11.1.1. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a Szolgáltatási szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül jogosult a Szolgáltatási szerződést indoklás nélkül felmondani. A fogyasztó a felmondását erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozattal, vagy a Szolgáltató honlapján (www.multialarm.hu) elhelyezett nyilatkozatforma felhasználásával teheti meg. Ebben az esetben a fogyasztó köteles megtéríteni a rendszerbelépéssel összefüggő szolgáltatói költségeket.

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

A határozatlan idejű Szolgáltatási szerződést bármelyik fél a másik félhez intézett írásbeli nyilatkozatával, (cégszerű) aláírással ellátva, indoklás nélkül, 30 napos felmondási idő közbeiktatásával felmondhatja. A felmondási idő a felmondás közlését követő napon kezdődik.

11.2. A Szolgáltatási szerződés azonnali hatályú felmondása

11.2.1. Az Ügyfél a Szolgáltatási szerződést a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén írásban, (cégszerű) aláírással ellátva azonnali hatállyal felmondhatja, amelyet indokolni köteles.

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

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

A Szolgáltató az azonnali hatályú felmondását írásban indokolni köteles.

XII. Egyéb rendelkezések

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

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

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

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

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

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

12.7. A Szolgáltatási szerződésből eredő jogviták elbírálására - a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja szerint fogyasztónak minősülő Ügyfelek kivételével – a Felek kikötik - értékhátártól függően - a Pécsi Járásbíróság, illetve Pécsi Törvényszék kizárólagos illetékességét.

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

12.9. A Szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, továbbá az OTSZ alkalmazandó.

MELLÉKLETEK

1. SZÁMÚ MELLÉKLET TÁVFELÜGYELETI INTÉZKEDÉSI REND

I. Jelszavak és kódok

A Szolgáltató jelszavak és kódok segítségével ellenőrzi a Távfelügyeleti során az intézkedő személyek jogosultságát az alábbiak szerint.

Értesítendő: az Ügyfél által meghatározott azon személy vagy szervezet, akit vagy amelyet a Szolgáltató – a megfelelő szintű jelszó birtokában – az ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon értesít a tűzjelző rendszerrel kapcsolatos jelzésről és az ahhoz kapcsolódó intézkedés szükségességéről.

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

Jelszó szintje:	Kapcsolódó jogosultság	Javasolt
3. szintű jelszó	-intézkedések lemondása, -műszaki hiba bejelentése.	pl. alkalmazott
2. szintű jelszó	3. szintű jelszéhoz kapcsolódó jogosultságok, továbbá - tájékoztatás kérés a Szolgáltatási szerződés tartalmáról, a Szolgáltató intézkedéseiről, illetve a tűzjelző rendszer műszaki állapotáról.	pl. középvezető
1. szintű jelszó	2. szintű jelszéhoz kapcsolódó jogosultságok, továbbá - az Egyedi szerződés adatainak módosítása az ÁSZF 8.2. pontjában foglaltak szerint.	pl. Üzemeltető, cégvezető, tulajdonos

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

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

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

Az Ügyfél tudomásul veszi továbbá, hogy a jelszóval rendelkező személyről a Szolgáltató vélelmezi, hogy az Ügyfél megbízottja, ezért e személyektől a jelszósintnek megfelelő utasításokat a Szolgáltató elfogadja, és nem vizsgálja azt, hogy a jelszóval rendelkező személy szerepel-e az Értésítendők között!

Kérjük, hogy körültekintően járjon el a jelszósintek meghatározásánál!

1.2. **Ellenjelszó:** A Távfelügyeleti központ jelszava, amelynek segítségével a Távfelügyeleti központ által hívott személy azonosíthatja, hogy valóban a Távfelügyeleti központtól keresik. Az Ellenjelszót az Ügyfél adja meg a Szolgáltatónak. Ellenjelszó megadása nem kötelező, de a biztonság növelése érdekében javasolt.

1.3. **TFK jelszó:** Pajzs rendszerre jelentő tűzjelzők esetén az intézkedés lemondására szolgáló jelszó. A TFK jelszót az Ügyfél a Szolgáltató számára adja meg, amelyet a Szolgáltató a katasztrófavédelem részére továbbít.

II. A Távfelügyeleti központ intézkedései

2.1. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy **a Szolgáltató csak a tűzjelző rendszerről beérkezett jelzésekre tud intézkedni.**

2.2. A tűzjelző rendszerről beérkező jelzések típusától függően a Távfelügyeleti központ jelzésszűrést végez, azaz a Jogosultaktól és a Távfelügyeleti központban regisztrált jelzésekből azok logikája, sorrendisége alapján információt gyűjt az intézkedés szükségességének eldöntéséhez.

Amennyiben a Szolgáltató által végzett jelzésszűrést követően intézkedés indokolt, a Távfelügyeleti központ a jelzéstől függően – az Ügyfél eltérő utasításának hiányában –

- a. az Ügyfél által megjelölt értesítendő személyeket **legalább egyszer megkísérli értesíteni a megadott telefonszámokon, és közülük az elsőként elérhető, jelszóval azonosított személyt tájékoztatja (a továbbiakban: telefonos értesítés), és/vagy**
- b. **sms-ben küld értesítést a megadott telefonszámra.**

Telefonos értesítés esetén a Szolgáltató értesítési kötelezettsége egy értesítendő személy tájékoztatására vonatkozik, amennyiben az értesítendő személyek között van egy olyan, akit a Szolgáltató a megadott telefonszámon elér. SMS értesítés esetén a Szolgáltató az sms kézbesítéséért felelősséget nem vállal.

III. Intézkedésköteles riasztásjelzések:

3.1. **Tűzjelzés:** e jelzés akkor detektálódik a Távfelügyeleti központban, ha tűz kialakulásakor a tűzjelző rendszer automatikus érzékelői a tűz jellemzőire utaló fizikai elváltozásokat riasztásjelzés formájában továbbítják a Távfelügyeleti központba; továbbá, ha az ingatlanban tartózkodó személyek a tűz észlelésekor a tűzjelző rendszer kézi jelzésadóival jelzést küldenek a Távfelügyeleti központba.

A tűzjelző rendszer központja a helyszínen vett jelzéseket összevont tűzjelzés formájában átjelzi a Távfelügyeleti központba, így a tűzjelzés keletkezésének pontos helyéről a Távfelügyelet nem rendelkezik információval.

3.1.1. **Intézkedés tűzjelzés esetén Pajzsra jelentő tűzjelző rendszerek esetén:** A Távfelügyeleti központ automatikusan továbbítja a jelzést a katasztrófavédelem által meghatározott helyre.

A tűzjelzés **lemondására a katasztrófavédelmi igazgatóságok közvetlen telefonszámain van lehetőség, lemondásra nem használhatók a 105-ös, vagy a 112-es segélyhívó telefonszámok!** A katasztrófavédelem felhívásakor be kell mondani az ingatlan címét és a TFK jelszót. A tűzjelzés lemondására a jelzés keletkezésétől számított **2 percen belül** van lehetőség.

Az intézkedés lemondását a Szolgáltató is megkísérli közvetlenül a katasztrófavédelmi igazgatóságok telefonszámain, amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatónál is lemondja az intézkedést.

3.1.2. **Intézkedés tűzjelzés esetén NEM Pajzsra jelentő tűzjelző rendszerek esetén:** A Távfelügyeleti központ telefonos értesítést kezdeményez. Amennyiben az Értésítendő nem rendelkezik helyszíni információval, vagy az értesítés sikertelen, a Távfelügyeleti központ haladéktalanul értesíti telefonon a katasztrófavédelmet.

Az intézkedés lemondható a Szolgáltató távfelügyeletén és az illetékes katasztrófavédelmi igazgatóság telefonszámán is. **A Szolgáltató csak a jogosulti jelszó ismeretében, a jelzés beérkezésétől számított 2 percen belül fogad el intézkedés lemondást.** Amennyiben a lemondás a Szolgáltató távfelügyeletére érkezik, a Szolgáltató tájékoztatja a katasztrófavédelmet az intézkedés lemondásáról.

3.2. Szabotázsjelzés: e jelzés akkor detektálódik a Távfelügyeleti központban, ha a tűzjelző rendszert valamilyen fizikai behatás éri (pl. egy érzékelőt levernek a falról). A távfelügyeleti központ telefonos értesítést kezdeményez.

IV. Intézkedésköteles technikai jelzések

A tűzjelző rendszer - programozásától függően - a működését korlátozó állapot bekövetkeztét jelzi a Távfelügyeleti központ felé, amely jelzésekre a Szolgáltató az alábbi intézkedéseket teszi.

4.1. Tűzjelző rendszer hiba: e jelzés akkor detektálódik a Távfelügyeleti központban, ha a tűzjelző rendszer műszaki meghibásodása miatt a működőképessége korlátozott. E jelzés esetén a Szolgáltató értesítést küld annak érdekében, hogy az Ügyfél gondoskodjon a tűzjelző rendszer működőképességének helyreállításáról.

4.2. Akkumulátormerülés: Amennyiben a Távfelügyeleti központ a GSM eszköz akkumulátorának merülését regisztrálja, a Szolgáltató értesítést kezdeményez. A GSM eszköz az akkumulátor merülése során bizonytalan állapotba kerülhet, és a kommunikáció a Távfelügyeleti központtal megszűnhet. **Az akkumulátor cseréjéről és a megfelelő műszaki állapot helyreállításáról az Ügyfél feladata gondoskodni.**

4.3. Kommunikációs hiba: Az átjelző eszköz és a Távfelügyeleti központ közötti kommunikációs hiba esetén a Szolgáltató

- a. Pajzsra jelentő rendszereknél azonnali telefonos értesítést kezdeményez;
- b. nem Pajzsra jelentő rendszerek esetén a hibajelzéstől számított 4 órán belül telefonos értesítést kezdeményez.

V. A tűzjelző rendszerrel kapcsolatos rendelkezések

5.1. 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 Szolgáltató 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.

5.2. Az Ügyfél köteles a tűzjelző rendszert érintő módosításokat (pl. zónák változtatása) a Szolgáltató részére haladéktalanul, írásban bejelenteni. Ennek elmaradásából eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

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

5.4. 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 testjelentés, 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 Szolgáltató – az Ügyfél értesítése mellett – jogosult a Távfelügyeletet a műszaki hiba megszűnéséig szüneteltetni.

2. SZÁMÚ MELLÉKLET 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 Szolgáltató Távfelügyeleti központjába.

Az átjelzési útvonal(ak) működését távközlési szolgáltatók biztosítják, amelyek a Szolgáltatótól függetlenek, ezért az átjelzési útvonal(ak) működése a Szolgáltató működésétől független. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Távfelügyelet csak akkor működőképes, ha az átjelzési

útvonal(ak) is működőképeseek. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a távközlési szolgáltatás / átjelzési útvonal(ak) működésének hibájából – ideértve a telefonvezeték szabotálását (elvágását), illetve a GSM átjelző zavarását is – történő jelzésmaradásból eredő károkért. A biztonság fokozható az átjelzési útvonalak többszörözésével, illetve a kapcsolatellenőrzés gyakoriságának növelésével.

2. A jelzések Távfelügyeleti központba érkezésének alapfeltétele a GSM átjelző eszköz és a távközlési szolgáltatók által biztosított átjelzési útvonal (adatátviteli csatorna) működőképessége. A távközlési szolgáltatók az adatátviteli szolgáltatásukra 96%-os rendelkezésre állási időt vállalnak. Ezért a Távfelügyeletet a Szolgáltató is ezzel a rendelkezésre állási idővel vállalja.

3. A GSM átjelző eszköz működőképességét a Távfelügyeleti központ automatikus kérdés elküldésével ellenőrzi (GPRS kapcsolatellenőrzés). Az átviteli kapcsolat ellenőrzése nem azonos a tesztelzések figyelésével. Az átviteli kapcsolatellenőrzés az Üzemeltetőnél felszerelt GSM átjelző, és Szolgáltató Távfelügyeleti központja közötti kapcsolat fennállására vonatkozik.

4. A rendszerbepelési díj megfizetésével a GSM átjelző eszköz az Ügyfél tulajdonába kerül.

A Szolgáltató 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 kezeléssel, nem megfelelő üzemeltetéssel, elemi csapásból, rongálásból vagy más fizikai behatásból eredő hiba elhárítása. Elveszíti a jótállást az eszköz, ha annak működésébe a Szolgáltatón kívül más személy beavatkozik, illetve az akkumulátor, ha az gyakori és/vagy hosszú idejű hálózat kimaradás (áramszünet), áramtalánítás 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 Szolgáltató GSM átjelző eszköze a távközlési Szolgáltató által jelenleg alkalmazott technológiához igazodik. A távközlési szolgáltatók technológia-váltása esetén a Szolgáltató a GSM átjelző eszköz működőképességéért felelősséget nem vállal.

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

7. 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.

MULTI ALARM

A MULTI ALARM ZRT. ELÉRHETŐSÉGEI

Tűzjelzés lemondás	Az illetékes katasztrófavédelmi szerv alábbi telefonszámain
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 20 996 6389, +36 30 996 6389, +36 70 996 6389
Honlap	https://www.multialarm.hu
Postázási cím	7601 Pécs, Pf.: 331.
A diszpécserközpont kimenő számai (Ezek nem visszahívható számok!)	+36 20 881 1205, +36 30 344 2805, +36 1 666 2105, +36 72 513 130
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