



TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Azonosító:

Multi Alarm Zrt. a brit BS5979 szabvány szerint tanúsított II. kategóriába sorolt távfelügyeletet üzemeltet. (A II. kategória magasabb szintű, mint az I. kategória.)

BA 07-02

ISO 9001

4.Kiadás/ 2. Módosítás

Megrendelő példánya

A MULTI ALARM Zrt. (Székhely: 1106 Budapest, Fátyolka u. 8., Központi ügyintézés helye: 7630 Pécs, Basalamom út 33. Adószám: 1 136 5073-2-42, bankszámla szám: RAIFFEISEN BANK 12072507-00328591-00100001, bejegyezte: Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság: Cg: 01-10-044 636) **vállalja, hogy Megrendelő tulajdonában lévő, vagy általa működtetett elektronikai jelzőrendszer jelzéseit folyamatosan, napi 24 órában fogadja, regisztrálja és a beérkező jelzésekre a jelen szerződésben foglaltak szerinti intézkedéseket teszi.**

A szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezi az Adatlap és a Távfelügyeleti és Kivonulási Intézkedési Rend.

A szerződés az aláírt és adatlappal kiegészített példány **beérkezését követő munkanap 24. órájától** lép hatályba. A Multi Alarm Zrt. által küldött „Elektronikus szerződés és adatlap” kitöltése esetén, - amennyiben azok adattartalma hiánytalan, - **a beérkezést követő 12. órától** lép hatályba. Amennyiben a technikai feltételek megvalósulnak, és Megrendelő a szolgáltatáshoz szükséges adatokat átadja, úgy Megrendelő a távfelügyeleti szolgáltatás megkezdését, a szolgáltatási **szerződés beérkezése előtt kéri**, és a Multi Alarm Zrt. -nek jogában áll a szolgáltatási díjat a szolgáltatás megkezdésének napjától kiszámlázni. Ez esetben a szóbeli megállapodást jelen szolgáltatási szerződésben foglalják írásba a felek.

A szolgáltatásnyújtás alapvető feltétele a hiánytalanul kitöltött Adatlap, vagy az ennek megfelelő adattartalom hiánytalan megküldése Távfelügyeletünk felé, valamint a riasztórendszer és az átjelzést biztosító útvonalak működőképessége.

A Multi Alarm Zrt. felelősségvállalásának feltétele a díjak határidőre történő fizetése.

A szolgáltatási díj kiszámlázása az időszak első hónapjában történik!

A Multi Alarm Zrt. a szolgáltatási díjakat az Általános Szerződési Feltételek 18. pontjában foglaltak szerint módosíthatja.

Az éves díj egy összegben, előre történő kifizetése esetén, függetlenül a fizetési módtól, 10% díjkedvezmény jár. Éves fizetésnél tört időszak esetén a 10% kedvezmény arányos része jár, az utolsó negyedévet kivéve. (Fordulónap december 31.) A fizetési kötelezettség elmulasztása esetén Megrendelő adatait jogunkban áll nyilvánosságra hozni.

A kiegészítő szolgáltatások utólagos, írásban történő megrendelése esetén és téves jelzés miatti kivonulásnál, valamint szüneteltetéskor a díjtáblázat szerinti szolgáltatási díjat számlázzuk. Az aktuális díjtáblázatot megtekintheti a www.multialarm.hu oldalon, vagy kérésére megküldjük Önnek.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

A mindenkor érvényes ÁSZF megtalálható honlapunkon: www.multialarm.hu/Letöltések/ÁSZF.

1. Jelen szerződés hatálya **Megrendelő** kezelésében lévő vagyonevédelmi rendszer **távfelügyeletére** terjed ki. A szolgáltatás ellenértéke nem tartalmazza más, a vagyonevédelmi tevékenységgel kapcsolatos feladat (így például: karbantartás, hibaelhárítás, élőrös őrzés) elvégzésének ellenértékét. A **Multi Alarm Zrt.** tájékoztatja Megrendelőt, hogy a tevékenysége végzéséhez szükséges felelősségbiztosítással rendelkezik, valamint, hogy **a távfelügyelet nem helyettesíti a biztosítást, csak csökkentheti a kockázatot és a kár mértékét.**

2. A **MULTI ALARM Zrt.** távfelügyelete a beérkező jelzésekre az intézkedéseket **Megrendelő** által kitöltött **Adatlap** adatai alapján, a szerződés **Távfelügyeleti Intézkedési Rendje** szerint teszi meg.

- **Kivonulási területen** szükség esetén a Multi Alarm Zrt. saját, vagy megbízott járőre indul a helyszínre – kivonulással bővített szolgáltatás előfizetése esetén. A jelzés valódiságának megerősítése esetén (pl. a járőr vissza-jelzése alapján) Társaságunk értesíti a Rendőrséget.

- Kivonulási területen kívül, illetve értesítéssel szolgáltatás esetén a Távfelügyelet az **Adatlapon** felsorolt **értesítendőket hívja** és közülük az elsőként elérhető személyt tájékoztatja telefonon.

3. **Megrendelő** vállalja, hogy a szerződés részét képező **Adatlapot** felelősen tölti ki, az általa megjelölt értesítendővel a szolgáltatást ismerteti, **adatai változásáról a Multi Alarm Zrt.-t haladéktalanul írásban értesíti.** **Megrendelő** tudomásul veszi, hogy a **Multi Alarm Zrt.** nem felel az **Adatlap** helytelen kitöltéséből, az adatok pontatlanságából eredő károkért.

A **Multi Alarm Zrt.** nem vállal felelősséget az **Adatlapon** megjelöltek elérhetetlenségéből, az **értesítettek** értesítést követő magatartásából, a **rendőrségi intézkedés** elmaradásából, illetve a járőr helyszínre érkezéséig történt károkért, amennyiben a kárkezelés a szerződésben vállalt időn belül valósul meg.

4. A **Multi Alarm Zrt.** vállalja, hogy a távfelügyeleti rendszer hibás működéséből, az ügyeltesek mulasztásából, a kivonulást igénylőknél a saját vagy megbízott járőre kivonulásának elmaradásából, a saját járőrei hibájából adódó károkat megtéríti - kivéve vis maior - a következők szerint:

- amennyiben **Megrendelő** a valós értéknek megfelelő vagyonevédelmi szolgáltatással rendelkezik és az objektum védelme megfelel a **MABISZ** vonatkozó ajánlásainak, úgy a biztosító által meg nem térített, igazolt, és az eseményt követő 30 napon belül bejelentett kárt **2 000 000 Ft** határig, amely összeg felár ellenében többszörözhető.

- ha **Megrendelő** nem rendelkezik vagyonevédelmi szolgáltatással, a számlával igazolt kártérítés felső határa **50 000 Ft**.

A Multi Alarm Zrt. felelősségvállalása korlátozásának ellentételezéseként felek a szolgáltatás díját 5% -kal csökkentett mértékben állapították meg.

5. **Megrendelő** tudomásul veszi, hogy a távfelügyeleti szolgáltatás csak akkor működőképes, ha a távjelzést biztosító útvonalak is működőképesek. A **Multi Alarm Zrt.** e szerződés keretében **nem vállal felelősséget** a távközlési szolgáltatás hibájából - ide értve a telefonvezeték szabotálását (elvágását) is - történő jelzéselmaradásból, valamint **Megrendelő** által működtetett elektronikai jelzőrendszer meghibásodásából adódó károkért. (Amennyiben Megrendelő elektronikai jelzőrendszerét nem a Multi Alarm Zrt. telepítette, Megrendelő szükség esetén a rendszer javítását kéri telepítőjétől).

Megrendelő riasztórendszere és a Távfelügyelet közötti összeköttetést a riasztórendszer a programozástól függően adott időpontban tesztjelentésekkel ellenőrzi. A tesztjelentések elmaradása távközlési szolgáltatói hibára, illetve a riasztó berendezéssel kapcsolatos problémára utal.

Felhívjuk Megbízónk szíves figyelmét, hogy a tesztjelentést (ellenőrző jelentést) nem küldő rendszerek esetében a riasztóközpont kommunikációs hibája észrevétlenül maradhat, és előfordulhat, hogy a távfelügyeletre a riasztásjelzések sem érkeznek meg. A tesztjelentést nem küldő rendszerek kommunikációs hibájából adódó károkért a Multi Alarm Zrt. nem vállal felelősséget.

A tesztjelentések elmaradásáról a Multi Alarm Zrt. telefonon értesíti Megrendelőt, ezt követően a hiba elhárításáig jogában áll a tesztjelentés figyelését kikapcsolni, melyről Megrendelőt tértivevényes levélben értesíti.

6. **Multi Alarm Zrt.** jegyzőkönyvön igazolja, hogy az objektum megközelítéséhez szükséges **kulcsokat** átvette, melyeket szükség esetén a kivonulási szolgáltatás során felhasznál. Amennyiben kulcsok hiányában az objektum megközelítése nem megoldható, a Multi Alarm Zrt. nem vállalja az objektum átvizsgálását. A **Multi Alarm Zrt.** vállalja, hogy **Megrendelő** adatait, valamint a rábízott **kulcsokat** titkosan kezeli. A Multi Alarm Zrt. a rábízott kulcsokról szolgálati okból 1 db másolatot készíthet, melyet Megrendelő kérésére az eredetivel együtt visszaszolgáltat.

Megrendelő vállalja, hogy az érintett zárok cseréjéről, vagy a bejutás módjának megváltozásáról (pl.: új kapukód és/vagy kulcs szükséges) a Multi Alarm Zrt. -t **haladéktalanul** tájékoztatja és lehetőséget biztosít az új kulcs/kód átvételére. Ennek elmaradásából adódó károkért a **Multi Alarm Zrt.** felelősséget nem vállal.

Az objektum megközelítése érdekében Megrendelő köteles a Multi Alarm Zrt.-t tájékoztatni **kutya tartásáról**. Amennyiben az objektum megközelítését a kutya támadó viselkedése nem teszi lehetővé, a Multi Alarm Zrt. nem vállal felelősséget az átvizsgálás hiányából eredő károkért.

7. **Megrendelő** a jelen szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul, illetve tudomásul veszi a következőket:

- A távfelügyelettel folytatott telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek, a hangfelvételt a **Multi Alarm Zrt.** a mindenkor érvényben lévő előírásoknak megfelelő időtartamig tárolja.
- A 2005. évi CXXXIII. tv. alapján a rendőri szerv képviselője a **Multi Alarm Zrt.** ellenőrzése során a szerződésekről vezetett nyilvántartásba betekinthesz (a szerződés tartalmába nem!). Megrendelő hozzájárul, hogy hatósági (rendőrségi, ügyészségi, bírósági) megkeresés vagy végzés esetén a Multi Alarm Zrt. a hatóság által kért adatait kiadja.
- Amennyiben a téves jelzés alapján indokolatlan rendőrségi intézkedés történik, annak költségei Megrendelőt terhelik. A rendőrségnek a Multi Alarm Zrt.-vel szemben a 2005. évi CXXXIII. törvény 14/A. § alapján fennálló követelését a Multi Alarm Zrt. a Megrendelő felé továbbszámlázhatja.
- A Tűzoltóság kiszállási költségét Megrendelő közvetlenül a Tűzoltóság felé tartozik rendezni, és azért felelősség a Multi Alarm Zrt.-t nem terheli. A Tűzoltóságtól esetlegesen beérkező számlákat a Multi Alarm Zrt. Megrendelő felé tovább számlázhatja.
- A Multi Alarm Zrt. jogosult a szolgáltatás nyújtásához alvállalkozót igénybe venni. Az alvállalkozó személyéről Megrendelőt kérésére a Multi Alarm Zrt. tájékoztatja.
- A **Multi Alarm Zrt.** járőrszolgálatának tevékenysége akkor teljes értékű, ha a távfelügyelet által elért értesítendő, vagy más jogosult személy a helyszínre megy, és rendelkezik kulccsal, valamint a riasztóberendezés kódjával is, így biztosítani tudja a védett objektum belső átvizsgálását. A **Multi Alarm Zrt.** nem vállal felelősséget a fenti feltételek hiányából adódó károkért.
- A Multi Alarm Zrt. díjmentesen biztosítja a garanciális, valamint karbantartási szerződéssel rendelkező rendszerek műszaki hibája miatti és a valós eseményre történő kivonulásokat, valamint naptári **évente 4 indokolatlan kivonulást**. Évente négynél több indokolatlan kivonulás díját Megrendelő a Multi Alarm Zrt. mindenkori Díjtáblázata szerinti köteles megtéríteni. (Az *indokolatlan kivonulás meghatározását lásd a Távfelügyeleti intézkedési rend fejezetben.*)
- Amennyiben az indokolatlan kivonulások száma meghaladja a havi 4-et, vagy a rendszer olyan mennyiségű téves jelzést generál, amely indokolatlanul terheli a távfelügyelet vételi és intézkedési kapacitását, a Multi Alarm Zrt.-nek jogában áll a távfelügyeleti szolgáltatást átmenetileg, a téves jelzések okának megszűnéséig szüneteltetni,- miután a Multi Alarm Zrt. telefonon tájékoztatta a Megrendelőt. A Multi Alarm Zrt. a szüneteltetés időtartamára szolgáltatási díjat nem számláz. Ha a hibajavítást nem a Multi Alarm Zrt. végezte, a szolgáltatás újraindítását Megrendelőnek írásban kell kérnie.

8. Amennyiben a fizetési határidő lejártáig a Távfelügyeleti szolgáltatás és/vagy a térítendő kivonulás díja nem kerül kiegyenlítésre, a **Multi Alarm Zrt.** a távfelügyeleti és/vagy kivonulási szolgáltatást 30 napig folytatja, ezt követően a szolgáltatást szüneteltetheti. A szüneteltetés ideje alatt a szerződés nem szűnik meg, de a **Multi Alarm Zrt.** az intézkedések elmaradásából adódó károkért felelősséget nem vállal.

9. Amennyiben az ügyeleti tevékenység a **Multi Alarm Zrt.** hibájából szünetel, köteles **Megrendelőt** haladéktalanul, igazolható módon értesíteni. Az értesítést követően az objektum védelméért a **Multi Alarm Zrt.** semmiféle felelősséget nem vállal. Amennyiben a szünetelés meghaladja a 24 órát, **Megrendelő** a 24 órát meghaladó napokra **díjvisszatérítésre** tarthat igényt.

10. Bármely okból történő szüneteltetés esetén a Multi Alarm Zrt. a **szolgáltatás újraindítását** legkésőbb az írásos megrendelés beérkezését követő munkanap 24. órájától vállalja. Amennyiben a szolgáltatás újraindítása helyszíni beavatkozást igényel, a felprogramozás időpontját a Multi Alarm Zrt. egyeztetni Megrendelővel.

11. A szüneteltetésről, felmondásról, díjhátralékról a **Multi Alarm Zrt. Megrendelőt** tértivevényes levélben értesíti. Szabályszerű értesítésnek tekintendő, amennyiben címéről az ajánlott tértivevényes küldemény „nem kereste”, „ismeretlen”, „elköltözött”, „nem veszi át” jelzéssel érkezik vissza. **Megrendelő** tudomásul veszi, hogy amennyiben írásbeli értesítés ellenére kötelezettségeit nem teljesíti, Megrendelő késedelmére vonatkozó feltételek állnak be. A Multi Alarm Zrt. Megrendelő tartozását kintlevőségkezelő cégnek adja át.

12. **Felmondást, szüneteltetést, a szolgáltatás újraindítása iránti kérelmet, mérnöki és mesterkód kérést a Multi Alarm Zrt. csak írásban**, üzleti előfizető esetében cégszerű aláírással, magánszemély előfizető esetében a szerződő, vagy meghatalmazottja (a meghatalmazás csatolandó) aláírásával fogad el.

13. A felmondási idő 30 nap, amelytől a felek a **Multi Alarm Zrt.** szerződésszegése esetén eltekinthetnek.

Figyelem! A vezetékes telefonvonalon kommunikáló riasztórendszer a szolgáltatás felmondását követően is küldhet jelzéseket távfelügyeletünk felé. Ezen hívások költsége **Megrendelő** telefonszámláján jelentkezik. A riasztóközpont távfelügyeletről történő leprogramozása **Megrendelő** felelőssége, ezt célszerű a rendszer telepítőjénél megrendelni. A **Multi Alarm Zrt.** nem vállal felelősséget a leprogramozás elmaradásából eredő kárért.

14. Multi Alarm Zrt. vállalja, hogy amennyiben hűségidőt köt ki, a Hűségi szerződés időtartama alatt a szolgáltatási díjat nem emeli. **Megrendelő** vállalja, hogy a Multi Alarm Zrt.-vel távfelügyeleti vagyoni védelmi szolgáltatásra megkötött szerződését, a szolgáltatásnyújtás megkezdésének napjától számított Hűségidőn belül nem szünteti meg.

A szerződés a hűségidő alatt **Megrendelő** részéről csak a **Multi Alarm Zrt.** szerződésszegése esetén mondható fel; a hűségidő lejártá után a szerződés határozatlan időre szól. Amennyiben Megrendelő a Szolgáltatási Szerződést a hűségidőn belül a Szolgáltatónak fel nem róható okból felmondja, úgy köteles a Szolgáltatónak a kedvezményként kapott összeget a szerződés megszűnésének napján megfizetni, vagy, ha az a Megrendelő számára kedvezőbb, a hűségidőből hátralévő idő szolgáltatási díját a szerződés megszüntetésének napján egy összegben megfizetni.

Megrendelő, vagy Szolgáltató által kezdeményezett szüneteltetés esetén a hűségidőszak a szüneteltetés időtartamával automatikusan növekszik.

Amennyiben a Megrendelő a Távfelügyeleti Szolgáltatási Szerződést a hűségidőn túl mondja fel, úgy a szerződésfelmondás a jelen szerződés 13. pontjában rögzítettek szerint, a kedvezmény megtérítése nélkül történik.

Megrendelő kötelezettséget vállal arra, hogy a Hűségi szerződés időtartama alatt a díjakat határidőben megfizeti. Amennyiben Megrendelő a szerződésben foglaltak szerinti ügyeleti díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani és a felmondáskor a kedvezményt Megrendelőnek kiszámlázni. A hűségidő lejártá után, a hűségi szerződés időtartama alatt bekövetkezett díjemelést a Multi Alarm Zrt. érvényesíti.

15. Megrendelő jelen szolgáltatási szerződés 9. oldalán lévő, Megrendelő adatait tartalmazó Adatlap aláírásával **büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkozik**, hogy amennyiben nem ő az ingatlan tulajdonosa, jelen szerződést **az ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával köti meg**. Tudomásul veszi, hogy a nyilatkozat valótlan tartalma esetén az ezzel járó jogkövetkezményeket, okozott károkat viselnie szükséges.

Tudomásul veszi továbbá, hogy a **tulajdonos ez irányú írásos megkeresésére** a Multi Alarm Zrt. a szerződést azonnali hatállyal **szüneteltetheti, illetve megszüntetheti**.

Jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem bíró szervezet képviselője, a jelen okirat aláírásával büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkozik, hogy az okirat aláírása tekintetében a szükséges felhatalmazással rendelkezik, mint törvényes- (szervezeti) avagy meghatalmazotti (származékos) képviselő.

16. A szerződő felek vitás kérdésekben megegyezésre törekednek. Peres eljárás esetén a felek az általános hatáskörű és illetékességű bírósághoz fordulnak.

17. Jelen szerződés keretében nem szabályozott kérdésekben a Ptk., illetve annak vállalkozási szerződésre irányadó részei, valamint a 2005. évi CXXXIII. tv. vonatkozó rendelkezései az irányadók.

18. A szerződő felek megállapodnak abban, hogy az alap- és kiegészítő szolgáltatások díját minden évben, az előző évi **infláció (KSH) maximum 2/3** részével emelik.

19. Amennyiben a **Megrendelő, és a Számlafizető személye nem azonos**, a szolgáltatási szerződést mindkét félnek alá kell írni. Amennyiben a Megrendelő és a Számlafizető személye nem azonos, a Számlafizető nemfizetése esetén a Számlafizető és a Megrendelő felelőssége a Multi Alarm Zrt. felé egyetemleges.

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. Eseménylista havi postázása e-mailben vagy levélben: vagyoni védelmi rendszer által küldött jelzésekről (pl. nyitás-zárás, riasztások), a távfelügyeleten generált jelzésekről (pl. elmaradt ellenőrző jelentés), valamint az intézkedésekkel kapcsolatos megjegyzésekről (naplózás) készített lista megküldése Megrendelő által megadott posta, vagy e-mail címre egy adott, eltelt időszakra vonatkozóan.

2. Elvárás figyelése: Amennyiben a Megrendelő által megadott **időpontig** az elvárt esemény bekövetkezik, a Távfelügyelet nem intézkedik. Ha a megadott időpontig nem történik meg az esemény, a Távfelügyelet értesíti a sorrendben először elérhető, vagy kifejezetten erre a célra megjelölt személyt.

Példa: Az iroda nyitása változó időpontban történik, de takarítás után legkésőbb 20:00-kor be kell zárni és élesíteni kell a riasztót. Ha a az élesítés (zárás) elmarad, értesítjük a cégvezetőt. (Ez a szolgáltatás nem jelzi, ha a nap bármely időszakában – akár éjszaka is – a kulccsal és belépési kóddal rendelkezők bemennek az irodába.)

3. Időintervallum figyelése: A Megrendelő által meghatározott eseményt figyeli a Távfelügyelet a megadott időintervallumban. Amennyiben az esemény a megadott időintervallumban történik, a Távfelügyelet nem intézkedik. Ha az esemény a megadott időintervallumon kívül esik (tiltott intervallum), az ügyeletes értesíti a sorrendben először elérhető, vagy kifejezetten erre a célra megjelölt személyt.

Példa: az üzletet 6:45 és 7:00 között ki kell kinyitni, 17:00 és 18:00 között pedig zárni. Ha az alkalmazott később nyit, vagy a számára tiltott időszakban, 18:00 és 6:45 közt - akár érvényes kód használatával – bemegy az üzletbe, a Távfelügyelet értesíti a tulajdonost, vagy a boltvezetőt.

4. Relatív elvárás figyelés: Egy esemény időpontjától számított, a Megrendelő által megadott időtartamon belül várt másik esemény. Amennyiben ez nem következik be, az ügyeletes értesíti a sorrendben először elérhető, vagy kifejezetten erre a célra megjelölt személyt.

Példa: A telephelyről éjszaka áruval előre megrakott kamionok indulnak. Az okmányok felvételére, és az indulásra a telephelyre lépéstől számítva fél óra áll rendelkezésre. Ha a riasztó kikapcsolásától (nyitás) számított 30 percen belül nem történik meg az élesítés (zárás), a Távfelügyelet értesíti a telephely vezetőjét.

5. Műszaki berendezések távfelügyelete: Az állandó üzemű berendezések, mint pl. hűtő, fűtő, klímaberendezések Megrendelő által megadott tartományon kívül eső működéséről a Távfelügyelet tájékoztatja a Megrendelő által megjelölt személyt (értesítendő).

6. Biztosítási szorzó: az ÁSZF 4. pontban meghatározott feltételeknek megfelelő vagyonszolgáltatással rendelkező Megrendelő a maximális kártérítési összeget felár ellenében többszörözheti.

7. SMS küldés (technikai jelzésekről) : Az értesítendő személy telefonos értesítése mellett a távfelügyeleti szoftver SMS-ben azonnal értesíti a Megrendelő által megjelölt személyt bizonyos technikai jelzésekről, pl. áramszünet, akkumulátor merülés, hőmérséklet emelkedése, esése.

8. Tűzjelzés fogadása: A nem OTSZ által előírt, kombinált, (behatolás és tűz jelzésére egyaránt alkalmas) rendszer riasztóközpontjára kötött legfeljebb 2 db tűzjelző eszköz esetén, azok távfelügyeletét a Multi Alarm Zrt. díjmentesen biztosítja. 2 darabot meghaladó tűzjelző eszköz raktetésénél a tűzjelzés fogadása díjköteles.

A MULTI ALARM ZRT. ELÉRHETŐSÉGEI

	Budapest	Pécs
Riasztás lemondás:	1/216-0505	72/513-130
Élőhangos központi ügyfélszolgálat:	1/666-2160 (hívható munkanapokon 7.30.-tól 17.00.-ig)	72/513-110 (hívható munkanapokon 7.30.-tól 16.30.-ig)
Telefax:	1/666-2180	72/513-113
Távfelügyelet (nem riasztás lemondására):	1/666-2173	72/213-912
Szerelői ügyelet:	1/666-2127	30/946-4028
Honlap:	www.multialarm.hu	
E-mail:	budapest@multialarm.hu	pecs@multialarm.hu
A diszpécserközpont kimenő mobil számai: 20/881-1700, 20/881-1200, 30/344-2800		

ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK NYITVATARTÁSA

Város:	Cím:	HÉTFŐ, KEDD, CSÜTÖRTÖK	SZERDA	PÉNTEK
Budapest	1106 Fátyolka u. 8	07:30 – 17:00	07:30 – 17:00	07:30 – 16:00
Pécs	7630 Basamalom út 33.	07:30 – 16:00	07:30 – 18:00	07:30 – 15:00
Balatonfüred	8230 Petőfi Sándor u. 37.	08:00 – 16:00	08:00 – 16:00	08:00 – 16:00

TERÜLETI KÉPVISELETEK

Város:	Személyes ügyfélfogadás (H-P, 08:00-tól 16:00-ig)	Telefonszám és fax: (H-P 08:00 –től 16:00-ig hívható)	E-mail cím
Debrecen	4026 Debrecen, Pesti u. 63.	06 52/249-176	debrecen@multialarm.hu
Győr	9023 Győr, Tihanyi Árpád u. 10/A	06 96/421-285	gyor@multialarm.hu
Kecskemét	-	06 30/686-1479	kecskemets@multialarm.hu
Miskolc	-	06 30/559-0078	miskolcs@multialarm.hu
Szolnok	-	06 30/664-2795	szolnok@multialarm.hu

TÁVFELÜGYELETI INTÉZKEDÉSI REND

Általános tudnivalók:

A Távfelügyelet az **Adatlapon** felsorolt **értesítendőket hívja** és közülük az elsőként elérhető személyt tájékoztatja telefonon. A Multi Alarm Zrt. Megrendelő vagy a megadott személyek elérhetetlensége esetén semmilyen felelősséget nem vállal.

A Távfelügyelet - a támadás és kényszerített kikapcsolás kivételével - **jelzésszűrést** végez, azaz a jogosult személyektől, értesítendőktől és a Távfelügyeleten regisztrált jelzések logikája, sorrendisége alapján információt gyűjt az intézkedés szükségességének eldöntéséhez. Amennyiben a Távfelügyelet intézkedése indokolt, kivonulások szolgáltatás esetén indítja a Multi Alarm Zrt. **kivonuló szolgálatát**. A Multi Alarm Zrt. a kivonuló szolgálata kapacitásának kialakításánál (jármű, személyzet) úgy jár el, hogy az **összes kivonulás több, mint 98%-ában** teljesüljön a szerződésben vállalt kiérkezési idő.

Vis maior: Olyan előre nem látható, emberi erő által elháríthatatlan tény, körülmény, természeti csapás, mely a Multi Alarm Zrt.-n kívülálló okokból következik be. Vis maiornak tekintendő, ha a Multi Alarm Zrt. Távfelügyeletére a jelzések olyan tömegben érkeznek, amelyet a szerződésben vállaltaknak megfelelően, az EU szabványok előírásai alapján rendelkezésre álló személyi- és tárgyi kapacitás mellett sem tud feldolgozni, illetve ebből adódóan kivonulószolgálatot sem tud indítani.

Jelszó: A biztonság növelése érdekében az ügyeletes jelszavak segítségével azonosítja az ügyfeleket. A rendszer használata szempontjából három szintet különböztetünk meg:

	1. szint: (pl.tulajdonos)	2. szint: (pl.vezető)	3. szint: (pl. alkalmazott)
Csak riasztás lemondása	igen	igen	igen
Információ kérése	igen	igen	nem
Adatmódosítás (minden esetben írásos megerősítés szükséges)	igen	nem	nem

Ellenjelszó: A biztonság növelése érdekében Megrendelő ezen jelszó segítségével azonosítja, hogy valóban a Távfelügyeletről keresik. Az ellenjelszót mindig a Megrendelő adja meg.

Kényszerített jelszó, csapdajelszó: Megrendelő ennek használatával adja az ügyeletes tudtára, hogy kényszerhelyzetben van, pl. az elkövető a riasztást követő kapcsolatfelvétel során arra kényszeríti őt, hogy jelszóval mondja le a riasztást.

Csapdakód: A riasztórendszer kezelője a csapdakód használatával hozhatja a távfelügyelet tudomására, hogy kényszer hatására kapcsolta ki a riasztót. A csapdakód egy speciális belépési kód, amelynek használata esetén a riasztórendszer kikapcsolódik, az épületbe lépve nem fog riasztást jelezni, de a riasztóközpont a távfelügyelet felé kényszerített kikapcsolást jelez. (Lásd az Intézkedésköteles riasztásjelzések című bekezdést.) A csapdakódot a riasztóközpontban programozni kell, csapdakód küldésére a korszerű központok túlnyomó többsége alkalmas. Ha az Ön riasztóközpontjára nincs csapdakód programozva, vagy elfelejtette a csapdakódot, kérjük vegye fel a kapcsolatot a riasztórendszer telepítőjével.

Jogosult: minden olyan személy, aki valamilyen szintű jelszót ismer.

A jogosultak és az értesítendők köre nem esik szükségszerűen egybe. Minden jelszóval rendelkező személy jogosult, függetlenül attól, hogy szerepel-e az értesítendők listáján.

A **Jogosultnak**, a megfelelő szintű jelszava használatával **lehetősége van a Távfelügyeletről információt kérni illetve a távfelügyeleti szolgáltatás bizonyos elemeiről rendelkezni:**

- **Kérheti** a riasztórendszer távfelügyeletből történő **ideiglenes kiiktatását** (pl. a rendszer karbantartása, az ingatlanon végzett kisebb átalakítás, javítás miatt), illetve a beiktatást. A rendszer kiiktatott állapotában a távfelügyelet a riasztórendszerrel történő jelzésekre - az adatlapon (adatkerő lapon) megadott kiiktatottan is éles események kivételével - nem intézkedik.
- **Rendelkezhet** a riasztórendszer **egyes zónáiról érkező, vagy bizonyos típusú jelzésekre történő intézkedések mellőzéséről**. Pl. "A hálószooba mozgásérzékelőjének jelzésére holnap reggel hatig nem kérek értesítést." "Az ellenőrző jelentés elmaradására két napig nem kérek intézkedést, mert a telefonvonalat javítják."

A Jogosultak jelszó ismeretéhez kapcsolódó lehetőségei **alapvetően befolyásolhatják a távfelügyelt objektum biztonságát.**

Felhívjuk Megrendelő figyelmét, hogy a **jelszavak használata során** a fentieket figyelembe véve **nagy körültekintéssel járjanak el**. Ügyeljenek arra, hogy illetéktelen ne kapjon jelszót, ne hallja meg a Jogosultak jelszavát a Távfelügyeletünkkel folytatott telefonbeszélgetés során stb.

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

Adatmódosítás: A Távfelügyelet **csak írásbeli nyilatkozat alapján végez adatmódosítást**, tehát a szóbeli változás bejelentését - melyre csak 1. szintű jelszóval rendelkező ügyfélnek 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.**

Téves jelzés, indokolatlan kivonulás:

A távfelügyeleten vett jelzést tévesnek, az arra történő járőri kivonulást, vagy rendőrségi intézkedést indokolatlannak kell tekinteni, ha a jelzés oka **nem** valós vészhelyzet (pl. tűz, egészségügyi segélyhívó rendszereknél rosszullet, bűncselekmény, vagy annak előkészülete (az objektumba történő valós behatolás, vagy behatolási kísérlet, támadás, szabotázs stb.), a jelzést a riasztórendszer műszaki hibája, hibás kezelése, vagy nem rendeltetészerű használata okozta, ill. a jelzést rossz-, vagy megtévesztő szándékkal küldték.

Vezetékes kapcsolt vonali átjelzés:

Az átjelzés távközlési szolgáltatói forgalmi díját Megrendelőnk a telefonszámlájában fizeti. Felhívjuk Megrendelőink figyelmét, hogy a nem megfelelően programozott, vagy meghibásodott riasztóközpont jelentős telefonforgalmat generálhat úgy is, hogy azt a távfelügyelet nem észleli. A csak vezetékes vonalon kommunikáló riasztó esetében a telefonvezeték szabotálásáról (elvágásáról) a távfelügyelet csak a tesztjelentés elmaradásából értesül (nincs folyamatos kapcsolat-ellenőrzés) legrosszabb esetben a tesztjelentés periódusának megfelelő időtartam után. E hátrányok kiküszöbölhetőek GSM átjelzéssel (lásd a következő oldalon).

Intézkedésköteles riasztásjelzések:

Riasztásjelzés: az elektronikai jelzőrendszer érzékelői jelzik a felügyelt tárgyak, terek rendellenes, nem kívánt állapotait, valamint a védett személy esetleges jelzéseit (pl.: támadásjelzés) és továbbítják a rendszerközpont (riasztóközpont) felé, amely az átjelzési csatorná(ko)n továbbítja a jelzéseket a távfelügyeletre.

1. **Támadás vagy kényszerített kikapcsolás** esetén:

- **Kivonulással bővített távfelügyeleti szolgáltatás előfizetése esetén:** a távfelügyelet az Adatlapon megjelöltektől függetlenül azonnal indítja a járőrszolgálatot. **Ilyen jelzés esetén a távfelügyelet még jelszóval történő azonosítás után sem fogad el semmiféle lemondást, utasítást. A jelzést küldő személy veszélyeztetésének elkerülése érdekében a távfelügyelet támadás illetve kényszerített kikapcsolás jelzés beérkezése esetén nem hívja sem a helyszínt, sem az értesítendőket!**

- **Értesítéssel szolgáltatás esetén:** a távfelügyelet az Adatlap értesítendők részénél a pánik jelzés esetére bejelölt elsőként elérhető személyt értesíti*, jelölés híján az 1. sorszámúval kezdve sorban hívja az értesítendőket, az elsőként elérhetőig. Az értesített személy **csapdajelszó használatával megerősítheti a támadásjelzést**, ekkor a távfelügyelet értesíti a rendőrséget.

2. Behatolás (betörés) jelzés esetén:

- Ha a jelzés nappali (6:00-22:00) időszakban érkezik: (Ha azt 1 percen belül nyitászjelzés követi, az ügyeletes nem intézkedik!)
 - Kivonulási területen (kivonulások szerződés esetén)
 - Amennyiben 1 percen belül nem érkezik nyitászjelzés, az ügyeletes indítja a Multi Alarm Zrt. járőrét, és hívja a helyszín telefonszámát, majd további helyeken megjelölt illetékes személyeket a legelőször elérhető értesítendőig. Ha közben mégis sikerül a rendszert kikapcsolni, a helyszínre vonulás a jelszó segítségével 3 percen belül lemondható. Ekkor az ügyelet visszahívja a már elindított járőrt és nem számláz kivonulási díjat, kivéve, ha a lemondás pillanatában már kikerült a járőr.
 - Kivonulási területen kívül, illetve telefonos értesítéses szolgáltatás esetén:
 - Amennyiben 1 percen belül nem érkezik nyitászjelzés az ügyeletes hívja a helyszín telefonszámát, majd további helyeken megjelölt illetékes személyeket a legelőször elérhető értesítendőig.
- Ha a jelzés éjszakai (22:00-06:00) időszakban érkezik: (Ha azt 1 percen belül nyitászjelzés követi, az ügyeletes akkor is intézkedik.)
 - Kivonulási területen (kivonulások szerződés esetén)
 - Az ügyeletes indítja a járőrt és csak utána telefonál a helyszínre (csak nyitászjelzés beérkezése esetén), illetve hívja a további helyeken megjelölt személyeket a legelőször elérhető értesítendőig, a helyszínre vonulás a jelszó segítségével 3 percen belül lemondható. Ekkor az ügyelet visszahívja a már elindított járőrt és nem számláz kivonulási díjat, kivéve, ha a lemondás pillanatában már kikerült a járőr.
 - Kivonulási területen kívül, illetve telefonos értesítéses szolgáltatás esetén:
 - Az ügyeletes hívja a helyszín telefonszámát (csak nyitászjelzés beérkezése esetén), majd további helyeken megjelölt illetékes személyeket a legelőször elérhető értesítendőig.

3. Szabotázsjelzés esetén:

Ha a jelzés a rendszer kikapcsolt állapotában érkezik, az ügyelet telefonál a helyszínre, 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, az ügyelet betörésre intézkedik.

Ha a jelzés a rendszer bekapcsolt állapotában, vagy éjszakai időszakban (22:00-06:00) érkezik, értesíti - az Adatlapon megadottak szerint - az először elérhető értesítendő. Kivonulással bővített távfelügyeleti szolgáltatás előfizetése esetén az ügyelet indítja a járőrt.

4. Orvosi segélykérés jelzés esetén:

A Távfelügyelet minden esetben a Megrendelő által meghatározott intézkedési tervben rögzítetteknek megfelelően intézkedik. A megjelölt szakember (orvos, ápoló) elérhetetlensége esetén az ügyeletes az illetékes Mentőszolgálatot értesíti. (Ilyen jelzés esetén fontos, hogy a Távfelügyelet tisztában legyen az ügyfél egészségi állapotával, vagy a segélykérés valószínűsíthető okával, mert a Mentőszolgálat csak a megfelelő információ birtokában indul el).

5. Tűzjelzés esetén:

Ha a jelzés az objektumból nappali (06:00-22:00), vagy a szokásos nyitva tartási időszakban érkezik, a Távfelügyelet telefonál a helyszínre, hogy az ott tartózkodók győződjenek meg a jelzés valódiságáról.

Éjszakai időszakban (22:00-06:00) érkező jelzés esetén, vagy ha nappali időszakban a helyszínen nem vették fel a telefont, értesíti a tűzoltóságot.

A távfelügyelet az intézkedése során az értesítendőket sorban, az Adatlapon 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 Adatlapon erre a célra megjelölt, -ennek hiányában az első helyen megjelölt -értesítendőnek. (Lásd még: ÁSZF 3. pont.)

Intézkedés lemondása: Az intézkedések az 1. pontban részletezett támadás (pánik), vagy kényszerített kikapcsolás **kivételével** csak a **jelszó ismeretében, vagy a berendezés** helyes kóddal történő **kikapcsolásával mondhatók le**. Felhívjuk ügyfeleink figyelmét, hogy saját biztonságuk érdekében, intézkedésünket csak akkor mondják le, ha a riasztás okáról egyértelmű, helyszíni információval rendelkeznek.

Intézkedésköteles technikai jelzések:

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. **Tűz- és zónahiba** esetén: A rendszer működőképessége korlátozott, ezért a Távfelügyelet haladéktalanul figyelmezteti az értesítendőt, hogy gondoskodjon a működőképesség helyreállításáról, és ha indokolt, értesíti az adatlapon megadott szerelőt, aki a rendszert telepítette.

2. **Műszaki hiba** bejelentése esetén: A Multi Alarm Zrt. Távfelügyelete megadja a bejelentőnek a megfelelő műszaki segítséget, ha szükséges, az adatlapon szerinti telepítő telefonszámát.

3. **Hálózat kimaradás** esetén: A rendszer automatikusan akkumulátorról működik tovább.

A várható működési idő 10-24 óra. A Távfelügyelet a hálózat kimaradás jelzést követő 8 órán belül értesíti az értesítendőt.

4. **A hálózat helyreállása** esetén: Az ügyelet nem intézkedik.

5. **Akkumulátormerülés** esetén: Történhet a riasztó üzemszerű állapotában a beépített akkumulátor természetes öregedésének következtében, illetve ha az áramszolgáltatás huzamosabb ideig szünetel. A Távfelügyelet ekkor haladéktalanul megteszi az értesítést, tájékoztatást adva arról, hogy a rendszer nem működik rendeltetésszerűen. **Így Megrendelő időben gondoskodhat az akkumulátor cseréjéről.** A rendszer az akkumulátor merülése során bizonytalan állapotba kerülhet és kiszámíthatatlan jelzéseket küldhet a teljes lemerülésig, ilyen esetben az ügyelet a műszaki állapot helyreállításáig már csak regisztrálja a jelzéseket, de intézkedést nem tesz.

Intézkedést igénylő, belső generálású jelzések:

A távfelügyeleti program lehetőséget biztosít, hogy adott jelzéseket időparaméterekhez kötve figyelje az ügyelet.

1. **Tesztjelentés elmaradása** esetén: A távfelügyeletre kapcsolt rendszerek - az ügyelet és az előfizető riasztórendszere közti kapcsolat ellenőrzése céljából - (programozástól függően) naponta küldenek egy vagy több tesztjelentést az ügyeletre. Az ügyelet a jelzés elmaradását figyelési és pénzügyhatározatoknál 1 órán belül, egyéb előfizetőknél 24 órán belül értesíti az adatlapon szereplő első elérhető értesítendő, valamint a kapcsolat ellenőrzése céljából próbajelzést kér.

2. **Időintervallum figyelés** (tiltott vagy elvárt esemény) esetén: *ld. Kiegészítő Szolgáltatások 3. pont.*

3. **Elvárás figyelés** esetén: *ld. Kiegészítő Szolgáltatások 2. pont.*

KIVONULÁSI INTÉZKEDÉSI REND

1. A járőr ténykedése **riasztásjelzésre** történt kivonulás esetén:

A helyszíntre érkező járőr köteles meggyőződni a jelzés valódiságáról és ha lehetőség van rá, az okáról is. Az objektum körbejárása során a járőr köteles felmérni és dokumentálni a nyílászárók, kültéri hang és fényjelző, valamint egyéb veszélyeztetett pontok állapotát.

Ha a járőr **egyértelműen meg tudott győződni az objektum sértetlenségéről, a jogosult KÜLÖN kérésére** legfeljebb 1 órát várakozik a helyszíntre érkező személyre. **Amennyiben a várakozási idő alatt újabb riasztás érkezik, a helyszínt elhagyva továbbindul. Erről a Távfelügyelet értesíti a Megrendelőt.**

Amennyiben a helyszínbiztosítás, várakozás 1 óránál hosszabb ideig tart, azt megkezdett óránként a Díjtáblázatban feltüntetett díjért végzi a járőr. Ha behatolás történt, vagy más miatt volt indokolt a jelzés, a járőr a rendőrség kiérkezéséig visszatartja az elkövetőt, vagy Megrendelő kiérkezéséig biztosítja a helyszínt.

A járőr köteles a helyszínen talált **személy(ek) jogosultságáról** - jelszó kérésével, személyazonosság ellenőrzésével - meggyőződni. Ehhez kérjük Megrendelőnk **együttműködését.**

Ha a helyszínt, a védett objektum megközelítése, körbejárása csak zárt kapun keresztül történhet, szükség van a megközelítést biztosító kulcsokra, amelyek tárolása a Multi Alarm Zrt. részéről fokozott biztonsággal történik. A kulcsórzásért külön díjat kell fizetni!

2. **Támadásjelzés vagy kényszerített nyitás jelzés** esetén:

A túszejtés és pánik elkerülése érdekében, a járőr először diszkréten igyekszik meggyőződni a jelzés valódiságáról, távolabb áll meg a járóautóval, igyekszik óvatosan megközelíteni a helyszínt. Éles jelzés esetén a járőr a védett személy(ek) biztonságát szem előtt tartva, a lehetőségeihez képest beavatkozik. A járőrtárs azonnal megkezdi a videofelvétel készítését.

3. A kivonulásról minden esetben jegyzőkönyv készül. A helyszínt - amennyiben ott aláírásra jogosult személy tartózkodik - a járőr, az intézkedés befejezése után írásban adja át.

A kivonulás térítésmentes:

- ha valós esemény történt,
- műszaki hiba esetén, amennyiben Megrendelő rendelkezik Multi Alarm Zrt.-vel kötött, vagy céggel szerződésben álló saját telepítőjével kötött karbantartási szerződéssel, és erről a telepítője írásban (elérhetőségét is megadva) nyilatkozik.
- A Multi Alarm Zrt. által telepített garanciális rendszerek műszaki meghibásodása esetén.

A téves riasztások csökkentése mindkét fél érdeke. Jelentősen csökkenti a téves riasztások számát és az ebből adódó költségeket az elektronikai jelzőrendszerek folyamatos karbantartása, ami karbantartási szerződés kötésével valósítható meg. A rendszeres karbantartást az MSZ-IEC vonatkozó szabványa is előírja.

GSM RENDSZERBELÉPÉSI FELTÉTELEK

1. Multi Alarm Zrt. Megrendelő riasztóberendezésének távfelügyeleti rendszerbe történő bekötéséhez **tartós bérleti konstrukcióban, egyszeri rendszerbelépési díj ellenében** biztosítja a GSM átjelző készüléket.

2. Megrendelő tudomásul veszi, hogy **a GSM átjelző készülék és a hozzá tartozó előfizetés a Multi Alarm Zrt. tulajdona.**

Multi Alarm Zrt. rendeltetésszerű használat esetén a **berendezésre a Szolgáltatási szerződés teljes időtartama alatt garanciát vállal.** A garancia nem vonatkozik az elemi kár (tűz, beázás, villámcsapás stb.) esetére, valamint az akkumulátorra, ha az gyakori és/vagy hosszú idejű hálózat kimaradás (áramszünet), áramtalanítás miatt a mélykisülés állapotába került és tönkrement.

3. A GSM átjelző készüléket a Távfelügyeleti Szolgáltatási Szerződés megszűnése esetén Multi Alarm Zrt, vagy a vele szerződésben álló telepítő jogosult leszerelni. Megrendelő köteles a leszerelés lehetőségét biztosítani az objektumban. Amennyiben a GSM átjelző eszköz leszerelése nem biztosított, Megrendelő az eszköz értékét: 40.000,- Ft+Áfa összeget köteles kifizetni. Az eszköz ára és a rendszerbelépési díj egymástól független díjtételek.

4. A GSM átjelzés **alapszolgáltatásába** a következő jelzések továbbítása tartozik minden riasztásjelzés, napi egy tesztjelzés, és a riasztórendszer technikai állapotjelzései.

Nem tartozik az alapszolgáltatásba a nyitás (kikapcsolás) - zárás (élesítés) jelentés, ill. ezzel kapcsolatos jelzések (élesítés kiiktatással), valamint a napi egy tesztjelzést követő további tesztjelzések.

A GSM átjelző készülék az alábbi üzemmódokban működhet:

1. **Párhuzamos átjelzés:** a riasztórendszer minden intézkedést igénylő jelzése azaz minden riasztásjelzés, valamint a fontos technikai jelzések (pl. hálózat kimaradás, akkumerülés) továbbításra kerül kapcsolt telefonvonalon is és a GSM átjelzőn keresztül is a Multi Alarm Zrt. ügyeletére. Csak a GSM átjelző jelenti a saját állapotjelzéseit (hálózat kimaradás, akkumulátor merülés, szabotázs ill. ezek helyreállása). A riasztóközpont programozásával el tudjuk érni azt, hogy az intézkedést nem igénylő jelzéseket (pl. nyitás, zárás) a riasztóközpont kapcsolt vonalon jelentse és csak a kapcsolt vonal hibája esetén jelentse - tartalékként - a GSM átjelző. A riasztóközpont tesztjelzést küld kapcsolt vonalon, amit a GSM átjelző is megismétel, így a riasztórendszer és a GSM átjelző működőképessége is ellenőrizhető.
2. **Csak GSM:** Mivel nincs más átviteli útvonal, a riasztórendszer összes jelzése csak GSM átjelzés útján jut a távfelügyeletre.
3. **Központ:** A GSM átjelző ún. alarm moduldal kiegészítve egy 8 + 2 zónás riasztóközpont funkcióit is képes ellátni, így egyszerűbb rendszereknél nincs szükség külön riasztóközpontra. A riasztórendszer összes jelzése ebben az esetben GSM átjelzés útján jut a távfelügyeletre.

A jelzésátvitel fokozott szabotázsvedelme:

A távfelügyelt riasztórendszereknél az átjelzést végző eszköz és az átjelzési útvonal (átviteli csatorna) működőképessége alapfeltétele a jelzés ügyeletre érkezésének. Az **átjelzés biztonsága fokozható** az átjelző eszközök és útvonalak többszörözésével (párhuzamos, v. tartalék eszköz) és a jelzésátviteli **kapcsolat ellenőrzési gyakoriságának** növelésével.

Multi Alarm Zrt. GSM átjelző eszköze lehetővé teszi a GSM átjelző és a távfelügyelet közti kapcsolat szinte folyamatos - 5 percenkénti - lekérdezéses ellenőrzését a GPRS technika segítségével.

Az átviteli kapcsolat ellenőrzése nem azonos a tesztjelzések figyelésével.

- A tesztjelzést a riasztóközpont kezdeményezi, így ennek állapotáról is információt nyújt, ezért a tesztjelzések (ellenőrző jelentések) küldése továbbra is indokolt.
- Az átviteli kapcsolatellenőrzés (GPRS -es lekérdezés) Megrendelőnél felszerelt GSM átjelző, és Multi Alarm Zrt. Távfelügyeleti Központja közötti kapcsolat fennállására vonatkozik.

Multi Alarm Zrt. Távfelügyeleti Központja, a **GPRS-es lekérdezésekre várt válasz elmaradása esetén** értesíti az elsőként elérhető értesítendőt, aki kérheti a rendőrség értesítését is. **Kiemelt védelmi szintnél az értesítés a GPRS hálózat** – pl. GSM szolgáltatói okból történő – **kiesésekor is megtörténik**, hogy Megrendelő szükség esetén egyéb módon gondoskodhasson a riasztórendszer szabotázsvedelméről.

A távközlési szolgáltatók a GPRS szolgáltatásukra **96%-os rendelkezésre állási időt** garantálnak. Ezért a „**jelzésátvitel fokozott szabotázsvedelme**” szolgáltatást a Multi Alarm Zrt. is ezzel a rendelkezésre állási idővel vállalja. A távközlési szolgáltatás üzemszünete, kiesése esetén Távfelügyeletünk a rendelt kategóriától függően értesíti az ügyfeleket.

A GPRS szolgáltatás bármilyen okból történő kimaradása esetén csak a fokozott szabotázsvedelem, illetve a folyamatos kapcsolatellenőrzés nem működik. A riasztórendszer minden jelzése továbbra is eljut a távfelügyeleti központba a GSM adatcsatornán, illetve párhuzamos átjelzési útvonalak esetén a másik útvonalon (pl. vezetékes kapcsolt vonalon).

A GSM rendszer MABISZ minősítéssel rendelkezik.

A fokozott kapcsolatellenőrzés/szabotázsvedelem kategóriáihoz tartozó szolgáltatások:

1. kategória - kiemelt védelmi szint

- a kapcsolatellenőrzés gyakorisága: 5 perc
- a GPRS szolgáltatói üzemszünete esetén ügyfelünket értesítjük
- a GSM átjelzőn továbbított nyitás-zárás jelzések ingyenesek
- kiegészítő szolgáltatások: nyitás-zárás elmaradás és tiltott intervallum figyelés
- kapcsolt vonalas átjelzéssel együtt alkalmazva megfelel a MABISZ ajánlása szerinti magas szintű

biztonsági felügyeleti rendszer kategóriájának

2. kategória - fokozott védelmi szint

- a kapcsolatellenőrzés gyakorisága: 1 óra
- a GPRS szolgáltatói üzemszünete esetén ügyfelünket nem értesítjük
- a GSM átjelzőn továbbított nyitás-zárás jelzések ingyenesek
- kiegészítő szolgáltatások: nyitás-zárás elmaradás és tiltott intervallum figyelés

3. kategória - alap védelmi szint

- a kapcsolatellenőrzés gyakorisága: 4 óra
- a GPRS szolgáltatói üzemszünete esetén ügyfelünket nem értesítjük
- a GSM átjelzőn továbbított nyitás-zárás jelzések
- a nyitás-zárás jelzések megrendelése esetén a nyitás-zárás elmaradás és a tiltott intervallum figyelés díjmentes.



TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

BA 07-02

ISO 9001

4. Kiadás/2. Módosítás

Megrendelő példánya

Azonosító:

MEGRENDELŐ ADATAI

NÉV / CÉGNÉV: _____

Lakcím/Székhely:

A felszerelési hely neve, címe: _____

Telefonszáma: 06/ / -

Magánszemélyeknél: Születési név: _____

Anyja neve: _____ Szül. hely: _____ Szül. idő:

Üzleti előfizetőnél: Cégbejegyzési szám: Adószám:

Bankszámla szám:

Képviselő neve: _____ Telefonszáma: 06/ / -

SZÁMLÁZÁSI ADATOK

Számlafizető neve*: _____

Címe:

Levelezési cím:

E-mail cím: _____ Telefonszám: 06/ / -

* A számlafizető neve abban az esetben kitöltendő, ha a számlafizető és a megrendelő személy nem azonos.

MEGRENDELTE SZOLGÁLTATÁS

Átjelzési útvonal:	Kapcsolt telefonvonal <input type="checkbox"/>	GSM / GPRS <input type="checkbox"/>	GSM műk. mód: Csak GSM <input type="checkbox"/> Központ <input type="checkbox"/> Párhuzamos <input type="checkbox"/>
A felszerelt rendszer jellege:	Behatolásjelző <input type="checkbox"/>	Tűzjelző <input type="checkbox"/>	Egyéb: <input type="text"/>
SZOLGÁLTATÁS		NETTÓ DÍJ FT/HÓ	BRUTTÓ DÍJ FT/HÓ
Telefonos értesítés:			Fizetési gyakoriság:
Értesítés saját kivonulással, kérkezési idő: max. 15/ <input type="text"/> perc kivéve vis maior:			Negyedév: <input type="checkbox"/> Félév: <input type="checkbox"/>
GPRS (1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> kategória):			Év: <input type="checkbox"/> Egyéb: <input type="checkbox"/>
Tűzjelzés fogadása:			Fizetési mód:
Kiegészítő szolgáltatás megnevezése:			Átutalás: <input type="checkbox"/> Csekk: <input type="checkbox"/>
			Csoportos beszédés: <input type="checkbox"/>
			Készpénz az irodában: <input type="checkbox"/>
			Elektronikus számla: <input type="checkbox"/>
ÖSSZESEN:			E-mail cím: _____

Fizetési határidő: A számla keltétől számított 10 nap, vagy megállapodás szerint _____ nap. Szolgáltatás kezdete: _____

HÚSÉGNYILATKOZAT

A minimális szerződési idő (Hűségidő): _____ év. A Szolgáltató által biztosított kedvezmény értéke összesen: _____ Ft+ÁFA/ _____

Telepítési díjkedvezmény _____ Ft+ÁFA Rendszerbelépési díjkedvezmény _____ Ft+ÁFA,

Egyéb kedvezmény: _____ Ft+ÁFA.

SZERZŐDÉSKÖTÉS JOGCÍME

Tulajdonos: Bérelő: Egyéb: _____ (Id. ÁSZF 19. pontja!)

Megrendelő kijelenti, hogy a szerződés teljes tartalmát (az Általános Szerződési Feltételek, Távfelügyeleti, és Kivonulási intézkedési rend, GSM Rendszerbelépési Feltételek) elolvasta, az abban foglaltakat megértette és elfogadta.

Megjegyzés: _____

Dátum: _____

Multi Alarm Zrt.
PH

Megrendelő aláírása
PH

Számlafizető aláírása
PH



TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

BA 07-02

ISO 9001

4.Kiadás/ 2.Módosítás
Multi Alarm Zrt. példánya

Azonosító:

Érkezett:

Iktatva:

MEGRENDELŐ ADATAI

NÉV / CÉGNÉV: _____

Lakcím/Székhely:

A felszerelési hely neve, címe: _____

Telefonszáma: 06/ / -

Magánszemélyeknél: Születési név: _____

Anyja neve: _____ Szül. hely: _____ Szül. idő:

Üzleti előfizetőnél: Cégbejegyzési szám: - - Adószám: -

Bankszámla szám: - -

Képviselő neve: _____ Telefonszáma: 06/ / -

SZÁMLÁZÁSI ADATOK

Számlafizető neve*: _____

Címe:

Levelezési cím:

E-mail cím: _____ Telefonszám: 06/ / -

* A számlafizető neve abban az esetben kitöltendő, ha a számlafizető és a megrendelő személy nem azonos.

MEGRENDÉLT SZOLGÁLTATÁS

Átjelzési útvonal:	Kapcsolt telefonvonal <input type="checkbox"/>	GSM / GPRS <input type="checkbox"/>	GSM műk. mód: Csak GSM <input type="checkbox"/> Központ <input type="checkbox"/> Párhuzamos <input type="checkbox"/>
A felszerelt rendszer jellege:	Behatolásjelző <input type="checkbox"/>	Tűzjelző <input type="checkbox"/>	Egyéb: <input type="text"/>
SZOLGÁLTATÁS		NETTÓ DÍJ FT/HÓ	BRUTTÓ DÍJ FT/HÓ
Telefonos értesítés:			Fizetési avakoriság:
Értesítés saját kivonulással, kiérkezési idő: max.15/ <input type="text"/> perc kivéve vis maior:			Negyedév: <input type="checkbox"/> Félév: <input type="checkbox"/> Év: <input type="checkbox"/> Egyéb: <input type="checkbox"/>
GPRS (1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> kategória):			Fizetési mód:
Tűzjelzés fogadása:			Átutalás: <input type="checkbox"/> Csekk: <input type="checkbox"/>
Kiegészítő szolgáltatás megnevezése:			Csoportos beszéd: <input type="checkbox"/> Készpénz az irodában: <input type="checkbox"/> Elektronikus számla: <input type="checkbox"/>
ÖSSZESEN:			E-mail cím: _____

Fizetési határidő: A számla keltétől számított 10 nap, vagy megállapodás szerint _____ nap. Szolgáltatás kezdete: _____

HŰSÉGNYILATKOZAT

A minimális szerződési idő (Hűségidő): _____ év. A Szolgáltató által biztosított kedvezmény értéke összesen: _____ Ft+ÁFA/

Telepítési díjkedvezmény _____ Ft+ÁFA Rendszerbelépési díjkedvezmény _____ Ft+ÁFA,

Egyéb kedvezmény: _____ Ft+ÁFA.

SZERZŐDÉSKÖTÉS JOGCÍME

Tulajdonos: Bérelő: Egyéb: _____ (ld. ÁSZF 19. pontja!)

Megrendelő kijelenti, hogy a szerződés teljes tartalmát (az Általános Szerződési Feltételek, Távfelügyeleti, és Kivonulási intézkedési rend, GSM Rendszerbelépési Feltételek) elolvasta, az abban foglaltakat megértette és elfogadta.

Megjegyzés: _____

Dátum: _____

Multi Alarm Zrt.
PH

Megrendelő aláírása
PH

Számlafizető aláírása
PH

A MULTI ALARM ZRT. TÖLTI KI!

Vevőszám:		Szkennelve:	
MultiVirben rögzítve (dátum/név):		Melléletek:	
Új szerződés / Megújító szerződés		Megszűnt:	

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

1. A Távfelügyeleti Szolgáltatási Szerződés 9. oldalán szereplő rovatokat kell hiánytalanul kitölteni! Csak ezen az oldalon szerepelnek kitöltendő adatok, és aláírás rovat.
2. A Szolgáltatási Szerződést csak a Multi Alarm Zrt. telepítője, értékesítője, ügyfélszolgálatosa vagy telepítőpartnere töltheti ki! Megrendelő részére kitöltetlen példány átadni nem lehet!
3. Aláírás után a nyomtatvány első példánya lesz a Megrendelőé, a 9. oldal indigós másodpéldánya marad a Multi Alarm Zrt. -nél.
4. A szerződés a Díjtáblázatot nem tartalmazza, az külön nyomtatványon, illetve a honlapon szerepel.
5. A 9. oldalon a „SZOLGÁLTATÁSOK” című pontjában szövegesen **ki kell tölteni** a Megrendelő által kért kiegészítő szolgáltatást, melyek a 3. oldalon vannak felsorolva. Több kiegészítő szolgáltatás esetén azok **havidíjait összeadva** kell beírni a díjnak fenntartott rovatba.
6. Amennyiben Megrendelő **elektronikus számla** fizetési módot választ, az e-mail cím kitöltése kötelező!
7. A Szolgáltatás kezdete rovatot akkor kell kitölteni, ha az eltér az 1. oldal 2. bekezdésében foglaltaktól:
A szerződés az aláírt és adattalpal kiegészített példány beérkezését követő munkanap 24. órájától lép hatályba. A Multi Alarm Zrt. által küldött „Elektronikus szerződés és adatlap” kitöltése esetén, - amennyiben azok adattartalma hiánytalan, - a beérkezést követő 12. órától lép hatályba. Amennyiben a technikai feltételek megvalósulnak, és Megrendelő a szolgáltatáshoz szükséges adatokat átadja, úgy Megrendelő a távfelügyeleti szolgáltatás megkezdését, a szolgáltatási szerződés beérkezése előtt kéri, és a Multi Alarm Zrt. -nek jogában áll a szolgáltatási díjat a szolgáltatás megkezdésének napjától kiszámlázni. Ez esetben a szóbeli megállapodást jelen szolgáltatási szerződésben foglalják írásba a felek.

Eltérhet pl. a szolgáltatás kezdete abban az esetben, ha a Megrendelő sürgősen kéri a rendszer beiktatását, még a szerződés beérkezése előtt.
8. Külön Hűségnyilatkozat formanyomtatvány kitöltésére nincs szükség, mivel az ÁSZF 14. pontja helyettesíti azt.
9. Ha a Hűségnyilatkozat pontban az Egyéb kedvezmény kerül kitöltésre, (pl. egy akció keretében havidíj kedvezményt adunk fél évig, akkor a helyes kitöltés:
A minimális szerződési idő (Hűségidő): 1/2 év. A Szolgáltató által biztosított kedvezmény értéke: 1000.-Ft+ ÁFA/havonta
Egyéb: X havidíj kedvezmény az ügyeleti díjból – 1000.-Ft 6 hónapon keresztül.
10. Amennyiben a Megrendelő és a Számlafizető személye nem azonos (pl. franchise rendszerben működő üzletlánc esetén) akkor mindkét fél alá kell írja a szerződést a 9. oldal alján.