



**FŐVÁROSI
VÍZMŰVEK**

Vízszereelő szolgáltatás

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

Hatályos:

2022. szeptember 19-től visszavonásig

1. Bevezető

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: Általános Szerződési Feltételek, vagy ÁSZF) a Fővárosi Vízművek Zrt., Cg. 01-10-042451; székhely: 1138 Budapest, Váci út 182.; mint szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) által üzemeltetett vízszereelő szolgáltatásnak (a továbbiakban: Szervizszolgáltatás vagy Szolgáltatás) és a Szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél vagy Érintett) általi használatának feltételeit tartalmazza.

Jelen ÁSZF tartalmazza a Szolgáltatás nyújtásával és annak igénybevételével kapcsolatos általános feltételeket, így Szolgáltató és Ügyfél jogait, kötelezettségeit, valamint egyéb, a Szolgáltatással összefüggő lényeges körülményeket. Az érvényben lévő ÁSZF elérhető interneten keresztül a Szolgáltató honlapjáról (www.vizmuvek.hu).

A Szolgáltató a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara tagja, magára nézve kötelezőnek ismeri el a Magyar kereskedelmi és Iparkamara Etikai Kódexében megfogalmazott magatartási szabályokat.

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán rögzített telefonbeszélgetés vagy a Szolgáltató honlapján keresztül leadott megrendelés során az Ügyfél által a Szolgáltatás igénybevételére tett kifejezett nyilatkozattal, továbbá a Szolgáltatás használatával Ügyfél és a Szolgáltató között szerződés jön létre a 2013. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv) XXXVII. Fejezet vállalkozási szerződésre vonatkozó rendelkezéseinek, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően (a továbbiakban: szervizszolgáltatási szerződés). A szervizszolgáltatási szerződést jelen ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza. A szervizszolgáltatási szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezi jelen ÁSZF. Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, illetve a hatályos Polgári Törvénykönyvbe foglalt rendelkezések külön kikötés nélkül is irányadóak.

Jelen ÁSZF területi hatálya kiterjed a Fővárosi Vízművek Zrt. vízjogi üzemeltetési engedélyében meghatározott működési területére, valamint mindazon településeken azon területére, ahol a víziközművek a Fővárosi Vízművek Zrt. üzemeltetésében működnek. Az ÁSZF visszavonásig érvényes.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a vízszereelő szolgáltatás megrendelő elválaszthatatlan mellékletét képezik a Szolgáltató Általános szerződési feltételei. A szervizszolgáltatás megrendelésével Ügyfél hozzájárulását adja ahhoz, hogy Szolgáltató az Általános szerződési feltételeket a Polgári Törvénykönyvben foglaltak figyelembe vételével indokolt esetben, különösen jogszabályváltozás, vagy hatósági kötelezés, vagy a szolgáltató működésének – jogszabályban foglaltaknak megfelelő – racionalizálása következtében egyoldalúan módosítsa. Az Általános szerződési feltételek bármely okból történő módosítása esetén a Szolgáltató köteles a felhasználót a módosítás tényéről és tartalmáról a módosítások hatályba lépését követő 15 naptári napon belül a www.vizmuvek.hu internetes oldalon értesíteni. Amennyiben az Ügyfél nem ért egyet a szolgáltató részéről egyoldalúan módosított Általános szerződési feltételekkel, a közzétételtől számított 30 napon belül jogosult a szerződést a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával felmondani.

Ügyfél a gyermeket nevelő családok otthonfelújítási támogatásáról szóló 518/2020. (XI. 25.) Korm. rendeletben meghatározott kedvezményével a Szervizszolgáltatás igénybevétele során is élhet. Ügyfél tudomásul veszi, hogy ha Ügyfél, vagy Ügyfél közeli hozzátartozója vagy élettársa a Szolgáltató tagja, munkavállalója vagy vezető tisztségviselője, úgy a Magyar

Államkincstár a Szervizszolgáltatás keretében a Szolgáltató részéről elszámolt anyag- és/vagy munkadíjat részleteiben sem téríti vissza.

2. Igénybevétel feltételei

A Szolgáltató által működtetett Szolgáltatás kizárólag azoknak elérhető, akik a Szolgáltatás megrendelése során, a Szolgáltató honlapján leadott megrendeléskor, vagy a telefonos ügyfélszolgálaton rögzített hívásban az online ügyfélszolgálati előregisztráció végrehajtására és annak megerősítési szándékára kifejezett nyilatkozatot tettek, valamint jog- és cselekvőképes személyek, vagy gazdálkodó szervezetek. Az online ügyfélszolgálati előregisztrációhoz történő hozzájárulás nélkül a Szervizszolgáltatás nem vehető igénybe.

Fentieknek megfelelően Ügyfél és a Szolgáltató között szerződés jön létre, melyet jelen ÁSZF 4. melléklete tartalmaz.

Az igénybevétellel Ügyfél elismeri, hogy

- természetes személy, aki 18. életévét legkésőbb a regisztráció napján betöltötte, és a *Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény* (Ptk.) szerint nem cselekvőképtelen (Ptk. 2:8. §.),
- jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet (Ptk. 8:1.§4.), amely törvényes képviselője vagy meghatalmazottja útján eljárva veheti igénybe a szolgáltatást.

Ügyfél minden esetben csak a saját, vagy az általa képviselt meghatalmazó vagy szervezet nevében, valós adatai, illetve elérhetőségei megadásával kezdeményezheti az igénybejelentést.

A Megrendelés feltétele a Szolgáltató által kibocsátott adatkezelési tájékoztató, valamint jelen ÁSZF elfogadása, továbbá az online ügyfélszolgálati regisztrációhoz történő hozzájárulás és a Szolgáltató online ügyfélszolgálatának használatára irányadó felhasználási feltételekben, vagyis jelen ÁSZF 2. mellékletében foglaltak elfogadása, ami a rögzített telefonos igénybejelentés esetén az Ügyfél által szóban, a honlapon kitöltött űrlap esetén pedig az erre szolgáló jelölőnégyzetek kipipálásával valósul meg.

Szolgáltató a Szolgáltatás elvégzését megtagadhatja, amennyiben rosszhiszemű felhasználás feltételezhető, illetve tudomására jut, hogy az Ügyfél által megadott adatok valótlan tartalmúak. A Szolgáltató esetleges ilyen irányú ellenőrzése során Ügyfél köteles a Szolgáltató által kért adatokat, dokumentumokat be-/átadni, ennek elmulasztása automatikusan a Szolgáltatás ideiglenes felfüggesztését jelenti az Ügyfélnél. Amennyiben a kért adatokat és/vagy dokumentumokat a Szolgáltató az ezek pótlására figyelmeztető felhívás közlésétől számított 10 munkanapon belül nem kapja meg, úgy ebben az esetben a Szervizszolgáltatás megrendelésére vonatkozó igényt a Szolgáltató tárgytalannak tekinti és további munkavégzés nélkül lezárja.

Ügyfél elfogadja, hogy a Szolgáltatásról elektronikus számla készül, melynek ellenértéke kizárólag elektronikusan, a munkavégzés helyszínén, a munka elvégzésével egy időben bankkártyával egyenlíthető ki. Amennyiben a helyszínen a POS terminál nem működik, úgy Ügyfél a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán – saját regisztrált profilján indított online fizetéssel a munka elvégzésével egy időben – köteles kiegyenlíteni a számlát.

3. Fogalomtár

Az alábbi fogalmak a jelen ÁSZF-ben a következők szerint értelmezendők:

Alvállalkozó: a Szolgáltató Szervizszolgáltatását végző, minősítési folyamat során kiválasztott és vele szerződésben álló vállalkozás, amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatást Alvállalkozó bevonásával nyújtja.

Elektronikus számla: a Szolgáltató által a 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról szóló törvény 168. §, 168/A §, továbbá 175. § szerint kiállított számla. A Szervizszolgáltatás ellenértékéről készült elektronikus számla a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán, az ügyfél saját regisztrált profilján belépve kerül bemutatásra. Amennyiben Ügyfél az Operátorral történő sikeres egyeztetést (megrendelést) követően az előregisztrációt nem véglegesíti a kapott e-mail címre küldött link megerősítésével (későbbiekben: regisztrációval), de a munkát a Szolgáltató elvégezte vagy sikertelen kiszállással végződött a munkavégzés, a fizetési kötelezettség változatlanul fennáll, így ebben az esetben is kiállítottnak tekintjük a munkalap lezárásával kiállított számlát. A Szolgáltató a számla elektronikus bemutatásával egyidejűleg Megrendelő e-mail címére a számla elkészültéről értesítést küld.

Elkülönített felhasználói hely: Felhasználási helyen belül minden, önálló vízhasználattal rendelkező épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség, önállóan használható bérlemény.

Előregisztráció: a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán rögzített hívásban vagy a Szolgáltató honlapján a megrendelés leadásával történő olyan korlátozott érvényű regisztráció a Szolgáltató online ügyfélszolgálatára, amelyhez az Ügyfél a rögzített beszélgetésben/honlapon önként megadja a hozzájárulását és szükséges adatait azon tájékoztatás és egyidejű nyilatkozattétel mellett, hogy azt az ezt követően e-mailben kapott linken, a kért ellenőrző adatok beírásával 30 napon belül meg kell erősítenie. A Szervizszolgáltatás igénybejelentéshez kötelezően és opcionálisan megadandó adatait jelen ÁSZF 5. pontja tartalmazza. A megadott e-mail címre Szolgáltató ezt követően a regisztráció megerősítését kérő e-mailt küld az Ügyfélnek. Az elektronikus levélben látható linken Ügyfél véglegesítheti regisztrációját, vagyis megadhatja saját választott jelszavát, magánszemély esetén az ellenőrző személyes adatot is, továbbá a regisztráció megerősítésével az Ügyfél tudomásul veszi és elfogadja a Szolgáltató online ügyfélszolgálatának adatkezelési tájékoztatójában foglaltakat. Amennyiben a regisztrációt az Ügyfél a 30 nap letelte alatt nem erősíti meg, az előregisztráció törlődik.

Helyszíni felmérés: Szolgáltató vagy Alvállalkozója akkor végez helyszíni felmérést az Ügyfél által megjelölt munkavégzési címen, ha az igénybejelentés nem tartalmaz minden információt, ami az árajánlat készítéséhez szükséges. A helyszíni felmérés díját a 6.1 pont tartalmazza.

Időpecsét: sürgős vagy nem sürgős munka esetén a munkaidőben leadott igénybejelentés esetén az igény űrlapon történt rögzítésének időpontja, munkaidőn kívül online leadott igénybejelentés esetén a következő munkanap az Operátor munkaidejének kezdő időpontja.

Igénybejelentés: az Ügyfél által a Szolgáltató honlapján vagy telefonos ügyfélszolgálatán rögzített hívásban történő igénybejelentés a Szervizszolgáltatás igénybevételére.

Igénybejelentés fogadásának időpecsétje: az az időpont, amikor az Operátor munkába veszi a bejelentést, vagyis felméri, hogy vízszelvényi munka-e és hogy a Szolgáltató részéről teljesíthető-e.

Ivóvíz-bekötővezeték: az ivóvíz-elosztóhálózat és a házi ivóvízhálózat vagy a csatlakozó ivóvízhálózat között a szolgáltatási pontig kiépített, az ivóvíz-törzshálózat részét képező vezeték a tartozékaival, valamint a bekötési vízmérő, amely

- bekötési vízmérő esetében
 - úszótelkes és telekhatáron kialakított zárt sorú beépítésnél az épület külső falsíkjáig terjed,
 - önálló vízmérő aknaként kialakított vízmérési helyen bekötési vízmérőt követő elzáró szerelvényig, ennek hiányában a bekötési vízmérőt követő 10 cm-es vezetékszakasz végéig terjed,
- bekötési vízmérő hiányában, vagy ha a bekötési vízmérőt nem önálló műtárgyként kialakított vízmérési helyen építették ki, az ivóvíz-törzshálózattól a közterület és az ingatlan határvonaláig húzódó vezetékszakasz végéig terjed.

Kiszállási díj: a javítandó hiba vagy szervizszolgáltatási munka megállapításának, az esetleges helyszíni árajánlatadásnak, a munkavállaló bér-, a szolgáltatói infrastruktúra használatának, valamint a gépjármű km költsége, melynek megfizetése az Ügyfelet terheli. Kiszállási díjat minden helyszíni munkavégzés során fizetni szükséges, továbbá abban az esetben is, ha a Szolgáltató vagy Alvállalkozó helyszíni felmérést végez. Sikertelen munkavégzés esetén, amennyiben a munkavégzés elmaradása az Ügyfél/Megrendelő mulasztására vezethető vissza, a kiszállási díj szintén fizetendő. A kiszállási díj mértékét a 6.1 pont tartalmazza.

Meghatalmazott/megbízott: a meghatalmazáson alapuló képviseletet ellátó természetes személy, vagy jogi személy meghatalmazottja.

Meghatalmazás: képviseleti jogot létesítő egyoldalú jognyilatkozat, melynek alaki követelményeit és érvényességét a Polgári Törvénykönyv szabályozza.

Megrendelés: amikor az Operátorral folytatott telefonbeszélgetésben az Ügyfél/Megrendelő megerősíti a szervizszolgáltatási igényét, a megközelítő árajánlatot elfogadja, az úrlapon található minden szükséges adatot a rendelkezésre bocsát, és kifejezett nyilatkozatot tesz a Szolgáltatás megrendeléséről. Az esetleges módosított ár adására és elfogadására a 4.4 pont vonatkozik.

Mellékszolgáltatási szerződés: Az elkülönített vízhasználatra vonatkozó közszolgáltatási szerződés.

Mellékvízmérő: A bekötési vízmérő után beépített, elkülönített ivóvízhasználat mérésére szolgáló mérő.

Munkaidő: a Szolgáltató rendelkezésre állása az igény rögzítésére, továbbá az Operátorok, valamint a Szervizszolgáltatásban résztvevő munkavállalók munkavégzésére. A Szervizszolgáltatásban a Szolgáltató részéről vállalt munkaidők részletesen jelen ÁSZF 6.2 pontjában olvashatók.

Munkalap: a megrendelt munka részleteit, különös tekintettel az elvégzett munká(ka)t és annak költségeit tartalmazó elektronikus vagy papír alapú dokumentum.

Munkaóra: A munkanapnak egy órányi időegysége, munkával eltöltött óra. Egy munkanapban 8 munkaóra van.

Normál (nem sürgős) munka/ügymenet: az igénybejelentés fogadásának időpecsétje + 40 munkaórán (azaz az ötödik munkanap ugyanezen idején) belül az Operátor kísérletet tesz az

Ügyféllel történő kapcsolatfelvétellel, szükség szerint helyszíni szemle időpontjáról egyeztet vagy egyszerű esetben azonnal előzetes ajánlatot ad a munkavégzésre a szabad kapacitás függvényében. Szolgáltató vagy Alvállalkozója a munkát a lehető legrövidebb időn belül megkezdi, kivéve, ha Ügyfél ennél későbbi időpontot kér.

Online ügyfélszolgálat: olyan internetes ügyfélszolgálati portál, amely az Ügyfél részére a Szolgáltató elektronikus felületén a Szolgáltatással összefüggő ügyintézési és lekérdezési, számlafizetési lehetőséget biztosít a felhasználóknak a Szolgáltató által meghatározott ügyek és információk tekintetében. A Szervizszolgáltatás ellenértékéről készült elektronikus számla a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán kerül bemutatásra.

Online ügyfélszolgálat regisztráció: a Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszerében történő olyan sikeres regisztrációs folyamat, amelynek során az Ügyfél megadja a szükséges adatait a Szolgáltató online felületén, vagy az előregisztráció igénylésekor az Operátornak, és ezt követően a megadott elektronikus levélcímre e-mailben kapott linken érvényesíti azt (a Szervizszolgáltatás megrendeléséhez kötelezően és opcionálisan megadandó adatait jelen ÁSZF 5. pontja tartalmazza). A regisztráció elfogadásával Ügyfél tudomásul veszi és elfogadja a Szolgáltató online ügyfélszolgálatának használatára irányadó felhasználási feltételekben, tehát jelen ÁSZF 2. mellékletében foglaltakat.

Operátor: Szolgáltató vagy Alvállalkozó munkairányításért és ajánlattételért felelős munkatársa.

Regisztrált felhasználó: a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán – a regisztrációhoz szükséges adatok megadása és megerősítése után – olyan sikeresen regisztrált magánszemély (jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli szervezet esetén a képviseletében eljáró meghatalmazott), aki tudomásul veszi és elfogadja a Szolgáltató online ügyfélszolgálatára vonatkozó adatkezelési és online felhasználási feltételekben foglaltakat, illetve nyilatkozatot tesz arról, hogy regisztrációra teljes körűen jogosult.

Sürgős munka/ügymenet: az igénybejelentés fogadásának időpecsétje + 16 munkaórán (azaz a következő munkanap ugyanezen idején) belül az Operátor kíséreltet tesz az Ügyféllel történő kapcsolatfelvétellel, szükség szerint helyszíni szemle időpontjáról egyeztet vagy egyszerű esetben azonnal előzetes ajánlatot ad a munkavégzésre Szolgáltató vagy Alvállalkozója a munkát a legrövidebb időn belül megkezdi. A Szolgáltató kapacitásának függvényében fenntartja a jogot, hogy a sürgős munkafelvételt ideiglenesen felfüggesztheti.

Szerelő/Szervizszolgáltatásban résztvevő munkavállaló: a Szervizszolgáltatás végzéséhez előírt szakmai képzettséggel rendelkező, a Szolgáltató által szervezett vizsgán részt vevő és azon megfelelő minősítést szerzett szakember. A szakember a Szolgáltató vagy Alvállalkozójának munkavállalója. A Szolgáltató és az Alvállalkozó munkatársa is egyedi fényképes igazolvánnyal rendelkezik.

Szolgáltató: a Szolgáltató fővállalkozóként szervezi és látja el a szolgáltatást, amelynek támogatására ügyfélszolgálatot és informatikai rendszert üzemeltet.

Szolgáltatási pont:

Ivóvíz-szolgáltatás esetén:

- az ivóvíz-bekötővezetéknek a felhasználó felőli végpontja,
- a Fővárosi Vízművek Zrt. által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott hely, elágazási pont vagy végpont,
- a Fővárosi Vízművek Zrt. által üzemeltetett rendszer átadási pontja.

Szennyvízelvezetés esetén: a szennyvíz-bekötővezeték felhasználó felőli végpontja, amely

- gravitációs bekötővezeték esetén a telekhatáron belül, attól legfeljebb 1 m távolságra telepített ellenőrzőaknának vagy ellenőrző-, tisztítónyílásnak a kimeneti oldala, ezek hiányában
 - zártosorú beépítés esetén az épület külső falsíkja,
 - nem zártosorú beépítés esetén az ingatlan határvonala,
- kényszeráramoltatású rendszer esetén
 - az ingatlanon keletkezett szennyvizet gravitációs szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer szennyvízbeemelő szivattyújának szívócsonkja vagy szennyvízbevezető rácsozata,
 - az ingatlan szennyvizeit kényszeráramoltatású szennyvíz-törzshálózatba juttató rendszer esetén az átemelőszivattyú elhelyezésétől függetlenül szennyvíz beemelő szivattyújának szívócsonkja, vagy szennyvízbevezető rácsozata, vagy a vákuumszelep elhelyezkedésétől függetlenül a vákuumszelep felhasználó felőli oldala,
- a víziközmű-szolgáltató és a felhasználó közötti közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
- a víziközmű-szolgáltató által üzemeltetett törzshálózaton a közszolgáltatási szerződésben meghatározott pont,
- a szennyvíz-átadó rendszerének átadási pontja.

Ügyfél/Megrendelő: olyan természetes személy vagy jogi személy (képviselésében meghatalmazott), aki a Szolgáltató honlapján vagy telefonos ügyfélszolgálatán keresztül nyilatkozatot tesz a szolgáltatás megrendeléséről, mely során az ezzel kapcsolatos költségviselést és fizetési feltételeket elfogadja, és megerősíti a szervizszolgáltatási igényét.

Űrlap: az ügyféllel történő kapcsolattartáshoz, valamint a munkavégzéshez szükséges adatokat, melynek kötelezően és opcionálisan megadandó elemeit jelen ÁSZF 5. pontja tartalmazza, továbbá a bejelentés rövid leírását és az előzetesen megrendelt munkát tartalmazó elektronikus formátumú belső ügyviteli dokumentum.

Vevői értékelés: a Szolgáltató telefonos megkeresése esetén vagy online ügyfélszolgálatán, kérdőív formában adható visszajelzés az Ügyfél részéről az elvégzett munkára, ügyintézési folyamatra, szerelő személyére vonatkozóan. Az értékelés aktuális kérdéseit jelen ÁSZF 1. melléklete tartalmazza.

Szervizszolgáltatás: Szolgáltató honlapján vagy telefonos ügyfélszolgálatán keresztül elérhető szolgáltatása, amely előzetesen meghatározott és normakönyv szerint, vagy egyedileg beárazott, egyszerűbb víz- és csatornaszerelési munkákat jelent a szolgáltatási pont utáni szerelések elvégzésére. A szervizszolgáltatás – általánosságban és a fenti megkötésekkel – a Szolgáltató hibamegállapítási, javítási és szerelési munkáinak összefoglaló megnevezése.

Záróelem: A vízmérő a csőhálózatra oldható kötéssel kerül rögzítésre. A kötést csak arra feljogosított, vízszerelei bizonyítvánnyal rendelkező személy – szervizszolgáltatás esetén a Fővárosi Vízművek munkatársa vagy Alvállalkozója – bonthatja meg, végezhet azon szerelési munkákat. Ennek szavatolására szolgál a vízmérő csatlakozásán elhelyezett plomba vagy záróelem.

4. Az igénybejelentés, ügyintézés és Szervizszolgáltatás szerelés/javítás folyamata

4.1 Általános feltételek

A Szolgáltatás igénybevételét Ügyfél kizárólag a Szolgáltató honlapján biztosított űrlapon keresztül adhatja le a nap 24 órájában, vagy a +36 1 247-7777 számon elérhető telefonos, illetve személyes ügyfélszolgálatán kezdeményezheti munkaidőben. Személyes ügyfélszolgálaton való kezdeményezés esetén olyan jegyzőkönyv felvétele történik, ami tartalmazza, hogy az ügyfél az Általános Szerződési Feltételeket és az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat megismerte, tudomásul vette és az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat kötelezőnek tekinti.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az igényfelmérés tisztázása érdekében fényképet kérjen az Ügyféltől. Amennyiben ezt az Ügyfél nem tudja teljesíteni, vagy a rendelkezésre álló adatokból (megrendelés, fénykép a helyszínről) az ajánlatadás nem végrehajtható a Szolgáltató részéről, akkor helyszíni felmérés során történik meg a munka pontosítása, ami a felmérés kiszállási díjának megfizetését vonja maga után. A megrendelés leadásával az Ügyfél elfogadja, hogy a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán regisztrálva lesz, és adataival a központi adatbázisba kerül, melynek részleteit jelen ÁSZF 5. pontja tartalmazza. Helyszíni felmérés szükségességéről előzetesen tájékoztatja Ügyfelet a Szolgáltató. Amennyiben a helyszíni felmérést az Ügyfél megtagadja, emiatt az Ügyfél megrendelése (és így a szerződés) meghiúsultnak tekintendő.

Ügyfél a gyermeket nevelő családok otthonfelújítási támogatásáról szóló 518/2020. (XI. 25.) Korm. rendeletben meghatározott kedvezményével a Szervizszolgáltatás igénybevétele során is élhet. Ügyfél tudomásul veszi, hogy ha Ügyfél, vagy Ügyfél közeli hozzátartozója vagy élettársa a Szolgáltató tagja, munkavállalója vagy vezető tisztségviselője, úgy a Magyar Államkincstár a Szervizszolgáltatás keretében a Szolgáltató részéről elszámolt anyag- és/vagy munkadíjat részleteiben sem téríti vissza.

4.2 Kapcsolatfelvétel

- Amennyiben az igénybejelentésben leadott munka bármilyen ok miatt nem vállalható a Szolgáltató részéről, úgy erről a Szolgáltató az igénybejelentésben megadott e-mail címre értesítést küld az időpecsét rögzítését követő 40 munkaórán belül.
- Szolgáltató vagy Alvállalkozó Operátora a Szolgáltató honlapján vagy telefonos ügyfélszolgálatán leadott rendelés kivételét - vagyis az igénybejelentés fogadásának időpecsétjének rögzülését - követően az Ügyfél által megadott telefonos elérhetőségén, az előzetesen választott normál vagy sürgősségi ügyintézési időintervallumon belül kísérletet tesz az Ügyféllel történő kapcsolatfelvételre; egyeztetni az adatokat, a helyszínt, a munkavégzés időpontját, továbbá felméri a munkavégzéshez szükséges eszköz- és alkatrészigényt.
- Kiegészítő információkat Operátor két alkalommal kísérel meg kérni megrendelőtől. Ha ezek sikertelennek bizonyulnak, emiatt az ügyfél megrendelése (és így a szerződés) meghiúsultnak tekintendő.
- Operátor egyeztetést folytat és tájékoztatást ad a Szolgáltató által beszerezhető és/vagy forgalmazott, a javítás során szükséges szerelvényekről, eszközökről, alkatrészekről (különösképpen az elektronikus számlára és a POS terminálon keresztül történő bankkártyás fizetési módra). Ezekkel kapcsolatosan szóbeli, megközelítő árajánlatot tesz.
- Operátor az Ügyféllel folytatott egyeztetés alapján rögzíti az előzetes árajánlatot.

- Amennyiben az Operátorral folytatott telefonbeszélgetésben Ügyfél megerősíti a javítási/szerelési (szervizszolgáltatási) igényét és kifejezett nyilatkozatot tesz a Szolgáltatás megrendeléséről, a megrendelést leegyeztetettnek, a szerződést létrejötnék tekintik a Felek.
- Ügyfél részéről a leegyeztetett időpont módosítása kizárólag azon a számon valósulhat meg, ahol az időpont-egyeztetés megtörtént, vagy amit az időpont-egyeztetés során az Operátor számára megadott. Az elállással (lemondással) kapcsolatos részleteket jelen ÁSZF 7.2 pontja tartalmazza.

4.3 Munka kiadása

- Operátor az igénybejelentés és a szóbeli egyeztetés alapján elektronikus munkalapot nyit meg és az Ügyféllel létrejött szóbeli megállapodás szerint rögzíti a munkavégzésre vonatkozó adatokat, a leszállítandó szerelvényeket, eszközöket, alkatrészeket, az egyes díjtételeket, továbbá a javítás tervezett időpontját.
- Az előzetes egyeztetés (kapcsolatfelvétel) alapján Operátor az általa kitöltött elektronikus munkalap átadásával kiadja a munkát a Szerelőnek, aki gondoskodik a munkavégzéshez szükséges szerelvények, anyagok és eszközök biztosításáról.

4.4 Helyszíni munkavégzés

- Szerelő a helyszínen az egyeztetett időpontban jelentkezik az Ügyfél által megrendelt munka elvégzésére, a Szolgáltató által kiadott azonosító kártyával igazolja magát.
- Ügyfél a Szerelő azonosítását követően köteles a bejutást és a munkavégzéshez szükséges feltételeket biztosítani a Szervizszolgáltatásban résztvevő munkavállaló számára.
- Szerelő a helyszínen ellenőrzi Ügyfél vagy Meghatalmazottjának személyazonosságát. Ha a Szervizszolgáltatás a munkavégzés címén mellékvízmérő szerelést, -cserét vagy VIPAK-gyűrű (plomba) felhelyezést, pótlást is érint, akkor a Szerelő kizárólag akkor jogosult a munkavégzésre, ha a számlázásban lévő mérővel vagy mérőkkel kapcsolatban a helyszínen tartózkodó Ügyfél azonos a mellékszolgáltatási szerződés aláírójával vagy a szerződő féltől meghatalmazással rendelkezik. Amennyiben az eljárási jogosultság az Ügyfél vagy a Meghatalmazott részéről egyértelműen (fényképes azonosító igazolvánnyal, továbbá a Meghatalmazott részéről meghatalmazással) nem kerül igazolásra, a Szolgáltató munkatársa a munkavégzést megtagadja és a kiszállás díja kiszámlázásra kerül.
- Az elektronikus munkalapon a bejutást és a munkavégzés engedélyezését az Ügyfél vagy megbízottja aláírásával igazolja.
- Szerelő előzetesen felméri a munkát, és amennyiben a munkalapon rögzítettől eltérő feladatvégzést vagy körülményt tapasztal, a helyszínen megoldást keres. Szükség esetén egyeztet az Operátorral és – ha a javítás vállalható – módosítja/kiegészíti a munkalapot, továbbá írásban, a munkalapon tájékoztatja Ügyfelet a megközelítő árajánlat esetleges változásáról.
- Amennyiben Ügyfél elutasítja a módosított ajánlatot, köteles erről írásban nyilatkozni a munkalap „Megjegyzés” rovatában. Amennyiben a munkavégzés Ügyfél vagy megbízottja érdekkörében felmerülő okból nem valósul meg, vagy amennyiben az Ügyfél a helyszínen közölt, indokoltan módosított árat nem fogadja el, ez esetben Ügyfél köteles az előre megállapított, ÁSZF-ben meghatározott kiszállási díjat (ld. 6.1 pont) számla ellenében a helyszínen, vagy ha az Ügyfél nem található a helyszínen, az online bemutatott számla alapján utólag megfizetni.
- A Szerelő egyezteti az Ügyféllel, hogy a helyszínen rendelkezésre áll-e a szolgáltatás ellenértékének kifizetéséhez bankkártya és a szükséges fedezet.

- Ügyfél köteles a munkavégzéshez szükséges fényképek készítéséhez hozzájárulását adni a Szervizszolgáltatásban résztvevő munkavállaló számára.
- Amennyiben Ügyfél a helyszínen tett szóbeli nyilatkozatával elfogadja az eredeti (munkalapon rögzített) vagy a helyszínen a Szerelő által közös megegyezéssel módosított árat és szolgáltatást, a Szervizszolgáltatásban résztvevő munkavállaló megkezdi a munkavégzést.

4.5 Átadás-átvétel

- A munka végeztével Szerelő elektronikus összesítő elszámolást készít a munka-, anyag-, kiszállási díjtételekről, bemutatja Ügyfélnek az elvégzett munkát, illetve a beépített szerelvényeket, anyagokat, eszközöket. Ügyfél nyilatkozni köteles a munka elfogadásáról akképpen, hogy a munkalap „Átvétel igazolása” rovatát ellátja dátummal és kézjeggyével. Esetleges kifogása esetén a Szervizszolgáltatásban résztvevő munkavállaló korigálja a hibát, szükség esetén az Operátorral egyeztet a további munka lehetőségéről.

4.6 Elszámolás

- A Szervizszolgáltatás részben vagy egészben történt teljesítése során az Ügyfélnek fizetési kötelezettsége keletkezik a Szolgáltató felé.
- Megrendelő az Operátorral leegyeztetett helyszíni munka időpontjának lemondását a leegyeztetett időpont előtt legalább 24 órával megelőzően kérheti kiszállási díj kiszámlázása nélkül. 24 órán belüli lemondás esetén a kiszállási díjat a Szolgáltató kiszámlázza. Az elállás részletes szabályait jelen ÁSZF 7.2 pontja tartalmazza. Szintén kiszámlázásra kerül a kiszállási díj, ha a megrendelt munkavégzés a Szerelő(k) kérésére, az Ügyfél érdekkörében felmerülő okból nem történik meg. A meghíúsulás oka a munkalapon rögzítésre kerül.
- A Szolgáltató a kapcsolatfelvétel során történő telefonbeszélgetésben elhangzott szándéknyilatkozat alapján az ÁSZF-ben foglaltak szerint teljesített szolgáltatások ellenértékéeként kiállított elektronikus számlát bemutatottnak tekinti abban az esetben is, ha az Ügyfél a szóbeli megállapodás alapján végzett előregisztrációt nem érvényesíti, és az online ügyfélszolgálaton regisztráció nem jön létre.
- Az Ügyféllel történő elszámolás során a Szerelő a munkalapon nettó áron összesíti a norma szerinti munkaidő, a felhasznált anyag, valamint a kiszállás díjtételeit, majd a végösszeget a hatályos áfa mértékével növelve meghatározza az Ügyfél által fizetendő bruttó vállalkozói díjat.
- A vállalkozási díj Ügyfél által történő megfizetése (sikeres tranzakció) esetén a szerelő a helyszínen elektronikus számlát állít ki Ügyfél részére, melynek elkészültéről az igénybejelentés során megadott e-mail címre értesítést kap. Ügyfél a számlaképet az online ügyfélszolgálatra belépve tudja megtekinteni, a számlamásolatot letölteni.
- Ügyfél a munkalap alapján a Szervizszolgáltatásban résztvevő munkavállaló által közölt, munkalapon elszámolt vállalkozási díjat külön felszólítás nélkül köteles számla ellenében a Szerelőnél lévő POS terminálon keresztül a helyszínen, a munka elvégzésével egy időben megfizetni. A POS terminál hibája esetén Ügyfél a helyszínen az online ügyfélszolgálaton keresztül elektronikus (bankkártyás vagy online fizetés (SimplePay)) formájában köteles kiegyenlíteni a vállalkozási díjat a munka elvégzésével egy időben. Szerelő a munkalapon aláírásával igazolja az elektronikus (bankkártyás vagy online (SimplePay)) fizetés megtörténtét. Helyszíni, POS terminálon keresztül történő fizetés esetén átadja Ügyfélnek az erről szóló nyomtatott bizonylatot.
- A Szolgáltató a helyszíni munkát a számla kiállításával elvégzettnek tekinti.

4.7 Megvalósult szolgáltatások, ügyfeladatok nyilvántartása

A Szolgáltató belső adminisztrációs rendszere nyilvántartást vezet mind az ügyfeladatokról, mind az ügyfelek által igénybe vett szolgáltatásokról vagy egyéb (pl. pénzügyi tranzakciós) adatokról.

Ügyfél a szolgáltatás igénylésével tudomásul veszi a személyes adatainak Szolgáltató és az általa igénybe vett Alvállalkozók általi szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben történő kezelését, illetve adatainak további, egyéb célú felhasználásával kapcsolatosan nyilatkozatot tehet. A Szolgáltató által biztosított és vállalt személyes adatkezelésre vonatkozó szabályokat (GDPR), az adatkezelés feltételeit jelen dokumentum 4.7 és 5. pontja, továbbá Adatkezelési tájékoztatója tartalmazza.

4.8 Vevői értékelés

A munka elvégzését és az elektronikus számla elkészültét követően az Ügyfélnek a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató részéről indított telefonos megkeresés során lehetősége van értékelni a munkát, az ügyintézési folyamatot és a szerelő személyét, amennyiben ehhez a Szervizszolgáltatás megrendelésekor hozzájárult. Az értékelés a munkához kapcsolódóan kerül tárolásra. Az értékelési adatokat a Szolgáltató összesítve használja fel az Alvállalkozó vagy saját Szerelő minősítéséhez. Az értékelést jelen ÁSZF 1. melléklete tartalmazza.

5. Regisztráció

Igénybejelentést követően Szolgáltató elvégzi az Ügyfél regisztrációját az alábbiak szerint:

5.1 Magánszemély regisztrációja

Ügyfél a szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződéskötési szándékáról, továbbá adatainak kezeléséről az online ügyfélszolgálaton, illetve telefonos megrendelés esetén a rögzített beszélgetés során szóban nyilatkozik. Szolgáltató ezután rögzíti elektronikus ügyviteli rendszerében az Ügyfél adatait (kötelezően megadandó adatok: név, e-mail cím, telefonszám, lakcím és munkavégzés címe; opcionálisan megadandó adat: levelezési cím). A regisztráció a Szolgáltató meglévő Szervizszolgáltatás ügyfeladat nyilvántartásában már szereplő Ügyfeleket nem érinti, esetükben csak a nyilvántartott adatok egyeztetésére kerül sor.

5.2 Társasház vagy lakásszövetkezet regisztrálása

Ügyfél a szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződéskötési szándékáról, illetve adatainak kezeléséről az online ügyfélszolgálaton, illetve telefonos megrendelés esetén a rögzített beszélgetés során szóban nyilatkozik. Szolgáltató ezután rögzíti elektronikus ügyviteli rendszerében az Ügyfél adatait, melyek a következők:

Társasház és lakásszövetkezet esetén kötelezően megadandó adatok:

- a társasház/szövetkezet képviselőjének (kapcsolattartójának) neve
- társasház/szövetkezet neve
- munkavégzés címe
- telefonszám
- kapcsolattartó e-mail címe
- jogi forma

Opcionálisan megadandó adatok: cégjegyzék szám, KSH szám és adószám

Társasház vagy lakásszövetkezet képviselőjében és nevében regisztrálhat, aki meghatalmazással/képviselési jogosultsággal rendelkezik és a társasház/szövetkezet helyett

és nevében jogokat szerezhethet és kötelezettségeket vállalhat. A Szolgáltató nem vonja kétségbe a törvényes képviselő, vagy a meghatalmazott jogállását, de a megadott adatok alapján ellenőrzést végezhet. A regisztráció a Szolgáltató meglévő, a közmű vagy egyéb szolgáltatás ügyféladat nyilvántartásában már szereplő Ügyfeleket nem érinti, esetükben csak a nyilvántartott adatok egyeztetésére kerül sor.

A társasház/szövetkezet képviselőjében eljáró meghatalmazott az online ügyfélszolgálat regisztrációja során nyilatkozatot tesz arra, hogy regisztrációt érvényes meghatalmazással végez. Az adatok kezelése során a Szolgáltató jóhiszeműen jár el, megtévesztése esetén felelősségre nem vonható.

5.3 Gazdálkodó szervezet, cég regisztrálása

Ügyfél a szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződéskötési szándékáról, illetve adatainak kezeléséről az online ügyfélszolgálaton, illetve telefonos megrendelés esetén a rögzített beszélgetés során szóban nyilatkozik. Szolgáltató ezután rögzíti elektronikus ügyviteli rendszerében az Ügyfél adatait, melyek a következők:

Egyéni vállalkozó esetén:

- kötelezően megadandó adatok: név, adószám, e-mail cím, telefonszám, lakcím és munkavégzés címe
- opcionálisan megadandó adat: levelezési cím

Szervezet esetén:

- kötelezően megadandó adatok: jogi forma, név, e-mail cím, telefonszám, lakcím és munkavégzés címe;
- Jogi formától függő, kötelezően megadandó adatok: cégjegyzékszám, adószám és KSH-szám.
- Opcionálisan megadandó adat: levelezési cím.

Gazdálkodó szervezet képviselőjében és nevében regisztrálhat, aki meghatalmazással/képviselői jogosultsággal rendelkezik és a gazdálkodó szervezet helyett és nevében jogokat szerezhethet és kötelezettségeket vállalhat. A Szolgáltató nem vonja kétségbe a törvényes képviselő, vagy a meghatalmazott jogállását, de a megadott adatok alapján ellenőrzést végezhet. A regisztráció a Szolgáltató meglévő, a közmű vagy egyéb szolgáltatás ügyféladat nyilvántartásában már szereplő Ügyfeleket nem érinti, esetükben csak a nyilvántartott adatok egyeztetésére kerül sor.

A jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli szervezet esetén a képviselőjében eljáró meghatalmazott az online ügyfélszolgálat regisztrációja során nyilatkozatot tesz arra, hogy regisztrációt érvényes meghatalmazással végez. Az adatok kezelése során a Szolgáltató jóhiszeműen jár el, megtévesztése esetén felelősségre nem vonható.

5.4 Adatbázisba kerülés

A Szervizszolgáltatás által nyújtott szolgáltatásokat a Szolgáltató regisztrált ügyfelei vagy az üzemeltetésében lévő más kereskedelmi portál (pl. Fővárosi Vízművek telefonos ügyfélszolgálat) meglévő ügyfele is használhatja, ha előzetesen jóváhagyja, hogy a Szolgáltató személyes adatait a Szervizszolgáltatás Ügyfél adatbázisába is felvigye, és elfogadja a jelen Általános Szerződési Feltételeket, Adatkezelési tájékoztatót és a jelen ÁSZF 2. mellékletét képező, a Szolgáltató online ügyfélszolgálatának használatára irányadó felhasználási feltételekben foglaltakat. A munkavégzést követő elégedettségi felmérésben történő részvétel önkéntes, kizárólag Ügyfél hozzájárulása esetén kezdeményezi azt a

Szolgáltató az Ügyfél által megjelölt csatornán (telefon és/vagy e-mail) és elérhetőségen (telefonszám és/vagy e-mail cím).

A Fővárosi Vízművek Zrt. ügyfél-azonosítójával nem rendelkező ügyfél esetén az Ügyfél rögzített beszélgetésben történő előzetes tájékoztatás után vagy online megrendelés során az erre szolgáló jelölőnégyzetek bejelölésével nyilatkozik arról, hogy jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek mellett igénybe kívánja venni a szolgáltatást, illetve kéri-e a regisztrációját.

A regisztráció folyamán az Ügyfél köteles a hozzá köthető, valós név, cím, levelezési cím, elektronikus levelezési cím és telefonos elérhetőségi adatokat, illetve a kért személyes ellenőrző adatot, valamint lakóház vagy társasház esetében név, cím, levelezési cím, elektronikus levelezési cím, kapcsolattartó, telefonos elérhetőség, illetve gazdálkodó szervezetek esetében név, cím, levelezési cím, elektronikus levelezési cím, kapcsolattartó, telefonos elérhetőség és adószám adatokat megadni, valamint nyilatkozni, hogy a kártyás fizetési lehetőséget, vagy annak hiányában a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán – saját regisztrált profilján indított online fizetést tudomásul veszi. Amennyiben Szolgáltató tudomására jut, hogy az Ügyfél által megadott adatok köre nem valós elemeket (is) tartalmaz, jogosult az Ügyfelet a Szervizszolgáltatás használatából kizárni.

5.5 Regisztráció törlés kezdeményezése

Ügyfél bármikor szabadon kezdeményezheti regisztrációja törlését az elektronikus számla kiállítását követően. A regisztráció törlésére vonatkozó kérelmet Szolgáltató 30 napon belül teljesíti, ha az Ügyfélnek minden tranzakciója lezárásra került (nincs folyamatban szervizszolgáltatási munkálat), illetve a Szolgáltató általi munkavégzés megtörtént. A felmondási idő alatt az Ügyfél regisztrációhoz kötött újabb szolgáltatást nem vehet igénybe. A regisztráció törlése nem érinti a Szolgáltató számviteli bizonylatokra vonatkozó megőrzési kötelezettségét. A regisztráció törlése esetén az Ügyfél felelősségi körébe tartozik a törlést megelőzően a számlák és kapcsolódó adatok letöltése az online ügyfélszolgálatról. A Szolgáltató regisztráció törlését követően számlamásolatot díj ellenében biztosít az Ügyfél erre irányuló kérése esetén.

5.6 Adatkezelés, adattovábbítás

A Szolgáltató az Ügyfél által megadott adatokat a szerződés teljesítése, a szerződéshez szükséges tájékoztatási és együttműködési kötelezettség gyakorlása és szerződésből fakadó igények érvényesítése céljából adatkezelőként kezeli. Telefonos ügyfélszolgálat működése során készülő hangfelvételek készítésének elődleges célja megrendelési igények felvétele, másodsorban az esetlegesen felmerülő panaszügyek fogyasztóvédelmére vonatkozó szabályok szerinti ügyintézésének elősegítése.

Az Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy tevékenysége során adatfeldolgozót vegyen igénybe, állandó vagy eseti megbízás alapján. A Szolgáltató a szerződés teljesítésbe bevont Alvállalkozó részére jogosult az Ügyfél által megadott személyes adatokat és a megrendelés tárgyát képező munka elvégzéséhez elégedhetetlenül szükséges adatokat átadni.

A Szolgáltató garanciákat nyújtó szerződési feltételek kialakításával és megfelelő szervezeti, technikai intézkedésekkel biztosítja, hogy saját és adatfeldolgozója tevékenysége során az Ügyfél jogai és adatainak biztonsága ne sérülhessen, és az adatfeldolgozó személyes adatokat csak akkor ismerhessen meg, ha a feladata ellátásához az elégedhetetlenül szükséges.

Amennyiben erre az Szolgáltatónak lehetősége van, úgy már az adatok felvételekor tájékoztatja az Ügyfelet az igénybe vett Adatfeldolgozókról. A Szolgáltató által igénybe vett adatfeldolgozók köre folyamatosan változik.

Az adatkezelésre vonatkozó további részletes tájékoztatást [Adatkezelési tájékoztató Vízszerelő szolgáltatáshoz](#) című dokumentum tartalmazza.

Az Ügyfél az adatkezeléssel /adatvédelemmel összefüggő általános kérdéseivel közvetlenül a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez is fordulhat: **Gróf Károly** – telefonszám: 06 1 465 2400; e-mail: adatvedelem@vizmuvek.hu; levelezési cím: Fővárosi Vízművek Zrt. 1397 Budapest, Pf. 512.

6. Szolgáltatások, díjak és egyéb feltételek

6.1 Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások és azok díjtételei

| Kiszállás és óradíjak számítása | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
| | Kiszállási díj (nettó) | Munkadíj (nettó) | Kiszállási díj (bruttó) | Munkadíj (bruttó) |
| Normál ügymenet: az igénybejelentés fogadásának időpecsétjének rögzülését követően 40 munkaórán belül az Operátor kíséreltet tesz az Ügyféllel történő kapcsolatfelvételre, szükség szerint helyszíni szemle időpontjáról egyeztet vagy egyszerű esetben azonnal előzetes ajánlatot ad a munkavégzésre a szabad kapacitás függvényében. Szolgáltató vagy Alvállalkozója a munkát a lehető legrövidebb időn belül megkezdi, kivéve, ha Ügyfél ennél későbbi időpontot kér. | | NORMA szerint történik! VAGY | | NORMA szerint történik! VAGY |
| | 6 000 Ft | 6 000 Ft | 7 620 Ft | 7 620 Ft |
| | /alkalom | /óra | /alkalom | /óra |
| Sürgős ügymenet: az igénybejelentés fogadásának időpecsétjének rögzülését követően 16 munkaórán belül az Operátor kíséreltet tesz az Ügyféllel történő kapcsolatfelvételre, szükség szerint helyszíni szemle időpontjáról egyeztet vagy egyszerű esetben azonnal előzetes ajánlatot ad a munkavégzésre. Szolgáltató vagy Alvállalkozója a munkát a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a következő munkanapon megkezdi. | | NORMA szerint történik! VAGY | | NORMA szerint történik! VAGY |
| | 15 000 Ft | 10 000 Ft | 19 050 Ft | 12 700 Ft |
| | /első alkalom | /óra | /első alkalom | /óra |
| | 6 000 Ft | | 7 620 Ft | |
| | /további alkalom | | /további alkalom | |
| Egyéb feltételek: | | | | |
| 1. A mindenkorai kiszállási díj tartalmazza a szervizszolgáltatási ajánlatkészítést, a munkavállaló bér-, a szolgáltatói infrastruktúra használatának, valamint a gépjármű km költségének díját. Ezeket vagy hasonló jogcímen külön díj nem kerül felszámításra. | | | | |

2. Amennyiben a kiszállás helyszíni felmérés miatt valósul meg és egyéb munkavégzés nem történik, úgy a kiszállási díjon felül a helyszíni felmérésért megkezdett munkaóránként 1 Ft fizetendő. Ha a helyszíni felmérés során egyéb Szervizszolgáltatás munkavégzés történik, úgy annak díját a Megrendelő a kiállított számla alapján rendezni köteles.
3. Amennyiben Ügyfél kérésére a szerelvények, anyagok és eszközök beszerzését/szállítását Szolgáltató végzi, Szolgáltató jogosult kizárólag az általa megfelelőnek ítélt márkájú és/vagy minőségű terméket alkalmazni. Az Operátorral folytatott ügyintézés folyamán ezek áráról Ügyfél előzetesen tájékoztatást kaphat.
4. Amennyiben a munkavégzés az Ügyfélnek felróható okból meghiúsul, a kiszállási díjat az Ügyfélnek ki kell fizetnie (+munkalapon rögzíteni kell az elállás okát).
5. A munkák elvállalása a Szolgáltató saját hatáskörében hozott üzleti döntésén múlik, vagyis nem kötelezett a munka elvállalására, illetve indoklás nélkül jogosult az Ügyfél szervizszolgáltatási igényét elutasítani.

Rendelhető szolgáltatások valamint munkadíjak

Szolgáltató a Szervizszolgáltatás körében kizárólag az alábbi táblázatban foglalt munkatípusokat nyújtja, illetve Ügyfél kizárólag ezeket a munkatípusokat rendelheti. (A feltüntetett árak a kiszállás díját, a megrendelt Szervizszolgáltatás elvégzéséhez szükséges anyag-, eszköz-, alkatrész-, szerelvény díját és az esetlegesen végzett többletmunkák (pl. falbontás) díját nem tartalmazzák.)

| MUNKATÍPUSOK | MUNKADÍJ (Nettó Ft) | MUNKADÍJ (Bruttó Ft) |
|--------------------------------------------|------------------------|-------------------------|
| VÍZSZERLŐ MUNKÁK | | |
| Vízszerezés - egyedi igény szerint | óradíjas | óradíjas |
| Szifon javítás, csere | | |
| mosdó | 8 200 Ft | 10 414 Ft |
| mosogató | 8 200 Ft | 10 414 Ft |
| kád | 16 100 Ft | 20 447 Ft |
| zuhany | 16 100 Ft | 20 447 Ft |
| Csaptelep javítás/csere | | |
| mosdó | 8 200 Ft | 10 414 Ft |
| KMT | 8 200 Ft | 10 414 Ft |
| kád | 8 200 Ft | 10 414 Ft |
| zuhany | 8 200 Ft | 10 414 Ft |
| mosogató | 8 200 Ft | 10 414 Ft |
| Sarokszelep javítás/csere | | |
| WC előtti sarokszelep | 4 500 Ft | 5 715 Ft |
| mosdó-; mosogató előtti sarokszelep | 4 500 Ft | 5 715 Ft |
| mosógép sarok szelep | 4 500 Ft | 5 715 Ft |
| kombinált sarok szelep | 4 500 Ft | 5 715 Ft |
| Mosó,- mosogatógép bekötése | 9 800 Ft | 12 446 Ft |
| Strang elzárással járó elzáró csere | | |
| mellékvízmérő nélküli | | |
| panel lakás | 9 800 Ft | 12 446 Ft |
| nem panel épület | 17 300 Ft | 21 971 Ft |
| mellékvízmérős | | |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| panel lakás | 8 200 Ft | 10 414 Ft |
| nem panel épület | 15 300 Ft | 19 431 Ft |
| Csempeszelepes elzáró csere | 15 000 Ft | 19 050 Ft |
| Mosdó csere | 12 000 Ft | 15 240 Ft |
| Mosogató tálca csere | 13 200 Ft | 16 764 Ft |
| WC csésze csere | 12 000 Ft | 15 240 Ft |
| WC öblítő (külső) tartály | | |
| csere | 12 000 Ft | 15 240 Ft |
| javítás | 6 000 Ft | 7 620 Ft |
| WC öblítő tartály (rejtett) javítás | 12 000 Ft | 15 240 Ft |
| WC öblítő szelep csere (tartály nélküli, pl. Schell) | 6 000 Ft | 7 620 Ft |
| Forró víztároló (villany bojler) | | |
| vízkezelés / felújítás | 25 000 Ft | 31 750 Ft |
| csere biztonsági szelep | 9 000 Ft | 11 430 Ft |
| csere / új készülék beépítése | 28 900 Ft | 36 703 Ft |
| Nyomáscsökkentő, biztonsági szelep, szűrő csere | 10 000 Ft | 12 700 Ft |
| Megjegyzés: A normatív elszámolásos munkatípusok díja tartalmazza a javítás egységnyi munkadíját (anyagok és szerelvények nélkül). Ez a díj alkalmazandó normál esetben, amennyiben nincs akadálya a munkalapra előzetesen felvett munka elvégzésének és az komplikációmentesen valósul meg. Ettől eltérő esetben az esetlegesen felmerülő többletmunka óradíj alapon kerül elszámolásra. | | |

6.2 Szolgáltató rendelkezésre állása

Online ügyfélszolgálat: minden nap 0-24 között (<https://ugyfelszolgalat.vizmuvek.hu/>)

Szolgáltató honlapja: minden nap 0-24 között (<https://vizmuvek.hu/hu/kezdolap/ugyintezes>)

VÍZVONAL telefonos ügyfélszolgálat (csak hibabejelentés): hétfő-kedd-szerda: 08:00-17:00; csütörtök: 08:00-20:00; péntek: 08:00-17:00 óra között. Szombati munkanap esetén: 8-14 óráig. December 23. és 31. (ha munkanap): 8-14 óráig.

Operátor munkaideje (műszaki egyeztetés, ajánlatadás és időpont egyeztetés): munkanapokon 8:00-15:00

Munkavégzés: mindenkor szabad szerelőkapacitástól függően munkanapokon 07:00-15:00. Ha munkaidőtől eltérő időpontban kéri az Ügyfél a munkavégzést, akkor egyedi egyeztetés során ettől a munkaidőtől a Szolgáltató külön költség felszámítása mellett eltérhet.

6.3 Díjpolitika

Szolgáltató jogosult az aktuálisan közölt díjtételeket módosítani, illetve a díjfizetési kötelezettséggel járó szolgáltatások körét szűkíteni vagy bővíteni, erről azonban köteles Ügyfeleit tájékoztatni, legalább 15 naptári nappal a módosítás hatályba lépését követően a Szolgáltató honlapján. A módosítások a már folyamatban lévő megrendeléseket nem érintik.

A szerelvények, valamint a felhasználásra kerülő anyagok és eszközök beszerzését – amennyiben azokat nem az Ügyfél biztosítja – Ügyfél kérésére Szolgáltató teljesíti, valamint azokat a munkavégzés helyszínére szállítja. Szolgáltató jogosult kizárólag az általa megfelelőnek ítélt márkájú és/vagy minőségű terméket alkalmazni. Szolgáltató által

használt/alkalmazott termékekről, azok műszaki paramétereiről és áráról Szolgáltató Operátora adhat tájékoztatást (ld. 4.2 pont).

7. Felelősségi kérdések

7.1 Szavatossági jog

Szolgáltatót az általa végzett szervizszolgáltatási tevékenységért jótállási és szavatossági kötelezettség terheli. A szavatossági jog érvényesítésére vonatkozó szabályokat a Ptk. 6:159.§ - 6:170.§ tartalmazzák. Szolgáltató az elvégzett Szervizszolgáltatásra – amennyiben az az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Kormányrendelet hatálya alá tartozik – a hivatkozott rendeletben meghatározott időtartamra vállal jótállást. A jótállási idő kezdő időpontja a munkalapon rögzített szolgáltatás teljesítésének napja. A jótállásra vonatkozó rendelkezéseket a Ptk 6:171.§ - 6:173.§ tartalmazzák.

Ügyfél jótálláson, szavatosságon alapuló igényét csak a Szervizszolgáltatásra vonatkozó, a Szolgáltató által kiállított számla és munkalap alapján érvényesítheti.

7.2 Elállási jog

Az elállásra vonatkozó rendelkezéseket a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) számú kormányrendelet tartalmazza.

Megrendelő az Operátorral leegyeztetett helyszíni munka időpontjának lemondását a leegyeztetett időpont előtt legalább 24 órával megelőzően kérheti kiszállási díj kiszámlázása nélkül. 24 órán belüli lemondás esetén a kiszállási díj a Szolgáltató részéről kiszámlázásra kerül.

Ha az Ügyfél elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postai levél, online ügyfélszolgálaton leadott üzenet útján vagy rögzített telefonhívás során) a jelen ÁSZF 8.2 pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevétele, vagy a szerele@vizmuvek.hu címre küldött elektronikus üzenetével a Szolgáltató részére. Ebből a célból Ügyfél felhasználhatja a jelen ÁSZF 3. mellékletében elérhető elállási nyilatkozatmintát is. Ügyfél határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi, vagy Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán rögzített vonalban jelzi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

Az Ügyfelet terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a 7.2 pontban meghatározott rendelkezésnek megfelelően gyakorolta.

7.3 A jótállási-, szavatossági-, és kárfelelősség kizárása

A kötelező jótállás időtartama a munkavégzés befejezésétől számított 1 év, a Amunkára és a Szolgáltató által biztosított anyagokra is. Amennyiben a jogszabály az előbb említett időtartamtól eltérő jótállási időt határoz meg, úgy a jogszabályban meghatározott időtartam az irányadó.

A jótállás nem terjed ki az Ügyfél által elvégzett javítási munkákból eredő hibákra, az Ügyfél által biztosított alkatrészekre vagy helytelen/rendeltetésellenes használatra, illetve az Ügyfél által nem megfelelő módon elvégzett karbantartásból, továbbá rongálásból eredő meghibásodásra, vagy ha a hibát elemi kár, természeti csapás okozta.

Szolgáltató kizárja továbbá a szavatossági vagy kárfelelősségét az Ügyfél által beszerzett utángyártott, illetve gyenge minőségű alkatrészek, valamint az ezek okozta hibák tekintetében.

Az alkatrészekre vonatkozó garancia, illetve szavatossági idő kizárólag abban az esetben érvényes, ha a Szolgáltató vagy a Szervizszolgáltatásban résztvevő munkavállaló által került beszerzésre, továbbá beszerelésre, és ezt az Ügyfél az eredeti munkalappal igazolja. A jótállás érvényét veszti, ha az Ügyfél a korábban a Szolgáltató által elvégzett szerelést módosítja, vagy a Szolgáltató által beszerzett és beépített szerelvényt nem megfelelően vagy rendeltetésellenesen használta, illetve abban/azon a működését kártékonyan befolyásoló tevékenységet végzett.

7.4 Az Ügyfél további kötelezettségei

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati megkeresésekor, panaszbejelentések, egyéb bejelentések, a Szolgáltatóval való kapcsolattartás során az Ügyfél köteles az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, köteles tartózkodni a rendeltetésellenes és visszaélésszerű, a zaklató, közízlést sértő magatartástól. Köteles tiszteletben tartani a Szolgáltató munkatársainak emberi méltóságát és köteles tartózkodni a személyhez fűződő jogaik megsértésétől.

Abban az esetben, ha az Ügyfél ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult felszólítani a sértő, kifogásolható magatartás megszüntetésére. Amennyiben az Ügyfél ezen kötelezettségének a felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult telefonos megkeresés esetén az erre történő figyelmeztetést követően a vonalat bontani.

Megrendelő az Operátorral leegyeztetett helyszíni munka időpontjának lemondását a leegyeztetett időpont előtt legalább 24 órával megelőzően kérheti kiszállási díj kiszámlázása nélkül. 24 órán belüli lemondás esetén a kiszállási díj a Szolgáltató részéről kiszámlázásra kerül.

Szolgáltató vagy Alvállalkozója a helyszínen ellenőrzi Ügyfél vagy Meghatalmazottjának személyazonosságát. Amennyiben az eljárási jogosultság az Ügyfél vagy a Meghatalmazott részéről egyértelműen (fényképes azonosító igazolvánnyal, továbbá a Meghatalmazott részéről meghatalmazással) nem kerül igazolásra, a Szolgáltató Szervizszolgáltatásban résztvevő munkavállalója, vagy Alvállalkozójának munkavállalója a munkavégzést megtagadja és a kiszállás díja kiszámlázásra kerül.

Ügyfél a Szolgáltató vagy Alvállalkozója által történő munkavégzés során köteles biztosítani a biztonságos munkaterületet és munkavégzési körülményeket. Amennyiben Ügyfél ennek a feltételnek nem tesz eleget, illetve Ő vagy a képviselőjében eljáró személy a Szolgáltató vagy Alvállalkozója által történő munkavégzés során erőszakos viselkedésével vagy a fizetés megtagadásával akadályozza a munka elvégzését és lezárását, úgy a sikertelen munkavégzéssel kapcsolatos fizetési kötelezettség az Ügyfelet terheli. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a teljesítést követően a jogosan kiszámlázott ellenérték kiegyenlítését fizetési késedelem vagy nem fizetés esetén jogi útra terelje.

7.5 A Szolgáltató további kötelezettségei

Szolgáltató és Alvállalkozója vállalja, hogy munkatársa a munkavégzés helyszínén a megbeszélte időpontban a munkát elkezd. Amennyiben ez a szolgáltatást teljesítő fél részéről valamiért nem vagy késve teljesíthető, úgy Ügyfelet erről tájékoztatja a kapcsolattartás céljára megadott elérhetőségek valamelyikén. Szolgáltató és Alvállalkozója vállalja továbbá, hogy munkatársai tiszta, ápoltságú benyomást keltő munkaruhát hordanak, illetve munkájukat az általában elvárható szakértelemmel és gondossággal, a munkájukra vonatkozó szabályok, előírások, utasítások és szokások szerint elvégzik.

8. Reklamáció, kapcsolattartás

8.1 Ügyfélszolgálat

A Szolgáltató a jelen ÁSZF tárgya szerinti Szolgáltatással kapcsolatos panaszokat postai úton, online ügyfélszolgálaton, vagy a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán fogadja, az ÁSZF 8.2 pontjában megjelölt elérhetőségeken. A fogyasztói panaszokat, Ügyfél által feltett kérdéseket Szolgáltató írásban, elektronikus úton válaszolja meg. A fogyasztói panaszokat, Ügyfél által feltett kérdéseket a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb a fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések által megállapított határidő alatt vizsgálja ki és válaszolja meg.

Ha az Ügyfél a megkeresését (kivéve elállás) nem a jelen ÁSZF 8.2 pontjában megjelölt elérhetőségeken adja le, úgy arra nem vonatkoznak a fogyasztóvédelmi előírások.

8.2 Ügyfélszolgálat elérhetőségei

Az Ügyfél a Szervizszolgáltatással kapcsolatos fogyasztói kifogásait a Szolgáltató felé az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Postacím: 1397 Budapest, Pf. 512

Online ügyintézési lehetőség: [Online ügyfélszolgálat - Kapcsolatfelvétel](#)

Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: +36 1 247-7777 (normál díjas telefonszám; hétfő-kedd-szerda: 08:00-17:00; csütörtök: 08:00-20:00; péntek: 08:00-17:00 óra között). Szombati munkanap esetén: 8-14 óráig. December 23. és 31. (ha munkanap): 8-14 óráig.

8.3 Fogyasztói panasz kezelése

A Szervizszolgáltatással kapcsolatos fogyasztói panasszal az Ügyfél a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően elsősorban a lakóhelye/tartózkodási helye szerint illetékes, de kérelemre bármely más békéltető testület (<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>) eljárását kezdeményezheti.

A Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei: <https://bekeltet.bkik.hu/> cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310., levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10., e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu, fax: 06 (1) 488 2186, telefon: 06 (1) 488 2131.

Ügyfél a Szervizszolgáltatást érintő fogyasztói panasszal a szolgáltatás helye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóság eljárását is kezdeményezheti. Információ: <https://fogyasztovedelem.kormany.hu/>

8.4 Jogviták rendezése

Ügyfél fogyasztói kifogását a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése szerint jelen ÁSZF 8.2, továbbá az ÁSZF 8.3 pontjában megjelölt elérhetőségeken keresztül terjesztheti elő.

Az Ügyfél és a Szolgáltató, mint a Szervizszolgáltatás szolgáltatója, valamint a Szervizszolgáltatásban résztvevő munkavállalója, mint Felek esetleges jogvitáira a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény általános hatásköri és illetékességi szabályai az irányadóak. A jelen Általános Szerződési Feltételekre és a Szolgáltató által működtetett Szervizszolgáltatásra a magyar jog irányadó.

1. Melléklet – Elégedettségi kérdőív

Köszönjük, hogy a kérdőív kitöltésével segíti a munkánkat! A kérdőív kitöltése önkéntes!

Kérjük, értékelje az alábbiakat 1 és 5 között, ahol 1 a legrosszabb és 5 a legjobb! Kérjük, jelölje az Önnek megfelelő értéket!

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Mennyire volt egyszerű felvenni velünk a kapcsolatot? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire volt elégedett a telefonos műszaki- és időpont egyeztetéssel? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire könnyen találtak Önnek megfelelő időpontot? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Összességében mennyire volt elégedett a szerelővel? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Összességében mennyire volt elégedett az elvégzett munkával? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mennyire volt elégedett a (számlázási és) fizetési móddal? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Összességében mennyire volt elégedett a vízszelő szolgáltatással? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Egyéb észrevételek: | | | | | |

Hívna bennünket legközelebb is?

Igen Nem

2. Melléklet – Online ügyfélszolgálat felhasználási feltételek

Ügyfél tudomásul veszi, hogy regisztrációt kezdeményezni csak a saját nevében, illetve érvényes meghatalmazással jogosult. Felhasználó változás esetén kizárólag abban az esetben, amennyiben az Ügyfél saját nevére, vagy megbízottja részére már számlával rendelkezik. A regisztrációval Ügyfél tudomásul veszi, hogy az adatok kezelése során a Szolgáltató jóhiszeműen jár el, megtévesztése esetén felelősségre nem vonható.

A Fővárosi Vízművek Zrt. által üzemeltetett honlap és online ügyfélszolgálat adatkezelései (www.vizmuvek.hu; <https://ugyfelszolgalat.vizmuvek.hu/>)

A Weboldalakon alkalmazott süti kezelésre vonatkozóan külön Adatkezelési tájékoztató került létrehozásra, amely elérhető a https://www.vizmuvek.hu/hu/jogi_nyilatkozat oldalról.

1. Regisztráció

Az Ügyfeleknek négyféle módon van lehetőségük online ügyintézési szolgáltatások igénybevétele céljából regisztrációt kezdeményezni.

Az ügyfélkapuval történő regisztráció során az Érintettek saját ügyfélkapujukhoz használt felhasználó nevükkel és jelszavukkal tudják az Adatkezelő online ügyintézési szolgáltatásait igénybe venni. Az ügyfélkapuhoz kötött azonosítási eljárás Adatkezelőjének a központi állami elektronikus szolgáltatásért (Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás) felelős szerv, azaz az e-közigazgatásért felelős miniszter minősül. Az ügyfélkapus azonosítási eljárás adatkezelésével kapcsolatos tájékoztatást, és az érintetti jogok gyakorlását a Belügyminisztérium (mint Adatkezelő) biztosítja. A természetes személy azonosítása mellett a sikeres regisztráció érdekében a regisztráció során az Érintettnek a regisztrációs adatlapon meghatározott adatokat is meg kell adnia (e-mail címe, telefonszáma, készülékhely azonosítója).

A nem ügyfélkapus regisztráció során az Érintett a regisztrációs adatlapon meghatározott adatokat adja meg (Érintett neve, e-mail címe, telefonszáma, készülékhely azonosítója, folyószámla azonosítója, üzleti partnerszám, gyári szám). Az Adatkezelő fenntartja a jogot arra, hogy a regisztrációs adatlapon egyes adatok megadását a regisztráció feltételévé tegye (Pl.: e-mail cím a regisztráció megerősítése érdekében), továbbá hogy, a regisztrációs adatlapon tartalmát megváltoztassa, egyes adatmezőket töröljön, vagy újabb adatmezőket hozzon létre, különösen, ha ezt a felhasználók igényei, vagy a jogszabályok változásai szükségessé vagy indokolttá teszik. A változásokról az Adatkezelő az Érintetteket minden esetben tájékoztatja.

Előregisztráció során, amennyiben rendelkezik az Érintett e-mail címmel és hozzá szolgáltatási jogviszonnyal összefüggő hozzájárulással, vagy az Online Ügyfélszolgálaton indít ügyintézés, úgy a Társaság az Online Ügyfélszolgálatán előregisztrálja az Érintettet. Az előregisztrációról az Érintett egy megerősítő e-mailen keresztül értesül. A megerősítő e-mail egy „Regisztráció megerősítése, új jelszó megadása” linket tartalmaz. Amennyiben az Érintett kíván élni a regisztrációs lehetőséggel, a linkre kattintva folytathatja a regisztrációs folyamatot. Az Érintett előregisztrációja megerősítés hiányában 30 nap múlva automatikusan törlődik. Az előregisztrációval a Társaság célja az Online Ügyfélszolgálat által nyújtott szolgáltatások biztosítása a regisztrációs folyamat leegyszerűsítésével.

Ügyintézésel egybekötött regisztráció során az Érintett az igénybejelentés során az ügykezeléshez szükséges adatok mellett megadja a regisztrációhoz is szükséges adatokat (e-mail címe, telefonszáma). Az igénybejelentést követően az Adatkezelő elvégzi az Érintett regisztrációját az online ügyfélszolgálatra.

Kezelt adatok köre: Érintett neve, e-mail címe, telefonszáma, készülékhely azonosítója, gyári szám. Ügyfélkapuval történő regisztráció esetén a kezelt adatok köre kiegészül az Érintett anyja nevével, születési idejével és születési helyével.

Az online ügyfélszolgálat rendszerében tárolt adatok felhasználásnak célja:

Az adatkezelő a regisztrációhoz tartozó e-mail cím, név, jelszó, profil adatokat az online ügyfélszolgálat rendszerében is tárolja, melyet az online ügyfélszolgálaton való bejelentkezéshez, jelszó emlékeztető generálásához, validáló e-mail küldéséhez használ fel.

Az Adatkezelő rendszerében tárolt, regisztrációval összefüggő adatok felhasználásnak célja:

- az online ügyfélszolgálatra való bejelentkezés, az Érintett azonosítása, online felületen biztosított szolgáltatás nyújtása;
- az online ügyfélszolgálaton történt regisztrációhoz kapcsolódó szolgáltatások nyújtása, többek között e-mail értesítések küldése a diktálási időszakok, számlák kiállítása, helyszíni munkavégzések időpontja, ügyintézés indítás visszaigazolása;
- az online ügyfélszolgálatmal kapcsolatos változásokkal, lehetőségekkel kapcsolatos értesítések küldés.

Az adatkezelés jogalapja: főszabály szerint az Érintett hozzájárulása (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pont), előregisztráció esetében a Társaság jogos érdeke (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont). Ügyfélkapuval történő regisztráció esetén az Érintett anyja nevének, születési idejének és születési helyének adatai tekintetében az adatkezelés jogalapja Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti törvényi rendelkezés.

Adatkezelés ideje: az Adatkezelő az adatokat a hozzájárulás visszavonásáig, a regisztráció törléséig kezeli.

Kezelt adatok tárolása, hozzáférés:

A regisztráció során megadott adatokat az Adatkezelő hozzárendeli az azonosított közszolgáltatási jogviszonnyal rendelkező, vagy egyéb, nem közszolgáltatási jogviszonnyal kezelt Érintett adataihoz, és azokat az 5. és 6. fejezetben meghatározottan kezeli.

A regisztráció során megadott adatokat az Adatkezelő kezeli, azokat nem továbbítja adatfeldolgozónak, illetve további adatkezelőnek. Az adatokhoz az Adatkezelő érdekkörében eljáró azon személyek – így különösen megbízottak, munkavállalók – férnek hozzá, akiknek ez tevékenységük ellátásához szükséges, és akik az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségekkel tisztában vannak.

2. Regisztrációval nem járó megkeresések kezelése

Regisztráció nélkül indított, és regisztrációt nem eredményező megkeresések esetén a megadott adatok a Társaság központi adatbázisában kerülnek rögzítésre. Amennyiben az adott bejelentés tárgyát tekintve hozzárendelhető egy már meglévő vagy új szerződött Érintetthez, úgy a bejelentés a megfelelő a közszolgáltatási, vagy egyéb, nem közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban lévő Érintetthez kerül hozzárendelésre a központi adatbázisban. A bejelentés során megadott e-mail címre a bejelentés sikerességéről visszaigazoló e-mail kerül kiküldésre, azonban a megadott e-mail cím nem kerül a jövőben felhasználásra az Adatkezelő által.

3. Regisztrált megkeresések kezelése

Az Érintettnek lehetősége van a Weboldalon keresztül, regisztrációt követően felvenni a kapcsolatot az Adatkezelővel, illetve különböző szolgáltatások megrendelését kezdeményezni. Az Adatkezelő a beérkezett megkereséseket, az igények, illetve szolgáltatás teljesítésének szükséges mértékéig kezeli.

4. Az Adatkezelőre vonatkozó felmérésekhez, kérdőívekhez kapcsolódó adatkezelés

Az Adatkezelő saját hatáskörében határozza meg a felmérések során, illetve a kérdőíveken kezelt személyes adatok körét, a célhoz kötöttség elvének tiszteletben tartása mellett.

Az adatkezelés célja: Ügyfelek (Érintettek) elégedettségének felmérése, majd az eredmény alapján az Adatkezelő szolgáltatásainak az igényekkel való összehangolása.

Az adatkezelés jogalapja: minden esetben az Érintett hozzájárulása (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pont).

Adatkezelés ideje: az Adatkezelő a megadott adatokat a hozzájárulás visszavonásáig kezeli, kivéve, ha az adatok kezelését jogszabály írja elő.

3. Melléklet – Elállási nyilatkozatminta

Fogyasztói Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsé ki és juttassa vissza)

Címzett: Fővárosi Vízművek Zrt., (1397 Budapest, Pf. 512)

Telefonszám: +36 1 247-7777

E-mail cím: szerelo@vizmuvek.hu

Online elérhetőség: <https://ugyfelszolgalat.vizmuvek.hu/Segithetunk/Kapcsolatfelvetel>

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében: ¹

.....
.....

Szerződéskötés időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt:

¹ Itt szükséges a szerződés tárgyául szolgáló termék vagy szolgáltatás megjelölése

4. Melléklet – Szerződés minta



FŐVÁROSI VÍZMŰVEK

VÍZSZERELŐ SZOLGÁLTATÁS MEGRENDELŐ

Azonosító:

Fővárosi Vízművek
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Postacím: 1397 Budapest, Pf. 512
Ügyfélszolgálat: 1138 Budapest, Váci út 182.

Honlap: www.vizmuvek.hu
Online ügyintézés: ugyfelszolgalat.vizmuvek.hu

I. Megrendelés adatai

| db | Megrendelt munkák és nettó árai | Ára |
|----|---------------------------------|-----|
| | | Ft |
| | | Ft |
| | Összköltség - nettó: | Ft |
| | ÁFA összege: | Ft |
| | Összköltség - bruttó: | Ft |

Egyéb megjegyzés:

Munkavégzés sürgőssége:

Munkavégzés ideje:

A fent megjelent árak az anyagköltséget nem tartalmazzák. A díj a ténylegesen elvégzett munka, valamint a munkavégzés valós ideje szerint változhat.

II. Munkavégzés címe

Cím:

Ingtatlan helyrajzi száma:

Cím pontosítás:

III. Megrendelő adatai

Megrendelő neve:

Számlázási cím:

Telefonszám:

E-mail cím:

Hozzájárulásumat adom a munkavégzést követő elégedettségi felméréshez:

telefonon

e-mailen

Hozzájárulásumat adom, hogy a szolgáltató egyéb szolgáltatásaival, kedvezményeivel, promóciójával kapcsolatban

telefonon

e-mailen

Jogi forma:

Céggjegyzékszám:

Adószám:

KSH szám:

Kapcsolattartó neve:

Telefonszáma:

E-mail címe

Számlázás/fizetés módja: E-számla / bankkártyás fizetés a helyszínen

Megrendelés módja:

Azonosító:

V. Nyilatkozatok

- Ezúton kijelentem, hogy elolvastam az ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKET, megismertem az abban található díjak mértékét, megrendelem a fenti szolgáltatást és egyben vállalom, hogy a munkavégzés alapján kiállított számlát kifizetem. Tudomásul veszem, hogy 30 napon túli fizetés esetén a szolgáltató a mindenkor érvényes késedelmi kamatot számít fel.
A megrendelőlap elküldésével tudomásul veszem továbbá, hogy a hivatalos megrendeléstől díjmentesen elállni csak a Fővárosi Vízművek Zrt. online felületén, vagy az ÁSZF-ben meghatározott módon, legkésőbb a munka megkezdése előtt 24 órával lehet. Ellenkező esetben a kiszállási díj kiszámlázásra kerül. Büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy jelen megrendelő nyomtatványon feltüntetett adatok a valóságnak megfelelnek, és a megrendelésre jogosult vagyok.
Amennyiben a vízszelési munkavégzés vízmérő szerelést, -cserét vagy VIPAK-gyűrű (plomba) felhelyezést, pótlást is érint, jogosult vagyok eljárni, mint Vízszolgáltatási szerződés aláírója vagy meghatalmazottja.
- A Vízszelő szolgáltatás adatvédelmi tájékoztatóját elolvastam, az abban foglaltakat tudomásul vettem.
- Kérem, hogy a fent megadott e-mail címmel végezzék el a regisztrációm az online ügyfélszolgálatra. Az előregisztrációt az e-mailen kapott megerősítéssel érvényesíteni fogom.
- Az elektronikus számlát elfogadom, az e-számlázással kapcsolatos tájékoztatót elolvastam, az abban foglaltakat tudomásul vettem. Vállalom, hogy az ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK zerint a munkavégzést követően annak ellenértékét a helyszínen bankkártyával POS terminálon, vagy az online ügyfélszolgálaton keresztül kiegyenlítem.
- Otthonfejlesztési támogatást igénybe veszek.

Dátum, időpont: