



**FŐVÁROSI
VÍZMŰVEK**

Vízszereelő szolgáltatás

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

Hatályos:

2020. június 8-tól visszavonásig

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 vízszelő szolgáltatásnak (a továbbiakban: **Szolgáltatás**) és a Szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: **Ügyfél** vagy **Megrendelő**) általi használatának feltételeit tartalmazza.

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

A Fővárosi Vízművek telefonos ügyfélszolgálatán rögzített telefonbeszélgetés során Megrendelő által a szolgáltatás igénybevételére tett kifejezett nyilatkozattal, továbbá a Szolgáltatás használatával Ügyfél és a Fővárosi Vízművek Zrt. 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. 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.

A Fővárosi Vízművek Zrt., mint a vízszelő szolgáltatás szolgáltatója fenntartja jogát a jelen Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítására. Az esetleges módosításról a www.vizmuvek.hu honlapon közzétett rövid felhívás formájában tájékoztatja Ügyfölt. A módosítást követően a Szolgáltatás Ügyfél általi használata a Szerződés módosításának elfogadását jelenti.

Fogalomtár

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

Vízszelő szolgáltatás: Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül elérhető vízszelő szolgáltatás, amely kizárólag előzetesen meghatározott és normakönyv szerint előre beárazott, egyszerűbb víz- és csatornaszerelési munkákat jelent.

Alvállalkozó: a Fővárosi Vízművek Zrt. vízszelő szolgáltatását végző, minősítési folyamat során kiválasztott és vele szerződésben álló vízszelő vállalkozás, amennyiben a Fővárosi Vízművek Zrt. a szolgáltatást közreműködő alvállalkozó bevonásával nyújtja.

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

Szerelő: a vízszelő szolgáltatás végzéséhez előírt szakmai képzettséggel rendelkező, a Fővárosi Vízművek Zrt. szervezett képzésen részt vett és Fővárosi Vízművek Zrt. egyedi azonosító kártyával rendelkező szakember, aki vagy a Fővárosi Vízművek Zrt.-nek vagy alvállalkozójának munkavállalója.

Ügyfél: aki a Fővárosi Vízművek Zrt. telefonos ügyfélszolgálatán keresztül igénybe veszi Szolgáltató által felkínált vízszelő szolgáltatást.

Hibajegy: az ügyféllel történő kapcsolattartáshoz szükséges név, cím, telefonszám, e-mail cím adatokat, valamint a hibabejelentés rövid leírását és az előzetesen megrendelt munkát tartalmazó elektronikus formátumú belső ügyviteli dokumentum.

1 Regisztrálás

1.1 Általános feltételek

A Fővárosi Vízművek által működtetett vízszereelő szolgáltatás elérhető mindazok számára, akik – ha a jelen ÁSZF eltérően nem rendelkezik – a szolgáltatás igénylése során Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán regisztrálnak vagy korábban már regisztráltak, valamint jog-és cselekvőképes személyek, vagy gazdálkodó szervezetek. A regisztrációval 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 szervezet nevében, valós adatai, illetve elérhetőségei megadásával kezdeményezheti a regisztrálását.

Szolgáltató a regisztrációt megtagadhatja, amennyiben rosszhiszemű felhasználás feltételezhető, illetve tudomására jut, hogy az Ügyfél által megadott adatok valótlan tartalmúak. A Fővárosi Vízművek esetleges ilyen irányú ellenőrzése során Ügyfél köteles a Szolgáltató által kért adatokat, dokumentumokat szolgáltatni, ennek elmulasztása automatikus kizárást jelent a szolgáltatásból.

1.2 Magánszemély regisztrációja

A vízszereelő szolgáltatás igénybevétele céljából bármely nagykorú, cselekvő- és jogképes természetes személy kezdeményezheti regisztrációját, amennyiben új - a Fővárosi Vízművek ügyfél adatbázisában még nem nyilvántartott. Ügyfél és a Szolgáltató közötti előzetes egyeztetés során Ügyfél a szolgáltatás igénybevitelére irányuló szerződéskötési ügyleti szándékáról, illetve adatainak kezeléséről rögzített telefonos beszélgetés során szóban nyilatkozik. Szolgáltató ez után rögzíti elektronikus ügyviteli rendszerében az Ügyfél név, cím, levelezési cím, elektronikus levelezési cím és telefonos elérhetőségi adatait. A regisztráció a Fővárosi Vízművek meglévő, a közmű vagy egyéb szolgáltatás ügyféladat nyilvántartásában már szereplő Ügyfeleket nem érinti, esetükben csak a nyilvántartott adatok egyeztetésére kerül sor.

1.3 Gazdálkodó szervezet, cég regisztrálása

Gazdálkodó szervezet képviseletében és nevében regisztrálhat, aki meghatalmazással/képviseleti jogosultsággal rendelkezik és a gazdálkodó szervezet helyett és nevében jogokat szerezhet és kötelezettségeket vállalhat. Az Szolgáltató nem vonja kétségbe a törvényes képviselő, vagy a meghatalmazott jogállását, de a megadott adatok alapján ellenőrzést végezhet.

1.4 Adatbázisba kerülés

A vízszereelő szolgáltatás által nyújtott szolgáltatásokat a Fővárosi Vízművek Zrt. regisztrált ügyfelei vagy az üzemeltetésében lévő más kereskedelmi portál (pl. Vízvonal) meglévő ügyfele külön regisztráció nélkül is használhatja, ha előzetesen jóváhagyja, hogy a Fővárosi Vízművek Zrt. személyes adatait a vízszereelő szolgáltatás Ügyféli adatbázisába is felvigye, és elfogadja a jelen Általános Szerződési Feltételeket.

A Fővárosi Vízművek ügyfél-azonosítójával nem rendelkező ügyfél esetén az Ügyfél rögzített beszélgetésben történő előzetes tájékoztatás után 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, valamint gazdálkodó szervezetek esetében név, cím, levelezési cím, elektronikus levelezési cím, kapcsolattartó, telefonos elérhetőség és adószám adatokat megadni, valamint nyilatkozni, hogy a kizárólagos kártyás fizetési lehetőséget tudomásul veszi. Amennyiben Szolgáltató tudomására jut, hogy az Ügyfél által megadott adatok köre nem valós elemeket (is) tartalmaz, jogosult az Ügyfelet a vízszelző szolgáltatások használatából kizárni.

1.5 Regisztrációs folyamat

A vízszelző szolgáltatás Ügyfél általi igénylése esetén a Szolgáltató az alábbi adatkezelési és regisztrációs eljárást folytatja le a belső folyamat támogató elektronikus rendszerében.

- Ügyfél előzetesen tájékoztatást ad Szolgáltatónak a munkavégzéssel kapcsolatos javítási/szerelési igényéről, leírást ad a fennálló hibáról és a lényeges körülményekről.
- Szolgáltató az Ügyfél által közöltek alapján mérlegel és dönt a munka vállalásával vagy elutasításával kapcsolatosan.
- Amennyiben Szolgáltató a munkát vállalni tudja, ennek tényéről, a lényegesebb szolgáltatási feltételekről és a várható díjakról (különösképpen a POS terminálon keresztül történő bankkártyás fizetési módra) az Ügyfelet előzetesen szóban tájékoztatja.
- Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltató előzetes tájékoztató ajánlatát elfogadja és a szolgáltatást igénybe kívánja venni, erről illetve kifejezett szerződéskötési ügyleti szándékáról rögzített beszélgetés során szóban nyilatkozik.
- Szolgáltató elektronikus ügyviteli rendszerében a regisztrált Ügyfélhez rendelt hibajegyen rögzíti az Ügyfél által megadott (a későbbi kapcsolatfelvételhez elengedhetetlen) név, cím és telefonszám adatokat valamint a javítási igény leírását.

1.6 Regisztráció törlés kezdeményezése

Ügyfél bármikor szabadon kezdeményezheti regisztrációja esetleges törlését, mely így a Fővárosi vízművekkel létesített szerződéses kapcsolat megszűnését eredményezi. A regisztráció törlésére vonatkozó kérelmet Szolgáltató 30 napon belül akkor teljesíti, ha az Ügyfélnek minden tranzakciója lezárásra került (nincs folyamatban javítási munkálat), illetve a Szolgáltató általi munkavégzés megtörtént. A felmondási idő alatt az Ügyfél jogai szünetelnek, így regisztrációhoz kötött újabb szolgáltatást nem vehet igénybe.

1.7 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.

Kezelt adatok	Jogalap	Magyarázat	Megőrzési idő
Ügyfél neve, telefonszáma, levelezési cím és munkavégzés helye	-Szerződéses jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont)	Elsősorban az Ügyfél vagy általa ügyintézésre meghatalmazott személy adatainak kezelésére kerülhet sor.	Az adatkezelési cél megvalósulásáig a szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat kiállításának évét követő 8 évig (számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169.§). (A Szolgáltató és Ügyfél közötti jogügylet alkalmával számla kiállítására kerül sor, melynek teljesítés igazolását alátámasztó számviteli bizonylatként szükséges a munkalap megőrzés is.)
Az ügyfélszolgálatot folytatott telefonbeszélgetés	-Hozzájárulás, mint jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pont) -Jogsabályi kötelezettség, mint jogalap (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pont) (Fogytv. 17/B.§)	Az Adatkezelő rögzíti és az irányadó jogszabályokban – elsősorban a fogyasztóvédelemről szóló törvényben – meghatározottak szerint kezeli az Ügyfél és az ügyfélszolgálat közötti beszélgetésről készült hangfelvételt. Az Ügyfél a rögzítésről minden esetben a beszélgetés megkezdése előtt tájékoztatást kap.	A hangfelvétel rögzítésétől számított 5 évig (Fogytv. 17/B.§ (3) bek.).

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 megrendelés tárgyát képező munka elvégzéséhez elengedhetetlenül 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 elengedhetetlenül 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.

A Szolgáltató hosszú távú alvállalkozói/adatfeldolgozási megbízás keretében adatfeldolgozóként igénybe veszi az alábbi vállalkozást:

ÓBUDAI SZERELVÉNY-BAU Kereskedelmi és Kivitelezési Korlátolt Felelősségű Társaság,
címe: 1031 Budapest, Kadosa út 48. fszt. 3., adószáma: 12558830-2-41.

Személyes adatok harmadik személy részére történő továbbítására csak az Ügyfél hozzájárulása, vagy szerződés teljesítése, vagy jogszabály felhatalmazása, vagy ahhoz a Szolgáltató vagy az adattovábbítással érintett harmadik személynek igazolt jogos érdeke alapján kerülhet sor.

Az Adatkezelő rendszeres adatszolgáltatást a jogszabályban meghatározott szerveknek végez, a jogszabályban meghatározott időszakonként és tartalommal.

A jogszabályon alapuló, eseti adatszolgáltatások esetén (pl.: nyomozó hatósági, ügyészségi, bírósági, nemzetbiztonsági szolgálati, jegyzői, adóhatósági megkeresés) minden esetben meggyőződik az adatkezelés jogalapjáról, kétség esetén jogi szakértő közreműködését kéri.

Az adatkérés jogszerűségért minden esetben az eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős, a Szolgáltatónak korlátozott lehetősége és felelőssége van. A hatósági adatszolgáltatások teljesítéséből származó esetleges érintett károkkal kapcsolatos felelősségét a Szolgáltató kizárja.

Személyes adatot csak abban az esetben továbbít, ha annak jogalapja egyértelmű, célja, és az adattovábbítás címzettjének a személye pontosan meghatározott. Az adattovábbítást minden esetben dokumentálja, oly módon, hogy annak menete és jogszerűsége bizonyítható legyen.

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

Az Ügyfél személyes adatainak a Szolgáltató általi kezelésének jogszerűsége kapcsán a **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság** (rövidítve: NAIH; székhelye: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., postacím: 1534 Budapest, Pf.: 843, honlap: www.naih.hu, telefon: +36 (1) 391 1400, fax: +36 (1) 391 1410, központi e-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu) eljárását kezdeményezheti, illetőleg a lakóhelye szerinti **törvényszékhez fordulhat jogorvoslathoz való jogával élve.**

	Jogok	Magyarázat
1.	Tájékoztatás és a személyes adatokhoz való hozzáférés	<p>Az Ügyfélnek joga van ahhoz, hogy a Szolgáltató által tárolt személyes adatait és a kezelésükkel kapcsolatos információkat megismerhesse, ellenőrizze, továbbá jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon (pl.: mi az adatkezelés célja, jogalapja, mikor törli az adatokat). Amennyiben az Ügyfél a tájékoztatását követően, az Szolgáltató adatkezelésével, vagy a kezelt adatok helyességével nem ért egyet, úgy kérelmezheti a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, kiegészítését, törlését, kezelésének korlátozását, tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, illetve további jogorvoslati lehetőségekkel élhet.</p> <p>Szolgáltató az Ügyféllel folytatott telefonbeszélgetésről hangfelvételt készít, megőrzéséről és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az Érintettet a telefonos ügyintézéskor tájékoztatja. Az Ügyféllel folytatott beszélgetést tartalmazó hangfelvételt mindkét félnek joga van megismerni, ezért az Ügyfél számára a Szolgáltató biztosítja, hogy az Ügyfél által kért másolatot a Szolgáltató, az Ügyfél erre irányuló igényéről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen – ha a folyó évben az adott hívásra</p>

		nézve azonos kérelmet még nem nyújtott be az Ügyfél a Szolgáltatóhoz – biztosítja a Központi ügyfélszolgálati irodájában a hangfelvétel meghallgatását, valamint azt, hogy hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot készít. Az Adatkezelő, amennyiben az Érintett kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton rendelkezésére bocsátja. Az Érintett ezeket a jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.
2.	Személyes adatok helyesbítéséhez, kiegészítéséhez való jog	Az Ügyfélnek joga van ahhoz, hogy megkeresse a Szolgáltatót a pontatlan adatok indokolatlan késedelem nélküli helyesbítése érdekében (pl.: névváltozás történt, új telefonszám megadása).
3.	Adatkezelés korlátozáshoz való jog	<p>Az Ügyfélnek joga van ahhoz, hogy kérje a Szolgáltatótól adatai kezelésének korlátozását, ha:</p> <ul style="list-style-type: none"> - az Ügyfél vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát, - az adatkezelés jogellenes, és az Ügyfél ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását, - a Szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Ügyfél igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, - az Ügyfél tiltakozik az adatkezelés ellen: ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Szolgáltató jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ügyfél jogos indokaival szemben.
4.	Törléshez (elfeledtetéshez) való jog	<p>Az Ügyfélnek joga van ahhoz, hogy kérje a Szolgáltatótól a rá vonatkozó személy adatok indokolatlan késedelem nélküli törlését, ha a meghatározott indokok valamelyike fennáll:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat Szolgáltató gyűjtötte vagy más módon kezelte; - a személyes adatokat a Szolgáltató jogellenesen kezeli. <p>Az Ügyfél a törléshez, elfeledtetéshez való jogával nem élhet, ha az adatkezelés szükséges</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>jogi kötelezettségek, igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.</i>

2 Az ügyintézés és hibajavítás menete

2.1 Hibajegy felvétele

- Szolgáltató ügyfélszolgálat a elektronikus ügyviteli rendszerben rögzített ügyfeladatokat és hibajegyet (elektronikus munkalap) továbbítja a vízszelési munkák szervezését végző, illetve anyagbeszerzést és ügyfélkapcsolatot koordináló munkairányító felé. A munkairányító döntésén alapul, hogy az Ügyfél által igényelt munka vállalható-e, illetve megrendelés esetén azt a Fővárosi Vízművek saját szerelője, vagy a teljesítésbe bevont közreműködő alvállalkozó fogja elvégezni.

2.2 Egyeztetés a diszpécserrel

- Szolgáltató diszpécser a Ügyfél által megadott telefonos elérhetőségén, az előzetesen választott normál vagy sürgősségi ügyintézési időintervallumon belül kapcsolatba lép az ügyféllel; egyezteti az adatokat, a helyszínt, a munkavégzés időpontját, továbbá felméri a munkavégzéshez szükséges eszköz- és alkatrészigényt.
- Diszpécser egyeztetést folytat és tájékoztatást ad a Szolgáltató által beszerezhető és/vagy forgalmazott, a javítás során szükséges szerelvényekről, eszközökről, alkatrészekről. Ezekkel kapcsolatosan szóbeli árajánlatot tesz.
- Diszpécser az Ügyféllel folytatott egyeztetés alapján véglegesíti az előzetes árajánlatot.
- Amennyiben a diszpécserrel folytatott rögzített telefonbeszélgetésben Ügyfél megerősíti a javítási igényét és kifejezett nyilatkozatot tesz a szolgáltatás megrendeléséről, szerződés jön létre Ügyfél és a Szolgáltató között.
- Diszpécser az elektronikus hibajegy alapján papír alapú munkalapot nyit meg és az Ügyféllel létrejött szóbeli megállapodás szerint rögzíti a munkavégzésre vonatkozó adatokat, a leszállítandó szerelvényeket és eszközöket, az egyes díjtételeket, továbbá a javítás tervezett időpontját.
- Diszpécser az általa kitöltött (papír) Munkalap átadásával kiadja a munkát a Szerelőnek és szükség szerint intézkedik a munkavégzéshez szükséges szerelvények, anyagok és eszközök biztosításáról.

2.3 Munkavégzés

- Szerelő előzetesen kapcsolatot létesíthet az Ügyféllel a munkavégzésre vonatkozó körülmények tisztázása céljából.
- Szerelő a helyszínen jelentkezik az Ügyfél által megrendelt munka elvégzésére, a Fővárosi Vízművek által kiadott azonosító kártyával igazolja magát.
- Ügyfél a Szerelő azonosítását követően köteles a bejutást és a munkavégzéshez szükséges feltételeket biztosítani a Szerelő számára.
- Szerelő előzetesen felméri a munkát, és amennyiben a Munkalapon rögzítettől eltérő feladatvégzést vagy körülményt tapasztal, a helyszínen megoldást keres. Ez esetben egyeztet a diszpécserrel és – ha a javítás vállalható – módosítja/kiegészíti a munkalapot, továbbá írásban, a munkalapon tájékoztatja Ügyfelet az előzetes árajánlat esetleges változásáról.
- Amennyiben Ügyfél elutasítja a módosított ajánlatot, köteles erről írásban nyilatkozni a munkalap „Megjegyzés” rovatában. Amennyiben a munkavégzés Ügyfél érdekkörében felmerülő okból nem valósul meg, ez esetben Ügyfél köteles az előre megállapított, ÁSZF-ben meghatározott kiszállási díjat (ld. 3.1 pont) számla ellenében a helyszínen megfizetni.
- Amennyiben Ügyfél a helyszínen tett szóbeli nyilatkozatával elfogadja az eredeti (munkalapon rögzített) vagy a helyszínen a szerelő által közös megegyezéssel módosított árat és szolgáltatást, Szerelő megkezdi a munkavégzést.

2.4 Átadás-átvétel

- A munka végeztével Szerelő összesítő elszámolást készít a munka-, anyag-, kiszállási díjtételekről, bemutatja Ügyfélnek az elvégzett munkát, illetve a beépített szerelvényeket. Ügyfél nyilatkozni köteles a munka elfogadásáról akképpen, hogy a munkalap „Átvétel igazolása” rovatát ellátja dátummal és kézjeggyével. Esetleges kifogása esetén szerelő korrigálja a hibát, szükség esetén a diszpécserrel egyeztet a pótmunka lehetőségéről.

2.5 Elszámolás

- A vízszelő szolgáltatás részben vagy egészben történt teljesítése során az Ügyfélnek fizetési kötelezettsége keletkezik a Fővárosi Vízművek felé. A szolgáltatás ügyfél által történő előzetes (kiszállás előtti) lemondása esetén nem keletkezik követelés. Amennyiben a munkavégzés a szerelő(k) kérésére, az Ügyfél érdekkörében felmerülő okból nem történik meg, az Ügyfél a kiszállási díj megfizetésére kötelezett. A meghírusulás oka a munkalapon rögzítésre kerül, amit az Ügyféllel aláírásával köteles igazoltatni.
- Az Ügyféllel történő elszámolás során a szerelő a Munkalapon nettó áron összesíti a norma szerinti munkavégzés, a felhasznált anyag valamint a kiszállás díjtételeit, majd a végösszeget a hatályos áfa mértékével növelve (1,27-es szorzó alkalmazásával) meghatározza az Ügyfél által fizetendő bruttó vállalkozási díjat.
- Ügyfél a munkalap alapján Szerelő által közölt, munkalapon elszámolt díjat külön felszólítás nélkül köteles számla ellenében a Szerelőnél lévő POS terminálon keresztül befizetni. Szerelő a munkalapon aláírásával igazolja az elektronikus (bankkártyás) fizetés megtörténtét és átadja Ügyfélnek az erről szóló nyomtatott bizonylatot valamint a munkalap első példányát.
- A vállalkozói díj Ügyfél által történő megfizetése (sikeres tranzakció) esetén a szerelő a helyszínen (TEÁOR 4533) Víz-, gáz-, fűtészerezés jogcímen papír alapú számlát állít ki Ügyfél részére a Fővárosi Vízművek Zrt. által kiadott szigorú sorszámú számlatömb felhasználásával.

2.6 Megvalósult szolgáltatások, ügyfeladatok nyilvántartása

A Fővárosi Vízművek belső adminisztrációs rendszere nyilvántartást vezet mind az ügyfeladatokról, mind az ügyfelek által igénybe vett szolgáltatásokról vagy egyéb (pl. pénzügyi tranzakciós) adatokról. Ügyfél a Szolgáltató által kialakított és működtetett rendszer nyilvántartásának, mint zárt informatikai rendszernek a megfelelőségét elismeri, azt hiteles nyilvántartásnak fogadja el és az ott rögzített adatok tekintetében kifogással nem él.

Ügyfél a szolgáltatás igénylésével kifejezetten hozzájárul a személyes adatainak Szolgáltató és az általa igénybe vett közreműködők általi kezeléséhez, illetve adatainak további, egyéb célú felhasználásával kapcsolatosan nyilatkozatot tesz. A Fővárosi Vízművek Zrt. által biztosított és vállalt személyes adatkezelési szabályokat (GDPR), az adatvédelmi feltételeket jelen dokumentum 1.7 pontja tartalmazza.

3 Szolgáltatások, díjak és egyéb feltételek

3.1 Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások és azok díjtételei

3.1.1 Kiszállás és óradíjak számítása				
	Kiszállási díj (nettó)	Munkadíj (nettó)	Kiszállási díj (bruttó)	Munkadíj (bruttó)
Normál ügymenet: a hibajegy fogadását követően 4 órán belül (munkaidőben) a diszpécser felveszi a kapcsolatot az ügyféllel, szükség szerint helyszíni szemle időpontjáról egyeztet vagy egyszerű esetben azonnal előzetes ajánlatot ad a munkavégzésre a szabad kapacitás függvényében. Szolgáltató négy munkanapon belül megkezdi a munkát kivéve, ha Ügyfél ennél későbbi időpontot kér.	6 000 Ft	NORMA szerint történik! VAGY 6 000 Ft	7 620 Ft	NORMA szerint történik! VAGY 7 620 Ft
	/alkalom	/óra	/alkalom	/óra
Sürgős ügymenet: a hibajegy fogadását követően 1 órán belül (munkaidőben) a diszpécser felveszi a kapcsolatot az ügyféllel, szükség szerint helyszíni szemle időpontjáról egyeztet vagy egyszerű esetben azonnal előzetes ajánlatot ad a munkavégzésre. Szolgáltató a munkát a legrövidebb időn belül, de legkésőbb a következő munkanapon megkezdi.	15 000 Ft	NORMA szerint történik! VAGY 10 000 Ft	19 050 Ft	NORMA szerint történik! VAGY 12 700 Ft
	/első alkalom	/óra	/első alkalom	/óra
	6 000 Ft		7 620 Ft	
	/további alkalom		/további alkalom	
Egyéb feltételek: <ol style="list-style-type: none"> A mindenkorai kiszállási díj tartalmazza a hiba-megállapítás és az ajánlatkészítés díját. Ezeket vagy hasonló jogcímen külön díj nem kerül felszámításra. Amennyiben a Munkalapban előzetesen rögzített munka és/vagy a javítási feladathoz képest többletmunkavégzés történik – a normatív elszámolásos munkatípusok szerinti díjtételen túl – Szolgáltató minden megkezdett munkaórára 1 teljes óra díját jogosult felszámolni (egy óránál rövidebb munkavégzés esetén is). Amennyiben Ügyfél kérésére a szerelvények, anyagok és eszközök beszerzését/szállítását Szolgáltató végzi, Szolgáltató jogosult kizárólag az általa megfelelőnek ítélt márkájú és/vagy minőségű terméket forgalmazni. A diszpécserrel folytatott ügyintézés folyamán ezek áráról Ügyfél előzetesen tájékoztatást kap. Amennyiben a munkavégzés az Ügyfélnek felróható okból meghiúsul, a kiszállási díjat az Ügyfélnek ki kell fizetnie (+munkalapon rögzíteni kell az elállás okát). A munkák elvállalása a Szolgáltató saját hatáskörében hozott üzleti döntésén múlik, vagyis nem kötelezett a munka elvállalására, illetve indoklás nélkül jogosult az Ügyfél javítási igényét elutasítani. 				

3.1.2 Rendelhető szolgáltatások valamint munkadíjak

Szolgáltató a vízszelő szolgáltatás körében kizárólag az alábbi táblázatban foglalt munkatípusokat nyújtja, illetve Ügyfél kizárólag ezeket a munkatípusokat rendelheti. (A feltüntetett árak a kiszállítás és az esetlegesen végzett többletmunkák (pl. falbontás) díját nem tartalmazzák.)

MUNKATÍPUSOK	MUNKADÍJ (Nettó Ft)	MUNKADÍJ (Bruttó Ft)
VÍZSZERLŐ MUNKÁK		
Vízszelvény - 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
Dugulás elhárítás (víz)	8 200 Ft	10 414 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	7 000 Ft	8 890 Ft
mosdó-; mosogató előtti sarokszelep	7 000 Ft	8 890 Ft
mosógép sarok szelep	7 000 Ft	8 890 Ft
kombinált sarok szelep	7 000 Ft	8 890 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
Plomba bontás- plomba vissza rakás	5 000 Ft	6 350 Ft
Csempe szelepes elzáró csere	15 000 Ft	19 050 Ft
Nyomó-, lefolyó cső csere	óradíjas	óradíjas
Csőtörés elhárítás (gyorsszervíz)	25 700 Ft	32 639 Ft
Mosdó csere	12 000 Ft	15 240 Ft
Mosogató tálca csere	16 000 Ft	20 320 Ft
WC csésze csere	15 000 Ft	19 050 Ft
WC öblítő (külső) tartály		
csere	13 900 Ft	17 653 Ft
javítás	8 200 Ft	10 414 Ft

WC öblítő tartály (rejtett) javítás	17 000 Ft	21 590 Ft	
WC öblítőszelep csere (tartály nélküli, pl. Schell)	9 500 Ft	12 065 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	
Kerti csapok (fagymentesítő, sülyesztett kiállítás, stb.)	óradíjas	óradíjas	
EVIANS hálózati vízadagoló			
Új készülék bekötése	5 000 Ft	6 350 Ft	
Karbantartás	4 000 Ft	5 080 Ft	
Megjegyzés: A normatív elszámolások munkatípusok díja tartalmazza a javítás egységnyi munkadíját (anyagok és szerelvények nélkül). Ez a díj alkalmazandó normál esetben, amennyiben nincs akadálya a Munkalakra előzetesen felvett munka elvégzésének és az komplikációmentesen valósul meg. Ettől eltérő esetben az esetlegesen felmerülő többletmunka óradíj alapon kerül elszámolásra.			

3.2 Szolgáltató rendelkezésre állása

VÍZVONAL telefonos ügyfélszolgálat (csak hibabejelentés): hétfő- kedd-szerda:
08:00-17:00; csütörtök: 08:00-20:00; péntek: 08:00-17:00 óra között

Diszpécser munkaideje (műszaki egyeztetés, ajánlat adás, időpont egyeztetés):
munkanapokon 08:00-16:20

Munkavégzés: mindenkor szabad szerelőkapacitástól függően munkanapokon
07:00-19:00

3.3 Díjpolitika

Fővárosi Vízművek Zrt. 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 megelőzően. Az ilyen jellegű módosításokra a jelen ÁSZF módosítására vonatkozó általános rendelkezések az irányadók.

A szerelvények, valamint a felhasználásra kerülő anyagok és eszközök beszerzését – amennyiben azokat nem az Ügyfél biztosítja – Ügyfél kérésére Szolgáltató szállítja. Szolgáltató jogosult kizárólag az általa megfelelőnek ítélt márkájú és/vagy minőségű terméket forgalmazni. Szolgáltató által forgalmazott termékekről, azok műszaki paramétereiről és áráról Szolgáltató diszpécser ad tájékoztatást (ld. 2.2 pont).

4 Felelősségi kérdések

4.1 Szavatossági jog

Szolgáltatót az általa végzett javításért jótállási és szavatossági kötelezettség terheli. A szavatossági jog érvényesítésére vonatkozó szabályokat a Ptk. 6:159.§ - 6:170.§ tartalmazzák. Szolgáltató az elvégzett szolgáltatásra – 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 szolgáltatásra vonatkozó, a Szolgáltató által kiállított számla és Munkalap alapján érvényesítheti.

4.2 A jótállási-, szavatossági-, és kárfelelősség kizárása

A jótállás nem terjed ki az Ügyfél által elvégzett javítási munkákból eredő hibákra, az Ügyfél által biztosított alkatrészekre vagy helytelen/nem rendeltetésszerű használatra, illetve a nem megfelelő módon végzett karbantartásból eredő meghibásodásra.

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

Az alkatrészekre vonatkozó garancia, illetve szavatossági idő kizárólag abban az esetben érvényes, ha az Szolgáltató, vagy a Szerelő által került beszerzésre, továbbá beszerelésre, és ezt az Ügyfél az eredeti munkalappal igazolja.

5 Reklamáció, kapcsolattartás

5.1 Ügyfélszolgálat

A Szolgáltató Ügyfélszolgálat a jelen ÁSZF tárgya szerinti Szolgáltatással kapcsolatos panaszokat, Ügyféli-megkereséseket elsősorban az e célra szolgáló szerele@vizmuvek.hu e-mail címen fogadja. A fogyasztói panaszokat, Ügyfél által feltett kérdéseket az Ügyfélszolgálat írásban, e-mail útján 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.

5.2 Fogyasztói panasz kezelése

A vízszelő szolgáltatással kapcsolatos fogyasztói panasszal az Ügyfél a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően lakóhelye/tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testület (<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>) vagy ennek hiányában a Budapesti Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei: <http://bekeltet.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 vízszelő szolgáltatást érintő fogyasztói panasszal a fogyasztóvédelmi hatóság eljárását is kezdeményezheti. Információ: <http://www.nfh.hu/node/4535> és <http://www.nfh.hu/node/4306>

5.1 Jogviták rendezése

A Ügyfél és a Fővárosi Vízművek, mint a vízszereelő szolgáltatás Szolgáltatója, valamint a szolgáltatásba bevont Szerelők, 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 Fővárosi Vízművek Zrt. által működtetett szolgáltatásra a magyar jog irányadó.