



A TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. elkülönített vízfelhasználási helyen végzett vízmérőcserére vonatkozó

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

Hatályos: 2023. május 22-től

A jelen ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (továbbiakban: **ÁSZF**) a TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. (továbbiakban: **Szolgáltató**) által kínált elkülönített vízfelhasználási helyen végzett vízmérőcsere-szolgáltatást igénybe vevő Megrendelő (továbbiakban: **Megrendelő**) jogait és kötelezettségeit szabályozza (Szolgáltató és Megrendelő a továbbiakban együttesen: **Felek**).

Szolgáltató adatai:

Név: TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt.

Székhely: 7634 Pécs, Nyugati ipari út 8.

Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 33

Telefonszám: +36 72 421700, +36 80 811111

E-mail cím: info@tettyeforrashaz.hu

weboldal: www.tettyeforrashaz.hu

Cégjegyzékszám: 02-10-060354

Adószám: 14925889-2-02

Adatkezelési nyilvántartási szám: NAIH-54590/2017

1. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

- Vevőazonosító: a felhasználó egyedi azonosítására szolgáló kilencjegyű szám.
- Felhasználó: A víziközmű-szolgáltatást szerződéses jogviszony keretében vagy a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény 31/A. § (1) bekezdésében meghatározott ideiglenes szolgáltatás időtartama alatt a víziközmű-szolgáltató előzetes hozzájárulásával ténylegesen igénybe vevő természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan használója, és sorban mögötte az ingatlan tulajdonosa.
- .
- Vízmérőcsere-szolgáltatás: a felhasználó megrendelésére a tulajdonában lévő mérőeszköz (vízmérő) kiszérése és a felhasználó által a szolgáltatótól vásárolt mérőeszköz (vízmérő) beszerelését tartalmazza.
- Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a felhasználó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a felhasználó pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét.
- Távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

- Távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszköz: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére.
- Elkülönített vízfelhasználási hely: a felhasználási helyen belül minden önálló vízfelhasználattal rendelkező épület, épületrész, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség, önállóan használható bérlemény.

2. A SZERZŐDÉS HATÁLYA, TÁRGYA, TARTALMA

A szolgáltató által kínált, jelen ÁSZF hatálya alá tartozó elkülönített vízfelhasználási helyen végzett vízmérőcsere-szolgáltatás azokon a településeken, amelyeken a szolgáltató közműves ivóvízszolgáltatást biztosít.

Az ÁSZF a hatálya alatt létrejött elkülönített vízfelhasználási helyen végzett vízmérőcsere-szolgáltatás szerződésekre terjed ki.

A szolgáltató az ÁSZF alapján kötött megrendelői szerződésben arra vállal kötelezettséget, hogy a megrendelésben meghatározott szolgáltatást az előzetesen rögzített határidőben a megrendelőnek elvégzi, a megrendelő pedig kötelezettséget vállal a szolgáltatás átvételére és ellenértékének megfizetésére a szerződésben meghatározottak szerint.

Az ÁSZF alapján kötött szerződés a megrendelő telefonos vagy személyes megkeresésén keresztül, valamint írásos megrendelése alapján jön létre, amely megállapodás tartalmazza a jelen ÁSZF-re történő hivatkozást, illetve az attól eltérő szabályokat is.

A szolgáltató a szolgáltatás díjáról árlistát tesz közzé honlapján (www.tettyeforrashaz.hu). Az árlistában szereplő árakat fizetendő díjaknak kell értelmezni.

3. A SZOLGÁLTATÁS MEGRENDELÉSE, ÁTADÁSA ÉS ÁTVÉTELE

Megrendelő az alábbi elérhetőségeken adhatja le megrendelését az elkülönített vízfelhasználási helyen végzett vízmérőcsere-re vonatkozóan:

- e-ügyfélszolgálaton a www.tettyeforrashaz.hu/ugyfelszolgalat oldalon (regisztráció és profil létrehozását követően),
- e-mailben az uszi@tettyeforrashaz.hu címen,
- levélben a 7602 Pécs, Pf. 33 postacímen,
- személyesen a 7626 Pécs, Búza tér 8/B alatti ügyfélszolgálati irodában (hétfő-kedd-szerda: 8.00-14.00, csütörtök: 8.00-20.00, péntek: 8.00-12.00),
- telefonon a +36 72 421700 vagy +36 80 811111 telefonszámon (hétfő-kedd-szerda: 8.00-14.00, csütörtök: 8.00-20.00, péntek: 8.00-12.00)

Az írásbeli – kézbesítővel, postai küldeményként, vagy emailben megküldött – megrendelés akkor fogadható el, ha tartalmazza a „Tájékoztató garanciaállalás feltételeiről”, valamint a „Megrendelő” nyomtatványokat, vagy legalább az alábbi adatokat:

- természetes személy esetében a megrendelő pontos nevét, állandó lakcímét, levelezési címét, születési helyét és idejét, anyja nevét, telefonszámát, valamint a megrendelt szolgáltatás pontos megnevezését, mennyiségét és a szolgáltatás elvégzésére vonatkozóan a felhasználási hely címét;



- nem természetes személy esetén a megrendelő pontos nevét, székhelye címét, levelezési címét, telefonszámát, adószámát, valamint a megrendelt szolgáltatás pontos megnevezését és mennyiségét, és a szolgáltatás elvégzésére vonatkozóan a felhasználási hely címét.

A szerződés létrejön a megrendelés írásbeli (levél vagy e-mail formájában) vagy telefonon (rögzített telefonhívással) történő visszaigazolásával.

A megrendelést követően a szolgáltató a megrendelővel egyeztetett időpontban gondoskodik az elkülönített vízfelhasználási helyen a mérőcsere elvégzéséről.

A felek megállapodása alapján a szolgáltató a megrendelő által a megrendelésben megjelölt felhasználási hely címen köteles a szolgáltatás elvégzésére.

A megrendelő vállalja, hogy a vízmérő megközelíthetőségét minden esetben biztosítja a szerelés egyeztetett időpontjának kezdetére oly módon, hogy az hozzáférhető legyen. A hozzáférést a vezeték nyomvonalán 60 cm hosszban, a vezeték szakasz mindkét oldalán minimum 15-15 cm szélességben kell biztosítani.

Amennyiben a helyszínre érve a szerelést végző szakember fizikai akadály vagy egyéb, a szolgáltató számára előre nem ismert körülményt tapasztal, úgy a szakember a mérőcsere elvégzését megtagadhatja. A mérőcserehez kapcsolódó kiszállás díját megrendelő ebben az esetben is köteles kiegyenlíteni.

A mérőcsere teljesítését a megrendelő, vagy megbízottja minden esetben a jegyzőkönyvön tett aláírásával igazolja a helyszínen.

4. SZOLGÁLTATÁSI DÍJ MEGFIZETÉSE

A megrendelő által megrendelt szolgáltatásnak az ÁSZF 3. pontjában meghatározott átadását, illetőleg átvételét követően a szolgáltató a hatályos jogszabályoknak megfelelő számlát állít ki.

A szolgáltatás díja utólag (csekken, átutalással vagy bankkártyával), az elvégzett szolgáltatásról kiállított számla alapján, a számla kiállítását követő 10 munkanapon belül rendezendő. A számlát a szolgáltató postai úton kézbesíti.

A megrendelő köteles a kézhez kapott számlát az abban foglalt fizetési határidőn belül kiegyenlíteni.

A szolgáltató a megrendelő fizetési késedelme esetén a fizetési határidő napjától a számla kiegyenlítésének napjáig a Polgári Törvénykönyv által meghatározott mértékű késedelmi kamatot számíthat fel. A késedelmi kamat számításának alapja a késedelemmel érintett számla bruttó összege. A késedelmi kamatot a szolgáltató külön értesítőn (vízdíjszámlán, fizetési emlékeztetőn vagy fizetési felszólító levélen) késedelmi kamat megnevezéssel tünteti fel.

Szolgáltató a megrendelő által ki nem egyenlített díjra vonatkozóan jogi eljárást kezdeményezhet.

5. ELÁLLÁSI JOG

Megrendelőt indoklás nélküli elállási jog illeti meg a megrendeléstől a visszaigazolt szerelési időpontot megelőző 2. munkanapig. A megrendelő elállási jogát az erre vonatkozó egyértelmű, írásban, vagy rögzített telefonvonalon (+36 72 421700; +36 80 811111) tett nyilatkozat útján gyakorolhatja.



Amennyiben megrendelő nem a fentieknek megfelelően áll el a szerződéstől, köteles az elkülönített vízfelhasználáshoz kapcsolódó kiszállás díját kiegyenlíteni.

Vis maior fennállása esetén az elkülönített vízfelhasználási helyen a mérőcserére nem kerül sor. A szolgáltató az olyan körülményeket tekinti vis maiornak, amelyekért nem felelős, rajta kívül álló okból állt elő, és elháríthatatlan okból következett be. Vis maiorra a felek csak akkor hivatkozhatnak, ha írásban (e-mailben, vagy levélben), vagy telefonon haladéktalanul értesítik a másik felet a vis maior tényéről, okáról és valószínű időtartamáról.

Szolgáltató él elállási jogával, ha a helyszínen a házi vízhálózat állapota nem megfelelő (pl. elrozsdásodott, nagymértékben vízköves, szoruló szerelvények, illetve működésképtelen mérő előtti elzáró esetén), vagy a hálózat CPVC csővel szerelt. A kiszállás díját megrendelő ebben az esetben is köteles kiegyenlíteni.

6. FELELŐSSÉG, GARANCIA

Szolgáltató csak a mellékvízmérő-cserével közvetlen ok-okozati összefüggésbe hozható szerelési vagy anyaghibából bekövetkező hibákat javítja garanciában, illetve ismeri el esetleges kártérítési felelősségét. Ebbe nem tartozik bele semmilyen, a meglévő vezetékek (beleértve a flexibilis csöveket is) vagy berendezési tárgyak használata közben bekövetkezett meghibásodás vagy tönkremenetel, különös tekintettel a szerelést követően fellépő, de a hálózat rejtett hibáiból, szennyeződéseiből, elhasználódásából eredő hibákra. (Ilyen hiba például szennyeződések kiválása a szűrőkben, régi flexibilis csövek kilyukadása, csapok csöpögése.) A garancia továbbá nem terjed ki a csőhálózatból vízmérőbe jutott idegen anyagok által okozott meghibásodásokra.

A garanciális igényt sürgős esetben (vízszivárgás) a szolgáltató 24 órás diszpécsterszolgálatán kell jelezni (+36 72 421799).

A sürgős esetek kivételével a garanciális javítások hétköznap, munkaidőben történnek. Amennyiben a megrendelő bejelentése alapján garanciális hibának felvett meghibásodás elhárítása során megállapítást nyer, hogy az nem tartozik a garanciális hibák körébe, a szolgáltató fenntartja a jogot az ezzel kapcsolatban felmerült költségek megtérítésére. Amennyiben megrendelő harmadik féllel végezteti el a garanciális javítást, úgy garanciális jogait a javított részek tekintetében elveszíti, és a szolgáltató a javítással kapcsolatban felmerült költségeket nem téríti meg.

Az elvégzett szolgáltatásra (mellékvízmérő beszerelés) a szolgáltató a beszerelés befejezésétől számított 1 év garanciát vállal, az általa felszerelt új vízmérők garanciális meghibásodása esetén 2 éven belül garanciális cserét biztosít.

7. PANASZKEZELÉS, JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉG

Megrendelő a szolgáltató tevékenységével kapcsolatos kifogásait a TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. központi email-címén (info@tetyeforrashaz.hu), postacímén (7602 Pécs, Pf. 33), telefonon (+36 72 421700, +36 80 811111) vagy személyesen (ügyfélszolgálati iroda, Pécs, Búza tér 8/B) terjesztheti elő.

Szolgáltató a panaszkezeléssel kapcsolatban a mindenkori, www.tetyeforrashaz.hu internetes oldalon megtalálható üzletszabályzatában meghatározott módon jár el.



Amennyiben a szolgáltató és a megrendelő között esetlegesen fennálló jogvita a panaszkezelés során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak megrendelő rendelkezésére:

- **Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál:** amennyiben a megrendelő fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.
- **Békéltető testület:** a termékek minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a megrendelő eljárást kezdeményezhet a szolgáltató székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél.
- **Bírósági eljárás:** megrendelő a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint jogosult a jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében.

Fogyasztóvédelmi szervezetek és érdekképviseltek elérhetősége:

Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u.2.
Postacím: 7602 Pécs, Pf. 315
Telefon: +36 72 795398
E-mail: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu
Web: www.kormanyhivatal.hu, www.fogyasztovedelem.kormany.hu

Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Baranya Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Telefon: +36 72 507154, fax: +36 72 507152
E-mail: info@baranyabekeltetes.hu
Web: www.baranyabekeltetes.hu

Baranya Megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület
Cím: 7621 Pécs, Apáca u. 15.
Telefon, fax: +36 72 211399
E-mail: bafepecs@gmail.com
Web: www.bafe.hu

8. ADATVÉDELEM

A jelen ÁSZF hatálya alatt kötött szerződésben, megrendelésben a személyes adatokat a TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. a megrendelésre vonatkozó adatkezelési tájékoztatójának megfelelően kezeli. A szolgáltató adatkezelési tájékoztatói elérhetők a www.tettyeforrashaz.hu/adatkezeles oldalon, illetve kérhetők szóban vagy írásban a szolgáltató munkatársaitól.