

Általános Szerződési Feltételek

ista Magyarország Kft.

- Érvényes 2023. június 1-től visszavonásig -

1. Az ÁSZF és egyéb mellékletek hatálya és módosítása, fogalom-meghatározások

- 1.1. A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazandók az ista Magyarország Kft. (székhelye: 1107 Budapest, Máza tér 2-6., cégjegyzékszáma: 01-09-466896, adószáma: 12120978-2-42; bankszámlaszáma: UniCredit Bank 10900059-00000003-30610018; képviselő: dr. Uzonyi Zoltán, ügyvezető igazgató) által szerződéses alapon nyújtandó, 2. pontban rögzített minden szolgáltatásra, melyeket mint a Fővárosi Vízművek Zrt. (továbbiakban FV Zrt.) minősített alvállalkozója végez¹. A jelen ÁSZF alkalmazandó minden olyan esetben, amikor a Megbízott által kötött egyedi szerződés másként nem rendelkezik.
- 1.2. ista jogosult az üzleti tisztesség követelményeit, a bekövetkezett piaci változásokat, jogszabályi változásokat figyelembe véve, egyoldalúan módosítani a jelen ÁSZF-et, valamint a Szerződés egyéb mellékleteit. Módosítások esetén ista legalább 30 nappal a módosítás tervezett hatálybalépését megelőzően honlapján közzéteszi a módosított ÁSZF-et, illetve kérése postai úton, faxon, vagy elektronikus levél formájában is megküldi az azt igénylő Ügyfél részére. Felek kifejezetten megállapodnak, hogy a törvény szerinti kivételeken kívül, nem szükséges az Ügyfél kifejezett nyilatkozata a módosítás elfogadásához, azaz az írásban benyújtott kifogások hiányát a Felek a módosítások elfogadásának tekintik.
- 1.3. A jelen ÁSZF-ben nagy kezdőbetűvel jelzett, az ÁSZF-ben külön nem definiált fogalmak meghatározásai a Szerződésben szerepelnek.

2. Szolgáltatások és díjszabás

- 2.1. Lakás-mellékvízmérő új mérőhely kialakítása, felszerelése, mérő cseréje valamint locsolási célú mellékvízmérő új mérőhely kialakítása
Üzembehelyezés: A mellékmérő beszerelése tekintetében a mindenkor – FV Zrt. által meghatározott - műszaki irányelveknek és az FV Zrt. által jóváhagyott terveknek való megfelelés ellenőrzése, és megfelelésség esetén annak plombával vagy záró bélyeggel való

¹ Ezen szolgáltatásokat és a Fővárosi Vízművek Zrt. valamint az ista közötti jogviszony tartalmát a mindenkor hatályos Együttműködési Megállapodás tartalmazza.

ellátása. Jelen szolgáltatási tevékenységet az ista az FV Zrt. mindenkor teljes szolgáltatási területén végzi.

2.2. Ügyfélszolgálat

A 2.1 pontban rögzített szolgáltatásokra az Ügyfél személyesen az ügyfélszolgálaton, telefonon, levélben, faxon, vagy elektronikus levelezés útján kérhet ajánlatot és rendelheti meg a felmérést, illetve szolgáltatást. Az ügyfélszolgálati elérhetőségeket az ista honlapján feltünteti és folyamatosan frissíti.

Ügyfél: a jelen ÁSZF tárgyát képező szolgáltatásokra ajánlatot kérő, azokat megrendelő és igénybe vevő bármely személy.

2.2.1. Időpont egyeztetés és ajánlatadás

Az ista az Ügyfél beérkezett igényét 3 munkanapon belül rögzíti és feldolgozza:

- i. szerelés és felmérés esetén az Ügyféllel időpontot egyeztet
- ii. ajánlatkérés esetén, amennyiben felmérés nem szükséges, az ajánlatot az Ügyfél részére megküldi

2.3. Panaszkezelés

Az ista az Ügyfél beérkezett panaszát 3 munkanapon belül rögzíti és feldolgozza. A panasz kivizsgálását követően az Ügyfél részére a panasz beérkezésétől számított 8 munkanapon válaszolni kell. Komplex ügy, vagy elhúzódó megoldás esetén a várható válaszadási határidőről az ügyfelet külön, írásban értesíteni kell.

2.4. Díjszabás²

2.4.1. Új mérőhely kiépítésére a legtöbb esetben egyedi, helyszíni felmérést követően lehetséges egy átfogó költségkalkuláció és ajánlat készítése. Az ista a szolgáltatás díjazására vonatkozó ajánlatát minden esetben írásban közli az Ügyféllel. Rögzített ügyfélszolgálati telefonvonal üzemeltetése esetén, kivételes esetben (pl. e-mail fiók hiánya, egészségügyi állapot) telefonon is közölhető az ajánlat.

Az egyedi díjkalkuláció és ajánlat tartalmazza az elvégzendő összes szolgáltatás megnevezését és díját, az általános forgalmi adó feltüntetésével és az ajánlat érvényességi idejével együtt.

2.4.2. A szerelők által a mérőcserén kívül végzett egyéb munkákért a díjszabásban vagy az árajánlatban szereplő óradíjat számítunk fel. Amennyiben a mérőcsere az elzárók hibája, vagy egyéb szükséges, de előre nem jelzett munkák, illetve a megrendelőnek felróható egyéb okból

² Az ista kizárólag az Együttműködési Megállapodásban rögzített jogcímek alapján számolhat fel díjazást a szolgáltatásaiért.

meghiúsul, a mindenkori díjszabásban vagy az árajánlatban szereplő kiszállási díjat a megrendelőnek felszámítjuk.

2.4.3. A megrendelt és elvégzett szolgáltatások ellenértékét a helyszínen készpénzben kell megfizetni. Előzetes egyeztetés alapján átutalásos fizetési mód is választható. Készpénzfizetés esetén szerelőink a helyszínen nyugtát adnak. ÁFÁ-s számla igényét az Ügyfélnek előre jeleznie kell, de legkésőbb a helyszínen a szerelőnek. Utólag (a nyugta kiállítását követő naptól) nem áll módunkban ÁFÁ-s számlát kiállítani.

2.4.4. Átutalásos számla késedelmes fizetése esetén a lejárt tartozás után évi 10%-nak megfelelő összegű késedelmi kamat fizetendő az ista részére. Ha az Ügyfél fizetési késedelembe esik, akkor a késedelmi kamaton túl az ista a Ptk. és a 2016. évi IX törvény alapján érvényesítheti a követelés behajtásával kapcsolatos költségek megtérítésére a jogszabályban meghatározott behajtási költségátalányt is.

3. Megrendelés

3.1. Az ista ajánlatai nem jelentenek kötelezettségvállalást, és az Ügyfél által küldött Megrendelés visszaigazolásáig az ajánlat feltételei változhatnak. Indokolt esetben az ajánlat elfogadása előtt ista jogosult a kiadott ajánlatot megváltoztatni vagy visszavonni. Nyilvánvaló ajánlati hibák az ajánlat elfogadása előtt az ista egyoldalú közlésével, az ajánlat elfogadása után a felek közös megegyezésével módosíthatók.

3.2. Amennyiben az Ügyfél a Megrendeléstől a teljesítés megkezdését követően eláll, úgy köteles az elállásig felmerült költségeket az ista részére megtéríteni.

4. Egyéb feltételek

4.1. A szerelés és üzembe helyezés egyeztetett időtartama alatt a mérőhelyre történő bejutást, valamint a mérők hozzáférhetőségét az Ügyfélnek az ista számára biztosítani kell. Az Ügyfélnek ellenőriznie kell a mérők előtti elzárók működőképességét a megrendelés előtt. Amennyiben a mérőcseréhez egyéb munkák, például a mérők szabaddá tétele vagy elzárók cseréje is szükséges, kérjük előre jelezni.

4.2. Az ista szakemberei a telefonon előzetesen egyeztetett időtartamon belül mennek a helyszínre, ahol ellenőrzik a fogyasztási hely mért állapotát, majd elvégzik a megállapodás szerinti szolgáltatást.

4.3. Az Ügyfél a cseréhez szükséges formanyomtatványokat az ista vagy az FV Zrt. honlapjáról, vagy ügyfélszolgálatától előre beszerzi, a főmérő tulajdonosával (Közös Képviselő), előre kitölti, majd aláírást követően az ista szerviztechnikusa részére átadja. Amennyiben az Ügyfél saját

hibájából fakadóan vagy egyéb más elháríthatatlan ok miatt a szolgáltatás elvégzéséhez szükséges formanyomtatványt a kiszállás időpontjában nem adja át a szerviztechnikus részére, akkor köteles azt a szerelés napjától számított 5 naptári napon belül személyesen az ista ügyfélszolgálati irodájában átadni. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a szükséges a formanyomtatványok hiányában szolgáltatás dokumentálása nem kezdeményezhető az FV Zrt-nél.

4.4. Az ista vállalja, hogy az FV Zrt-vel kötött Együttműködési Megállapodásban rögzített szabályoknak megfelelően végzi a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatásait, azaz:

- kizárólag az Együttműködési Megállapodás szerinti tevékenységek ellátását kommunikálja Megrendelői felé
- kizárólag az Együttműködési Megállapodás szerinti tevékenységek ellátására vonatkozó díjtételeket kommunikálja és alkalmazza
- az ügyfélszolgálatára, ügyfélkiszolgálási tevékenységére vonatkozó rendelkezések az Együttműködési megállapodás szerinti tartalmat rögzítik
- az Együttműködési Megállapodás szerinti jótállás kommunikálja és, vállalja a Megrendelők felé
- az Együttműködési Megállapodás alapján jóváhagyott mérőtípusok szerinti mérőeszközöket kommunikálja és szállítja a Megrendelők részére
- a jelen ÁSZF és már kommunikációs csatornák (honlap, szórólap, tájékoztatók stb.) kizárólag az Együttműködési Megállapodás hatálya alatt tartalmazhatják a Fővárosi Vízművek Zrt. partnereként való kommunikációt a Megrendelők felé

4. Tulajdonjog

Az átadott, illetve beszerelt árukra az ista fenntartja tulajdonjogát a teljes vételár kifizetéséig.

5. Felelősségvállalás

5.1. Az elvégzett szolgáltatással kapcsolatban felmerülő garanciális igény esetén csak az érintett munkát Megrendelő Ügyfél jogosult eljárni. A garanciális igényt sürgős esetben (vízszivárgás) a munkalapon feltüntetett hibabejelentő számon vagy az ista ügyfélszolgálati elérhetőségein kell jelezni.

5.2. A beszerelt mérőkre a szereléssel együtt 1 év teljes körű garanciát vállalunk. Az ista csak a garanciális, tehát a mérőszereléssel vagy cserével közvetlen ok-okozati összefüggésbe hozható szerelési vagy anyaghibából bekövetkező hibákat javítja garanciában.

Ebbe nem tartozik bele semmilyen, a meglévő vezetékek vagy berendezési tárgyak rendeltetésszerű használata közben bekövetkezett meghibásodás, különös tekintettel a szerelést követően fellépő, de a régi hálózat rejtett hibáiból, szennyeződéseiből, elhasználódásából eredő hibákra, beleértve a flexibilis csöveket is. (pl. szennyeződések kiválása a szűrőkben, régi flexibilis csövek kilyukadása, csapok csöpögése, stb.)

- 5.3. A sürgős esetek kivételével a garanciális javítások hétköznapi, munkaidőben történnek. Amennyiben az Ügyfél elmondása alapján felvett garanciális hiba elhárítása során megállapítást nyer, hogy az nem tartozik a garanciális hibák körébe, Ista fenntartja a jogot az ezzel kapcsolatban felmerült költségek megtérítésére.
- 5.4. Amennyiben az Ügyfél harmadik féllel végezteti el a garanciális javítást, úgy garanciális jogait a javított részek tekintetében elveszíti, és cégünk a javítással kapcsolatban felmerült költségeket nem téríti meg.
- 5.5. Amennyiben az ista az Ügyfél tervei, műszaki előírásai, illetve utasításai szerint jár el a megrendelés teljesítése során, úgy az Ügyfél viseli a teljes felelősséget a szerzői jog, a szabadalmi jog, vagy bármely egyéb jog megsértéséből eredő kár, követelés, büntetés, költség vagy egyéb hasonló jellegű, előre nem látható kiadás felmerülése esetén, valamint az Ügyfél utasításai szerinti beépítésből eredő mindennemű kárért. Az ista az Ügyfél által átadott tervek, rajzok vagy minták hibájából vagy hiányosságából eredő semmiféle kárért nem vállal felelősséget. Megrendelő a fenti esetekben az ista esetlegesen felmerülő összes költségét is köteles megtéríteni.
- 5.6. Az ista semmiféle felelősséget nem vállal az áru nem rendeltetésszerű felhasználásából eredő kárért és kifejezetten kizárja a felelősségét a hibás teljesítés okán felmerült közvetett, illetve következményi károk tekintetében a Ptk. által megengedett lehető legszélesebb körben.
- 5.7. Az ista a rendelések teljesítése során a tőle szervezetenként elkülönült közreműködők szerződésszegéséért, hibás teljesítéséért illetve egyéb mulasztásaiért nem vonható felelősségre.

6. Panaszkezelés

- 6.1. Az ista vállalja, hogy az FV Zrt-vel kötött Együttműködési Megállapodásban rögzített szabályoknak megfelelően alakítja ki panaszkezelési eljárását és folyamatait.
- 6.2. Az ista a panaszkezeléssel kapcsolatban dokumentált nyilvántartást vezet és biztosítja a visszakereshetőséget.
- 6.3. Bármely bejelentett kifogás, vagy reklamáció, vagy annak kivizsgálási időtartama nem lehet jogalap az áruellenérték kifizetésének megtagadására. Az ista az Ügyfél részéről megfogalmazott

panasz kezelését 15 munkanapon belül teljesíti. Amennyiben a panasz kezelése ezen határidőn belül nem lehetséges, az ista erről időben tájékoztatja az Ügyfelet. Az Ügyfél panaszát, kifogását írásban levél útján, elektronikus levél útján, telefonon közölheti, vagy személyesen tudja benyújtani az ügyfélszolgálaton annak nyitvatartási idejében.

- 6.4. Ista a teljesítés utáni bármely reklamáció érdemi kivizsgálását megelőzően feltételként kikötheti mindkét fél teljes döntési jogkörrel felhatalmazott képviselőjének helyszíni, egyeztető szemlélését. Amennyiben Megrendelő erre nem ad lehetőséget úgy Ista a reklamációt érdemi vizsgálat nélkül elutasíthatja. Nem lehet kifogás tárgya a Megrendelő szakmai tájékoztatlansága, az ügyben való járatlansága vagy olyan utólag felhozott igényre való hivatkozása, amelyet előzetesen, mint teljesítési feltételt nem írt elő vagy nem kötött ki.

7. Együttműködési kötelezettség

A szerződő felek a köztük létrejövő szerződés teljesítése során hatékonyan, szorosan együttműködnek, Ista a Megrendelő érdekeit messzemenően figyelembe veszi, és előtérbe helyezi. Felek kölcsönösen tájékoztatják egymást a köztük létrejött szerződés tárgyát képező ügy állásáról, az azzal kapcsolatos tevékenységük eredményéről vagy esetleges akadályoztatásukról.

8. Adatvédelem

Az ista megfelel az adatvédelemmel és adatbiztonsággal kapcsolatos minden előírásnak és feltételezi, hogy a Megbízó szintén megfelel minden adatvédelmi jogszabálynak, különösen a Lakók személyes adataival kapcsolatban. Egyes részfolyamatok feldolgozására az ista külföldi leányvállalatai is jogosultak. Mindazonáltal ista az ilyen esetekben is köteles megfelelni a magyar adatvédelmi előírásoknak. Megbízott biztosítja és tudomásul veszi arra vonatkozó kötelezettségét, hogy minden Lakót köteles értesíteni a jelen Szerződésről, valamint minden egyes, a jelen szerződésből eredő személyes adat kezeléséről, továbbá az ilyen adatkezeléssel kapcsolatos minden kötelező tájékoztatásról a magyar adatvédelmi szabályoknak megfelelően, beleértve az adatkezelés célját, időtartamát és jogalapját, valamint a Lakók adatkezeléssel kapcsolatos jogait. Az ista hatályos adatvédelmi szabályzatát a hivatalos honlapján teszi közzé.

9. Vitarendezés

Szerződő felek minden tőlük telhetőt megtesznek az esetleges jogviták tárgyalás útján történő megoldására, egyezség kötésére. Mindennemű jogvita elbírálását értékhatártól függően a Pesti Központi Kerületi Bíróság, illetve a Fővárosi Bíróság hatáskörébe utalják és elismerik annak illetékességét.

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekre a Ptk. és a vonatkozó jogszabályok az irányadóak.

Budapest, 2023. június 1.

ista Magyarország Kft.