

ÁLTALÁNOS FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK
az MVM Otthon Plusz Zrt.
által használt alkalmazásban elérhető energetikai tanácsadás szolgáltatásának igénybevételére
Hatályos 2025.11.03-tól

Az MVM Otthon Plusz Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató) energetikai tanácsadás szolgáltatását igénybe vevő lakossági Felhasználó az alábbi feltételeket elfogadja, magára nézve kötelezőnek ismeri el.

A Szolgáltató és a Felhasználó között, az energetikai tanácsadás használatára vonatkozó elemek:

- a Szolgáltató személyes tanácsadója segítségével kitöltött energetikai tanácsadás kérdőív.

Jelen Általános Felhasználási Feltételek a www.mvmhomeandpro.hu oldalon érhető el.

1. SZOLGÁLTATÓI ADATOK

1.1. A Szolgáltató neve, székhelye, címe

Az energetikai tanácsadás

tulajdonosa:	Alkalmazás üzemeltetője:
MVM Otthon Plusz Zrt.	Jotform Inc., Jotform LTD
Székhely: 1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28. Levelezési cím: 1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28. Internetes honlap: www.mvmotthonplusz.hu Cégjegyzékszám: 01-10-048193 E-mail cím: mvmhome@mvm.hu Telefon: +36 20 433 6379	Jotform Inc. 4 Embarcadero Center, Suite 780, San Francisco CA 94111 Jotform LTD 25 Cabot Square, London E14 4QZ

Az alkalmazás üzemeltetője egy online űrlapkészítő eszközt biztosít a Szolgáltatónak, amely egy keretrendszer, és amelyben az alkalmazás üzemeltetője személyes adatokat nem kezel, személyes adatokat nem lát, így nem minősül adatfeldolgozónak.

2. AZ ENERGETIKAI TANÁCSADÁSON KERESZTÜL IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK TÁRGYA ÉS HATÁLYA

2.1. Általános Felhasználási Feltételek (továbbiakban: ÁFF) célja, tárgyi és személyi hatálya

Az ÁFF a Szolgáltató által nyújtott energetikai tanácsadás igénybevételére vonatkozó általános felhasználási feltételeket, valamint a szolgáltatás igénybevétele során a felek között fennálló jogokat és kötelezettségeket tartalmazza.

Az ÁFF tárgyi hatálya a Szolgáltató által használt Alkalmazásban (Jotform), személyes tanácsadó segítségével energetikai tanácsadás szolgáltatást nyújtson a Felhasználó számára a lakóingatlana általános energetikai állapotának felmérésére.

Az ÁFF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra és a Felhasználóra egyaránt.

2.2. Az ÁFF időbeli hatálya

Az ÁFF annak Szolgáltató www.mvmhomeandpro.hu weboldalán történő publikálásának napjától annak visszavonásáig hatályos.

3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

3.1. Fogalmak és szolgáltatások

Szolgáltató: MVM Otthon Plusz Zrt., az MVM Csoporton belüli gazdasági társaság, az energetikai tanácsadás tulajdonosa.

Termékgazda: az energetikai tanácsadás eredményeként javasolt termékeket és szolgáltatásokat nyújtó együttműködő partnerek.

Energiahatékonysági beruházás: olyan fejlesztés, mely a lakóingatlan energiafelhasználásának csökkentését szolgálja.

Űrlap: az energetikai tanácsadás felmérő űrlapja.

Lakóingatlan: lakás céljára létesített és az ingatlan-nyilvántartásban lakóház vagy lakás megnevezéssel nyilvántartott vagy ilyenként feltüntetésre váró ingatlan.

Adatkezelési Tájékoztató: a <https://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/adatvedelmi-tajekoztatok/adatvedelmi-tajekoztatasok> honlapon elérhető dokumentum, amely részletesen tartalmazza az energetikai tanácsadással kapcsolatos adatkezeléseket.

Felhasználó: az energetikai tanácsadásban részt vevő, 18. életévét betöltött, cselekvőképes, magyarországi lakó- és/vagy tartózkodási hellyel rendelkező természetes személy, aki valós adatokat ad meg a tanácsadás felmérés során.

Az energetikai tanácsadás alapján a Szolgáltató energiahatékonyság növeléséhez szükséges beruházások elvégzésére tesz javaslatokat az adott lakóingatlan tekintetében.

Ezen belül megbecsüli a Szolgáltató az energiahatékonysági beruházások nagyságrendi költségeit, az energiamegtakarítást, és elősegíti az ügyfél által választott beruházás megvalósítását.

Szolgáltatások:

Az ingatlan rögzített adatai alapján:

- jelenlegi energia felhasználási állapotának vizsgálata,
- energiahatékonyságot növelő korszerűsítési javaslatok,
- becsült beruházási költségek
- ajánlott termékek és szolgáltatók,
- igény esetén finanszírozási lehetőségek.

Az ajánlott termékek, szolgáltatások és finanszírozási lehetőségek nem a Szolgáltató saját termékei, azokat az ügyfél a Szolgáltató együttműködő partnerén (Termékgazdán) keresztül érheti el, így ügyfél igény esetén az ügyfél adatai a kapcsolódó Adatkezelési Tájékoztató (<https://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/adatvedelmi-tajekoztatok/adatvedelmi-tajekoztatasok>) szerint átadásra kerülnek a szolgáltatást nyújtó együttműködő partner részére. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó garancia- és szavatossági kötelezettségek, illetve az esetleges szervizelés és ügyfélszolgálati teendők teljes egészében az együttműködő partner hatáskörébe tartoznak. A Szolgáltató az ajánlások összeállításában segít, de nem vállal felelősséget a harmadik fél által nyújtott termékekért vagy szolgáltatásokért, valamint az ügyfelek felé érvényesíthető kedvezményeket az együttműködő partnerek határozzák meg.

Együttműködő partnerek vagy Termékgazdák:

- Napelem, klíma, hőszivattyú: MVM Optimum Kft., 1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26–28.
- Hőszigetelés, nyílászárócseré: Bodrogi Bau Kft., 6800 Hódmezővásárhely, Mátyás u. 38.

- Finanszírozás: OTP Pénzügyi Pont Zrt., 1138 Budapest, Váci út 135-139. A torony

Az energetikai tanácsadás eredményeként egy összefoglaló dokumentum készül, melyet a Szolgáltató e-mailben elküld a Felhasználó részére, mely tartalmazza a Szolgáltatások bekezdésben leírtakat az ügyfél által megadott lakóingatlanra vonatkozó adatok alapján.

A dokumentum értelmezésénél az alábbiakat szükséges figyelembe venni:

- A dokumentumban szereplő számítások az ügyfél által megadott adatok, igények – az ingatlan energetikai jellemzői, valamint a földgáz- és villamosenergia-felhasználás – alapján készültek. A Szolgáltató ezek figyelembevételével ad javaslatot az energiaszolgáltatás optimalizálását célzó intézkedésekre.
- A javasolt megoldások költségei és a várható megtakarítások tájékoztató jellegűek, és nem minősülnek hivatalos ajánlatnak. A végleges költségeket és az esetleges kedvezményeket az ügyfél által jóváhagyott beruházási igény alapján készített egyedi árajánlat és szerződés fogja tartalmazni.
- Több beruházás esetén az éves megtakarítási értékek, valamint a várható költségek nem adhatóak össze. Az adatok csak az adott beruházásra vonatkoznak.
- A Szolgáltató a rezsiköltségek számításánál éves átlagfogyasztási értékeket vesz alapul. A tényleges havi rezsiköltségek eltérhetnek a fogyasztási szokások különbözősége miatt.
- A tanácsadás eredményeként készült dokumentum nem helyettesíti az energetikai tanúsítványt.

4. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

4.1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, időbeli korlátai

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele, hogy a Felhasználónak vagy a kitöltést segítő tanácsadónak internet hozzáféréssel kell rendelkeznie, valamint az alábbi böngészők valamelyikének **friss, támogatott verzióját** kell használnia:

- **Microsoft Edge** – a Chromium-alapú, automatikusan frissülő verziók
- **Google Chrome** – 100-as verziótól vagy újabb
- **Mozilla Firefox** – 100-as verziótól vagy újabb

Üzemszünet / karbantartás:

- A szolgáltatás időszakosan nem érhető el karbantartás, javítás vagy technikai okok miatt.
- A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a folyamatos üzemeltetés kivételes esetekben a Szolgáltató előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. Ilyenkor a Szolgáltató köteles mindent megtenni a szolgáltatás mielőbbi biztosítása érdekében.
- Felhasználó tudomásul veszi, hogy az üzemszünetek/karbantartások miatti szolgáltatás-kiesésekért a Szolgáltató semminemű felelősséggel nem tartozik a Felhasználó irányába.

4.2. A szolgáltatás igénybevételének folyamata

A szolgáltatás igénybevétele nem kötött regisztrációhoz, viszont az űrlap kitöltése során pl. név, e-mail-cím és telefonszám adatok megadása kötelező, ezek hiányában a Szolgáltató nem tudja az energetikai tanácsadás eredményét az ügyfél részére elküldeni.

A Felhasználó köteles gondoskodni az általa megadott e-mail-cím és telefonszám működéséről. Helytelen vagy működésképtelen adatok megadásából eredő bármilyen kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, a Felhasználó a Szolgáltatóval szemben fennálló kötelezettségeiért köteles helytállni.

A Jotform technikai szolgáltatóként biztosítja az Alkalmazás működését, és bizonyos anonimizált, összesített statisztikai adatokat (pl. eszköz típusa, város szintű földrajzi adatok, látogatások gyakorisága) is gyűjthet a szolgáltatás fejlesztése céljából.

A részletes adatvédelmi irányelvek elérhetők itt: <https://www.iotform.com/privacy/>

5. AZ ENERGETIKAI TANÁCSADÁSI KÉRDŐÍVRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

5.1. Kötelezően megadandó és egyéb adatok

Az energetikai tanácsadás kérdőív kitöltése során kötelező adatokat (5.1.1) kell megadni és egyéb a tanácsadást támogató adatok megadására van lehetőség. Ha a Felhasználó bármelyik kötelezően megadandó adatát nem rögzíti, úgy a Szolgáltató az energiahatékonysági vizsgálat eredményét nem tudja a Felhasználó részére elkészíteni és elküldeni. A kötelezően kitöltendő mezőket a rendszer *-gal jelöli, illetve hibaüzenetet ír ki, ha a kötelező mezők nem kerültek megadásra, és ebben az esetben a kötelező adatok megadása nélkül a tanácsadás nem folytatható.

5.1.1. Személyes adatok

- Név: a Felhasználó családi és utóneve, a személyigazolványban használt módon.
- E-mail cím: az ügyfél által megadott e-mail-cím, amelyre a Szolgáltató online rendszere értesítéseket küld.
- Telefonszám
- Felhasználási hely címe
- A felhasználási helyen lévő lakóingatlan műszaki paraméterei

5.2. Nyilatkozatok

5.2.1. A jelen űrlap beküldésével kijelentem, hogy az Általános Felhasználási Feltételeket megismertem, magamra nézve kötelezőnek fogadom el.

5.2.2. Kijelentem, hogy az energetikai tanácsadás kitöltése során a saját nevemben, illetve olyan személy nevében jártam el, aki erre meghatalmazott, az általam megadott adatok helyesek, pontosak, a valóságnak mindenben megfelelnek.

5.2.3. Megismertem az Adatkezelési tájékoztatót.

5.2.4. Hozzájárulok, hogy az Adatkezelő az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint

- a kapcsolatot felvegye velem.
- az energetikai felmérő űrlap kitöltése során megadott személyes adataimat a felmérés céljából kezelje.
- adataimat ajánlatadási célból átadja a Termékgazdáknak.
- minőségbiztosítási célból telefonon vagy e-mailben felvegye velem a kapcsolatot.
- további termékajánlás céljából telefonon vagy e-mailben felvegye velem a kapcsolatot.

6. EGY FELHASZNÁLÓ ALATTI FELHASZNÁLÁSI HELYEK KEZELÉSE

- Ha a Felhasználó harmadik személy nevén lévő felhasználási helyet jogosulatlanul von be az energetikai tanácsadás alá, akkor a felhasználási hellyel kapcsolatos ügyintézésért és ebből eredően harmadik személynek okozott károkért teljeskörűen a Felhasználó felel. A Szolgáltatót a Felhasználó által a harmadik személynek okozott károkért felelősség nem terheli.
- Ha a Felhasználó jogosulatlanul von be egy harmadik személy nevén lévő felhasználási helyet, akkor a Szolgáltató a 7.2. pontban leírtaknak megfelelően köteles eljárni.

7. AZ ENERGETIKAI SZOLGÁLTATÁS MEGSZÚNÁSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

7.1. Az energetikai tanácsadás szolgáltatás felmondásának szabályai a Felhasználó részéről

A Felhasználó bármikor és indokolás nélkül jogosult a Szolgáltató által nyújtott energetikai tanácsadás használatát megszüntetni egy adott felhasználási helyre vonatkozóan, és a hozzájárulás alapján kezelt adatkezelési célok tekintetében a hozzájárulását bármikor jogosult indokolás nélkül visszavonni. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a Felhasználó személyes adatait haladéktalanul törli, és a

Felhasználó törlési kérelmét jelzi a Termékgazda felé, aki a személyes adatok törlésének köteles haladéktalanul eleget tenni.

7.2. Az energetikai tanácsadás szolgáltatás felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató az alábbi esetek bármelyikének bekövetkezése esetén jogosult az energetikai tanácsadás szolgáltatást azonnali hatállyal felmondani és azokat megszüntetni:

A Felhasználó az online funkciók használatakor

- e-mail-címét szándékosan hamisan adja meg
- szándékosan nem valós adatokat ad meg
- vírussal fertőzött csatolt állományt küld
- a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalmú üzenetet küld,
- jogosulatlanul von be ügyintézésre felhasználási helyet,
- a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kísérletet tesz jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre, vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra, illetve ilyet hajt végre
- bármely módon visszaél az energetikai tanácsadás szolgáltatásaival kapcsolatosan
- a Felhasználó nevében vagy adataival visszaélve arra illetéktelen személy használja az energetikai tanácsadást

8. SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE, BIZTONSÁG

A Szolgáltató jogosult a Felhasználó által megadott személyes adatokat tárolni, feldolgozni, és a szolgáltatással kapcsolatban felhasználni a Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatójában (<https://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/adatvedelmi-tajekoztatok/adatvedelmi-tajekoztatások>) meghatározottak szerint. A Felhasználó köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges megadott e-mail-cím védelme érdekében.

Az adatait biztonságos, titkosított kapcsolaton (256-bit SSL/TLS) keresztül kerül továbbításra az Alkalmazás szervereire.

A részletes adatvédelmi irányelvek elérhetők itt: <https://www.jotform.com/privacy/>

9. SZOLGÁLTATÁSOK

Az egyes funkciók korlátozásra kerülhetnek amennyiben a funkciók online csatornán történő elérése átmenetileg nem elérhető.

10. AUTOMATIKUS RENDSZERÜZENETEK KÜLDÉSE

A Szolgáltató energetikai tanácsadás rendszeréhez beérkező információk feldolgozása során automatikus visszaigazoló üzenetet küldhet a Felhasználó által megadott e-mail-címére.

11. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

Irányadó jogszabályok:

- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól

13. TÁJÉKOZTATÁS KÉRÉS

Az energetikai tanácsadással, ÁFF-fel kapcsolatos ügyekben további tájékoztatást nyújt az MVM Otthon Plusz Zrt. az alábbi elérhetőségeken:

Levelezési cím: 1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.

E-mail elérhetőség: mvmhome@mvm.hu

14. ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Az energetikai tanácsadással kapcsolatos adatkezelési tájékoztató elérhető az <https://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/adatvedelmi-tajekoztatok/adatvedelmi-tajekoztataskok> weboldalon.

15. JOGORVOSLATI RENDELKEZÉSEK

A Szolgáltatónál tett panasz

Ha a Felhasználó az energetikai tanácsadással kapcsolatos panasszal él, írásban, elektronikus vagy postai úton fordulhat a panaszával az energetikai tanácsadás ügyfélszolgálatához az alábbi elérhetőségeken:

Levelezési cím: 1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.

E-mail elérhetőség: mvmhome@mvm.hu

Az MVM Otthon Plusz Zrt. kizárólag a fenti e-mail címre küldött elektronikus leveleket tekinti e-mail-es kommunikációnak.

Az MVM Otthon Plusz Zrt. a panaszt kivizsgálja, és a Felhasználót a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 (harminc) napon belül a jogszabályi előírásoknak megfelelően írásban értesíti, a panaszt érdemben megválaszolja. Ha a szükséges vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljeskörűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a vizsgálati idő meghosszabbodásáról a Felhasználó részére külön értesítést küld.

Az MVM Otthon Plusz Zrt. a korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását mellőzheti (Fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (5) bekezdés).

A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége

A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében a Felhasználó a panaszával a fogyasztóvédelmi szervekhez, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.

A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényrendelkezéseinek megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így a Felhasználó az illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulhat.

A békéltető testületek hatásköre

A Felhasználó panaszának Szolgáltató általi elutasítása esetén békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett független testület. A békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat az Fgytv. tartalmazza. Az eljárásra a Felhasználó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Felhasználó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A Felhasználó az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmével indíthatja el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felhasználó és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A bíróságok hatásköre

Ha a Felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni bírósághoz fordulhatnak.