

MVM HOME VILLANYBOJLER-SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK Lakossági ügyfelek részére

Hatályos 2026. január 1. napjától

A hivatkozott jogszabályok:

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: Általános Adatvédelmi Rendelet, GDPR)
- az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU Rendelete (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (a továbbiakban: 524/2013/EU rendelet)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.)
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.)
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.)
- az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: Áfa tv.)
- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.)
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.)
- a Kormány 45/2014. (II.26.) Korm. rendelete a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól (a továbbiakban: 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet)
- az energiahatékonyságról szóló 2015. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Enhat. tv.)

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség	2
1.1. Szolgáltató adatai	2
1.2. Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei.....	2
1.3. HAJDU készülékekkel kapcsolatos hibabejelentő elérhetőségek:	2
2. Általános tudnivalók	2
3. Fogalmi meghatározások	3
4. A 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szerinti előzetes tájékoztatás	4
5. A Szerződés tárgya.....	4
6. Az ESZSZ létrejötte	5
7. A Szolgáltatás tartalma.....	8
8. Felelősség a Szerződés teljesítéséért.....	10
9. Az ESZSZ módosítása és megszűnése.....	11
10. Szolgáltatással összefüggő díjak, költségtérítések ..	15
11. Kondíciós Lista módosítása	15
12. Számlázás, fizetési határidő, díjfizetési kérelem és annak következményei	15
13. Adatkezelés, adatvédelmi szabályok.....	16
14. Panaszkezelés	16
15. Mellékletek:.....	18

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. Szolgáltató adatai

Szolgáltató neve: MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató)
 Székhely és levelezési cím: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.
 Internetes honlap: mvmnext.hu
 Cégjegyzékszám: 01-10-140263
 Nyilvántartó bíróság megnevezése: Fővárosi Törvényszék
 Cégbírósága

1.2. Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei:

Levelezési cím:
 1438 Budapest Pf. 587

Telefonos elérhetőség:
 +36204336379 a telefonszám belföldön normál díjazással, hétköznapiokon 8:00-16:00 óra között hívható.

E-mail elérhetőség:
 szerződéssel és működéssel kapcsolatos kérdések-ben:
mvmhome@mvm.hu
 adatvédelmi ügyekben:
[ugyfelszolgalat\(kukac\)mvm.hu](mailto:ugyfelszolgalat(kukac)mvm.hu)

Személyes ügyintézés:
 Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. kecskeméti ügyfélszolgálati irodájában:
 6000 Kecskemét, Izsáki út 2.

1.3. HAJDU készülékekkel kapcsolatos hibabejelentő elérhetőségek:

HAJDU Zrt. ügyfélszolgálat

Telefonos elérhetőség:
 36/52-384-605 a telefonszám belföldön normál díjazással, hétköznapiokon 8:00-16:00 óra között hívható

E-mail elérhetőség:
 e-mail cím: mvmhome-villanybojler@hajdurt.hu

2. Általános tudnivalók

2.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) tartalmazzák azokat az előírásokat, amelyek egyformán érvényesek minden, az MVM Home villanybojler-szolgáltatást igénybe vevő lakossági ügyfél vonatkozásában. Az általános szerződési feltételekkel, valamint a szolgáltatásokkal kapcsolatos változások és információk a Szolgáltató honlapján rendelkezésre állnak.

2.2. A Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF-et bármikor egyoldalúan módosítani. Az ÁSZF módosítással egyetemes szerkezetbe foglalt szövege annak a Szolgáltató honlapjára a <https://mvmhomeandpro.hu/otthoni-megoldasok/villanybojler> linkre történt feltöltését követően, az ÁSZF-ben megjelölt napon lép hatályba.

2.3. A jelen ÁSZF nyelve magyar, arra a magyar jog szabályai irányadók.

2.4. Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. jogosult a szerződéses jogviszonnyal összefüggő iratokat (szerződés, szerző-désmódosítás, szerződés teljesítésével, az arra történő felszólítással kapcsolatos okiratok, szerződésfelmondás, stb.) szkennelt vagy nyomtatott cégszerű aláírással megküldeni az ügyfélnek, amely az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által cégszerűen aláírt iratnak minősül. Amennyiben az ügyfél ez ellen az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. -nél kifejezetten tiltakozik, részére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. eredeti cégszerű aláírással ellátott szerződéses példányt küld. Ellenkező esetben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által ilyen módon aláírt és a felhasználó által nem kifogásolt és aláírt szerződés írásba foglalt, érvényes és hatályos MVM Home villanybojler-szolgáltatás szerződésnek minősül.

3. Fogalmi meghatározások

Szolgáltatás: Használati melegvíz előállítására alkalmas Készülék biztosítása, valamint a Készülék beüzemeléséhez és üzemeltetéséhez kapcsolódó komplex szolgáltatás nyújtása. A Szolgáltatás igénybe vételének feltételeit és a Szolgáltatás részletes leírását a jelen ÁSZF tartalmazza.

Szolgáltató: Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt., amely az Szolgáltatást létrehozó és működtető vállalkozás, mely az MVM Energetika Zártkörűen Működő Részvénytársaság (MVM Zrt.) kizárólagos tulajdonában áll.

Ügyfél: a Szolgáltatást igénybe vevő személyek (továbbiakban: „Ügyfél”).

Felek: a Szolgáltató és az Ügyfél.

Gyártó: HAJDU Hajdúsági Ipari Zrt. (rövid neve: HAJDU Zrt.; Cg. 09-10-000396; Adószám: 13560281-2-09; székhely: 4243 Téglás, 0135/9.), amely a Szolgáltatás biztosításához szükséges elektromos, zártrendszerű forróvíztárolók gyártója, valamint a Készülékhez kapcsolódó szállítási és szerviz szolgáltatások alvállalkozóin keresztül ellátója.

Szerviz: HAJDU Zrt. által szerződötett szakszervek, melynek aktuális listája az alábbi <https://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/adatvedelmi-tajekoztatok/adatvedelmi-tajekoztataskok> linken található dokumentumban érhető el.

Készülék: A Szolgáltató tulajdonában lévő, a HAJDU Hajdúsági Ipari Zrt. által gyártott elektromos, zártrendszerű forróvíztárolók a használati melegvíz igény kielégítésére.

Megrendelőlap: az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételenek szándékát a jelen ÁSZF 1. melléklete szerinti nyomtatványon jelezheti a Szolgáltató részére (ajánlat szerződés-kötésre)

ÁSZF: A Szolgáltató tulajdonában lévő, a HAJDU Zrt. által gyártott elektromos, zártrendszerű forróvíztárolók a használati melegvíz igény kielégítésére.

Egyedi Szolgáltatási Szerződés (ESZSZ): a jelen ÁSZF rendelkezéseivel összhangban, annak 6. pontjában meghatározott módon a Felek között létrejött megállapodás.

Szolgáltatási csomag: Az ESZSZ-ben meghatározott Készülék Ügyfél használatába adása és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatások összessége.

Szolgáltatási elemek:

- **kiszállítás:** a Készülék az Ügyfél által az ESZSZ-ben meghatározott címre (a továbbiakban: „felhasználási hely”) történő kiszállítás
- **szerviz kiszállítás:** A Készülék beüzemeléséhez, valamint leszereléséhez szükséges szervizmunkálatok

ellátásához a Szerviz felhasználási helyre való kiszállása.

- **használt készülék leszerelése:** Az Ügyfél által a Készülék felszerelését és beüzemelését megelőzően használt készülék Szerviz által történő leszerelése.
- **használt készülék elszállítása:** Az Ügyfél által a Készülék felszerelését és beüzemelését megelőzően a használt készülék Szerviz által történő leszerelését követően a használt készülék jogszabályoknak megfelelő elszállítása és hulladékkezelése.
- **beüzemelés:** A Készülék felszerelésének, víz és villamos hálózatra történő csatlakoztatásának Szerviz által történő elvégzése a felhasználási helyen
- **készülékcsere:** a jelen ÁSZF 7.8. pontjában meghatározott esetekben a javíthatatlanul meghibásodott Készülék teljeskörű cseréje.
- **a Készülék leszerelése és elszállítása:** A Készülék Szerviz által történő leszerelése és jogszabályoknak megfelelő elszállítása és hulladékkezelése az ESZSZ megszűnése esetén.

Felhasználási hely: Az a pontosan meghatározott cím, ahol a Készülék beüzemelésre kerül.

Kondíciós Lista: az a hirdetmény, amely tartalmazza – különösen, de nem kizárólagosan – az Ügyfelek által a Szolgáltató részére fizetendő mindenkor hatályos díjakat és kedvezmények mértékét, valamint a Szolgáltatással összefüggő lényeges egyéb feltételeket (2. sz. melléklet). A mindenkor hatályos Kondíciós Lista a Szolgáltató internetes weboldalán érhető el: <https://mvmhomeandpro.hu/otthoni-megoldasok/villanybojler>

Szolgáltatási díj: az Ügyfél által a Szolgáltatás igénybevételeért a Szolgáltató részére fizetendő havi díjtétel, melynek összegét az aktuális Szolgáltatási csomagra vonatkozóan a mindenkor hatályos Kondíciós Lista tartalmazza.

Megszűnési érték: A Megszűnési értéket a Szolgáltató határozza meg a Szerződés megszűnéséig felmerült és meg nem térült költségek, és a megszűnéssel összefüggésben felmerülő egyszeri költségek (pl. Készülék kiszállításának, beüzemelésének díja, Készülék értékcsökkenése, adminisztráció, készülék leszerelésének elszállításának költsége) figyelembevételével. A Megszűnési érték nem haladhatja meg a Szerződés határozott idejéből még hátralévő időtartamra vetített Szolgáltatási díj összegének 150%-át. Az Ügyfél erre vonatkozó kérése esetén az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a Megszűnési érték megállapítására vonatkozó részletes számításokat. Amennyiben az Ügyfél a megszűnési érték megállapításának módját vagy összegét vitatja, úgy a jelen ÁSZF 14. Panaszkezelés fejezetében meghatározott módon kezdeményezhet jogvitát.

Szerződés időtartama: a Szerződést a Felek határozott időre kötik. A Szerződés a Szolgáltató által megküldött visszaigazolás Ügyfélhez történő megérkezésével lép hatályba, és az Ügyfél által választott Készülék beüzemelésének napjától számított 120 naptári hónap elteltével szűnik meg. A vonatkozó részletes szabályozást a 9.5. pont tartalmazza.

Nem rendeltetésszerű használat: A Készüléknek a használati utasításában foglaltaktól eltérő használata, ami a Készülék aránytalanul gyors minőségi vagy állapotromlását eredményezheti. A készülék le- és felszerelését, megbonthatását valamint javítását csak a gyártói szerviz végezheti.

Tárolási nyilatkozat: Az ÁSZF 3. számú mellékletét képező minta alapján az Ügyfél által készített, aláírt és a Szolgáltató részére a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint megküldött dokumentum a Készülékre vonatkozóan.

4. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szerinti előzetes tájékoztatás

A Szolgáltató a Korm. rendelet 11. §-ban meghatározott előzetes tájékoztatást alkalmazza.

- a) A Szolgáltatás lényeges tulajdonságairól szóló tájékoztatás az 5. pontban található meg.
- b) A Szolgáltató neve és további adatai a jelen ÁSZF 1.2. pontjában találhatók meg.
- c) A Szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről, valamennyi felmerülő költségről szóló tájékoztatás, valamint arról, hogy milyen további költségek merülhetnek fel, a jelen ÁSZF 7. pontjában, 10. pontjában, 12. pontjában és a 2. mellékletben található meg.
- d) A határozott időre szóló ESZSZ szerinti Szolgáltatásra vonatkozó díjak és az eseti igénybevétel vagy külön igény alapján kiszámlázható díjtételek, valamint a számlák nem fizetésével összefüggésben alkalmazott díjtételek a jelen ÁSZF 7. pontjában, 10. pontjában, 12. pontjában és a 2. mellékletekben találhatók meg.
- e) A Szolgáltató az ESZSZ megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatával összefüggésben díjat nem számít fel.
- f) A teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről és a teljesítési határidőről szóló tájékoztatás a jelen ÁSZF 7. pontjában található meg.
- g) Az Ügyfelet megillető elállási és felmondási jogról, valamint az ezekhez kapcsolódó további rendelkezésekről szóló tájékoztatás a jelen ÁSZF 9. pontjában található meg.
- h) A Szolgáltató panaszkezelésével kapcsolatos információk a jelen ÁSZF 14. pontjában találhatók meg.
- i) Az Ügyfél részére nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex.
- j) Az ESZSZ időtartamával kapcsolatos tájékoztatás a jelen ÁSZF 5. pontjában található meg. Az Ügyfelet megillető felmondási joggal összefüggő rendelkezések a jelen ÁSZF 9. pontjában találhatók meg.
- k) Az Ügyfél panasa esetén a békéltető testülethez fordulás lehetőségével kapcsolatos információkról szóló tájékoztatás a jelen ÁSZF 14.2. pontjában található meg. A Szolgáltató döntése alapján a Szolgáltatóra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetősége nem áll rendelkezésre.

5. A Szerződés tárgya

5.1. A Szolgáltató vállalja, hogy az ESZSZ-ben rögzített feltételek szerint az Ügyfél részére melegvíz előállítására alkalmas villanybojler Készüléket, valamint a Készülék beüzemeléséhez és üzemeltetéséhez tartozó szolgálta-

tások összességét biztosítja a Készülék beüzemelésétől számított 10 (tíz) éves határozott időtartamra.

5.2. Az Ügyfél vállalja, hogy a Szolgáltató által nyújtott komplex szolgáltatást igénybe veszi és a Szolgáltatásért havi szolgáltatási díjat fizet. A Szolgáltatás igénybevételéért az Ügyfél a jelen ÁSZF 2. mellékletében és az ESZSZ részét képező dokumentumokban meghatározott szabályok alapján felszámított díjakat köteles megfizetni. A Szolgáltatás díjának megfizetéséért az Ügyfél a felelős, függetlenül a Szolgáltatás tényleges használójának személyétől. A Szolgáltatási díj havonta előre esedékes.

5.3. Az Ügyfél 10 (tíz) éves műszaki támogatásra jogosult, aminek alapfeltétele a beüzemelésétől számított 2. (második) év végén történő karbantartás. A karbantartás elvégzéséről a Szolgáltatótól kapott írásos tájékoztatást követően a Szerviz közreműködésével az Ügyfélnek kell gondoskodnia. A jelen pont szerinti karbantartás díja a Szolgáltatót terheli.

5.4. Az Ügyfél köteles a Szolgáltató által jelzett időpontban, majd azt követően rendszeresen 3. (három) évente Tárolási nyilatkozatot megküldeni (3. sz. melléklet) Szolgáltató részére. A Tárolási nyilatkozat megküldéséről és annak időpontjáról a Szolgáltató írásbeli tájékoztatást küld az Ügyfél számára. A Tárolási nyilatkozat megküldésének elmulasztása vagy hiányos, illetve valótlan tartalmú nyilatkozat küldése esetén a Szolgáltató jogosult a Szerződés rendkívüli felmondására.

5.5. A Készülék tulajdonosa a Szolgáltató. A Készülék szállítását, beüzemelését, javíttatását, garanciális ellátását a Szolgáltató biztosítja a Gyártóval kötött megállapodás alapján. Szolgáltató a Gyártón keresztül a teljesítéshez közreműködőként a Szervizeket veszi igénybe.

5.6. A Készülékek rendeltetésszerű használatáért az Ügyfél felelős a Szerződés teljes időtartama alatt.

5.7. Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatást folyamatosan – de nem szünetmentesen – biztosítja, amennyiben a készülék üzemeltetéséhez rendelkezésre áll az ivóvíz- és áramszolgáltatás. A szolgáltatás folyamatos, ha a Szolgáltató az ÁSZF 7.6. pontja szerinti rendelkezésre állás keretében vállalt kötelezettségeit teljesíti. A Szerződés időtartama alatt a javíthatatlanul meghibásodott Készülék cseréjét a Szolgáltató biztosítja. Ennek feltételeit a 7.8. pont rögzíti.

5.8. Az ESZSZ megszűnését követően – amennyiben az Ügyfél a Készülék tulajdonjogát nem szerzi meg – a Készülék szakszerű leszereléséért és jogszabályoknak megfelelő elszállításáért a Szolgáltató felel.

5.9. Hitelesített energiamegtakarítás átruházása, az első jogosult kijelölése. Az Ügyfél a szerződés megkötésével igazolja, hogy a Készülék megvásárlásával kapcsolatos elhatározását előzetesen, érdemben előmozdította a Szolgáltató online, telefonon történő vagy személyes tájékoztatása, továbbá a termék megvásárlásának és előnyeinek lehetősége, melynek meghatározó szerepe volt az Ügyfél energiahatékonyságot javító döntésének kialakításában, mely tevékenységet a vonatkozó jogszabályok alapján ún. előzetes addicionális hozzájárulásnak minősül. Erre tekintettel a Készülék beüzemelésével keletkező energiamegtakarítás (később Hitelesített Energiamegtakarítás) tekintetében az Ügyfél az előzetes és addicionális hozzájárulást kizárólagosan teljesítő félként

a Szolgáltatót ismeri el, a Hitelesített Energiamegtakarítások első jogosultjaként a Szolgáltatót jelöli ki. Az Ügyfél tudomással rendelkezik arról, hogy a Szolgáltatási díjba a Hitelesített Energiamegtakarítás ellenértéke kedvezmény formájában beépítésre került.

6. Az ESZSZ létrejötte

A Szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató és az Ügyfél ESZSZ-t kötnek, amelynek része az ÁSZF.

- a) Az ÁSZF-et a Szolgáltató a honlapon könnyen letölthető módon bocsátja rendelkezésre, illetve a visszaigazolás-sal együtt e-mailben (e-mail cím hiányában papíralapon) megküldi az Ügyfél részére;
- b) A Szolgáltató által aláírt ESZSZ-t személyes értékesítés során az értékesítő papíralapon vagy telefonos értékesítés során e-mailben (e-mail cím hiányában papíralapon) bocsátja a Szolgáltató az Ügyfél rendelkezésére.

Az ESZSZ aláírásával az Ügyfél a jelen ÁSZF rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek ismeri el.

6.1. Az ESZSZ megkötéséhez szükséges adatok listája

6.1.1. Személyes és kapcsolattartási adatok

- a) az Ügyfél neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy
- b) az Ügyfél számlázási címe, bankszámlaszáma;
- c) az Ügyfél születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- d) az Ügyfél személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
- e) az Ügyfél lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma;
- f) az Ügyfél által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek.

Amennyiben a Szerződés megkötésére telefonon történő értékesítés útján kerül sor, úgy az f)-g) pontokban felsorolt adatok felvételétől el lehet tekinteni.

6.1.2. Felhasználási helyre vonatkozó adatok

A felhasználási hely pontos, teljes címe.

A felhasználási helyen elvárt, a Készülék beüzemeléséhez szükséges minimális feltételek meglétéről szóló nyilatkozat.

6.1.3. Nyilatkozatok

Ügyfél nyilatkozata, illetve hozzájárulása

- a) az adatainak kezeléséről;
- b) a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- c) a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékesítéséről és az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről;

- d) az elállási, felmondási jogra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás megtörténéséről;
- e) a határozott időtartamú ESZSZ-ben az Ügyfelet terhelő költségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténéséről,
- f) az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásáról,
- g) energiaszámla díjfizetésére irányuló vizsgálathoz a 6.2.3. pont szerint,
- h) fizetőképességére irányuló vizsgálathoz a 6.2.4. pont szerint
- i) a Készülék beüzemeléséről fényképfelvétel készítéséhez a 6.4. pont szerint,
- j) szerződéskötést megelőző teljes körű kötelező tájékoztatásról, mindezek tudomásul vételéről.

6.2. Az ESZSZ megkötésére vonatkozó eljárás

6.2.1. Az ESZSZ megkötésére vonatkozó általános szabályok

Az Ügyfél szerződéskötésre vonatkozó igényét a Szolgáltatónak írásban, elektronikus úton, telefonon, vagy a Szolgáltató képviselőjénél, a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáiban és értékesítési pontokon személyesen jelentheti be.

A Szolgáltató az Ügyfél által közölt adatok alapján megvizsgálja az adatok valóságát, az Ügyfél fizetőképességét (6.2.3. és 6.2.4. pont).

Az ESZSZ megkötését megelőzően a Szolgáltató térítésmentesen az Ügyfél rendelkezésére bocsátja:

- a) az ÁSZF-et elektronikusan letölthető dokumentum formájában;
- b) a felhasználási helyen elvárt, a Készülék beüzemeléséhez szükséges minimális feltételekről szóló tájékoztatást elektronikusan letölthető dokumentum formájában

6.2.2. A bejelentett adatok valóságának ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult az Ügyfél, képviselője vagy meghatalmazottja személyazonosságát ellenőrizni, valamint a képviselői jogot (így a meghatalmazást is) ellenőrizni. A megadott adatok és a meghatalmazás valóságáért és jogszerűségéért az Ügyfél tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató az ESZSZ-ben feltüntetett adatokat az Ügyfél által bemutatott személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa (személyazonosító igazolvány, lakcímkártya, második fényképes személyazonosításra alkalmas igazolvány) alapján ellenőrzi, jogosult továbbá azok valóságát az erre szolgáló állami adatbázisban ellenőrizni.

Az Ügyfél által megjelölt felhasználási hely vonatkozásában az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolásaként a Szolgáltató kérheti az Ügyföltől a lakcímkártya bemutatását, illetve kérheti a használatot biztosító jogcím igazolását.

A fenti okiratok, igazolások bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó igényt elutasíthatja.

6.2.3. Energiaszámla díjfizetésére irányuló vizsgálata
A Szolgáltató az ESZSZ megkötése előtt – és amennyiben a Szerződés hatálya alatt erre okot adó körülmény merül fel, a Szerződés időtartama alatt bármikor – jogosult az Ügyfél energiaszámla díjfizetési gyakorlatát vizsgálni, és ehhez harmadik személyt is igénybe venni, emellett kérheti, hogy az Ügyfél a vizsgálathoz szükséges információkat igazolja.

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató elutasíthatja az ESZSZ megkötésére vonatkozó igényt. A Szolgáltató az Ügyfelet energiaszámla díjfizetésére irányuló vizsgálatának eredményéről tájékoztatja, ezen túl további indoklásra nem köteles.

Az energiaszámla díjfizetésére irányuló vizsgálathoz – az Ügyfél erre vonatkozó külön írásbeli vagy szóban adott meghatalmazása alapján – az Ügyfél MVM vagy E.ON energiaszámlájának díjfizetéseire vonatkozó adatait a Szolgáltató megvizsgálja, a szükséges adatokat az ügyfél kérésére az ügyfél érdekében az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-től vagy az E.ON Áramszolgáltató Kft.-től bekérheti. Amennyiben a díjfizetési adatok ellenőrzése során az igénybejelentés dátumát megelőző 12 (tizenkét) hónapban 5 (öt) napot meghaladó tartozása volt az Ügyfélnek, a Szolgáltató indoklás nélkül az ESZSZ megkötését elutasíthatja.

Ha az Ügyfél az energiaszámla díjfizetésére irányuló vizsgálathoz szükséges hozzájárulását nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató az ESZSZ megkötését elutasíthatja.

6.2.4. Az Ügyfél fizetőképességére irányuló vizsgálat
A Szolgáltató az ESZSZ megkötése előtt jogosult – az Ügyfél erre vonatkozó külön írásbeli vagy szóban adott meghatalmazása alapján – az Ügyfél nevében és javára megkérni az Ügyfél bankszámlavezető bankjától a hozzáférés megadásának időpillanatát megelőző 3 (három) havi bankszámla kivonatát (pénzforgalmi adatok), és ehhez harmadik személyt is igénybe venni, emellett kérheti, hogy az Ügyfél a vizsgálathoz szükséges információkat igazolja.

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató elutasíthatja az ESZSZ megkötésére vonatkozó igényt. A Szolgáltató az Ügyfelet pénzforgalmi adataira irányuló vizsgálatának eredményéről tájékoztatja, ezen túl további indoklásra nem köteles.

Ha az Ügyfél a pénzforgalmi adatokra irányuló vizsgálathoz szükséges hozzájárulását nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató az ESZSZ megkötését elutasíthatja.

6.2.5. Az ESZSZ megkötésének módja és a Szerződés létrejöttének időpontja
A Szerződés megkötése az alábbi módokon történhet:

a) személyes értékesítő által történő szerződéskötés esetén: az értékesítő előzetesen szóban ad tájékoztatást a szerződés és a szolgáltatáshoz kapcsolódó lényeges feltételekről, valamint papíralapon átadja, vagy elektronikus úton elérhetővé teszi a szolgáltatáshoz kapcsolódó ÁSZF-et, ezzel a Szolgálta-

tó teljesíti a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szerinti tájékoztatási kötelezettséget. Az Ügyfél az ESZSZ papíralapon történő aláírását követően egy eredeti példányt kap kézhez. Az ESZSZ ügyfél általi aláírását követő három munkanapon belül a Szolgáltató e-mailben (e-mail cím hiányában postai úton) küld visszaigazolást az ESZSZ befogadásáról vagy esetleges megszüntetéséről.

b) telefonon történő értékesítés esetén: az értékesítő előzetesen szóban ad tájékoztatást a szerződés és a szolgáltatáshoz kapcsolódó lényeges feltételekről, ezzel a Szolgáltató teljesíti a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szerinti tájékoztatási kötelezettséget. Ügyfél telefonon rendeli meg a Szolgáltatást, és ezt hangrögzítés igazolja, amit követően a Szolgáltató az ÁSZF-et és az ESZSZ-t e-mailben (e-mail cím hiányában postai úton) küld meg az Ügyfél részére.

A Szerződés az ESZSZ Felek általi elfogadásával, valamint a Szolgáltató által történő pozitív megerősítés ügyfél felé e-mailben (e-mail cím hiányában postai úton) történő megküldését követően jön létre. A Szerződés a Szolgáltató visszaigazolásának Ügyfélhez történő megérkezésével lép hatályba.

Írásban kötött szerződés megkötésének időpontja
Amikor a Szolgáltató által küldött az ESZSZ befogadására vonatkozó pozitív visszaigazolás az Ügyfélhez megérkezik.

Szóbeli szerződés létrejöttének időpontja
Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződés
Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozat esetén a Szerződés akkor jön létre, ha a szükséges adatok a Szolgáltató rendelkezésére állnak, az igényelt Szolgáltatás létesíthető, és az Ügyfél a szerződéses dokumentumok rendelkezésére bocsátását követően az Szerződés megkötésére irányuló akaratát szóban kifejezte.

A Szerződés hangrögzítés során történő létrejötte esetén az igénybejelentést követően a Szolgáltató legkésőbb 5 (öt) munkanapon belül az Üdvözlő levelet (amely mellékletként tartalmazza a jelen ÁSZF-et, a ESZSZ-t és az Adatkezelési hozzájáruló nyilatkozatot) átadja vagy elektronikus úton (e-mailen) megküldi az Ügyfélnek. A dokumentumokat e-mailben (e-mail cím hiányában papír alapon) bocsátja az Ügyfél rendelkezésére.

6.3. A szerződéskötésre vagy szerződésmódosításra irányuló igény elutasítása

A Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli, így bármikor jogosult elutasítani az ESZSZ megkötésére vagy módosítására vonatkozó igény teljesítését.

Az elutasításra különösen a következő esetekben kerül sor:

- a) ha az ESZSZ megkötésének időpontjában a természetes személy ügyfél nem töltötte be a 20. életévét, valamint a Szerződés időtartamának lejáratára évében az Ügyfél életkora eléri a 75. életévet;
- b) ha a korábbi ESZSZ-t a Szolgáltató az Ügyfél érdekkörében felmerülő okból felmondta az igény beérkezését megelőző naptári évben;

- c) ha az igény olyan létesítési címre vonatkozik, amelyik esetén a Szolgáltató 5 (öt) éven belül felmondta az ESZSZ-t díjtartozás vagy más szerződésszegés miatt;
- d) ha az Ügyfél a Szolgáltató felé valótlan nyilatkozatot tett (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen);
- e) ha a Szolgáltató az ESZSZ megkötésének vagy módosításának feltételül szabja az Ügyfél energiaszámla díjfizetésére irányuló vizsgálatát, és az Ügyfél a megadott feltételeknek nem felel meg vagy az Ügyfél az energiaszámla díjfizetésére irányuló vizsgálatához szükséges hozzájárulást, adatokat, illetve ezek igazolását nem bocsátja maradéktalanul a Szolgáltató rendelkezésére;
- f) ha a Szolgáltató az ESZSZ megkötésének vagy módosításának feltételül szabja a bankszámlavezető banknál az Ügyfél fizetőképességére irányuló vizsgálatát, és az Ügyfél a megadott feltételeknek nem felel meg vagy az Ügyfél a fizetőképességére irányuló vizsgálatához szükséges hozzájárulást, adatokat, illetve ezek igazolását nem bocsátja maradéktalanul a Szolgáltató rendelkezésére;
- g) ha az Ügyfél vagy a felhasználási hely szerinti ingatlan tulajdonosa nem teszi lehetővé a Szolgáltató vagy teljesítési segédje számára a Készülék beüzemelését vagy leszerelését.

6.4. A Szolgáltatás igénybevételének feltételei

Az ESZSZ megkötésének feltétele, hogy az Ügyfél rendelkezzen magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, valamint további feltétel a betöltött 20. életév. A Szolgáltató kizárólag belföldi postázási vagy számlaküldési cím megadása esetén, magyarországi felhasználási hely vonatkozásában köt ESZSZ-t.

Az ESZSZ alapján a Szolgáltató legfeljebb az ESZSZ megkötésétől számított 25 (huszonöt) napon belül, vagy Felek ESZSZ-ben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban kezdi meg a Szolgáltatás nyújtását.

A Szolgáltató közreműködője, a Gyártó a Készüléket az ingatlanon belül helyezi el. Ha valamely előre nem látható körülmény miatt, így például műszaki okból az igényelt Szolgáltatás az ESZSZ-ben meghatározott feltételekkel nem létesíthető, a Felek közös megegyezéssel módosíthatják vagy megszüntethetik az ESZSZ-t. Amennyiben a Szolgáltatás igénybevételének megghiúsulása a Szolgáltató érdekkörén kívül felmerülő okra vezethető vissza, a Szolgáltató jogosult a Kondíciós Listában meghatározott tételek alapulvételével meghatározott valamennyi felmerült költséget az Ügyfélre hárítani.

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele, hogy az Ügyfél rendelkezzen a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elégséges feltételekkel, így különösen tápáram ellátással és a Szolgáltatás létesítésére és működésére alkalmas telepítési hellyel. Az Ügyfél térítésmentesen biztosít helyet a Szolgáltatás nyújtásához szükséges Készülék elhelyezéséhez, valamint lehetőségei szerint gondoskodik annak megóvásáról. A Készülék áramellátását az Ügyfél biztosítja.

Az Ügyfél, illetve a felhasználási hellyel érintett ingatlan tulajdonosa a Készüléken nem szerez tulajdonjogot, az eltérő rendelkezés hiányában a Szolgáltató tulajdonát képezi.

Ha a Szolgáltatás nyújtásának vagy a Készülék elhelyezésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a felhasználási hely megközelítéséhez igénybeveendő ingatlanok tulajdonosai az ingatlanba történő bejutáshoz, a Készülék beüzemeléséhez szükséges munka elvégzéséhez, a Készülék ingatlanon történő elhelyezéséhez hozzájáruljanak, használati jogot engedjenek, akkor e hozzájárulások beszerzése az Ügyfél kötelezettsége.

Az Ügyfélnek a Készülék beüzemelésével, javításával kapcsolatban elő kell segítenie a Szolgáltató teljesítését, az Ügyfél köteles a Szolgáltatóval és teljesítési segédeivel együttműködni, a biztonságos munkavégzés helyszíni feltételeiről is gondoskodni. A Szolgáltató – minőségbiztosítási céllal – az Ügyfél kifejezett hozzájárulása esetén jogosult fényképfelvétel készítésére az elvégzett beüzemeléssel, javítással összefüggő munkálatokról. Az Ügyfél a fényképfelvétel készítéséhez hozzájáruló vagy azt megtagadó nyilatkozatot írásban köteles megtenni. A fényképfelvétel készítéséhez történő hozzájárulás megtagadása a Szolgáltatót terhelő munkálatok elvégzését nem akadályozza. Amennyiben az Ügyfél ezt a kötelezettséget elmulasztja, a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a Szolgáltatás létesítéséért és nyújtásért, illetve az ezzel összefüggő kötelezettségek teljesítéséért, a létrejött ESZSZ-t rendes felmondással felmondhatja, és mentesül a késedelmes és hibás teljesítés jogkövetkezményei alól. Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a fényképfelvétel készítéséhez történő hozzájárulást megtagadja, úgy Szolgáltató jogosult a Gyártó vagy a Szerviz által nyújtott Szolgáltatások elvégzését a felhasználási helyen ellenőrizni.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Készüléket a Szolgáltató a szerződéskötést követően, de legkésőbb ezt követő 20 (húsz) napon belül szállítja ki az Ügyfélnek.

A Szolgáltató a Gyártó útján gondoskodik a Készülék beüzemeléséről a kiszállítástól számított 10 (tíz) munkanapon belül. Amennyiben Ügyfél nem biztosítja a Gyártónak, hogy a Készüléket üzembe helyezhesse, a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a Szolgáltatás létesítéséért és nyújtásért. A Szolgáltató a létrejött ESZSZ-t rendes felmondással felmondhatja, és mentesül a késedelmes és hibás teljesítés jogkövetkezményei alól.

Az Ügyfélnek a szerződés megszűnését követő 8 (nyolc) napon belül lehetővé kell tennie, hogy az átvett, Szolgáltatói tulajdonú Készüléket a Szolgáltató a Gyártó útján leszerelje és elszállítsa, ennek hiányában a berendezéssel kapcsolatos kárvésztény áthárul az Ügyfélre, és a Szolgáltató jogosult a Kondíciós Listában meghatározott tételek alapulvételével meghatározott valamennyi felmerült költséget és a kötbért az Ügyfélre hárítani.

A Szolgáltató Készülék beüzemeléséhez, karbantartásához, javításához közreműködőt is igénybe vehet.

Az ESZSZ megkötésével az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Ügyfél által igényelt Szolgáltatás kiépítéséhez szükséges adatokat a Szolgáltató közreműködőinek a feladat elvégzése céljából átadja.

7. A Szolgáltatás tartalma

7.1. Szolgáltatás ellátásához szükséges Készülék kiválasztása:

- Az értékesítési folyamat során az értékesítők által készített szóbeli felmérést követően kerül meghatározásra, hogy Ügyfél igényei alapján melyik Készülék a megfelelő. Az értékesítők tájékoztatják az Ügyfelet a Szolgáltatással elérhető energiamegtakarításról. A Készülék kiválasztásával kapcsolatos döntést az Ügyfél hozza meg, az Ügyfél céljainak megfelelő Készülék kiválasztása az Ügyfél felelőssége. Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a céljainak nem megfelelő Készüléket választott, úgy másik Készüléket csak új ESZSZ alapján vehet igénybe, amely esetben a hatályos ESZSZ megszüntetésével összefüggő költségeket viselni tartozik.
- A kiválasztott készülék pontos típusa az ESZSZ-ben kerül rögzítésre.
- Amennyiben Ügyfél több Készülékkel kívánja igénybe venni a Szolgáltatást, úgy minden Készülékhez külön ESZSZ kiállítása szükséges, ami tartalmazza a Készülék gyári számát.

7.2. Készülék kiszállítása

- A Készülék kiszállításának dátumáról Szolgáltató a visszaigazolással egyidejűleg tájékoztatja az Ügyfelet. Az ESZSZ hatályba lépését követően a Készülék kiszállítása 20 (húsz) napon belül történik meg.
- A kiszállítás dátumának módosítására a megadott határidőt megelőzően legkésőbb 5 (öt) munkanappal van lehetőség. A kiszállítási időpont módosítási kérése ebben az esetben az eredeti időponthoz képest egy későbbi időpontra vonatkozhat csak. A módosítás iránti igényt Ügyfél a Szolgáltatónál, írásban az mvmhome@mvm.hu e-mail címen vagy telefonon a +36204336379 telefonszámon kezdeményezheti.
- Az előre egyeztetett kiszállítási időpont ellenére amennyiben a kiszállítás az Ügyfél érdekkörében felmerülő okból meghiúsul, annak költsége az Ügyfelet terheli (aminek költségét a mindenkor hatályos Kondíciós Lista tartalmazza).
- Meghiúsult kiszállítás esetén egy újabb kiszállítási időpont egyeztetésre van lehetőség.
- Amennyiben a második kiszállítás is meghiúsul, úgy Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani, és a Kondíciós Listában meghatározott tételek alapulvételével meghatározott valamennyi felmerült költséget és a kötbért az Ügyfélre hárítani.

7.3. Készülék beüzemelése:

- A Készülék beüzemelését a Szerviz végzi a Készülék átvételét követő legkésőbb ötödik munkanapon.
- A Készülék beüzemelési időpontját a beüzemelés végző Szerviz közvetlenül egyezteti az Ügyféllel.
- Az előre egyeztetett beüzemelési időpont ellenére amennyiben a Szervizkiszállítás az Ügyfél hibájából meghiúsul, úgy a Szolgáltató jogosult a Kondíciós Listában meghatározott tételek alapulvételével meghatározott valamennyi felmerült költséget és a kötbért az Ügyfélre hárítani.
- Meghiúsult Szerviz kiszállítás esetén egy újabb Szervizkiszállási időpont egyeztetésre van lehetőség.
- Amennyiben a második Szervizkiszállítás is meghiúsul, Szolgáltató az ESZSZ-t felmondhatja. Amennyiben az Ügyfél a meghiúsulásnak az Ügyfél érdekkörén kívül eső okát igazolja, kérheti az ismételt kiszállást. Ennek hiányában, vagy amennyiben a harmadik kiszállítás során az Ügyfélnek felróhatóan meghiúsul a Készülék beüzemelése, a szerződést a Szolgáltató felmondja és jogosult a Kondíciós Listában meghatározott tételek alapulvételével meghatározott valamennyi felmerült költséget és a kötbért az Ügyfélre hárítani.
- A Szerviz kizárólag bontatlan csomagolású Készüléket üzemel be. Amennyiben a Készülék már bontott és/vagy azon nem rendeltetésszerű használatból (leesett, megázott, ráléptek stb.) fakadó sérülések láthatók a Készülék beüzemelése nem lehetséges. Ebben az esetben a Szerződés megszűnik, és a határidő lejártá előtti szerződésmegszűnés esetére irányadó költségeket az Ügyfél köteles megtéríteni. Ennek keretében az Ügyfél köteles megtéríteni különösen a Készülék értékét, a kiszállítás és a kiszállás díját.
- A beüzemeléshez szükséges helyszíni feltételek biztosítása az Ügyfél felelőssége. A feltételek részletes leírását a jelen szerződés 4. sz. melléklete tartalmazza (Szolgáltatás beüzemelés helyszíni feltételek meghatározása)
- Amennyiben a 4. sz. mellékletben leírt helyszíni feltételek nem biztosítottak a beüzemeléshez és az adott kiszállítás során sem megoldhatók, az Ügyfélnek egy hónapos türelmi idő biztosított a beüzemeléshez szükséges feltételek biztosítására. Indokolt esetben, kérelemre Szolgáltató a türelmi időt legfeljebb három hónapra meghosszabbíthatja. Amennyiben a beüzemelés a türelmi idő végéig nem valósul meg, a Szerződés megszűnik, és Ügyfélnek a Szerződés megszűnését követő 8 (nyolc) napon belül lehetővé kell tennie, hogy a Szolgáltató a Gyártó útján a Készüléket elszállítsa, ennek hiányában a berendezéssel kapcsolatos kárveszély áthárul az Ügyfélre, és a Szolgáltató jogosult a Kondíciós Listában meghatározott tételek alapulvételével meghatározott valamennyi felmerült költséget és a kötbért az Ügyfélre hárítani.
- A türelmi idő alatt az Ügyfél közvetlenül a Szerviz vagy a Gyártó felé tudja azt jelezni a beüzemelés-

hez szükséges feltételek megteremtését és időpontot egyeztetni a beüzemeléshez.

7.4. Ügyfél régi, jelen szerződéskötést megelőzően használatos készülékének leszerelése:

- Ügyfél kérheti, hogy a felhasználási helyen korábban felszerelt, melegvíz előállítására alkalmas készüléket a Szolgáltató szerelje le. A Szolgáltató közreműködőjeként eljáró Szerviz megtagadhatja a régi készülék leszerelését és az ESZSZ szerinti Készülék beüzemelését, ha a beüzemelés helyszíne vagy a körülmények nem megfelelőek a régi készülék leszerelésére és az új Készülék beüzemelésére.
- Amennyiben a régi készülék leszerelésének megkezdését követően olyan probléma adódik, ami miatt az új Készülék beüzemelése nem fejezhető be, abban az esetben a Szolgáltató közreműködőjeként eljáró Szerviz a régi készülék ismételt üzembehelyezésével törekszik az eredeti állapot visszaállítására. Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben az új Készülék beüzemelésének el lehetetlenülése nem a Szerviznek, a Gyártónak vagy a Szolgáltatónak felróható okra vezethető vissza, úgy az eredeti állapot helyreállításáért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik, és a felmerült, igazolt költségeket köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

7.5. Ügyfél régi, jelen szerződéskötést megelőzően használatos készülékének elszállítása

- A Készülék beüzemelésével egyidejűleg a Szolgáltató gondoskodik a régi készülék elszállításáról.
- A régi készülék elszállítása az Ügyfél által már korábban leszerelt/etett, és a Szerviz által a Beüzemelés megelőzően leszerelt Készülékekre is vonatkozik.
- A Készülék elszállítása és hulladékkezelése az elektromos és elektronikus berendezésekkel kapcsolatos hulladékgazdálkodásra vonatkozó jogszabályban rögzítettek szerint történik. A Szolgáltatás havi díja a jelen pont szerinti költségeket tartalmazza, ezek figyelembevételével került megállapításra.

7.6. Rendelkezésreállítás

- Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltató közreműködőjeként eljáró Szerviz útján a hibás készülék javítását a lehető leghamarabb, de legkésőbb 8 napon belül megkezdje és a hibabejelentést követő 15 (tizenöt) napon belül befejezi. Ettől csak az Ügyféllel történt egyeztetés után, különösen indokolt esetben lehet eltérni.
- A rendelkezésre állási kötelezettségvállalás keretében a Szolgáltató az ÁSZF 7.7. – 7.10. pontokban megjelölt szolgáltatásokat, az ott meghatározott feltételek szerint biztosítja.

7.7. Készülék karbantartása

- A Készülékek karbantartását a Szolgáltató közreműködőjeként eljáró Szerviz végzi
- A Készülék a Szolgáltató közreműködőjeként eljáró Gyártó által meghatározott 10 éves élettartamának fenntartásához a beüzemelést követő második év végén, a gyártói garanciális időt követően szükséges a készülék karbantartása, anódcseréje.
- A Készülék javasolt karbantartási idejéről és a karbantartás elmaradásának 7.9. pont szerinti következményeiről a Szolgáltató előzetesen (60 (hatvan) nappal az esedékes karbantartás időpontja előtt) e-mailben küld tájékoztatást az Ügyfél felé.
- Az Ügyfél a készülék karbantartásához az időpontot közvetlenül a Szolgáltató közreműködőjeként eljáró Gyártó Ügyfélszolgálatán, az alábbi elérhetőségeken tudja igényelni a szerződésszám, név, cím és – amennyiben ismert – a gyáriszám közlésével:
 - HAJDU telefonos ügyfélszolgálat: 36/52-384-605, nyitvatartási idő munkanapokon: 8-16 óra között
 - HAJDU ügyfélszolgálat e-mail: mvmhome-vilanybojler@hajdurt.hu

7.8. Készülék cseréje

- Amennyiben a Szerződés időtartama alatt a Készülék rendeltetésszerű használat mellett javíthatatlanul meghibásodik, a Készülék cseréjét a Szolgáltató biztosítja.
- A készülékcseré szükségességét és indokoltságát (ennek keretében a rendeltetésszerű használatlal összefüggést) a Szolgáltató közreműködőjeként eljáró Szerviz határozza meg.
- Amennyiben a Szerviz állásfoglalása szerint a készülék cseréje szükséges a Szerviz erről értesíti a Gyártó vevőszolgálatát, aki megkezdje a csere szervezését.
- A Szolgáltató közreműködőjeként eljáró Gyártó vevőszolgálatára felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel, és időpontot egyeztet a cserekészülék kiszállításához és beüzemeléséhez.
- A cserekészülék kiszállítására és beüzemelésére a 7.2. és 7.3. pontok megfelelően irányadók.

7.9. 10 éves műszaki támogatás

- Amennyiben az Ügyfél a 7.7. pont szerint meghatározott időpontig a karbantartás feltételeit nem biztosítja, a Szolgáltató a határidőt követő 10 napon belül újabb emlékeztetőt küld e-mailben az Ügyfél felé.
- Ügyfél felelőssége, hogy a Szolgáltató közreműködőjeként eljáró Gyártó által kötelezően előírt, 7.7. pont szerinti karbantartás feltételeit biztosítsa. Amennyiben az Ügyfél a karbantartást a

beüzemelésétől számított 26. hónap végéig nem végezteti el, úgy a szervizeléssel kapcsolatban felmerülő minden költség az Ügyfelet terheli.

- c) A 7.7. pont szerint elvégzett karbantartás esetén a Szolgáltatót terheli minden olyan tervezhető költség, amely a Készülék rendeltetésszerű üzemeltetésével kapcsolatosan merül fel, így különösen az időszakos szervizek, felülvizsgálatok költsége.
- d) Amennyiben azonban az Ügyfél a karbantartás feltételeit a beüzemelésétől számított 26. hónap végéig nem biztosítja, úgy Szolgáltató jogosult a karbantartás Kondíciós Lista szerinti költségét – a karbantartás elvégzésétől függetlenül – az Ügyfél felé kiszámlázni, továbbá ezen időpontot követően – a Szolgáltató a Készülék karbantartásával, javításával vagy cseréjével kapcsolatos költségeket az Ügyfélre háríthatja. Szolgáltató ebben az esetben a 26. hónapot követően csak akkor köteles a javítási, karbantartási munkák elvégzéséről gondoskodni, ha annak költségét (beleértve a kiszállási díjat is) az Ügyfél a javítás helyszínén készpénzben kifizeti a Szerviznek.

7.10. Készülék leszerelése, elszállítása

- a) A Szolgáltató által biztosított Készülék leszerelését és elszállítást a Szerviz végzi
- b) Amennyiben az Ügyfél szerződése lejár vagy egyéb okból megszűnik és a szerződés megszűnése során a Készülék leszerelése és elszállítása szükséges, annak körülményeit az Ügyfélnek biztosítani kell.
- c) A szerződés megszűnése esetén a Készülék leszerelésének és elszállításának szükségességét a Szolgáltató jelzi a Gyártó felé.
- d) A Szolgáltató közreműködőjeként eljáró Gyártó Ügyfélszolgálatára időpontegyeztetés céljából az Ügyfelet közvetlenül keresi fel.

8. Felelősség a Szerződés teljesítéséért

8.1. A Szolgáltató és az Ügyfél felelőssége

A Szolgáltató felel a Szolgáltatás folyamatos, az ÁSZF-ben, illetve az ESZSZ-ben meghatározottak szerinti teljesítéséért. A Szolgáltató felelőssége az Ügyfél által beállított (de legfeljebb a gépkönyvben meghatározott feltételek szerinti 65°C) hőfokú melegvíz biztosítására terjed ki működő Készülék esetén. Hiba esetén a hibás teljesítés jelen ÁSZF-ben meghatározott jogkövetkezményeit kell alkalmazni.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon megtéríti az Ügyfél kárát. Nem alkalmazhatók a hibás teljesítés jogkövetkezményei, amennyiben a Szolgáltató a hibaelhárítás szabályai szerint a Hibát elhárítja.

Az Ügyfél felel a nem a Szolgáltató tulajdonában álló, a Készülékhez csatlakoztatott berendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a Készülék ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem

megfelelő biztosításából a Szolgáltatónak okozott kárért. Az Ügyfél felelőssége a Készülék vagy a Készülékhez csatlakoztatott berendezés használójának magatartására is kiterjed.

A Készülék Ügyfélnek történő átadását követően a Készülékkel kapcsolatos kárveszélyt a Szolgáltató viseli.

8.2. A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: a Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarral összefüggő Szolgáltatás-kimaradás.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Ügyfél érdekkörében vagy vis maior miatt keletkezett, vagy a hibát nem jelentették be, illetve ha az Ügyfél a választott csomagban biztosított Szolgáltatás minőségétől eltérő Szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
- b) a hibát Ügyfél által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő csatlakoztatott berendezés, az elektromos hálózat okozta,
- c) a hibát a Szolgáltató tulajdonában álló Készülék nem rendeltetésszerű használata okozta,
- d) a hiba az ÁSZF-ben vállalt határidőben elhárításra került,
- e) a hiba azért nem volt elhárítható, mert a hiba elhárításához a felhasználási helyhez hozzá kell férni, de az Ügyfél ezt nem biztosította (különösen, ha az ingatlan nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek);
- f) a hiba az Ügyfél által más szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatás nem szerződészerű teljesítéséből ered (pl. áramszünet vagy vízhiány, vízelzárás miatt)

8.3. Az Ügyfél jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

8.3.1. Felelősség, kártérítés, elévülés

A Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Ügyfél vagyonában okozott, igazolt, a szerződéskötés időpontjában előre látható kárt megtéríti, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a szerződészerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Ügyfél a kár elhárítása és enyhítése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Ügyfelet amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében nem tud eleget tenni a Szerződésben foglalt kötelezettségeinek.

A Szerződésből származó polgári jogi igények 5 (öt) év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani.

A Szolgáltató nem felel az olyan, a szerződéskötéskor előre nem látható, ellenőrzési körén kívül eső, külső ok miatt bekövetkező károkért, amelyekkel kapcsolatban nem volt elvárható, hogy a szerződésszerű teljesítést akadályozó körülményt elkerülje, vagy annak kárkövetkezményeit elhárítsa (vis maior). Ezen okok különösen:

- a) háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, forradalom,
- b) más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, természeti katasztrófák, földrengés, tűzvész, járvány, árvíz, szélvihar, villámcsapás;
- c) munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés;
- d) súlyos üzemzavarok, embargó, bojkott, behozatali-kiviteli tilalmak.

8.3.2. A kártérítési eljárás

Az Ügyfél a vagyonában bekövetkezett kár megtérítésére vonatkozó igényét a Szolgáltatónak írásban nyújthatja be, a kártérítés elbírálásához, és a kár mértékének megállapításához szükséges valamennyi, hirtelt érdemlő bizonyítékkal.

A Szolgáltató az Ügyfél kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd az érdemi elbíráláshoz szükséges, hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát.

Ha a Szolgáltató kártérítésért való felelőssége fennáll, a Szolgáltató az Ügyfél igazolt, vagyonban bekövetkezett kárát megtéríti, a hiánymentesen benyújtott kárigény Szolgáltatóhoz történő beérkezésétől számított 30 napon belül. Ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, nem állapítható meg károkozás, az Ügyfél nem bizonyította a kárát (a kár mértékét is ideértve), vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt az előzőekben meghatározott határidőn belül elutasítja.

8.3.3. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

Az Ügyfél az ÁSZF 1.3. pontjában meghatározott elérhetőségeken tehet hibabejelentést. A Szolgáltató a hibabejelentéseket és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 1 (egy) évig megőrzi. A Szolgáltató a hibabejelentést az Ügyfél részére visszaigazolja.

Szolgáltató az Ügyfél által bejelentett hibát a 7.6. i) pontban meghatározott határidőn belül megvizsgálja. Amennyiben a hiba valós és a Szolgáltató érdekkörébe tartozik, a hibát a 7.6. i) pontban meghatározott határidőn belül kijavítja vagy tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Ha a Szolgáltató a hibát nem köteles vagy nem tudja elhárítani az előző bekezdés szerinti határidőben, továbbá ha a felajánlott cserekeszüléket az Ügyfél nem kéri, az ESZSZ a teljesítés lehetetlensége vagy a lehetetlenné válása (a továbbiakban: „lehetetlenné válás”) miatt az alábbiak szerint megszűnik:

- a) ha a teljesítés lehetetlenné válása a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 15 (tizenöt) napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
- b) ha a teljesítés lehetetlenné válása az Ügyfél felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 15 (tizenöt) napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján. Ebben az esetben a Szolgáltató nem felel a hibás teljesítésért, tekintettel arra, hogy a hiba (a lehetetlenné válás) nem a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból következett be, és így annak kijavítására nem köteles.

8.3.4. Ügyfél kötelezettségei a hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége részeként az Ügyfél köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni az ÁSZF 1.3. pontjában meghatározott elérhetőségeken, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy hibásan működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek amiatt merülnek fel, hogy az Ügyfél a fenti kötelezettségét nem, vagy késedelmesen teljesíti.

Az Ügyfél biztosítja, hogy a Szolgáltató a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban a hibaelhárítás céljából hozzáférjen a Szolgáltatás nyújtásához szükséges Készülékhez.

Az Ügyfél a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Készülék üzemeléséhez szükséges feltételeket az ESZSZ időtartama alatt biztosítja, és a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködik.

Ha a Szolgáltató megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott Készülékkel kapcsolatos, az Ügyfél köteles a Szolgáltatónak megfizetni a hiba megvizsgálásával kapcsolatos költségeit.

9. Az ESZSZ módosítása és megszűnése

9.1. Közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás

Az ESZSZ kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Ügyfél kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Az ESZSZ módosítására egyebekben az ESZSZ megkötésére irányadó szabályokat kell alkalmazni. Amennyiben az Ügyfél a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, az ESZSZ változatlan feltételekkel hatályban marad. Az Ügyfél elfogadó nyilatkozatával az ESZSZ a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és a nyilatkozat megtételének időpontjában módosul.

Az Ügyfél által kezdeményezett szerződésmódosításra az ESZSZ Felek egyező akaratával történő módosítására irányadó szabályait kell alkalmazni.

9.1.1. Átírás

Az Ügyfél erre irányuló kérése esetén az ESZSZ átruházására átírás keretében van lehetőség. Az átírással kapcsolatos kérelem megtételével az Átvevő az átírási kívánt szerződéssel igénybe vett Szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket (beleértve az irányadó Általános Szerződési Feltételeket) elfogadja. A Szolgáltató, mint szerződésben maradó fél szerződésátruházáshoz szükséges jognyilatkozatának az átírás teljesítése minősül, amelyről az Ügyfelet és az Átvevőt értesíti.

A Szolgáltató az átírást a hiánytalanul kitöltött és aláírt átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül teljesíti, amennyiben az átíráshoz szükséges feltételek teljesülnek. Átírással a Szolgáltató személyes ügyfélkapcsolati pontjain is van lehetőség, az Ügyfél és Átvevő (elhalálozás miatti átírás esetén a halotti anyakönyvi kivonatot vagy hagyatékátadó végzést bemutató és az Átvevő) együttes jelenlétében.

Átírás esetén az Ügyfél jogviszonya az átírás napján szűnik meg, az Átvevő pedig ezen a napon lép az Ügyfél helyébe az ESZSZ-ben.

A Szolgáltató az átírással kapcsolatos igény teljesítéséről – kivéve, ha az átírással kapcsolatos igényt bármely feltétel nem teljesítésülete miatt elutasítja –, az átírási kérelmet benyújtó Ügyfelet értesíti.

Az átírás feltételei:

- Az ESZSZ Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondási idő alatt az átírási igény teljesítését a Szolgáltató elutasítja.
- Az átírási díj a kiegyenlített díjakat meg kell fizetni.
- Átírással együtt a szolgáltatási csomag módosítása nem lehetséges.
- Ha az Átvevő a 6.2.3. pontban foglalt feltételeknek nem felel meg, a Szolgáltató az átírási igényt elutasítja.
- Ha az átírási kérelmet benyújtó Ügyfél az átíráshoz szükséges adatokat nem közli, iratokat nem csatolja az átírási igény benyújtásától számított 10 (tíz) munkanapon belül, a Szolgáltató az átírási igényt elutasítja.

Az ESZSZ-ben meghatározott határozott tartam az átírást követően is folytatódhat.

Átírás esetén az Átvevő által fizetendő átírási díj mértékét Kondíciós Lista tartalmazza.

9.1.1.1 Ügyfél elhalálozása miatti átírással kapcsolatos speciális szabályok:

Ügyfél elhalálozása esetén az örökös (továbbiakban: „örökös”) a halotti anyakönyvi kivonattal, annak másolatával, vagy más hitelt érdemlő módon jelentheti be

- a szerződés megszüntetésére, vagy
- a szerződés átírására vonatkozó igényt.

Átírás kezdeményezésének hiányában, valamint, ha az átírással kapcsolatos igényt bármely feltétel nem teljesítésülete miatt Szolgáltató elutasította, az elhunyt Ügyfél ESZSZ-e az elhalálozás tényének Szolgáltatói általi tudomásszerzésének napjával meg-

szűnik. Ebben az esetben a készülék leszerelésére és elszállítására a 9.5.4. pont rendelkezései irányadók. A készülék leszereléséig esedékessé váló Szolgáltatási díjat és egyéb költséget az örökös, ennek hiányában a felhasználási hely használója köteles megfizetni.

Az Ügyfél halálával összefüggésben átírással csak úgy kerülhet sor, hogy átadónak az örökös, míg átvevőnek a szolgáltatás tényleges használója minősül. Amennyiben az átírást követően, hitelt érdemlő dokumentumok alapján bebizonyosodik, hogy a jogviszony folytatására nem az jogosult, aki az átírást kérte, vagy az átadó nem az örökös, valamint, ha az átírással a Szolgáltató megtevesztésével került sor, a Szolgáltató jogosult az ESZSZ-t 15 (tizenöt) napos felmondási idővel felmondani.

9.1.2. Készülék megvásárlása

Az Ügyfél jogosult az ESZSZ alapján általa használt Készülék megvásárlását a határozott időtartamú ESZSZ hatálya alatt vagy annak megszűnésére tekintettel kezdeményezni, vagy a Készülék megvásárlására egy harmadik személyt kijelölni. A tárgyi eszköz értékesítése a hatályos adózási jogszabályok szerint a nem független félnek, illetve kapcsolt vállalkozásnak minősülő részére az adózási szabályokra figyelemmel történik.

Amennyiben az Ügyfél kezdeményezi a Készülék megvásárlását, úgy a Készülék vételárát a Szolgáltató jogosult meghatározni. A vételár meghatározása során a Szolgáltató figyelembe veszi különösen – de nem kizárólag – a Készülék beszerzési piaci értékét, a Készülék Szerződés szerinti használatának időtartamát, a Gyártó által a Készülékre meghatározott várható élettartamot és a Készülék tényleges állapotát. A vételár nem haladhatja meg a Szerződés határozott idejéből még hátralévő időtartamra vetített Szolgáltatási díj összegét.

A Szolgáltató 8 (nyolc) munkanapon belül e-mailen közli a vételárra vonatkozó ajánlatot az Ügyféllel. Ügyfél az ajánlat megérkezésétől számított 8 (nyolc) munkanapon belül nyilatkozik arról, hogy az ajánlatot elfogadja-e. Amennyiben elfogadja a nyilatkozat a határidőn belül nem érkezik, úgy kell tekinteni, hogy az Ügyfél a Készülék megvásárlásának szándékától elállt.

9.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása

A Szolgáltató a Szerződés megszegése esetén az ESZSZ-t azonnali hatállyal az alábbi esetekben mondhatja fel:

- Az Ügyfél a Szolgáltatáshoz használt Készüléket a Szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy ha az Ügyfél a készülékhez nem megfelelő berendezést csatlakoztat, vagy ha az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Készüléket nem az ESZSZ-ben meghatározott felhasználási helyen működteti.
- Az Ügyfél a Készüléket eltávolítja, eltulajdonítja, megterheli.
- Az Ügyfél a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szol-

gáltató által felderített hiba kivizsgálásához vagy elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.

- d) Az Ügyfél a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
- e) Az Ügyfél az esedékes díjat 60 (hatvan) napon belül nem egyenlített ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az ESZSZ-t, ha az Ügyfél a díjtartozás összecszerúságát vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Ügyfél a nem vitatott és a Szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.
- f) Két alkalommal meghíúsult Kiszállítás esetén (7.2. v.)
- g) Két alkalommal meghíúsult Beüzemeléshez szükséges Szervizkiszállítás esetén (7.3. v.)
- h) Amennyiben az ügyfél a 7.3. viii. pontban leírtak alapján nem biztosítja az egy hónapos türelmi határidő lejártáig a Beüzemeléshez szükséges helyszíni feltételeket.
- i) Az ügyfél nem küldi meg vagy valótlan tartalommal küldi meg a Szolgáltató részére a Szolgáltató előzetes tájékoztatását követően a háromévente esedékes Tárolási nyilatkozatot.

A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Ügyfél a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtevesztette.

Figyelemmel arra, hogy az Ügyfél a határozott idejű ESZSZ-ben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást igénybe veszi, ugyanakkor az Ügyfél a Szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltatott, a 9.5.4-9.5.8. pontban foglaltak irányadóak.

Az ESZSZ-nek az Ügyfél szerződésszegésére tekintettel történő megszűnésével egyidejűleg a Szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

Az ESZSZ megszűnésekor a Szolgáltató az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát, valamint a Szolgáltatással kapcsolatban felmerült, még ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld az Ügyfél részére.

Az Ügyfél köteles a díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt a Szolgáltató által a részére küldött fizetési felszólítások díját a tartozással egyidejűleg megfizetni.

9.3. Az Ügyfél rendkívüli felmondása

Az Ügyfél jogosult a határozott időtartam lejártáig az ESZSZ-t felmondani, ha:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 (tizenöt) napig nem tudja elhárítani,
- b) a Szolgáltatás vonatkozásában az Ügyfél a felmondását megelőző 90 (kilencven) nap alatt több mint 10 (tíz) hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy
- c) a Szolgáltató a rendelkezésre állást nem az ÁSZF 7.6. pontja szerint teljesíti.

- d) az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén 30 (harminc) napos felmondási idővel.

Az Ügyfél rendkívüli felmondása esetén az ESZSZ a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

A Szerződés fentiek szerinti felmondása esetén a Felek egymással elszámolnak a 9.5.4-9.5.8. pontban rögzítettek szerint, melynek keretében a Szolgáltató az ESZSZ hatálybalépésétől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat és a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét valamint a szolgáltatás kapcsán felmerült összes költség megtérítését követelheti. Ügyfél a Szerződés rendkívüli felmondása esetén is jogosult a Készülék 9.5.2. pontja szerint a Készüléket megvásárolni.

9.4. Egyéb ESZSZ megszűnési esetek és felételek

Az ESZSZ megszűnik:

- a) a Felek közös megegyezésével;
- b) Ügyfél elállása esetén;
- c) a Szolgáltató jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- d) ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Ügyfél érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az ESZSZ megkötésétől vagy a hatálybalépés napjától számított 26. napon, vagy a felek ESZSZ-ben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik;
- e) ha a határozott idejű ESZSZ-t az Ügyfél felmondja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon.
- f) Szolgáltató elállása esetén

9.4.1. Ügyfél elállása

Az Ügyfél az alábbi esetekben jogosult az ESZSZ-től elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az ESZSZ-ben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor a Készülék kiszállítását megelőzően az Ügyfél jogosult az ESZSZ-től hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Ügyfél elállása esetén a Felek egymással elszámolnak.
- b) A távollévők között és üzlethelyiségen kívül megkötött Ügyféli szerződés esetén az Ügyfél az ESZSZ megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az ESZSZ-től. Az Ügyfél úgy állhat el az ESZSZ-től, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített, kitöltött nyomtatványt vagy az elállásra vonatkozó egyértelmű nyilatkozatát a Szolgáltató részére megküldi.
- c) Ügyfélszolgálati irodában és értékesítési pontokon jelenlévők között megkötött szerződés esetén a vak- és gyengénlátó Ügyfél az ESZSZ megkötésétől számított 8 (nyolc) napon belül elállhat az ESZSZ-től.

A b) pont szerinti elállási jog gyakorlásához szükséges nyilatkozat-minta a Szolgáltató honlapján található meg.

9.4.2. ESZSZ megszűnése az Ügyfél halála esetén
Megszűnik az ESZSZ az Ügyfél halálával, amennyiben az ESZSZ átírására nem kerül sor. A Szolgáltató az Ügyfél halála esetén a szerződés megszüntetése körében az Ügyfél halála tényének tudomására jutását követően intézkedik. A Szolgáltató az Ügyfél haláláról a halotti anyakönyvi kivonat eredeti példányának vagy hiteles másolatának bemutatásakor értesül.

A Szolgáltató átírás hiányában az ESZSZ-t az Ügyfél haláláról történő tudomásszerzéssel tekinti megszüntnek. A Szerződés megszűnésével összefüggő intézkedésekről a Szolgáltató a felhasználási hely használatát tájékoztatja. A készülék leszereléséig esedékessé váló Szolgáltatási díjat és egyéb költséget az örökös, ennek hiányában a felhasználási hely használója köteles megfizetni.

9.4.3. Az ESZSZ megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az ESZSZ átruházása más szolgáltatóra)

Ha a Szolgáltató helyébe – a Szolgáltatónak a Ptk. szerinti átalakulása, egyesülése, szétválása következtében vagy szerződés alapján – más szolgáltató (új szolgáltató) lép, az érintett Ügyfelek felé a régi szolgáltató a Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy a Szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint jár el.

9.4.4. Az ESZSZ megszűnése az Ügyfél felmondásával

Ha az Ügyfél az ESZSZ-t egyoldalúan felmondja, úgy kötbér fizetésére köteles, továbbá köteles megtéríteni a Szolgáltatónak a határozott idő előtti megszűnéssel összefüggő a Kondíciós Listában meghatározott tételek alapulvételével meghatározott valamennyi felmerült költséget.

Az Ügyfél azonban élhet a 9.5. pont szerint a Készülék megvásárlásának a lehetőségével. Amennyiben a használt Készülék vételárát az Ügyfél megfizeti, a Megszűnési érték a Készülék vételárával csökken.

9.4.5. Az ESZSZ megszűnése a Szolgáltató elállásával

A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az ESZSZ-től elállni:

- Ha az Ügyfél a szerződéskötéskor valótlan adatot szolgáltat.
- Az Ügyfél által megadott felmérési adatok alapján a kiszállított Készülék beüzemelése nem kivitelezhető.
- Az Ügyfél nem felel meg az energiaszámla díjfizetésére irányuló vizsgálat alapján.

9.5. Eljárás az ESZSZ határozott időtartamának lejáratát illetve egyéb okból történő megszűnése esetén

9.5.1. A határozott időtartam lejáratá előtt 90 (kilencven) nappal a Szolgáltató írásban tájékoztatja az Ügyfelet a Szerződéses időszak lezárásával kapcsolatban, amelyben megjelöli a nyilatkozattételre nyitva álló határidőket és a határidők elmulasztásának következményeit. Az ESZSZ lezárásának módjára vonatkozó nyilatkozatot a tájékoztatás kézhezvételét

követő 30 (harminc) napon belül kell megküldeni a Szolgáltatónak.

9.5.2. Az Ügyfél jogosult az ESZSZ alapján általa használt Készüléket megvásárolni, vagy a Készülék megvásárlására egy harmadik személyt kijelölni. A tárgyi eszköz értékesítése a hatályos adózási jogszabályok szerint a nem független félnek, illetve kapcsolt vállalkozásnak minősülő részére az adózási szabályokra figyelemmel történik. A Készülék vételárának meghatározására a 9.1.2. pont megfelelően irányadó.

9.5.3. Amennyiben az Ügyfél a Készüléket nem kívánja megvásárolni, úgy az Ügyfél kifejezett nyilatkozatával az ESZSZ-ben meghatározott határidő lejáratával az Ügyfél választása szerint az ESZSZ az alábbiak szerint szűnik meg vagy módosul:

- Az Ügyfél jogosult a Szolgáltatás további határozott idejű igénybevételére, amelyhez az ESZSZ szerint kihelyezett Készülék helyett új, korszerű Készüléket helyez ki a Szolgáltató. Az új Készülékhez új ESZSZ megkötése szükséges, a régi szerződés teljesítettként lezárul, a régi Készülék az új Készülék telepítésekor leszerelésre és elszállításra kerül.
- Az Ügyfél jogosult arra, hogy a Szolgáltatást további határozott időtartamra, legfeljebb 10 (tíz) évre az ESZSZ szerint kihelyezett Készülékkel vegye igénybe. A Szolgáltatás igénybevételének feltételeit a Felek a közös megegyezéssel történő szerződésmódosítás szabályai szerint határozzák meg. Ügyfél tudomásul veszi, hogy az ESZSZ eredeti időtartamának lejártát követően a Szolgáltató szolgáltatását csak korlátozottan, kizárólag a 7.10. pontban szabályozott tartalommal tudja igénybe venni. A Szolgáltatás díja a ténylegesen igénybe vehető Szolgáltatáshoz igazodik. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Készülékkel összefüggő javítási, karbantartási és egyéb költségeket viselni köteles.

9.5.4. Amennyiben a 9.5.3. pont szerinti lehetőségekkel az Ügyfél nem él vagy nem nyilatkozik a nyilatkozattételre nyitva álló határidő alatt, a szerződés a határozott idő elteltével megszűnik és megszűnését követő 8 (nyolc) napon belül az Ügyfélnek lehetővé kell tennie, hogy a Készüléket a Szolgáltató közreműködőjeként eljáró Gyártó leszerelje és elszállítsa. Az ESZSZ megszűnése esetén az Ügyfél köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a Készülékhez a leszerelés érdekében a bejutást, hozzáférést köteles biztosítani.

9.5.5. Az ESZSZ megszűnésének nem feltétele a Szolgáltató tulajdonát képező, az Ügyfél részére átadott Készülék visszaszolgáltatása, azonban, ha az Ügyfél a visszaszolgáltatási kötelezettségének a fentiekben meghatározott időpontig nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Kondíciós Listában meghatározott tételek alapulvételével meghatározott valamennyi felmerült költséget, továbbá a Készülék birtokbavételével kapcsolatban felmerült (például eljárási, végrehajtási) költségeket és a kötbért az Ügyfélre hárítani. Ha az Ügyfél a fentiek szerint meghatározott

időpontig nem biztosítja a Készülék leszerelését és elszállítását, a kárveszély áthárul az Ügyfélre.

9.5.6. Az ESZSZ-nek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén, illetve az Ügyfél felmondása esetén – amennyiben arra nem a Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt került sor – a Szolgáltató felszámíthatja a Megszűnési értéket és a Kondíciós Lista szerinti kötbér összegét.

9.5.7. Az ESZSZ megszűnése nem mentesíti az Ügyfelet a jogviszonyból eredő tartozásai (így díjfizetési kötelezettségei) kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Ha az ESZSZ megszűnését követően az Ügyfél a Szolgáltatást tovább használja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

9.5.8. Az Ügyfél az ESZSZ felmondása esetén köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

10. Szolgáltatással összefüggő díjak, költségtérítések

10.1. A Szolgáltatással összefüggésben az Ügyfél által fizetendő díjakat, költségtérítéseket a mindenkor hatályos Kondíciós Lista tartalmazza.

10.2. Szolgáltató nem kizárólagosan az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan a Kondíciós Listában szereplő díjakat a Szerződés hatálya alatt:

- a szolgáltatásra vonatkozó általános forgalmi adó mértékének változása;
- a jelen Szerződést érintő új adók és illetékek bevezetése vagy változása;
- továbbá a mindenkor KSH fogyasztói árindex változásának mértékében, évente egyszer a tárgyévet követő március 1. napi hatállyal.

11. Kondíciós Lista módosítása

11.1. A Szolgáltató jogosult a Kondíciós Listát bármikor módosítani, azonban a módosított kondíciók kizárólag a módosítás hatályba lépését követő időszakra vonatkozhatnak, a módosításnak visszamenőleges hatálya nem lehet. Az Ügyfél a Kondíciós Lista módosítása hatálybalépésének időpontjától a módosított Kondíciós Lista szerinti havidíjat köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

11.2. A Szolgáltató a mindenkor hatályos Kondíciós Listát, valamint archív hirdetményeit közzéteszi a https://mvmhomeandpro.hu/otthoni-megoldasok/villanybojler_honlapon.

11.3. A Kondíciós Lista módosítása esetén Ügyfél a Szolgáltatóhoz megküldött nyilatkozattal a Szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel felmondhatja. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szerződés jelen pont szerinti felmondása esetén köteles megtéríteni a Szolgáltatónak azt a költséget, amely az Ügyfél által kiválasztásra került Készülék beszerzése és finanszírozása kapcsán merült fel nála. A költségek fedezetére a Szolgáltató felszámíthatja

a Megszűnési értéket, amit az Ügyfél köteles megfizetni a Szolgáltató részére a Szerződés megszűnésétől számított 30 (harminc) napon belül.

12. Számlázás, fizetési határidő, díjfizetési késedelem és annak következményei

12.1. A Szolgáltató tárgyhónap ötödik napjáig állítja ki a Szolgáltatási díjról szóló számláját az Áfa tv. 58.§ előírásainak megfelelően. A havi rendszerességű Szolgáltatási díjat tartalmazó számlák fizetési határideje a számla kiállításától számított 8 (nyolc) naptári nap. Ügyfél tudomásul veszi, hogy az első havi számla tartalmazza a beüzemelés napjától a tárgyhónap utolsó napjáig terjedő időszak és az azt követő hónap szolgáltatási díját.

12.2. Amennyiben az Ügyfél 8 (nyolc) naptári napon belül nem rendezi számláját, a Szolgáltató fizetési felszólítást küld e-mailen a díjfizetés esedékességéről, illetve annak elmaradásáról.

12.3. Amennyiben az Ügyfél a díjfizetési kötelezettségének továbbra sem tesz eleget, a számlakiállítást követően a 60 (hatvan) napot meghaladó díjmaradás esetén a további számlaküldés megszűnik, a Szolgáltató tértivevényes „Szerződés megszüntetése” értesítőt küld az Ügyfélnek, amelyben tájékoztatja a jogkövetkezményekről.

12.4. A 60 (hatvan) napot meghaladó díjmaradás esetén a Szolgáltató elindítja a szerződés felmondását az Ügyfél súlyos szerződésszegése miatt. A díjfizetés elmaradása miatti szerződésfelmondás esetén az Ügyfél köteles a Szerződés Megszűnési értékét valamint Kötbért fizetni, aminek összegét a hatályos Kondíciós Lista tartalmaz.

12.5. Amennyiben az ügyfél a Szerződés Megszűnési érték, valamint Kötbér összegét tartalmazó kötbérfizetési értesítő ellenértékét nem rendezi a feltüntetett határidőig, a Szolgáltató az Ügyfél kintlévőségét Követeléskezelő cég számára értékesítheti.

12.6. A 60 (hatvan) napot meghaladó díjmaradás miatt indított szerződésfelmondás esetén az Ügyfél köteles biztosítani a Készülék Szerviz által történő leszerelésének és elszállításának feltételeit.

12.7. A Szolgáltató késedelmes fizetés esetén jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A késedelmi kamatot a beérkezési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és a Ptk. szerinti törvényes késedelmi kamatláb szorzatának alapján. Késedelmi kamatra vonatkozó fizetési kötelezettség kezdő napja a beérkezési határidőt követő nap. A késedelmi kamat fizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára nem érkezik meg.

12.8. A Szolgáltató késedelmes fizetés esetén fizetési felszólítási díjat számíthat fel. A díj mértékét a Kondíciós Lista tartalmazza. A késedelemmel érintett számla vonatkozásában az SMS-ben vagy e-mailben küldött első fizetési felszólítás ingyenes.

13. Adatkezelés, adatvédelmi szabályok

13.1. A MVM Home villanybojler-szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató külön adatkezelési tájékoztatót

készített, amelyben részletesen kifejtésre került a szolgáltatás célja, feltételei, személyes adatok kezelésének módja és minden egyéb ezzel kapcsolatban szükséges információ. A Szolgáltató, mint adatkezelő felel a szolgáltatáshoz csatlakozott természetes személyek adatainak biztonságáért, és a kezelés jogszerűségéért.

13.2. A Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos adatkezelési tájékoztatója mindenkor elérhető a https://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/adatvedelmi-tajekoztatok/adatvedelmi-tajekoztataskok_weboldalon.

13.3. A Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet, hogy a GDPR 2018. május 25. napjától kötelezően alkalmazandó valamennyi tagállamban, melynek az MVM Home villanybojler-szolgáltatás adatkezelési tájékoztatója (6. sz. melléklet), folyamata megfelel.

13.4. Szolgáltató, mint adatkezelő adatfeldolgozót vesz igénybe, mely jogi személy az adatkezelő nevében az alábbiak szerint személyes adatokat kezel az Általános Adatvédelmi Rendelet előírásainak megfelelően:

- az adatokat kizárólag az adatkezelő utasításai szerint kezeli,
- titoktartási kötelezettséget vállal,
- a lehető legteljesebb adatbiztonság érdekében meghozza a szükséges intézkedéseket,
- segíti az adatkezelőt a hatóság iránti kötelezettségeinek a teljesítésében,
- az általa kezelt adatokról nyilvántartást vezet,
- az adatkezeléssel járó szolgáltatást követően az adatkezelő rendelkezése alapján vagy törli az adatokat, vagy visszajuttatja azokat az adatkezelőhöz, és törli a másolatokat.

Az adatfeldolgozók a mindenkor hatályos Adatkezelési tájékoztatóban kerülnek meghatározásra.

14. Panaszkezelés

14.1. Az ügyfélpanaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése

14.1.1. Ügyfél bejelentések, Panaszok kezelése

Ha az Ügyfél az ESZSZ-szel vagy a jogviszonnyal kapcsolatos Panasszal él, elektronikus úton vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz.

Szolgáltató a Panaszt kivizsgálja, és az Ügyfelet a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 (harminc) napon belül a jogszabályi előírásoknak megfelelően írásban értesíti, a Panaszt érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató a Panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni (Fgytv. 17/A. § (6) bekezdés). Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Ügyfél részére külön értesítést küld.

A kártérítési igények rendezésére vonatkozó rendelkezéseket a 8.3.1. pont tartalmazza.

14.1.2. Egyéb rendelkezések

A Szolgáltató nem köteles eljárni azon Ügyfél bejelentésekkel/megkeresésekkel, amelyek formájuknál vagy tartalmuknál (például témájuknál, hangvételük-nél vagy érthetőségük-nél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések, megkeresések kivizsgálására és megválaszolására, továbbá amelyekből nem azonosítható egyértelműen a Szolgáltató működésével vagy az általa nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos panasz.

14.1.3. Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő Panasz)

Ha az Ügyfél a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 (harminc) napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Ügyfelet a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az ESZSZ-t díjtartozás miatt felmondani.

Ha az Ügyfél a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el 5 (öt) napon belül, a Díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott Díjreklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 (egy) éven túl Díjreklamációt nem fogad el.

Az Ügyfél kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítani kell, hogy az Ügyfél a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Ha a Díjreklamáció helytálló, a Szolgáltató havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a Díjreklamáció elbírálásától számított harminc napon belül – az Ügyfél választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Ügyfél folyószámláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Ügyfél részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Ügyfelet megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Ügyfél díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak csak részben ad helyt, a Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére, amellyel kapcsolatban a Díjreklamációt elutasította, új számlát küld az Ügyfélnek. Ha az Ügyfél Díjreklamációja nem volt megalapozott, az Ügyfél a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

14.2. Tájékoztatás a Szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és

egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

14.2.1. A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége

A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Ügyfél a panaszával a fogyasztóvédelmi szervekhez, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat. A hatóságok, egyéb szervezetek listáját, elérhetőségét az 5. sz. melléklet tartalmazza.

14.2.2. A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre

Az Fgytv. rendelkezéseinek megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az Ügyfél az illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulhat.

Az Ügyfél Szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az ESZSZ tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – az Fttv.-ben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

14.2.3. A békéltető testületek hatásköre

A Szerződésből eredő vita esetében az Ügyfél – amennyiben a szolgáltatást fogyasztóként veszi igénybe – panaszát Szolgáltató általi elutasítása esetén békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara által működtetett független testület. A békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat az Fgytv. tartalmazza. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az Ügyfél az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmével indíthatja el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Ügyfél és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A Szolgáltató általános alávetési nyilatkozatot nem tesz, az alávetésről az egyedi ügy ismeretében dönt. Az Ügyfél jogosult a felmerült jogvitája esetében online vitarendezési fórumon keresztül eljárást kezdeményezni az 524/2013/EU rendelet szerint.

14.2.4. A bíróságok hatásköre

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

14.3. Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltatással kapcsolatos Ügyfélbejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Ügyfelek tájékoztatására a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet: telefonos ügyfélszolgálatot, internetes ügyintézési felületet, személyes ügyfélszolgálatot.

- Személyes ügyintézés: az MVM Next Zrt. kecskeméti ügyfélszolgálati irodáiban
- Telefon: +3620-433-63-79
- Levelezési cím: 1438 Budapest Pf. 587
- E-mail elérhetőség: mvmhome@mvm.hu

A Szolgáltató kizárólag a fenti e-mail címre küldött elektronikus leveleket tekinti e-mailes kommunikációnak.

A Készülékekkel kapcsolatos hibabejelentéseit és panaszait az Ügyfél közvetlenül a Gyártónál teheti meg:

- HAJDU ügyfélszolgálat telefon: 36/52-384-605
- HAJDU ügyfélszolgálat e-mail: mvmhome-villanybojler@hajdurt.hu

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, erről a hívót a hangrögzítés megelőzően tájékoztatja. Ha a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, az ügyintézés telefonos ügyfélszolgálat közreműködésével nem lehetséges, csak az ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon.

Amennyiben az ügyfélszolgálat által elvégzett egyes tevékenységek díj felszámításával járnak, az ilyen díjakat a Kondíciós Lista tartalmazza.

14.4. Hangrögzítés szabályai

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosító számmal látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését megelőzően tájékoztatja az Ügyfelet (Fgytv. 17/B. § (3) bekezdés). A Szolgáltató az Ügyfél számára a hangfelvétel kiadását a következők szerint biztosítja:

- a) ügyfélszolgálati helyiségben a hangfelvétel visszahallgatásával;
- b) a hangfelvétel másolatának biztosításával, amelyet a Szolgáltató az Ügyfél kérelmére 30 (harminc) napon belül az Ügyfél rendelkezésére bocsát.

Az Ügyfél részére Ügyféli hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani (Fgytv. 17/B. § (3a) bekezdés).

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező, szolgáltatási jogviszonyt érintő Ügyfélbejelentéseket, valamint a Szolgáltató és az Ügyfél közötti kommunikációt rögzíti, és visszakereshető módon tárolja (Eht. 138. § (10) bekezdés).

A Szolgáltató a hangfelvételeket

- a) a hibabejelentő hívások esetén a Hibabejelentéstől számított 30 (harminc) napig,
- b) Panaszokat a bejelentéstől számított 5 (öt) évig (Fgytv. 17/B. § (3) bekezdés) őrzi meg.

14.5. Azonosítás

Az Ügyfelet az ESZSZ-ből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Ügyféllel és a Szolgáltatással kapcsolatos személyes, illetve szolgáltatási adatok alapján történő azonosítással azonosítja. Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Ügyfélnek tekinti.

15. Mellékletek:

1. Kondíciós Lista
2. Tárolási nyilatkozat
3. Szolgáltatás beüzemelés helyszíni feltételek meghatározása
4. Fogyasztóvédelmi hatóságok, egyéb szervezetek listája
5. MVM Home villanybojler-szolgáltatás adatkezelési tájékoztató

2. számú melléklet

TÁROLÁSI NYILATKOZAT

Alulírott, mint az MVM Home melegvíz szolgáltatás ügyfele nyilatkozom, hogy a Szolgáltató (MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.) tulajdonában álló alábbi eszközt a nyilatkozatban megjelölt helyszínen tárolom, rendeltetésszerűen használom.

Szolgáltató tulajdonos	MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.
MVM Home melegvízszolgáltatási szerződés száma	
Eszköz megnevezése	
Mennyiség/mennyiségi egység	
Típus	
Gyári szám	
Használatba vétel dátuma	
Tárolás helyszíne (ahol az eszköz fizikailag fellelhető)	

Ügyfél aláírása:.....

Nyilatkozat dátuma:.....

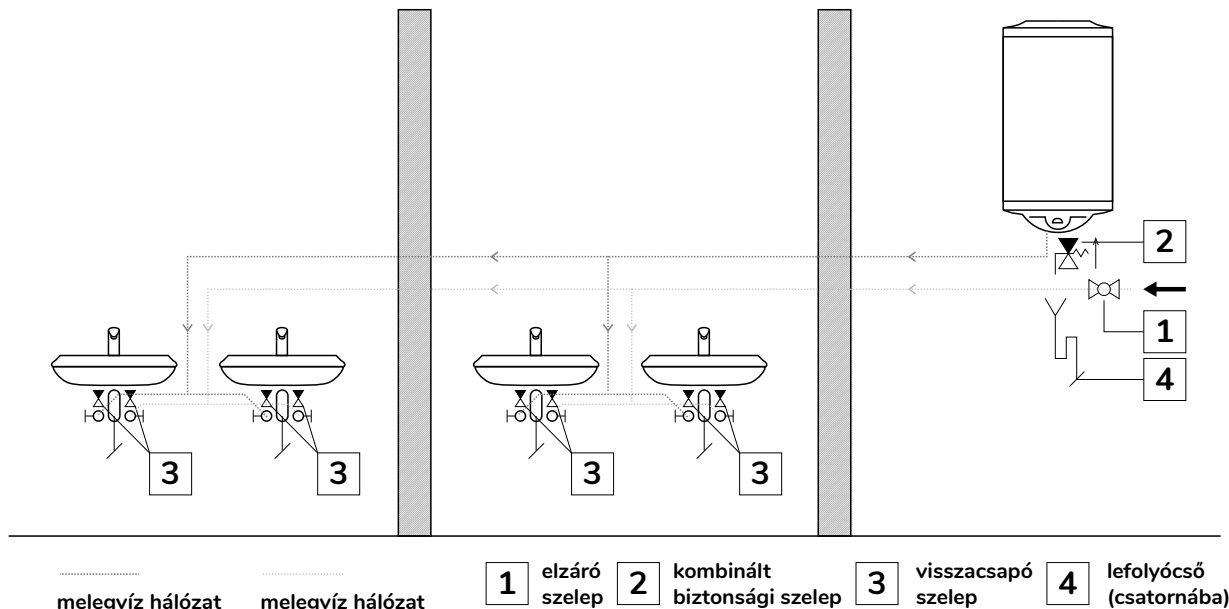
3. számú melléklet

MVM HOME VILLANYBOJLER-SZOLGÁLTATÁS

Beüzemeléséhez szükséges minimális feltételekről szóló tájékoztatás

CSATLAKOZÁS A VÍZHÁLÓZATRA

A tárolót és a működtetéshez szükséges szerelvényeket az alábbi ábra szerint kell csatlakoztatni a vízhálózatra:



Hideg- és melegvíz vezetéknek a 0,6 MPa hálózati névleges víznyomásra alkalmas acélcső, vörösrézcső, vagy min. 100 °C-ig hőálló műanyag vagy flexibilis csőbekötés egyaránt alkalmazható.

Vörösréz vízvezeték hálózatra történő csatlakoztatáshoz szigetelő közdarabok használata kötelező! Az egyik közdarabot közvetlenül a tároló melegvízcsővére, a másikat a hidegvízcsőre már előzőleg felszerelt szerelvények és a vörösréz víz-hálózat közé kell szerelni.

CSATLAKOZÁS A VILLAMOS HÁLÓZATRA

A tárolót csak állandó jellegű csatlakozással szabad a villamos hálózatra bekötni. Fali dugaszoló (konnektor) alkalmazása tilos!

A vízmelegítőt kábeles bekötéssel kell kialakítani a leválasztó kapcsolóig, melyet a rögzített vezetékhálózatba kell beépíteni. Ennek a leválasztó kapcsolónak túláram védelmét egy kismegszakítón keresztül kell biztosítani.

A hálózati áramot csak a rögzített vezetékhálózatba épített kétsarkú (minden pólust megszakító) kapcsolón keresztül szabad a tárolóhoz vezetni, ami a III. túlfeszültség kategória körülményei között teljes leválasztást biztosít. (Nyitott érintkezői közötti távolság legalább 3 mm.)

Szükséges hálózati csatlakozó vezeték keresztmetszet: min. 1,5 mm².

A hálózatra való csatlakozásra alkalmas kábelek:

Megfelelő típus:	Alternatív típus:
H05 VV-F	(H05 VV-K)
H05 RR-F	(H05 RR-K)

Védőcsöves csatlakozás nem alkalmazható!

A készülék üzemeltetéséhez javasolt áramvédő kapcsoló alkalmazása, a létesítmény villamos hálózatában.

A forróvíztárolót védőföldelés nélkül üzemeltetni TILOS! A védőföldelés feleljen meg az IEC 60364 előírásainak.

A védővezetőt (zöld-sárga) a zárófedél földelő csavarjára kell csatlakoztatni. A csupaszított vezetékvéget a földelő alátét alá kell helyezni és rugós alátéttel, valamint anyával rögzíteni.

Készülék rögzítése a falra

A telepítés helyén biztosítani kell a megfelelő villamos-, víz- és csatornahálózatot és felszerelés előtt építész szakemberrel meg kell vizsgáltatni a fal szerkezetének megfelelőségét.

A készülék felszereléséhez az alábbi megoldások javasoltak („A” ábra) :



„A” ábra



„B” ábra

100~150 mm vastagságú kő-, tégl-, vagy betonfal:

A fal hátoldalán vízszintesen 50x5 mm-es átmenő hatlapfejű csavarok (MSZ 4342, DIN1017) laposacéllal erősítve. Hátulról átmenő hatlapfejű csavarokkal (M12 8.8, ISO 4017/DIN933) és fakötésű alátétekkel (M12, DIN440R), készülék oldalon M12 anyával (DIN934) és alátétekkel (A13, DIN125) szerelve

Vékony falaknál:

A fal hátoldalán függőlegesen 60x30x6 mm-es U acéllal (MSZ EN 10279, DIN1026) erősítve. Hátulról átmenő hatlapfejű csavarokkal (M12, 8.8, ISO4017/DIN933) és alátétekkel (A13, DIN125), készülék oldalon M12 anyával (DIN 934) és alátétekkel (A13, DIN125) szerelve.

A forróvíztároló elhelyezhető a „B” ábrának megfelelő 1-es és 2-es sávokban is, az MSZ HD 60364 szabvány figyelembevételével.

A melegvíz cső okozta hőveszteség csökkentésének érdekében lehetőség a vízelvételi helyek közelébe.

A készülék alatt (álló készülék esetén a zárófedél előtt) legalább 40 cm szabadteret kell biztosítani hogy szervizelhető legyen, a zárófedelelet ki lehessen húzni a tartályból.

4. számú melléklet

MVM HOME VILLANYBOJLER-SZOLGÁLTATÁS

**Hatóságok, egyéb szervezetek listája, elérhetősége
a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezésére**

Pest Vármegyei Kormányhivatal 1052 Budapest, V. kerület Városház utca 7. 1364 Budapest, Pf.: 270 (06 1) 485- 6900 (06 1) 485-6903 pest@pest.gov.hu

VÁRMEGYEI (FŐVÁROSI) KORMÁNYHIVATALOK

Baranya vármegye: Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya székhely/levelezési cím: 7630 Pécs, Hengermalom utca 2. tel: (06 72) 795 398 e-mail cím: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

Bács-Kiskun vármegye: Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 6000 Kecskemét Szent István körút 19/A., tel: (06 76) 795 710 e-mail cím: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

Békés vármegye: Békés Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály cím: 5600 Békéscsaba, József A. utca 2-4. tel: (06 66) 546 150 e-mail cím: fogyved@bekes.gov.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye: Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1., tel: (06 46) 512 971 e-mail cím: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Budapest: Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 1052 Budapest, Sas utca 19. III. em. tel: (06 1) 450 2598 e-mail cím: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Csongrád-Csanád vármegye: Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 6728 Szeged, Rákóczi tér 1. tel: (06 62) 680 530 e-mail cím: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

Fejér vármegye: Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8. levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936 tel: (06 22) 501 751 e-mail cím: fogyved@fejer.gov.hu

Győr-Moson-Sopron vármegye: Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 9022 Győr, Türr István utca 7. tel: (06 96) 795 950 e-mail cím: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

Hajdú-Bihar vármegye: Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 4025 Debrecen, Széchenyi utca 46. tel: (06 52) 533 924 e-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu

Heves vármegye: Heves Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 3300 Eger, Kossuth Lajos utca 26. levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 216. tel: (06 36) 515 469 e-mail cím: fogyved@heves.gov.hu

Jász-Nagykun-Szolnok vármegye: Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 5000 Szolnok, Indóház utca 8. tel: (06 56) 795 165 e-mail cím: jasz.fogyved@jasz.gov.hu

Komárom-Esztergom vármegye: Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 2800 Tatabánya, Bárdos L. utca 2. tel: (06 34) 309 303 e-mail cím: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

Nógrád vármegye: Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 3100 Salgótarján, Karancs út 54. levelezési cím: 3100 Salgótarján, Pf: 308. tel: (06 32) 511 116 e-mail cím: fogyved@nograd.gov.hu

Pest vármegye: Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Hatósági Osztály székhely: 1088 Budapest, József krt. 6. tel: (06 1) 459 4843 e-mail cím: fogyved@pest.gov.hu

Somogy vármegye: Somogy Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 7400 Kaposvár, Vásártéri utca 2. tel: (06 82) 510 868 e-mail cím: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye: Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. levelezési cím: 4401 Nyíregyháza Pf:77. tel: (06 42) 500 694 e-mail cím: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

Tolna vármegye: Tolna Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3. tel: (06 74) 795 385 e-mail cím: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu

Vas vármegye: Vas Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 9700 Szombathely, Wesselényi utca 7. levelezési cím: 9701 Szombathely Pf. 29. tel: (06 94) 505 220 / (06 94) 505-219 e-mail cím: fogyasztovedelem@vas.gov.hu

Veszprém vármegye: Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1. tel: (06 88) 550 510, e-mail cím: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

Zala vármegye: Zala Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji utca 24. tel: (06 92) 510 530 e-mail cím: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

Baranya Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 7625 Pécs, Majorossy I. utca 36. Telefonszám: 06-72-507-154 / 06 20 283-3422 E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület Székhely/cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Telefonszám: 06-76-501-525 / 06-76-501-532 E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Békés Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefonszám: 06-66-324-976 E-mail: bekeltetes@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli utca 1. Telefonszám: 06-46-501-091 (új ügyek) / 06-46-501- 871 (folyamatban lévő ügyek) E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. Telefonszám: 06-1-488-2131 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszám: 06-62-554-250 /118 E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Telefonszám: 06-22-510-310 E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszám: 06-96-520-217 E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. ügyintézés helye: 4025 Debrecen, Vörösmarty utca 13-15. Telefonszám: 06-52-500-710 / 06-52-500-745 E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. Levelezési cím: 3300 Eger, Postafiók 440. Telefonszám: 06-36-416-660 /105 E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 5000 Szolnok, Versegly park 8. Telefonszám: 06-20-373-2570 bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. Telefonszám: 06-34-513-010 E-mail: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14. Telefonszám: 06-32-520-860 E-mail: nkik@nkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. Telefonszám: 06-1-792-7881 Levelezési cím: 1367 Pf:81 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 7400 Kaposvár, Anna utca 6. Telefonszám: 06-82-501-000 / 06-82-501-026 E-mail: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi utca 2. Telefonszám: 06-42-420-180 E-mail: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 7100 Szekszárd, Arany J. utca 23-25. Telefonszám: 06-74-411-661 E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. Telefonszám: 06-94-312-356 / 06-94-506-645 E-mail: bea@vmkik.hu

Veszprém Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 8200 Veszprém, Radnóti Tér 1. Levelezési cím: 8200 Veszprém, Pf.220. Telefonszám: 06-88-814-111 / 06-88-814-121 E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24. Telefonszám: 06-92-550-513 E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu