



Érd és Térsége Víziközmű Kft.

**Érd és Térsége Regionális Víziközmű
Korlátolt Felelősségű Társaság
ONLINE SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

Az Érd és Térsége Regionális Víziközmű Korlátolt Felelősségű Társaság (Cg. 13-09-066513; székhelye: 2030 Érd, Fehérvári út 63/B-C., a továbbiakban: **Szolgáltató** vagy **ÉTV Kft.**) online ügyfélszolgálatát használni kívánó felhasználó (továbbiakban: **Felhasználó**) az alábbi feltételeket elfogadják, magukra nézve kötelezőnek ismerik el, tudomásul veszik, hogy a feltételek elfogadása a regisztráció és igénybevétel feltétele.

1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI

Az online ügyfélszolgálat tulajdonosa és üzemeltetője az Érd és Térsége Regionális Víziközmű Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhelye: 2030 Érd, Fehérvári út 63/B-C.
Céggjegyzékszám: 13-09-066513
Adószáma: 10819067-2-13

Ügyfélszolgálati iroda címe: 2030 Érd, Felső u. 2.
Ügyfélszolgálat honlapjának webcíme: www.erdivizmuvek.hu
E-mail címe: ugyfelszolgalat@erdivizmuvek.hu
Telefonos ügyfélszolgálat: +36 23 521 751
Fax: +36 23 521 759

Az ÉTV Kft. Online Szerződési Feltételei (a továbbiakban: **OSZF**) megalkotásánál a hatályos jogszabályok alapján járt el, amelyek közül a legfontosabbak:

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (**Ptk.**)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról, és a végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Kormányrendelet

2. AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATON KERESZTÜL IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK TÁRGYA ÉS HATÁLYA

2.1. Az OSZF célja, tárgyi és személyi hatálya

Az OSZF tartalmazza az ÉTV Kft., mint Szolgáltató által nyújtott online ügyfélszolgálat igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, valamint a szolgáltatás igénybevétele során a szerződő felek között fennálló jogokat és kötelezettségeket.

Az OSZF alapján a Szolgáltató biztonságos internetes felületet biztosít az online ügyfélszolgálaton a Felhasználó számára a rendszeresen igénybe vehető szolgáltatások használatához. Az OSZF személyi hatálya a Szolgáltatóra és a Felhasználókra terjed ki.

2.2. Az OSZF időbeli és területi hatálya

A Szolgáltató és a Felhasználó között az online ügyfélszolgálati szolgáltatás akkor jön létre, amikor a Felhasználó a Szolgáltató online ügyfélszolgálatának oldalán sikeresen regisztrál, valamint regisztrációját az erre rendelkezésre álló határidőn belül sikeresen aktiválja. A jogviszony a regisztráció törlésével ér véget.

3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

3.1. Szolgáltatások köre

Az online ügyfélszolgálaton keresztül igénybe vehető szolgáltatásokat a 10. pont tartalmazza.

3.2. Technikai feltételek

A szolgáltatás igénybevételéhez internet hozzáférési kapcsolat, valamint az alábbi böngészőtípusok valamelyike szükséges:

Internet Explorer 7.0 vagy frissebb verzió

Mozilla Firefox 3.6 vagy frissebb verzió

Google Chrome 10.0 vagy frissebb verzió

A szolgáltatás igénybevételét üzemszünet korlátozhatja. Tervezett üzemszünet a rendszer karbantartása, javítása, átalakítása, vagy egyéb hasonló tevékenység miatt válhat szükségessé. A tervezett üzemszünet idejéről a Szolgáltató, legalább 1 nappal korábban értesíti a Felhasználókat a <http://www.erdivizmuvek.hu> weboldalon keresztül.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a folyamatos üzemeltetés kivételes esetekben a Szolgáltató előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. Ilyen esetekben a Szolgáltató köteles mindent megtenni a szolgáltatás mielőbbi helyreállítása érdekében.

4. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

A Szolgáltató online ügyfélszolgálatát által biztosított szolgáltatások igénybevétele regisztrációhoz kötött. Az online ügyfélszolgálatra a Szolgáltatóval közszolgáltatási vagy mellékszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló Fogyasztók (továbbiakban: Fogyasztó) regisztrálhatnak.

A regisztráció akkor sikeres, ha a Felhasználó a kötelezően megadásra jelölt adatokat a valósággal egyezően kitölti; nyilatkozik arról, hogy a regisztrációs felületen megadott felhasználási hellyel kapcsolatban jogosult a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán ügyet intézni; elfogadja a regisztráció során az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat, valamint jelen OSZF-et; és a kitöltött regisztrációs adatlapot a „Regisztráció” gomb segítségével elektronikus úton elküldi a Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszerének.

Figyelmeztetés: a rendszer a regisztrációkor a Szolgáltatónál nyilvántartott adatokat (Fogyasztó neve, felhasználási hely címe, felhasználó azonosító szám) veszi figyelembe. Adateltérés esetén a Felhasználónak lehetősége van adatainak módosítását kérni.

A Szolgáltató a regisztrációt követően egy visszaigazoló e-mailt küld, amellyel a regisztráció élesíthető.

A Felhasználó a honlapon és elektronikus úton továbbított levélben kap visszajelzést a regisztráció sikeres aktiválásáról.

A Felhasználó az online regisztrációval elfogadja, hogy a Szolgáltató online módon biztosítja a 10. pontban a meghatározott szolgáltatásokat és azokra vonatkozó bármely információt a Szolgáltató a Felhasználó által megadott regisztrációs e-mail címre továbbítja.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a regisztrációt külön indoklás nélkül visszautasítsa, vagy bármikor átmenetileg, vagy véglegesen visszavonja különösen az alábbi esetekben:

- regisztráció során valótlan vagy hiányos adatok megadása esetén.
- regisztráció során a *-gal megjelölt összes kötelező mező ki nem töltése esetén.
- a regisztrációhoz kapcsolt felhasználási hely nem megfelelő, nem összetartozó adatok megadása esetén.

- a Szolgáltató online ügyfélszolgálati adataival, és/vagy más Felhasználók és/vagy a felhasználói fiókhoz tartozó ügyfelek személyes és/vagy szerződéses adataival, és/vagy a Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszerével történő bármilyen visszaélés esetén.

A Felhasználó köteles gondoskodni az általa regisztrált online elérhetőség (e-mail cím) valódiságáról, működéséről.

Helytelen vagy működésképtelen online elérhetőség (e-mail cím) megadásából eredő bármilyen kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, a Felhasználó a Szolgáltatóval szemben fennálló kötelezettségeikért köteles helytállni.

A Szolgáltató felhívja a Felhasználók figyelmét arra, hogy a belépési jelszó rendszeres módosítása a jogosulatlan hozzáférés megakadályozása érdekében célszerű. A jelszó biztonságos megőrzése, továbbá az aktuális, a Felhasználó értesítésére alkalmas online elérhetőség (e-mail cím) megadása a Felhasználó érdekkörébe tartozó esemény, amelynek elmulasztásából fakadó károkért a Szolgáltató nem felel, és amelynek elmulasztása nem mentesíti a Felhasználót a Szolgáltató felé fennálló kötelezettségei teljesítése alól.

A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokban az esetekben, amikor a Fogyasztó képviselőjében jogosulatlan személy regisztrál, illetve az online szolgáltatásokat a Fogyasztó nevében igénybe veszi.

5. A REGISZTRÁCIÓ SORÁN MEGADANDÓ ADATOK

Az online ügyfélszolgálatra történő regisztráció során kötelező adatokat kell megadni. Ha a Felhasználó bármelyik kötelezően megadandó adatát nem rögzíti, a Szolgáltató a regisztrációt visszautasítja. A kötelezően kitöltendő mezőket a rendszer *-gal jelöli.

Kötelezően megadandó adatok

- regisztráció típusa (új felhasználói fiók (regisztráció) létrehozása, vagy egy meglévő felhasználói fiókhoz (regisztrációhoz) új felhasználási hely rögzítése)
- Fogyasztó neve (a számlalevélen található Fogyasztó családi és utóneve)
- település (a település neve, ahol a felhasználási hely található)
- felhasználási hely címe (a számlalevélen feltüntetett felhasználási hely megjelölése utca, házszám, épület, lépcsőház, emelet, ajtó megjelöléssel)
- felhasználó azonosító szám (a Szolgáltató számlalevelén megtalálható 9 számjegyűből álló azonosítószám)
- Fogyasztó jellege (annak megjelölése, hogy regisztráló Fogyasztó lakossági vagy nem lakossági Fogyasztóként regisztrál)
- e-mail cím (a regisztrált felhasználó e-mail címe, amelyre a Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszere az értesítéseit küldi)
- e-mail cím ismét (a megadott regisztrációs e-mail cím ismételt megadása)
- jelszó (a felhasználói fiók hozzáféréséhez szükséges, egyedi azonosításra szolgáló karaktersor, amelyet csak a Felhasználó ismerhet)
- jelszó ismét (a megadott jelszó megismétlése)
- „Elfogadom az adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat” (A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a Szolgáltató online ügyfélszolgálatára vonatkozó adatkezelési tájékoztatót megértette és az abban foglaltakat elfogadja.)
- „Elfogadom az online szerződési feltételeket és kijelentem, hogy a fenti Fogyasztó nevében jogosult vagyok online ügyintézésre” (A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a Szolgáltató online ügyfélszolgálatára vonatkozó online szerződési feltételeket megértette és az abban foglaltakat magára nézve elfogadja, illetve a Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a Felhasználó azonosító alá vont felhasználási hely(ek)el kapcsolatban jogosult a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán ügyet intézni.)
- „Hírlevelet kérek / nem kérek”: A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy általános érdeklődés céljából a Szolgáltató híreiről és eseményeiről tájékoztatást kapjon a regisztrációkor megadott e-mail címre.

6. ADATMÓDOSÍTÁS

A Felhasználó köteles az adataiban és a felhasználási helyek adataiban bekövetkezett változásról a Szolgáltatót az ÉTV Kft. Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon és határidők figyelembevételével értesíteni vagy – az online ügyfélszolgálati rendszerben módosítható adatokat – az online felületen módosítani.

6.1. Elfelejtett jelszó

A Felhasználó a honlapon az online ügyfélszolgálatra történő bejelentkezését megelőzően, az „Elfelejtett jelszó” funkció segítségével új jelszót igényelhet. A rendszer automatikus üzenetet küld a regisztrációkor megadott Felhasználó azonosítóhoz tartozó e-mail címre. A Felhasználónak az automatikus üzenetben megküldött új jelszót az első bejelentkezést követően módosítani kell. A sikertelen jelszóváltoztatás esetén a Felhasználó a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat segítségért.

6.2. Személyes adatok változásának bejelentése

A Felhasználó a „Személyes adatok egyeztetése, adatváltozás bejelentése” menüpont alatt az alábbi módosításokat végezheti el:

- Fogyasztó e-mail címe
- Fogyasztó otthoni, munkahelyi és mobiltelefonszámait
- Levelezési címhez tartozó név, levelezési cím

A levelezési cím megváltoztatása nem automatikus, az Szolgáltató által történő ellenőrzés után történhet meg.

A „Személyes adatok egyeztetése, adatváltozás bejelentése” menüpont alatt megjelenített egyéb Fogyasztói adatok online ügyfélszolgálat segítségével nem módosíthatóak.

Felhasználó a Fogyasztó személyes iratairól másolatot tölthet fel a fenti menüpontban, illetve a Szolgáltató weboldaláról elérhető Adategyeztető lapot eljuttathatja Szolgáltatónak.

6.3. Regisztrációs adatok

A Felhasználó „E-mail és jelszómódosítás, eseménynapló” menüpont segítségével a regisztráció során megadott alábbi adatokat módosíthatja:

- e-mail cím
- jelszó

6.3.1. Jelszómódosítás

Amennyiben a Felhasználó módosítani kívánja a jelszavát, új jelszó megadására biztosítunk lehetőséget. A sikeres jelszóváltoztatásról a rendszer az online ügyfélszolgálat felületén automatikus visszajelzést ad. A sikertelen jelszóváltoztatás esetén a Felhasználó a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat segítségért.

7. EGY REGISZTRÁCIÓ (FELHASZNÁLÓ FIÓK) ALATT TÖBB FELHASZNÁLÁSI HELY KEZELÉSE

Amennyiben a Felhasználó több szerződéses partner (Fogyasztó) ügyeit kívánja a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán intézni, akkor ezt a regisztrációjához történő további felhasználási helyek hozzáadásával tehet meg.

A Felhasználó csak abban az esetben kapcsolhat új felhasználási helyet a regisztrációjához, ha nyilatkozik arról, hogy az adott felhasználási hellyel kapcsolatban jogosult az ahhoz tartozó Fogyasztó nevében a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán ügyet intézni.

Ha a Felhasználó harmadik személy nevéen lévő felhasználási helyet jogosulatlanul von a regisztrációja alá, akkor a felhasználási hellyel kapcsolatos online ügyintézésért és ebből eredően harmadik személynek (Szolgáltatóval szerződéses viszonyban álló üzleti partnernek) okozott károkért teljes körűen a Felhasználó felel. A Szolgáltatót a Felhasználó által a harmadik személynek (Szolgáltatóval szerződéses viszonyban álló üzleti partnernek) az online ügyintézés során okozott károkért felelősség nem terheli.

Ha a Felhasználó jogosulatlanul von egy felhasználási helyet a regisztrációja alá, akkor a Szolgáltató a 8.2 pontban leírtaknak megfelelően köteles eljárni.

8. AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT SZOLGÁLTATÁS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

8.1. Az online ügyfélszolgálat szolgáltatás felmondásának szabályai a Felhasználó részéről

A Felhasználó jogosult a Szolgáltató online ügyfélszolgálatának szolgáltatását megszüntetni egy adott felhasználási helyre, illetve a teljes felhasználói fiókra (regisztrációra) vonatkozóan.

Felhasználási hely törlése

A felhasználási hely az „E-mail és jelszómódosítás, eseménynapló” menüpontban törölhető. Ha a regisztráció alatt egy felhasználási hely van, akkor az adott felhasználási hely csak a felhasználói fiók (regisztráció) törlésével egyidejűleg törölhető.

Regisztráció törlése

A regisztráció az „E-mail és jelszómódosítás, eseménynapló” menüpontban törölhető. A regisztráció csak abban az esetben törölhető, ha a felhasználó azonosító alatt már csak egy felhasználási hely található.

A regisztráció törlését követően ismét lehetőség nyílik az online ügyfélszolgálaton regisztrálni.

8.2. Az online ügyfélszolgálat szolgáltatás felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató az alábbi esetek bármelyikének bekövetkezése esetén jogosult az online ügyfélszolgálati szolgáltatásokat egyoldalúan azonnali hatállyal felmondani:

A Felhasználó az online funkciók használatakor

- e-mail címét szándékosan hamisan adja meg vagy elfedi
- szándékosan nem valós adatokat ad meg
- vírussal fertőzött csatolt állományt küld
- a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalmú üzenetet küld
- a regisztrációja alá jogosulatlanul von be online ügyfélszolgálati ügyintézésre felhasználási helyet
- a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kísérletet tesz jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre, vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra, illetve ilyet hajt végre
- bármely módon visszaél az online ügyfélszolgálat szolgáltatásaival kapcsolatosan.

9. SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE, ADATBIZTONSÁG

A Szolgáltató jogosult a Felhasználó által megadott személyes adatokat tárolni, feldolgozni, és a szolgáltatással kapcsolatban felhasználni a Szolgáltató Üzletszabályzatában és az Adatkezelési szabályzatban meghatározottak szerint. A Felhasználó köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges Felhasználó azonosító, illetve jelszó védelme érdekében. Felhasználó tartozik felelősséggel minden olyan eseményért, tevékenységért, mely Felhasználó azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg. Az adatkapcsolat biztonságáért a Felhasználó által az online ügyfélszolgálati csatlakozáshoz használt számítógépe és a Szolgáltató szervere között a böngészők által nyújtott standard SSL (Secure Socket Layer) technológia felel. A Felhasználó által használt böngésző program (pl. Internet Explorer vagy Mozilla Firefox) az SSL segítségével a Felhasználó adatait az elküldés előtt titkosítja. Így azok kódolt formában jutnak el a Szolgáltatóhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetők.

10. SZOLGÁLTATÁSOK

- Mérőállás bejelentés, előző mérőállások megtekintése

A bejelentett mérőállás a Szolgáltató számlázási rendszerébe kerül és a számlázás alapját képezi. A képernyőn a Szolgáltató által leolvasott, illetve Fogyasztó által (a 2013. februártól) bejelentett (diktált) korábbi mérőállások is megjelennek.

- Folyószámla-kivonat lekérdezése

A folyószámla-kivonat a már teljesített és ki nem egyenlített számlatételeket tartalmazza az alábbi adatokkal: számla száma, számla kelte, számla összege, számlakiegyenlítés összege.

- Egyenleg lekérdezése, tartozás igazolás kérése

Ezen menüpontban a Fogyasztó teljes aktuális egyenlege megjelenik, külön sorban a lejárt határidejű tartozásokkal.

Tartozásigazolást a Szolgáltató postai úton küld, a nyilvántartási rendszerben a Fogyasztóhoz tartozó aktuális postacímre.

- Számlamásolatok megtekintése, hiteles számlamásolat kérése

A Felhasználónak lehetősége van tájékoztatási célú számlakép képernyőn történő megtekintésére és hiteles számlamásolatok kérésére. A hiteles számlamásolatot Szolgáltató postai úton küldi meg a Felhasználónak a nyilvántartási rendszerben a Fogyasztóhoz tartozó postacímre.

- Számlázással kapcsolatos adatok megtekintése, módosítása

Ezen menüpont keretében Önnek lehetősége van a fizetési mód, valamint a számlázással, leolvasással kapcsolatos adatai megtekintésére és módosítására. Az online-ügyfélszolgálaton keresztül történő adatmódosítás a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő adatok módosítását is jelenti. Az adatok módosításával Felhasználó ezt tudomásul veszi.

Azon felhasználási helyeken, amelyek esetében évenként történik a fogyasztásmérők leolvasása, a Felhasználó e menüpontban kérhet rendkívüli elszámolást (elszámoló számlát), amennyiben a fogyasztásmérők pontosan leolvasott állásait a menüpontban közli. A mérőállásról lehetőség van fényképet is csatolni (nem kötelező).

- Fogyasztóváltozás bejelentése

Ezen menüpontban lehetőséget biztosítunk a Felhasználónak fogyasztóváltozás bejelentésére, azaz a szerződés lezárására, a záró mérőállással történő elszámolásra, és a bérleti vagy tulajdonosi jogviszony megszűnésének igazolására.

A Felhasználó bejelentheti az adott felhasználási helyhez kapcsolódó érdekmúlását, a Fogyasztó személyének megváltozását. A bejelentést követően a Szolgáltató 30 napon belül feldolgozza a kérelmet, és postai vagy elektronikus úton értesíti a jelenlegi és/vagy az új Felhasználót. Amennyiben a fogyasztóváltozás nem végezhető el, annak okát a Szolgáltató írásban közli.

- Részletfizetés kérelmezése

Díjtartozással rendelkező Fogyasztók a fennálló fizetendő egyenlegük részletekben történő megfizetését kezdeményezhetik. A rendszer automatikusan felajánlja az aktuális víz- és csatornadíj tartozás összegét, amely nem tartalmazza a késedelmi kamat és az esetlegesen felmerült más költségek összegét. A részletfizetés 2-6 hónapra szólhat. A Felhasználónak az alábbi adatokat kell kitöltenie: első részlet megfizetésének esedékessége (a kérelem dátumát követő 30 napon belül), kérelmezett részletek száma hónapban megadva, a kérelem rövid indoklása.

A Felhasználónak lehetősége van előkalkulációt is végezni, amely tájékoztató jellegű. A részletfizetés lehetőségét Szolgáltató egyedileg bírálja el, a kérelem elbírálásának eredményéről 15 napon belül értesítjük a Fogyasztót a rendelkezésre álló elérhetőségein.

Pozitív elbírálás esetén munkatársaink elkészítik részletfizetési megállapodást és tájékoztatják a további ügymenetről.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a részletfizetési kérelem elutasításra kerül vagy a részletfizetési megállapodás a kérelemtől eltérő feltételekkel köthető meg, úgy annak okát Szolgáltató nem köteles megindokolni.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy jogi eljárás alá vont Fogyasztók a részletfizetési lehetőséggel nem élhetnek. Kérjük, ebben az esetben keresse fel személyesen ügyfélszolgáلتunkat, vagy válassza a szabad formátumú levél írása menüpontot!

- Szabad formátumú levél írása, panasz, reklamáció benyújtása

Ezen menüpont keretében a Felhasználónak lehetősége van szabad formátumú reklamáció, panasz-, vagy egyéb levél elküldésére, amelyre a Szolgáltató elektronikus vagy postai levél formájában válaszol 30 napon (reklamáció vagy panasz esetén 15 napon) belül.

A levélhez legfeljebb 10 MB méretű melléklet csatolható.

- Műszaki ügyintézés

A menüpont jelenleg fejlesztés alatt áll, még nem elérhető.

- Személyes adatok egyeztetése, adatváltozás bejelentése

Ezen menüpont keretében a Felhasználónak lehetősége van a Fogyasztó személyes adatainak megtekintésére és módosítására. Online ügyfélszolgálaton keresztül nem minden személyes adat tekinthető meg, illetve módosítható.

Az online ügyfélszolgálaton keresztül történő adatmódosítás, a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő adatok módosítását is jelenti. Az adatok módosításával Felhasználó ezt tudomásul veszi.

A menüpontban megjelenítésre kerülnek az online ügyfélszolgálat segítségével nem módosítható Fogyasztói adatok is.

Felhasználó a Fogyasztó személyes iratairól másolatot tölthet fel a fenti menüpontban, illetve a Szolgáltató weboldaláról elérhető Adategyeztető lapot eljuttathatja Szolgáltatónak. Online dokumentumfeltöltés esetében legfeljebb 10 MB méretű melléklet csatolható.

- Műszaki jellegű hibabejelentés, egyéb műszaki észrevételek jelzése

Ezen menüpontban a Felhasználónak lehetősége van szabad formátumú, műszaki jellegű hibabejelentés, egyéb észrevétel megtételére, írására, amelyre a Szolgáltató elektronikus vagy postai levél formájában 30 napon (reklamáció vagy panasz esetén 15 napon) belül válaszol.

- Ügyfélszolgálati időpontfoglalás

Ezen menüpont keretében a Felhasználónak lehetősége van a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő személyes ügyintézéshez előzetesen időpontot foglalnia. Időpontfoglalás a QTimer oldalán - külön, ismételt regisztráció után - lehetséges.

Az időpontot a Szolgáltató a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül biztosítja.

- E-mail és jelszó módosítás, eseménynapló

Ebben a menüpontban Felhasználó módosíthatja az online ügyfélszolgálatba történő belépéshez, és az automatikus rendszerüzenetek küldéséhez használt elektronikus levélcímét, illetve módosíthatja jelszavát.

Ebben a menüpontban látható eseménynaplóban, időrendi sorrendben a Felhasználó megtekintheti, követheti az online ügyfélszolgálati rendszerben előzőleg használt szolgáltatásokat, elvégzett módosításokat, be- és kilépéseket.

A felhasználói fiók (regisztráció) végleges megszüntetésére, illetve a regisztrációhoz tartozó felhasználási helyek törlésére is ebben a menüpontban van lehetőség.

Amennyiben a felhasználói fiókhoz egyetlen felhasználási hely tartozik, csak a felhasználói fiók végleges megszüntetése funkció használható.

11. AUTOMATIKUS RENDSZERÜZENETEK KÜLDÉSE

A Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszeréhez beérkező információk feldolgozása során az online ügyfélszolgálati rendszer meghatározott online funkciók használatakor automatikus visszaigazoló üzenetet küld a Felhasználó regisztrációs e-mail címére. A Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszer automatikusan visszaigazoló e-mail rendszerüzeneteket küld az alábbi online funkciók használatakor:

- sikeres felhasználói fiók regisztráció
- sikeres felhasználási hely regisztráció meglévő felhasználói fiókhoz
- sikeres mérőállás bejelentés
- tartozás igazolás kérése (hivatalos tartozásigazolás)
- hiteles számlamásolat(ok) kérése
- fizetési mód megváltoztatásának kérelmezése
- rész-számlázott havi mennyiség módosításának kérelmezése (csak évenkénti leolvasás esetében élő opció)
- bediktálásra vagy átalányszámlázásra történő áttérés kérelmezése (csak évenkénti leolvasás esetében élő opció)
- rendkívüli elszámolás kérése
- fogyasztóváltozás bejelentése
- részletfizetés kérelmezése
- felhasználási helyhez tartozó levelezési cím adatok módosítása, adategyeztetés
- szabad formátumú levél, panasz illetve reklamáció küldése
- műszaki jellegű hibabejelentés, egyéb műszaki észrevételek jelzése
- Felhasználó e-mail címének módosítása
- jelszó módosítás
- felhasználói fiók (regisztráció) törlése

Ha a jelen OSZF-ben foglaltakra vonatkozó jogszabályok megváltoznak, azok a felek jogviszonyára a szolgáltatási szerződés és az OSZF módosítása nélkül is irányadóak.

Kelt: Érd, 2016. szeptember 15.

Lanku Ildikó
ügyvezető igazgató
Érd és Térsége Víziközmű Kft.