



Érd és Térsége Víziközmű Kft.

**Érd és Térsége Regionális Víziközmű
Korlátolt Felelősségű Társaság
Elektronikus ügyfélszolgálati felhasználási feltételek**

Az Érd és Térsége Regionális Víziközmű Korlátolt Felelősségű Társaság (Cg. 13-09-066513; székhelye: 2030 Érd, Fehérvári út 67., 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 67. Cégjegyzékszáma: 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

Az ÉTV Kft. Elektronikus Ügyfélszolgálati felhasználási feltételek (a továbbiakban: **EÜFF**) megalkotásánál a hatályos jogszabályok alapján járt el, amelyek közül a legfontosabbak:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény;
- a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet;
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény;
- a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény;
- a digitális szolgáltatások, a digitális állampolgárság szolgáltatások és támogató szolgáltatások részletes műszaki követelményeiről szóló 322/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet;
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete — általános adatvédelmi rendelet, GDPR;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- fogyasztói jogviszony esetén, amennyiben alkalmazandó, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet;
- elektronikus számla, elektronikus bizonylat vagy számviteli bizonylat kezelése esetén a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény.
- a közszférabeli szervezetek honlapjainak és mobilalkalmazásainak akadálymentesítéséről szóló 2018. évi LXXV. törvény.

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

2.1. Az EÜFF célja, tárgyi és személyi hatálya

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

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

2.2. Az EÜFF időbeli és területi hatálya

A Szolgáltató és a Felhasználó között az elektronikus ügyfélszolgálati szolgáltatás akkor jön létre, amikor a Felhasználó a Szolgáltató elektronikus 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 elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül igénybe vehető szolgáltatásokat a 10. pont tartalmazza.

3.2. Technikai feltételek

Az elektronikus ügyfélszolgálat használatához a Szolgáltató a gyártó által támogatott, naprakész, stabil verziójú böngészők használatát javasolja. Támogatott böngészők különösen:

- Google Chrome aktuális stabil verziója, illetve az azt megelőző két főverzió;
- Microsoft Edge aktuális stabil verziója, illetve az azt megelőző két főverzió;
- Mozilla Firefox aktuális stabil verziója, illetve az azt megelőző két főverzió;
- Apple Safari aktuális stabil verziója macOS, iOS és iPadOS rendszereken, amennyiben az adott operációs rendszert az Apple még támogatja.

A Szolgáltató nem javasolja elavult, gyártói támogatással már nem rendelkező böngészők, valamint Internet Explorer használatát. Az ilyen böngészők esetén az elektronikus ügyfélszolgálat egyes funkciói nem, vagy csak korlátozottan működhetnek.

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 elektronikus ügyfélszolgálatát által biztosított szolgáltatások igénybevétele regisztrációhoz kötött. A regisztráció során a Felhasználó felhasználói fiókot hoz létre. A regisztráció akkor sikeres, ha a Felhasználó a kötelezően megadásra jelölt adatokat a valósággal egyezően kitölti, a megadott e-mail címre érkező megerősítő link használatával a regisztrációt megerősíti, megismeri az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat, elfogadja a jelen EÜFF-et, és a kitöltött regisztrációs adatlapot a „Regisztráció” gomb segítségével elektronikus úton elküldi a Szolgáltató elektronikus ügyfélszolgálati rendszerének.

Az elektronikus ügyfélszolgálaton az egyes felhasználási helyekhez kapcsolódó ügyintézéshez a Felhasználónak az adott felhasználási helyet külön hozzá kell rendelnie a felhasználói fiókjához. A hozzárendelt felhasználási helyek a rendszerben profilként jelennek meg. A profil hozzárendelése során a rendszer a Szolgáltatónál nyilvántartott adatokat veszi figyelembe, különösen a fogyasztó nevét, a felhasználási hely címét, a felhasználóazonosító számot, valamint a Szolgáltatónál korábban rögzített kapcsolattartási e-mail címet. A profil hozzárendeléséhez a Szolgáltató megerősítő e-mailt küld a felhasználási helyhez korábban megadott e-mail címre.

A profil hozzárendelése akkor sikeres, ha a Felhasználó a szükséges adatokat megadja, nyilatkozik arról, hogy az adott felhasználási hellyel kapcsolatban jogosult a Szolgáltató elektronikus ügyfélszolgálatán

ügyet intézni, vagyis a megerősítési folyamatot teljesíti. Adateltérés, illetve a megerősítő e-mailhez való hozzáférés hiánya esetén a Felhasználó jogosult az adatok módosítását vagy pontosítását kérni a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

A Szolgáltató jogosult a regisztrációt, illetve a profil hozzárendelését megtagadni, továbbá a felhasználói fiókhoz vagy az ahhoz rendelt profilhoz való hozzáférést átmenetileg felfüggeszteni, vagy véglegesen megszüntetni, különösen az alábbi esetekben:

- a regisztráció vagy a profil hozzárendelése során valótlan, pontatlan vagy hiányos adatok megadása esetén;
- a kötelezően kitöltendő mezők hiányos kitöltése esetén;
- a profil hozzárendelése során nem megfelelő, egymással nem egyező vagy nem összetartozó azonosító adatok megadása esetén;
- ha alapos okkal feltételezhető, hogy a Felhasználó az adott felhasználási hellyel kapcsolatban nem jogosult ügyet intézni;
- a Szolgáltató elektronikus ügyfélszolgálati rendszerével, a felhasználói fiókkal, más Felhasználók adataival, illetve a felhasználói fiókhoz tartozó ügyfelek személyes vagy szerződéses adataival történő visszaélés esetén;
- az elektronikus ügyfélszolgálati rendszer biztonságát, rendeltetésszerű működését vagy más Felhasználók jogait veszélyeztető magatartás esetén.

A Felhasználó köteles gondoskodni az általa megadott e-mail cím valódiságáról, működőképességéről és naprakészen tartásáról. A helytelen, valótlan vagy működésképtelen e-mail cím megadásából eredő károkért, illetve az ebből fakadó jogkövetkezményekért a Felhasználó felel, kivéve, ha a kár a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból következett be.

A Szolgáltató felhívja a Felhasználók figyelmét arra, hogy a belépési jelszó rendszeres módosítása és megfelelő erősségű jelszó használata a jogosulatlan hozzáférés megakadályozása érdekében célszerű. A jelszó biztonságos megőrzése, a felhasználói fiókhoz való hozzáférés védelme, valamint az aktuális, a Felhasználó értesítésére alkalmas e-mail cím megadása és fenntartása a Felhasználó felelőssége. Az ezek elmulasztásából fakadó károkért a Szolgáltató nem felel, kivéve, ha a kár a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból következett be. Az ilyen mulasztás nem mentesíti a Felhasználót a Szolgáltató felé fennálló kötelezettségei teljesítése alól.

A Felhasználó felel azért, hogy kizárólag olyan felhasználási helyet rendeljen hozzá felhasználói fiókjához, amely tekintetében ügyintézésre jogosult. A Szolgáltató nem felel a Felhasználó által megadott valótlan adatokból, jogosultságra vonatkozó valótlan nyilatkozatból, illetve a Felhasználó érdekkörében felmerülő jogosulatlan hozzáférésekből eredő károkért, kivéve, ha a kár a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból következett be.

5. A REGISZTRÁCIÓ SORÁN MEGADANDÓ ADATOK

Az elektronikus 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

- Felhasználó neve
- Felhasználó kapcsolattartási címe
- Felhasználó kapcsolattartási telefonszáma
- Felhasználó e-mail címe (a regisztrált felhasználó e-mail címe, amelyre a Szolgáltató elektronikus ügyfélszolgálati rendszere az értesítéseit küldi)
- jelszó (a felhasználói fiók hozzáféréséhez szükséges, egyedi azonosításra szolgáló karaktersor, amelyet csak a Felhasználó ismerhet)
- jelszó ismét (a megadott jelszó megismétlése)

- „Az adatvédelmi nyilatkozatot megismertem, elfogadom” (A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a Szolgáltató elektronikus ügyfélszolgálatára vonatkozó adatkezelési tájékoztatót megértette és az abban foglaltakat elfogadja.)
- „Elfogadom az felhasználási feltételeket” (A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a Szolgáltató elektronikus ügyfélszolgálatára vonatkozó felhasználási feltételeket megértette és az abban foglaltakat magára nézve elfogadja.)
- „Kérek hírlevelet, valamint tájékoztatást a szolgáltatást érintő eseményekről: Igen / Nem”: 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. Üzletszabályzatában meghatározott módon és határidők figyelembevételével értesíteni vagy – az elektronikus ügyfélszolgálati rendszerben módosítható adatokat – az online felületen módosítani.

6.1. Elfelejtett jelszó

A Felhasználó a honlapon az elektronikus 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 „Ügyfél adatok” menüpont alatt az alábbi módosításokat végezheti el:

Felhasználási helyhez tartozó e-mail címe
 Felhasználási helyhez tartozó telefonos elérhetőségei
 Felhasználási helyhez tartozó Levelezési címe

6.3. Regisztrációs adatok

A Felhasználó „Ügyfél adatok” menüpont segítségével a regisztráció során megadott alábbi adatokat módosíthatja:

- Név
- Telefonszám
- 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 elektronikus 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 (PROFIL) KEZELÉSE

A Szolgáltató elektronikus ügyfélszolgálati rendszerében a Felhasználó a regisztrációt követően egy vagy több felhasználási helyet rendelhet hozzá a felhasználói fiókjához. Az egyes felhasználási helyek a rendszerben önálló profilként jelennek meg. A Felhasználó az adott felhasználási helyhez kapcsolódó ügyeket a megfelelő profil kiválasztását követően intézheti.

A Felhasználó minden felhasználási helyhez külön profilt köteles létrehozni. A profil létrehozása során a Felhasználó köteles megadni a profil nevét, a felhasználóazonosító számot, valamint az adott felhasználási helyhez tartozó vízmérő gyári számát. A profil neve a Felhasználó által szabadon megadható megnevezés, amely a felhasználási hely azonosítását segíti a felhasználói fiókon belül, például: Lakás, Kiskert, Garázs.

A profil létrehozása és a felhasználási hely felhasználói fiókhoz történő hozzárendelése során a rendszer a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő adatokat veszi figyelembe. A profil hozzárendelése csak akkor végezhető el, ha a Felhasználó által megadott azonosító adatok a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő adatokkal egyeznek, továbbá a Felhasználó teljesíti a rendszer által előírt megerősítési folyamatot.

A profil hozzárendeléséhez a Szolgáltató megerősítő e-mailt küld a felhasználási helyhez a Szolgáltató nyilvántartásában korábban rögzített e-mail címre. A profil hozzárendelése akkor sikeres, ha a Felhasználó a szükséges adatokat megadta, nyilatkozott arról, hogy az adott felhasználási hellyel kapcsolatban jogosult az ahhoz tartozó Fogasztó nevében a Szolgáltató elektronikus ügyfélszolgálatán ügyet intézni, és a megerősítési folyamatot teljesítette.

A Felhasználó kizárólag olyan felhasználási helyet rendelhet hozzá a felhasználói fiókjához, amely tekintetében ügyintézésre jogosult. Amennyiben a Felhasználó harmadik személyhez tartozó felhasználási helyet jogosulatlanul rendel a felhasználói fiókjához, a jogosulatlan hozzárendelésből, valamint az érintett felhasználási hellyel kapcsolatos online ügyintézésből eredő károkért a Felhasználó felel, kivéve, ha a kár a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból következett be.

A Szolgáltató jogosult a profil hozzárendelését megtagadni, a már hozzárendelt profilt leválasztani, illetve az adott profilhoz kapcsolódó ügyintézési lehetőséget felfüggeszteni, ha alapos okkal feltételezhető, hogy a Felhasználó az adott felhasználási hellyel kapcsolatban nem jogosult ügyet intézni, vagy a profil hozzárendelése valótlan, hibás, hiányos vagy egymással nem egyező adatok alapján történt.

Jogosulatlan profil-hozzárendelés gyanúja esetén a Szolgáltató a jelen EÜFF 8.2. pontjában foglaltak szerint jár el.

8. AZ ELEKTRONIKUS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT SZOLGÁLTATÁS MEGSZÚNÁSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

8.1. Az elektronikus ügyfélszolgálat szolgáltatás felmondásának szabályai a Felhasználó részéről

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

Profilok átnevezése vagy törlése

A felhasználói fiókhoz hozzárendelt profilok az „Ügyfél adatok” menüpontban található funkciókkal átnevezhetők vagy törölhetők.

Regisztráció törlése

A regisztráció az „Ügyfél adatok” menüpontban törölhető.

A regisztráció törlését követően ismét lehetőség nyílik az elektronikus ügyfélszolgálaton a korábbi azonosítók használatával regisztrálni.

8.2. Az elektronikus ügyfélszolgálat szolgáltatás felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató az alábbi esetek bármelyikének bekövetkezése esetén jogosult az elektronikus 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 elektronikus 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 elektronikus ügyfélszolgálat szolgáltatásaival kapcsolatosan.

9. SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE, ADATBIZTONSÁG

A Szolgáltató a Felhasználó személyes adatait a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok, különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete — általános adatvédelmi rendelet, GDPR —, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a Szolgáltató Üzletszabályzata, a jelen EÜFF, valamint a Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatója szerint kezeli.

Az elektronikus ügyfélszolgálat igénybevételével összefüggő adatkezelésekről, így különösen az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az érintetti jogokról, valamint a jogorvoslati lehetőségekről a Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatója nyújt részletes tájékoztatást.

A Szolgáltató az elektronikus ügyfélszolgálat működtetése során a személyes adatok biztonsága érdekében a kockázat mértékének megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz. Ezek célja különösen a személyes adatok jogosulatlan megismerésének, megváltoztatásának, továbbításának, nyilvánosságra hozatalának, törlésének, sérülésének vagy megsemmisülésének megelőzése.

Az elektronikus ügyfélszolgálati rendszer és a Felhasználó által használt eszköz közötti adatkapcsolat titkosított kapcsolaton keresztül történik. A titkosítás célja, hogy az elektronikus úton továbbított adatok illetéktelen személyek számára ne legyenek megismerhetők vagy értelmezhetők. A Szolgáltató a mindenkor technikai követelményeknek megfelelő, biztonságos kommunikációs megoldásokat alkalmaz.

A Felhasználó köteles minden tőle elvárható megtenni a felhasználói fiókjához kapcsolódó azonosítók, különösen a felhasználónév, az e-mail cím, a jelszó és az esetleges megerősítő linkek vagy kódok védelme érdekében. A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy jelszavát harmadik személy ne ismerhesse meg, és köteles haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót, ha jogosulatlan hozzáférést, visszaélést vagy annak gyanúját észleli.

A Felhasználó érdekkörében felmerülő okból bekövetkező jogosulatlan hozzáférésből, így különösen a jelszó nem megfelelő megőrzéséből, más személlyel történő megosztásából, nem biztonságos eszköz vagy hálózat használatából, illetve a Felhasználó e-mail-fiókjához való jogosulatlan hozzáférésből eredő károkért a Szolgáltató nem felel, kivéve, ha a kár a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból következett be.

A Szolgáltató javasolja, hogy a Felhasználó az elektronikus ügyfélszolgálat használata során naprakész operációs rendszert, támogatott és frissített böngészőt, valamint megfelelő vírus- és kártékonyprogram-védelmet alkalmazzon, továbbá nyilvános vagy mások által is használt eszközön az ügyintézés befejezését követően minden esetben jelentkezzen ki a felhasználói fiókjából.

10. SZOLGÁLTATÁSOK

- Vízmérőállás bejelentése, rendkívüli elszámolás

A bejelentett mérőállás a Szolgáltató számlázási rendszerébe kerül és a számlázás alapját képezi. Megtekintheti díktálási időszakát, mérőjének paramétereit, korábban rögzített mérőállásait.

- Folyószámla információk és számlafizetés

Felhasználási hely azonosítójához tartozó folyószámla adatok 1 évre visszamenőleg, illetve az 1 éven túli nyitott tételek tekinthetők meg. A nyitott tételek közvetlen befizetésének indítása lehetséges.

- Számlázási és számlafizetési mód

A különböző számlázási módok közt nyújt változtatási lehetőséget.

Felhívjuk a figyelmét, hogy nem minden számlázási mód és fizetési mód választható ki egyszerre. Ezen kombinációk esetében figyelmeztető üzenetben lesz látható, hogy miért nem választható ki az adott számlázási és fizetési mód kombináció.

- Nullás/tartozás igazolás igénylése

A felhasználó által kiválasztott módon kerül kiküldésre. Az igény beérkezését követően levélben küldjük ki Önnek a kért igazolást. Felhívjuk figyelmét, hogy a folyószámla egyenleg frissítése a befizetéstől számított akár 10-15 munkanapig is eltarthat.

- Átalányfogyasztás megtekintése, módosítása

A funkció segítségével módosítható a részszámlában kiszámlázandó átlag mennyiség.

Kérjük, a fogyasztási szokásait figyelembe véve körültekintően állítsa be a részszámlázandó mennyiséget, mert az alacsonyan megállapított részszámlázandó mennyiség miatt, az elszámoló számla kiugróan magas összegű is lehet.

- Részletfizetési kérelem

A Felhasználó részletfizetési kérelmét az online ügyfélszolgálati rendszeren keresztül szabad szöveges formában is benyújthatja. A Szolgáltató emellett elfogadja a honlapján közzétett részletfizetési kérelem nyomtatvány kitöltésével és benyújtásával előterjesztett kérelmeket is.

A kitöltendő dokumentum az Ügyfélszolgálat menüpont „Letölthető dokumentumok” oldalán, az „Általános fogyasztói dokumentumok, tájékoztatók” szekcióban érhető el. A Felhasználó a dokumentumot, a letöltést követően kitöltheti, majd a megfelelő menüpontban mellékletként feltöltve beküldheti a Szolgáltató részére. A beküldött dokumentum ügyfélszolgálati feldolgozásra kerül.

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.

- Visszautalás kérése

A menüpontban a rendszer előzetes kalkulációt végez, amely alapján eldönti, hogy a felhasználó jogosult-e a visszautalás igénylésére. Amennyiben igen, benyújthatja erre vonatkozó kérését.

- Csoportos beszédéshez információk

Csoportos beszédési megbízás kezdeményezése esetén, a bank felé átadandó adatok.

- Mellékmérő-csere igénylése

Amennyiben rendelkezik mellékmérővel, akkor az űrlapon vízmérője cseréjét rendelheti meg.

- Meghatalmazások feltöltése

Kérjük, hogy meghatalmazását az alábbi űrlap segítségével töltsse fel. PDF, DOC, DOCX, JPG és PNG formátumú fájlokat tudunk fogadni, legfeljebb 10 MB fájl méretig.

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell a meghatalmazó és a meghatalmazott nevét, születési helyét és idejét, anyja nevét, lakcímét, valamint az ügy típusát és célját. A meghatalmazást mind a meghatalmazónak, mind a meghatalmazottnak alá kell írnia. Ha a meghatalmazás nem saját kezűleg írt dokumentum, két tanú adatainak és aláírásának is szerepelnie kell rajta.

Meghatalmazás-minta az Ügyfélszolgálat menüpont „Letölthető dokumentumok” oldalán található.

- Szabad formátumú levél írása

A Kapcsolat menüpontban a felhasználó szabadszavas üzenet formájában veheti fel a kapcsolatot a szolgáltatóval. A megkeresés beküldésekor kötelezően ki kell választania a megkeresés tárgyát egy előre definiált kategórialistából. A beérkező üzeneteket ezt követően az ügyfélszolgálat dolgozza fel a kiválasztott kategória alapján.

Az előre meghatározott kategóriák:

- Számlázás, mérőállás probléma
- Leolvasás
- Mérőcsere
- Műszaki jellegű ügy
- Általános információ
- Víz és/vagy csatornabekötés
- Locsolási mérő, mellékmérő
- Felhasználó-változás
- Hibabejelentés
- Vízelfolyással kapcsolatos ügyintézés
- Adatmódosítás
- Egyéb

- Műszaki jellegű hibabejelentés, egyéb műszaki észrevételek jelzése

A hibabejelentő űrlap a közterületen észlelt, a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó műszaki hibák bejelentésére szolgál. A Felhasználó az űrlapon keresztül jelezheti különösen a hibás, csöpögő vagy megrongált tűzcsapot, csőtörésre, csatornasérülésre vagy dugulásra utaló körülményeket, így például vízszivárgást, burkolatbeszakadást, szennyvízkiöntést vagy szaghatást.

A bejelentés megtételéhez a Felhasználónak meg kell adnia a nevét, e-mail címét, telefonszámát, valamint a hiba leírását szabadszavas üzenet formájában. A beérkező hibabejelentést a Szolgáltató ügyfélszolgálat vagy illetékes szakterülete feldolgozza, és szükség esetén intézkedik a hiba kivizsgálásáról, illetve elhárításáról.

Közterületen észlelt, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba bejelentése a Felhasználó számára fizetési kötelezettséggel nem jár. Amennyiben azonban a bejelentett meghibásodás a házi ivóvízhálózathoz vagy más, nem a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó hálózatrészhez kapcsolódik, a Felhasználó köteles lehet megtéríteni a Szolgáltató helyszíni kiszállásával és vizsgálatával összefüggő költségeket.

- 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.

11. AUTOMATIKUS RENDSZERÜZENETEK KÜLDÉSE

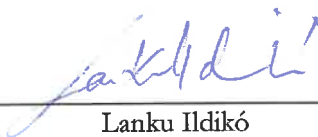
A Szolgáltató elektronikus ügyfélszolgálati rendszeréhez beérkező információk feldolgozása során, illetve az elektronikus ügyfélszolgálati rendszer egyes funkcióinak használatakor a rendszer a Felhasználó részére automatikus rendszerüzenetet, visszaigazolást vagy értesítést küldhet.

Az automatikus üzenetek célja különösen a Felhasználó által kezdeményezett műveletek, kérelmek, bejelentések, módosítások, adatszolgáltatások vagy egyéb ügyintézési folyamatok fogadásának, rögzítésének, teljesítésének vagy állapotának visszaigazolása.

Az automatikus rendszerüzeneteket a Szolgáltató elsősorban a Felhasználó által megadott vagy regisztrált e-mail címre küldi meg.

Ha a jelen EÜFF-ben foglaltakra vonatkozó jogszabályok megváltoznak, azok a felek jogviszonyára a felhasználási feltételek és az EÜFF módosítása nélkül is irányadóak.

Kelt: Érd, 2026. május 5.



Lanku Ildikó
ügyvezető igazgató
Érd és Térsége Víziközmű Kft.