



**Érd és Térsége Víziközmű Kft.**

**„ÉRD és TÉRSÉGE” Regionális Víziközmű Kft.  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

## Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék .....	2
1. Az ÁSZF célja, tárgya és hatálya .....	5
1.1. Az ÁSZF célja .....	5
1.2. Az ÁSZF tárgya.....	5
1.3. Az ÁSZF hatálya .....	5
1.3.1. Személyi és területi hatály .....	5
1.3.2. Időbeli hatály .....	5
1.4. Az ÁSZF közzététele, hatályba lépése .....	6
1.4.1. Az ÁSZF közzététele.....	6
1.4.2. Az ÁSZF módosítása és hatályba lépése.....	6
2. Az ÉTV Kft. ....	7
2.1. Az ÉTV Kft. bemutatása .....	7
2.2. Az ÉTV Kft. kiemelt céljai.....	7
2.3. Az ÉTV Kft. küldetése és jövőképe .....	7
3. Fogalom meghatározások .....	8
4. Adatvédelem, adatbiztonság.....	10
4.1. Az adatvédelem alapelvei, célja .....	10
4.2. A Fogyasztók személyes adatainak kezelése.....	10
4.3. Adatfeldolgozás, adattovábbítás .....	11
4.4. Az adatok kezelésének időtartama .....	11
4.5. Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések.....	11
4.6. A Fogyasztó adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai .....	12
4.7. Az adatvédelmi felelős .....	12
4.8. A személyes adatok időszerűségének megőrzése.....	12
5. Szolgáltatási szerződés .....	13
5.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat .....	13
5.2. A Közüzemi jogviszony alanyainak alapvető jogai és kötelezettségei .....	13
5.2.1. A Fogyasztó alapvető jogai .....	13
5.2.2. A Fogyasztó alapvető kötelezettségei.....	13
5.2.3. A Szolgáltató jogai .....	16
5.2.4. A Szolgáltató kötelezettségei.....	16
6. A Szerződésszegés jogkövetkezményei .....	18
6.1. Szerződésszegés a Szolgáltató részéről .....	18
6.2. Szerződésszegés a Fogyasztó részéről.....	18
6.2.1. A szabálytalan vízvételezés, mint súlyos Fogyasztói szerződésszegés.....	18
6.2.2. Szabálytalan szennyvízbeocsátás, mint súlyos Fogyasztói szerződésszegés ..	19
6.2.3. Rejtett vízfolyás és egyéb díjkorrekciós események .....	19
7. Szolgáltatási szerződés megszűnésének, szünetelésének, módosításának esetei .....	21
7.1. A Szolgáltatási szerződés felmondása a Fogyasztó részéről.....	21
7.2. A Szolgáltatási Szerződés felmondása és a szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató részéről.....	21
7.2.1. A Szolgáltatási Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről.....	21
7.2.2. A szolgáltatás korlátozásának különleges esetei .....	21
7.3. Szolgáltatás szünetelése.....	22
7.3.1. Szolgáltatás megszüntetése vagy szüneteltetése a Fogyasztó kérésére .....	22
7.3.2. Szolgáltatás korlátozása, megszüntetése díjtartozás esetén.....	22
7.4. A Fogyasztó személyében történő változás.....	22
7.5. A Társasház közös képviselőjének személyében bekövetkező változás .....	23

8. Víziközművek üzemvitele .....	24
8.1. A Szolgáltatás folyamatosága .....	24
8.2. A Szolgáltatott ivóvíz minősége.....	24
8.3. A közcsontrába bebocsátható szennyvíz minősége .....	24
9. A Szolgáltatás .....	26
9.1. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás és utólagos rácsatlakozási díj.....	26
9.2. Bekötési vízmérő .....	27
9.2.1. Tűzivíz-mérő .....	27
9.3. Mellékvízmérő.....	27
9.3.1. Locsolási célú mellékvízmérők beépítése .....	28
9.3.2. Szennyvízhálózatot egyéb vízforrásból terhelő Fogyasztók .....	28
9.4. Szennyvízmennyiség-mérő felszerelése .....	28
9.5. Ideiglenes vízmérők felszerelése és beruházási célú fővízmérők létesítése.....	29
9.6. Igazolás kiadása használatbavételi engedélyhez .....	30
9.7. Mérőhelyek szakszerűségi vizsgálata.....	30
9.8. Bekötési vízmérő pontossági vizsgálata .....	30
9.8.1. Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának megrendelése .....	30
9.8.2. Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának menete.....	31
9.8.3. Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának fizetési feltételei és a vizsgálat következményei .....	31
9.9. Bekötési vízmérő szerkezeti vizsgálata .....	32
9.9.1. Bekötési vízmérő szerkezeti vizsgálatának megrendelése .....	32
9.9.2. Bekötési vízmérő szerkezeti vizsgálatának menete.....	32
10. Hibaelhárítás .....	33
11. Mérőleolvasás .....	34
11.1. Fogyasztó általi mérőállás diktálás lehetőségei.....	34
12. A Szolgáltatás ár- és díjtétel rendszere.....	35
13. Számlázás .....	36
13.1. Számlaadási kötelezettség .....	36
13.2. Számla típusok.....	36
13.2.1. Részszámla .....	36
13.2.2. Elszámoló számla .....	37
13.2.3. Módosító számla.....	37
13.3. Számlák és egyéb szolgáltatói iratok Fogyasztónak való kézbesítése .....	37
13.4. A Számla kiegyenlítés módjai .....	38
13.4.1. Pénztári befizetés.....	38
13.4.2. Készpénzáttalálási-megbízás (postai sárga csekk) .....	38
13.4.3. Pénzügyintézeti folyószámláról történő átutalás .....	38
13.4.4. Csoportos beszedési megbízás .....	38
13.5. A számla teljesítési határideje .....	39
13.6. Számla kifogásolása .....	39
13.7. Ügyviteli díj felszámítása .....	39
14. Számla késedelmes vagy meg nem fizetésének következményei .....	40
14.1. Késedelmi kamat .....	40
14.2. Egyéb költségek.....	40
14.3. Kinnlevőség kezelés .....	40
15. Vízmérőcserék .....	41
16. Az ügyfélszolgálat .....	42
16. 1. Az ügyfélszolgálat tevékenységi körei.....	42
16.2. Az ügyfélszolgálat működési rendje .....	42

16.3. Szerződésben szereplő adatok módosítása .....	42
17. Ellenőrzés .....	43
17.1. Az ellenőrzési tevékenység általános leírása.....	43
17.2. A jegyzőkönyvezés menete .....	43
17.2.1. A jegyzőkönyv tartalmi kellékei.....	43
17.2.2. A jegyzőkönyv felvétele.....	44
17.2.3. A Jegyzőkönyv módosítása, kiegészítése .....	44
18. Fogyasztói panaszok kezelése .....	46
19. A Fogyasztó nevében jognyilatkozat tételre jogosult személyek köre.....	47
20. Elháríthatatlan külső ok (Vis maior) .....	48
21. A Szolgáltató és a Fogyasztó egymással szembeni követeléseinek beszámítása.....	48
22. Részleges érvénytelenség .....	48
23. Kötelező írásbeliség.....	48
24. Alkalmazandó anyagi és eljárási jog .....	49
1. sz. melléklet: Az ÉTV Kft. ellátási területe.....	49
2. sz. melléklet: Az ÉTV Kft. elérhetőségei .....	49

## 1. Az ÁSZF célja, tárgya és hatálya

Az „Érd és Térsége” Regionális Víziközmű Kft. (Cg.: 13-09-066513 székhelye: 2030 Érd, Fehérvári út 63/ B-C., a továbbiakban: *Szolgáltató vagy ÉTV Kft.*) a vonatkozó és hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően végzi ivóvíz- és csatornaszolgáltatási tevékenységét és készítette el Általános Szerződési Feltételeit (a továbbiakban: *ÁSZF*), melyből a legfontosabbak:

- 1959. évi IV. törvény a Polgári törvénykönyvről (*Ptk.*)
- 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról (*Vgtv.*),
- 2003. LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról,
- 1997. CLV. törvény a fogyasztóvédelelemről,
- 1990. LXXXVII. törvény az árak megállapításáról,
- 38/1995. (IV. 5.) Kormányrendelet a közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetéséről,
- 201/2001. (X. 25.) Kormányrendelet az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről,
- 253/1997 (XII. 20.) Kormányrendelet az Országos Településrendezési és Építési Követelményekről (*OTÉK*)
- 21/2002. (IV. 25.) KöViM rendelet a víziközművek üzemeltetéséről,
- szolgáltatási területünk településeinek a víz- és csatornaszolgáltatással kapcsolatos önkormányzati rendeletei,
- közcsonna-hálózatba bebocsátható szennyvíz minőségére vonatkozó mindenkor érvényes jogszabályok,

### 1.1. Az ÁSZF célja

Az ÁSZF célja a közműves ivóvízellátással és közműves szennyvízelvezetéssel és kezeléssel, mint közüzemi szolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek Szolgáltatóra és Fogyasztóra vonatkozó szabályainak rögzítése.

### 1.2. Az ÁSZF tárgya

Az ÁSZF tartalmazza az ÉTV Kft., mint Szolgáltató által a Fogyasztók részére nyújtott víziközmű-szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit Az ÁSZF tartalmazza továbbá többek között az adott felhasználási helyre vonatkozó szerződés megszegésének jogkövetkezményeit, valamint a közüzemi szolgáltatás szerződés nélküli (szabálytalan) igénybevételének következményeit.

### 1.3. Az ÁSZF hatálya

#### 1.3.1. Személyi és területi hatály

Az ÁSZF hatálya kiterjed az ÉTV Kft. **1. számú Mellékletben** meghatározott ellátási területén, az ÉTV Kft. által üzemeltetett ivóvíz és szennyvízcsatorna-hálózatba csatlakozó, abból vételező vagy abba bebocsátó Fogyasztókra, és az ÉTV Kft-re, mint Szolgáltatóra.

#### 1.3.2. Időbeli hatály

Az ÁSZF 2011. október 24-én lép hatályba. Az ÁSZF visszavonásáig érvényes.

## **1.4. Az ÁSZF közzététele, hatályba lépése**

### **1.4.1. Az ÁSZF közzététele**

Az ÉTV Kft. az ÁSZF-et az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségekben – elsősorban Ügyfélszolgálati Irodájában – jól látható módon elhelyezi, kérésére bárkinek ingyenesen rendelkezésre bocsátja, és a <http://www.erdivizmuvek.hu> honlapon hozzáférhetővé teszi.

### **1.4.2. Az ÁSZF módosítása és hatályba lépése**

Az ÉTV Kft. az ÁSZF megváltozása esetében a hatályba lépést megelőzően 30 nappal az érintett Fogyasztókat írásban értesíti az ÁSZF változásáról. Ezen kívül az ÉTV Kft. az értesítendő Fogyasztók körére tekintettel, a szolgáltatási terület településein megjelenő egy helyi lapban, egy alkalommal feladott közlemény útján, továbbá internetes honlapján, valamint Ügyfélszolgálati Irodájában nyilvánosan közzéteszi az ÁSZF megváltozásának tényét, a változással érintett rendelkezések tartalmát és a hatályba lépés időpontját.

Fogyasztó az írásos közlés kézbesítésének napjától számított 15 munkanapon belül írásban közölheti véleményeltérését. A véleményeltérés elmaradása a módosítások elfogadását jelenti, illetve a határidő elmulasztása jogvesztéssel jár a véleményeltérésre vonatkozóan.

A véleményeltérés nem jelenti a módosítás elfogadását és ÁSZF-be történő beépítését, azzal kapcsolatban a Szolgáltató és a Fogyasztó egyeztetést kezdeményez.

Az ÉTV Kft. az ÁSZF-et az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;
- ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja; így például, ha az ÁSZF-ben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak.

## **2. Az ÉTV Kft.**

### **2.1. Az ÉTV Kft. bemutatása**

Az „Érd és Térsége” Regionális Víziközmű Korlátolt Felelősségű Társaság 1993. február 7-én 17 önkormányzat alapításával jött létre. A Szolgáltató elsősorban Érd és térsége ivóvízellátásának biztosítására, valamint a keletkezett szennyvizek összegyűjtésére, elvezetésére és tisztítására alakult.

Cégjegyzékszám: 13-09-066513.

### **2.2. Az ÉTV Kft. kiemelt céljai**

A Szolgáltató kiemelt céljai főtevékenységeinek, mint a víztermelés, vízelosztás, szennyvízgyűjtő hálózat üzemeltetése, szennyvízkezelés és –tisztítás minél magasabb szakmai színvonalon történő végzése. Különös figyelmet fordít a Fogyasztói igények felmérésére, a Fogyasztókkal való partneri kapcsolat kiépítésére és fenntartására, és az eredményes működés biztosítására.

A Szolgáltató feladatának lényegét úgy fogalmazza meg, hogy a minőség teljes körű garantálásával kiérdemelje a Fogyasztók, üzleti partnerek, a Szolgáltató munkavállalói, valamint tulajdonosai megalégedettségét.

### **2.3. Az ÉTV Kft. küldetése és jövőképe**

A Szolgáltató elkötelezett a víziközmű szolgáltatás folyamatos minőségi fejlődésének megvalósításában. Célja a műszaki, technológiai és ügyfélszolgálati feladatok biztonságos, egyre magasabb színvonalú teljesítése. Biztosítja a munkavállalók munka-, és egészségvédelmét, valamint a környezet megővését.

### 3. Fogalom meghatározások

**Csatornadíj alapjául szolgáló szennyvízmennyiség-mérő:** a Fogyasztó tulajdonában lévő, a szennyvizek mennyiségének mérésére alkalmas műtárgy, berendezés, amelyet akkreditált, kalibráló (bemérő) laboratórium hitelességi igazolással és jegyzőkönyvvel lát el. A hitelességi idő lejártát megelőzően az újrahitelesítés a Fogyasztó saját költségén a Fogyasztó feladata. Ennek elmaradása esetén Szolgáltató a szennyvíz mérését nem hitelesnek tekinti, ebből eredően a hitelességi idő lejártát követően a bekötési- vagy mellékvízmérő által mért mennyiség alapján számlázza a szennyvíz-szolgáltatást.

**Díjelszámolás alapjául szolgáló vízmérő:** az a sértetlen plombával és belső szerkezettel rendelkező (külső behatástól mentes) bekötési vízmérő vagy mellékmérő vagy locsolómérő vagy szennyvízmennyiség-mérő, mely a jogszabályok által előírt hitelességi időn belül van és ezáltal a rajta átfolyó víz vagy szennyvíz mennyiségét hitelesen méri.

**Ellenőrző mérés:** A mindenkorai mérésügyi hatóság hitelesítő laboratóriumában, vagy a mérésügyi hatóság által akkreditált laboratóriumában elvégzett vízmérő pontossági mérés.

**Fizetési kötelezettség teljesítésének időpontja:** az a nap, amikor a Fogyasztó által teljesített befizetés az ÉTV Kft. bankszámláján jóváírásra kerül (ez legkésőbb a fizetési megbízás átvételét követő munkanap végéig történik meg, papíralapú fizetési megbízás esetében a teljesítési határidő egy munkanappal meghosszabbodik), vagy az összeget a Fogyasztó az ÉTV Kft. pénztárába befizeti, összhangban a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009 (VIII. 6.) MNB rendelet vonatkozó rendelkezéseivel.

**Fogyasztási hely:** az önálló helyrajzi számmal rendelkező ingatlan, a külön helyrajzi számmal nem, de önálló bejárattal rendelkező ingatlan (különösen lakás, házrész, önálló tetőtér, üzlet) amelyben legalább egy vízvételési pont található, és maga a főmérő, ha a főmérő után és az azt követő fogyasztási helyek között legalább egy vízvételési pont (jellemzően kerti csap, közös használatú helyiségben található csap) található.

**Fogyasztó:** az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy bármely egyéb szervezet, amelyik az ÉTV Kft. által nyújtott közüzemi szolgáltatást igénybe veszi szolgáltatási szerződéssel vagy anélkül, vagy ezek valamelyikét megrendeli, ideértve az elkülönített vízhasználót is.

**Lakossági fogyasztás:** az a vízhasználat, amikor a természetes személy a közüzemi vízműből szolgáltatott ivóvizet kizárólag ivó- és háztartási vízszükségletének kielégítése céljára használja fel.

**Közületi fogyasztás:** az a vízfogyasztás, amely nem minősül lakossági fogyasztásnak.

**Szolgáltatási pont:** az ivóvíz, illetve szennyvíz bekötővezetékeknek a Fogyasztó felőli végpontja, kivéve ha attól a Szolgáltatási szerződés elválaszthatatlan részét képező, az ivóvíz és/vagy a csatornabekötéshez kiadott műszaki nyilatkozat eltérően rendelkezik.

**Rejtett vízfolyás:** a Fogyasztónak fel nem róható okból keletkezett, látható jelekkel nem észlelhető vízfolyás.

**Szabálytalan közműhasználat:** A víziközművek törvényben, rendeletben, egyéb jogszabályban rögzített igénybevételi, folyamatos használati rendjének megsértésével járó olyan tevékenység, mely veszélyezteti a közművek állapotát, a szolgáltatások megfelelő mennyiségének, minőségének biztosítását, a közegészségügyi követelmények betartását, veszélyezteti az egészséget, biztonságot vagy ezekkel összefüggésben bármely személynek vagy a Szolgáltatónak kárt, indokolatlan költség felmerülést vagy jogos bevétel elmaradást okoz. Szabálytalan közműhasználat különösen:

- 3.1 Szabálytalan vízhasználat:** az ivóvíz törzshálózat és/vagy bekötővezetékeiről, fogyasztási helyeiről (közkút, tűzcsap) nem rendeltetésszerűen, méretlenül vagy manipulált vízmérőn keresztül, szerződés vagy engedély nélkül, vízdíj megfizetése nélkül történő vízvételezés. Szerződésben szereplő mennyiségnél nagyobb mennyiség vételezése (m<sup>3</sup>/nap)
- 3.2 Szabálytalan csatornahasználat:** az ingatlanon keletkezett szennyvizek és/vagy csapadékvizek és egyéb, nem az ÉTV Kft. vízellátó hálózatáról vételezett víz szerződés vagy engedély nélkül, csatornahasználati díj megfizetése nélkül a csatorna törzshálózatba történő bevezetése. Szerződésben szereplő mennyiségnél nagyobb mennyiség bebocsátása m<sup>3</sup>/nap vagy l/s (még ha a napi mennyiséget nem is lépi túl)
- 3.3 Manipulált vízmérő:** az a vízmérő,
- a) melynek beépítésekor a Szolgáltató vagy megbízottja által felhelyezett és sérülés nélkül el nem távolítható műanyag záró gyűrűk vagy doboz (különösen "Biztonsági doboz fogyasztásmérőkhöz") sértetlenségét vagy
  - b) az MKEH által felhelyezett ólom- vagy műanyagzár sértetlenségét, vagy
  - c) magának a vízmérő eszköznek (ház, zárógyűrű, üveg, szabályozó csavar stb.) a sértetlenségét
- a Fogyasztó nem őrizte meg, és az a), b), c)  
feltételek valamelyikének bekövetkezése mellett*
- d) a vízmérő nem alkalmas a mérésre, vagy
  - e) a méréspontosságát vizsgáló ellenőrző mérés azt mutatja, hogy a Szolgáltató rovására pontatlanul mér, vagy
  - f) megállapítható, hogy időnkénti, a mérőeszközön jelzett áramlási iránnyal ellentétes beépítése miatt, vagy teljes kiszerelese és csődarabbal való helyettesítése miatt, vagy a mérőház és a mérő belső számláló-mérő mozgó szerkezet kora láthatóan nem azonos (mérő belsejét helyreállították, a szerkezet új vagy idegen, nem odatartozó anyag, ujjlenyomat, szerszámnyom van benne) nem az ingatlanon felhasznált teljes ivóvíz mennyiséget mutatja.

#### **Szolgáltatás tartalma:**

Közműves ivóvíz szolgáltatás: a szolgáltatási ponton a Fogyasztó részére megfelelő mennyiségű és nyomású, a vízvételezési ponton megfelelő minőségű ivóvíz biztosítása.

Közműves szennyvízelvezetés és -tisztítás: a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályokban, rendeletekben előírt megfelelő minőségű szennyvíz Fogyasztótól történő átvétele a szolgáltatási ponton.

A Szolgáltató ivóvíz és/vagy csatornaszolgáltatás esetén is kizárólag a víziközmű rendszer teljesítőképességének mértékéig köteles a szolgáltatást biztosítani.

#### **Tulajdonosi felelősség:**

Amennyiben a Fogyasztó nem az ingatlan tulajdonosa, hanem az ingatlant egyéb jogcímen használja, és a Fogyasztó a szolgáltatás díját nem, nem teljes összegében, vagy késedelmesen fizeti meg az ÉTV Kft.-nek, úgy az ÉTV Kft. jogosult követelését az ingatlan tulajdonossal szemben érvényesíteni.

## **4. Adatvédelem, adatbiztonság**

### **4.1. Az adatvédelem alapelvei, célja**

Az ÉTV Kft. jogosult a Fogyasztó által igénybevett szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése érdekében a szükséges intézkedések megtételére. Ezen cél elérése érdekében jogosult az ÉTV Kft. a Fogyasztók adatainak kezelésére.

Az adatvédelem körében az ÉTV Kft., mint adatkezelő feladata, hogy meghatározza az általa kezelt, az egyes természetes és jogi személyekre, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságokra és egyéb szervezetekre vonatkozó (Fogyasztói) személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza a Fogyasztói adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

### **4.2. A Fogyasztók személyes adatainak kezelése**

Az ÉTV Kft., mint adatkezelő szolgáltatásai nyújtása, valamint az ehhez szükséges szerződések megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint az ÉTV Kft. általános együttműködési kötelezettsége teljesítése céljából kezelheti a Fogyasztó azonosításához szükséges és elégséges, a szerződés tartalmát képező személyes adatot.

A Fogyasztó azonosításához szükséges a természetes személy Fogyasztó esetén: neve, születési neve, lakcíme (állandó lakcíme, ideiglenes lakcíme, levelezési/számlázási címe), anyja neve, születésének helye, ideje, személyi igazolvány száma, bankszámla száma (csoportos beszedési megbízással történő fizetés esetén). Megadható adat a Fogyasztó vezetékes és/vagy mobil telefonszáma, e-mail címe.

A nem természetes személy Fogyasztó beazonosításához szükséges elnevezése, székhelye és postázási név és cím, adószáma, cégjegyzékszám. Megadható adat a képviselő neve, bankszámla száma, vezetékes és/vagy mobil telefonszáma, e-mail címe szükséges.

A jogszabályban meghatározott és a fenti adatokon túl, az ÉTV Kft. a következő adatokat kezeli:

- a Fogyasztó azonosítója,
- vételezés és/vagy a bebocsátás megkezdésének időpontja, tartama,
- vételezés és/vagy a bebocsátás mennyisége, és elszámolási adatai,
- befizetett közműfejlesztési hozzájárulás és utólagos rácsatlakozási díj,
- ipari bebocsátással kapcsolatos adatok,
- a rendelkezésre állási alapidj és fogyasztási díj fizetésével, illetve a díjtartozással összefüggő adatok,
- a bekötés igényléshez, engedélyekhez beadott tervdokumentáció,
- minden egyéb olyan adat, amelyet a Szolgáltatási Szerződés tartalmaz, illetve amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése és Szolgáltató általi ellenőrzése érdekében szükséges.

Szolgáltató jogosult minden, a Szolgáltatási Szerződésben rögzített személyes adatot, a fogyasztási helyre, a leolvasásra, a számlázásra és a vízmérőre vonatkozó adatot alátámasztó dokumentum (különösen személyazonosító okmányok, szerződések, jegyzőkönyvek, stb.) másolására, a másolatok papíralapú és elektronikus tárolására a Szolgáltatási Szerződés hatálya alatt.

#### **4.3. Adatfeldolgozás, adattovábbítás**

A Fogyasztó személyes adatai közül az adatkezelés céljához szükséges adatok a jogszabályban felsorolt eseteken túlmenően átadhatók, - a Fogyasztó a Szolgáltatási Szerződés aláírásával hozzájárulását adja az adatkezelési cél által szükségessé tett mértékben – hozzáférhetővé tehetők (adattovábbítás)

- az ÉTV Kft. megbízása alapján, a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, számlabemutatót, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a szolgáltatás igénybevételi helyek felülvizsgálatát, ellenőrzését, mérőcsere, bekötés felújítás, karbantartás, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- a számlázási és elszámolási jogviták rendezésére az ÉTV Kft. megbízása alapján jogi képviselő, valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- szoftverfejlesztők részére.

#### **4.4. Az adatok kezelésének időtartama**

A Fogyasztóhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, az ÉTV Kft. a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

Az ÉTV Kft., mint adatkezelő a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha nem a 4.1 pontban meghatározott célból történt az adatkezelés, vagy az ott meghatározott adatkezelési cél megszűnt, különösen az engedélyesi tevékenység keretében létrejött jogviszony megszűnik, vagy az ahhoz kapcsolódó követelések érvényesítése megtörtént, illetve a követelés érvényesíthetősége megszűnt.

#### **4.5. Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések**

Az ÉTV Kft. a szolgáltatással, illetve hálózatának üzemeltetésével kapcsolatban a tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Az adatokat – a 4.3 pontban foglaltak, valamint bírósági, illetve hatósági megkeresések kivételével – harmadik személyeknek nem továbbítja, és nem teszi hozzáférhetővé mindaddig, amíg a Fogyasztó a szolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. A Fogyasztó a szolgáltatási szerződés aláírásával feltétel nélkül hozzájárul ahhoz, hogy amennyiben kötelezettségeinek nem tesz eleget, az ÉTV Kft. a szükséges Fogyasztói adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére Fogyasztói azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja.

Az ÉTV Kft. mindent megtesz az általa kezelt Fogyasztói személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés elleni védelméért.

#### **4.6. A Fogyasztó adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai**

Az adatvédelmi törvény alapján a Fogyasztó jogosult

- tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint a kezelt személyes adataiba betekinteni,
- személyes adatainak helyesbítését kérni.

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást. Az ÉTV Kft. a Fogyasztó kérésére a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét a Fogyasztó számára biztosítja.

#### **4.7. Az adatvédelmi felelős**

Az ÉTV Kft. adatvédelmi felelősének nevét, beosztását, elérhetőségét a Fogyasztó az Ügyfélszolgálati Irodán megismerheti.

#### **4.8. A személyes adatok időszerűségének megőrzése**

A Szolgáltató törvényből fakadó kötelezettsége, hogy az általa kezelt személyes adatok időszerűek legyenek, ezért a Fogyasztók az ÉTV Kft. által kezelt személyes adataikban beállt változás tudomásukra jutásától számított 30 napon belül kötelesek bejelenteni az ÉTV Kft. számára a kezelt személyes adatváltozás tényét és eredményét.

## **5. Szolgáltatási szerződés**

Amennyiben a Szolgáltató és a Fogyasztó között – akár a Fogyasztó, akár a Szolgáltató hibájából vagy mulasztásából adódóan – a szolgáltatási szerződés nem jön létre, úgy a Felek szolgáltatási jogviszonyára a Ptk., valamint a 38/1995 (IV.5.) Kormányrendelet vonatkozó előírásai a szerződés írásba foglalása nélkül is irányadóak.

### **5.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződési ajánlat**

A víziközműveket üzemeltető ÉTV Kft. a vonatkozó jogszabályok alapján köteles a Fogyasztóval történő szolgáltatási szerződés megkötésére.

Az ÉTV Kft. csak abban az esetben mentesül a szerződés megkötésének kötelezettsége alól, ha a Fogyasztó a bekötéshez, vagy a használatbavételhez szükséges Szolgáltatói hozzájárulás megadásához megkívánt jogszabályi előfeltételeknek és a bekötés megvalósításához előírt műszaki követelményeknek nem tesz eleget,

### **5.2 A Közüzemi jogviszony alanyainak alapvető jogai és kötelezettségei**

Az alábbi jogok és kötelezettségek nem érintik Felek vonatkozó jogszabályokban meghatározott jogait és kötelezettségeit.

#### **5.2.1. A Fogyasztó alapvető jogai**

A Fogyasztó jogosult:

- az ivóvíz ellátás, és/vagy a szennyvízelvezetés és -tisztítás szerződéses feltételek szerinti igénybevételére,
- az igénybe vett szolgáltatás kapacitásainak bővítését igényelni, melynek költségeit vállalja,
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek, reklamációk bejelentésére, a panasz érdemi kivizsgálásának kérésére, illetőleg a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra,
- a számára nem kielégítő ügyintézés esetén a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségénél vagy a területileg illetékes Békéltető Testületnél illetve a Szolgáltató székhelye szerinti önkormányzat jegyzőjénél panaszt tenni,
- a bekötési vízmérő és a Szolgáltató által átvett mellékvízmérő pontossági felülvizsgálatának igénylésére, melynek költségeit Fogyasztó megelölegezi,
- a szolgáltatás szüneteltetésének, illetve megszüntetésének megrendelésére, melynek költségei Fogyasztót terhelik,
- jogos számlareklamáció esetén a közüzemi díj visszatérítésére,
- a Szolgáltató külön hozzájárulásával locsolási mellékvízmérő felszerelésére.

#### **5.2.2. A Fogyasztó alapvető kötelezettségei**

A Fogyasztó köteles:

- a szolgáltatást kizárólag a jelen ÁSZF-ben meghatározott célra és módon igénybe venni,
- a Szolgáltató rendszeres, a Szolgáltatási Szerződésben rögzített időszakonként végzett mérőleolvasásától függetlenül minimum havonta egyszer ellenőrzi a vízmérőhely, a vízmérő állapotát, a belső, saját tulajdonában lévő hálózat zártságát úgy, hogy minden vízvételési helyet

elzár és megnézi, hogy a vízmérő fogyasztást jelző mutatója vízátfolyást jelez-e, továbbá a szükség szerinti karbantartásokat elvégezni,

- Idényfogyasztó (nem életvitelszerűen lakott ingatlan esetében) köteles tél előtt vízteleníteni (bekötési vízmérő előtti és utáni elzáró csap egyidejű elzárásával) és ellenőrizni, hogy a vízvételezési helyek nyitott állapota mellett sem jut víz az ingatlanba. Az idényfogyasztó, amikor a tél elmúltával kinyitja az ivóvíz bekötővezetékét – szintén köteles ellenőrizni a zártságot,
- az ingatlan szennyvízelvezetését szolgáló berendezések állapotát rendszeresen ellenőrizni és a szükség szerinti karbantartásokat elvégezni,
- az elszámolási időszakon belül a bekötési vízmérő állásáról a Szolgáltatót tájékoztatni,
- az ivóvíz közműhálózatba bekötött házi ivóvízhálózat vezetékét helyi (egyedi) vízbeszerzési helyhez kapcsolt vezetékkel (hálózattal) össze nem kötni,
- a locsolási mellékmérőn vételezett vízből szennyvizet nem keletkeztetni,
- a Szolgáltató által végzett ellenőrzés, leolvasás, karbantartás céljából a vízmérőakna, illetve ivóvízmérő hely és szennyvízmennyiség mérési hely hozzáférhetőségét biztosítani, az ellenőrzés során a házi és a csatlakozó víziközmű hálózaton észlelt hibák kijavításáról, illetőleg az előírásoktól eltérő közmű használat megszüntetéséről gondoskodni,
- a vízmérő akna, illetve vízmérőhely hozzáférhetőségének biztosításáról és tisztántartásáról, a vízmérő fagy elleni védelméről gondoskodni, a telekhatár és a vízmérő közötti, valamint a vízmérő utáni hibát a meghibásodás észlelését követő 5 munkanapon belül bejelenteni. Ez utóbbi elmulasztása esetén az átlagfogyasztás feletti szennyvízdíj jóváírására nincs mód.
- a fogyasztás jellegének (lakossági vagy nem lakossági fogyasztás) megváltozását 30 napon belül bejelenteni és a Szolgáltatási Szerződés módosítását kezdeményezni,
- a bekötő vezeték ingatlanon található részeinek ellenőrzését, és szerelés miatti hozzáférhetőségét a Szolgáltató részére lehetővé tenni, illetve a vízmérőhely rendeltetésszerű, egyéb anyagoktól mentes használatát biztosítani,
- a vízmérő védelmét és leszerelését megakadályozó záruk sértetlen megőrzését biztosítani, továbbá a vízmérő rendellenes működéséről, a plomba sérüléséről a Szolgáltatót annak észlelésétől számított 3 napon belül értesíteni,
- a neki felróható okból, az érdekkörében felmerült és a Szolgáltatónak sem felróható okból megrongálódott vagy elveszett bekötési vízmérő pótlásának, szerelésének és hitelesítésének költségét megfizetni,
- az ingatlan belső vízellátásával és szennyvízelvezetésével kapcsolatos átalakítási, bővítési és megszüntetési munkákhoz a Szolgáltató írásbeli hozzájárulását előzetesen beszerezni,
- tartózkodni a bekötővezetéknek földelés céljára történő használatától,
- a tulajdonában lévő, a Szolgáltatónál nyilvántartásba vett mellékvízmérőt hitelesíteni a mindenkori mérésügyi jogszabályoknak megfelelően, amely kötelezettségére a Szolgáltató a lejárat évében felhívja a Fogyasztó figyelmét,
- Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díjának számla alapján, határidőre történő megfizetésére,
- tartózkodni más fogyasztási helyre és/vagy más ingatlanra a Szolgáltató engedélye nélkül víz továbbadástól, illetve más fogyasztási hely és/vagy más ingatlan szennyvíz elvezetésének lehetővé tételétől,

- kártalanítás nélkül túrni a szolgáltatás közérdekből történő korlátozását,
- a közcsatornába bebocsátott szennyvíz károsító és mérgező anyagokra vonatkozó küszöbértékeit betartani,
- a közterületen húzódó közművezetési szakaszon vagy szerelvényeken (tűzcsapok, közkifolyók sérülései, csőtörések) észlelt meghibásodásokat, szabálytalan beavatkozásokat, szabálytalan vízvételést vagy egyéb, a vízszolgáltatás és szennyvízelvezetés tekintetében a közérdeket sértő vagy veszélyeztető eseményeket a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni,
- a Fogyasztó illetve a tulajdonos, Szolgáltatási Szerződésben rögzített adataiban történő változást a Szolgáltatónak, annak bekövetkezésétől számított 30 napon belül bejelenteni,
- Szolgáltató által a víz- és/vagy csatornabekötés megvalósításához kiadott hozzájárulásban foglaltakat maradéktalanul betartani,
- a házi szennyvízvezeték szennyvízgyűjtő, szikkasztó medencén keresztül történő átvezetésének tilalmát betartani,
- a Szolgáltatónak minden, nem a Szolgáltató szolgáltatási és felelősségi körébe tartozó bejelentésből eredő vizsgálat összes költségét megtéríteni,
- az ingatlan belső vízellátása érdekében szükséges vízelosztó, nyomásfokozó, nyomáscsökkentő vagy megszakító berendezés létesítéséhez, átalakításához a Szolgáltató hozzájárulását megkérni,
- a szennyvízelvezető rendszerbe kizárólag háztartási szennyvizet vagy a mindenkor hatályos jogszabályokban, rendeletekben előírt és a Szolgáltató által engedélyezett minőségű szennyvizet bocsátani, a szennyvízelvezető és kezelőrendszer dugulástól és egyéb káros hatásoktól történő védelme érdekében megfelelő körültekintéssel eljárni,
- a szennyvízelvezető rendszert darabos hulladék (amely háztartási hulladékként elszállítható) konyhai hulladék, gépolaj, főzőolaj, egyéb zsiradék, egészségügyi betét, eldobható pelenka, textilhulladék, rongyok, fültisztító pálcika, maró hatású folyadék, üzemanyag, egyéb éghető folyadék, mérgek (növényvédő szer, rovarirtó, rágcsálóirtó), gyógyszer, veszélyes hulladék bebocsátásától megóvni,
- a szennyvízelvezető rendszerbe csapadékvíz, talajvíz és öntözővíz bevezetésének tilalmát betartani,
- a nem az ivóvízhálózatból származó, de a használat során szennyvízzé váló és szennyvízelvezető hálózatba juttatott víz mennyiségét mérni, és a mért mennyiség után a Szolgáltató által kiszámlázott szennyvízdíjat megfizetni,
- az ingatlanon található épületben lévő, közterületi gerinccsatorna fedlap-szintje alatti lefolyókon át történő elöntés elleni védelmet biztosítani. Ezekből a lefolyókból a szennyvizet átemeléssel (szivattyúval) kell a csatornába juttatni úgy, hogy a nyomóvezetéknek legyen az út szintje fölé nyúló pontja. A nem ilyen módon kialakított házi szennyvízhálózat esetén az építmény szennyvízcsatorna felől történő elöntéséért a Szolgáltató kártérítési felelősségét kizárja.
- az ingatlanon található, közterületi gerinccsatorna fedlap-szintje alatti tisztító-ellenőrző aknákon át történő elöntés elleni védelmet biztosítani.
- a különösen a fenti kötelezettségek teljesítésének elmulasztásával a Szolgáltatónak és harmadik félnek okozott kárt és költségeket megtéríteni.

### 5.2.3. A Szolgáltató jogai

A Szolgáltató jogosult:

- Ellenőrizni, hogy a Fogyasztó a szolgáltatást a hatályos jogszabályokban és szolgáltatási szerződésben meghatározott módon és célokra veszi-e igénybe,
- A Fogyasztó által igénybevett szolgáltatások díját Fogyasztónak kiszámlázni, fizetés hiányában peres és nem peres jogi eljárásokat igénybe venni,
- A jogszabályban meghatározott feltételekkel a szolgáltatás indokolt okból történő szüneteltetésére, illetőleg a vízfogyasztás korlátozására,
- A szolgáltatás tekintetében a közérdeket sértő vagy veszélyeztető esemény kapcsán szabálysértési eljárást kezdeményezni, rendőrségi feljelentést tenni, bírósághoz fordulni, jogi utat igénybe venni,
- A Szolgáltató jogosult szakszerűségi vizsgálatot végezni az ingatlanon átfogó helyszíni ellenőrzés útján, amelynek keretében hozzámérést, a mérő szerkezetvizsgálatát elvégezheti, jogosult a bekötési vízmérőt lecserélni, kamerás, műszeres vizsgálatot végezni, füstöléses, festéses módszerrel a csapadékvíz elhelyezésének módját bizonyítani.

### 5.2.4. A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató köteles:

- az ivóvíz folyamatos szolgáltatására, és/vagy a szennyvíz kezelés biztosítására a víziközmű rendszer teljesítőképességének mértékéig, nem lakossági Fogyasztó esetén a szolgáltatási szerződésben megállapított kontingens erejéig,
- a víziközmű üzemeltetésénél a mindenkor hatályos jogszabályban foglaltak szerint eljárni és a reá háruló vízbázis-védelmi feladatokat ellátni,
- ivóvíz szolgáltatási, illetve szennyvíz bebocsátási pontig terjedő, a Szolgáltató üzemeltetésében lévő vízmű, illetve szennyvízelvezető mű létesítményeinek kezeléséről, karbantartásáról és a folyamatos kártétel nélküli üzemeltetéséről gondoskodni,
- a bekötési vízmérők – mindenkor mérésügyi jogszabályokban előírt – időszakonkénti hitelesíttetését, cseréjét, leszerelését megakadályozó plombával történő ellátását saját költségére elvégezni. Az előírt időszak közben mindezen cselekményeket a Szolgáltató a Fogyasztói kérés alaptalannak bizonyulása esetén – a Fogyasztó költségére köteles elvégezni,
- a Szolgáltató kezelésében lévő bekötési vízmérő tekintetében a Fogyasztó kérésére a vízmérő MKEH által végzett rendkívüli vizsgálatát elvégeztetni, a költségek Fogyasztó által történő megelőlegezése mellett. Ha a rendkívüli vizsgálaton a vízmérő megfelelőnek minősül, a rendkívüli vizsgálat és hitelesítés költsége a Fogyasztót terheli.
- ha a díjelszámolás alapjául szolgáló, vízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, a fogyasztott víz mennyiségét a megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás napjának elfogadott határnapot megelőző legutolsó leolvasás napjától a mérő javításáig, illetve cseréjéig eltelt napok számának szorzataként megállapítani,
- a vízmérőt szolgáltatási szerződésben rögzített rendszerességgel leolvasni és a fogyasztásról kiállított számlát a Fogyasztó részére eljuttatni,

- a Fogyasztói észrevételeket kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről a Fogyasztót tájékoztatni,
- a szolgáltatás tervezett műszaki okból szükségessé váló csökkentéséről vagy időszakos szüneteltetéséről, esetleges mennyiségi vagy minőségi változásairól a Fogyasztót az adott településen szokásos módon értesíteni, szükség esetén ideiglenes ellátásról gondoskodni,
- a vízszolgáltatás tekintetében a közérdeket sértő vagy veszélyeztető események során a károkozó vagy veszélyeztető személlyel szemben valamennyi, jogilag megengedett eszközzel fellépni,
- A Fogyasztót előzetesen, írásban tájékoztatni, hogy amennyiben a Fogyasztó kérésére történő vízmérő pontossági vizsgálat azt állapítja meg, hogy a vízmérő a Fogyasztó kárára tévedett, Szolgáltató Fogyasztó kérésére alkalmazza a 38/1995. (IV.5.) Korm. rendelet 17. § (4) bekezdésében leírt számítási módot.

## 6. A Szerződészegés jogkövetkezményei

### 6.1. Szerződészegés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató szerződészegést követ el, amennyiben az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget.

A Szolgáltató a szolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik.

### 6.2. Szerződészegés a Fogyasztó részéről

A Fogyasztó szerződészegést követ el, amennyiben a szolgáltatási szerződésben vagy a jelen ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget.

A Fogyasztó a szolgáltatási szerződés és az ÁSZF megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

A vízmérők leolvasásakor nem feltétlenül lehet a rendellenességeket teljeskörűen észlelni. Így a Fogyasztó szerződészegése esetén nem hozhatja fel saját védelmére kimentési okként azt a kifogást, hogy a Szolgáltató mérőóra leolvasói már többször leolvasták az adott mérőórát és nem tapasztaltak semmilyen szabálytalanságot.

A Szolgáltató által végzendő mérőóra leolvasások és ellenőrzések késedelme nem mentesíti a Fogyasztót a későbbi leolvasás és ellenőrzés során megállapított díjak, jogkövetkezmények teljesítése alól.

#### 6.2.1 A szabálytalan vízvételzés, mint súlyos Fogyasztói szerződészegés

Szabálytalan vízhasználat esetén a Fogyasztó a feltárás idején érvényes hatósági vízdíj önkormányzati díjrendeletben rögzített büntetősorzó mértékével növelt, ennek hiányában háromszoros értékének megfelelő díjjal számított vízdíjat köteles megfizetni a Fogyasztó által bizonyított csatlakozási időpontig – ennek hiányában a közterületi ivóvízhálózat megépítéséig, de legfeljebb 5 évre visszamenőleg a szabálytalanság megszüntetéséig,

- a 3.3. a) és e) vagy b) és e) vagy c) és e) esetekben a vízmérő beépítése óta mért fogyasztás és az Ellenőrző mérés által a névleges terhelésnél mutakozó mérési hiba (a különböző mérési tartományok értékének egyszerű számtani átlaga) figyelembevételével meghatározott mennyiségi különbség után,
- a 3.3. a) és d) vagy a) és f) vagy b) és d) vagy b) és f) vagy c) és d) vagy c) és f) szerinti szabálytalan vízhasználat esetén a vízmennyiséget az ingatlanban lakók száma alapján kell kalkulálni a 47/1999. (XII.28.) KHVM Rendeletben leírtak figyelembevételével.

Nem mért vízfogyasztás mennyiségét az ingatlanon folytatott tevékenységek és a vonatkozó műszaki szabványokban előírtak alapján, a Fogyasztó által bizonyított csatlakozási időpontig – ennek hiányában a közterületi ivóvízhálózat megépítéséig, de legfeljebb 5 évre – visszamenőleg és az aktuális vízdíj önkormányzati díjrendeletben rögzített büntetősorzó mértékével növelt, ennek hiányában háromszorosának értékével kell meghatározni.

A tűzcsapról, közkútról ideiglenes rácsatlakozással szabálytalanul vételezett vízmennyiség ellenértéke a díjszámításban legkevesebb 10 m<sup>3</sup>, egyébként a Fogyasztó bevonásával műszaki becsléssel kell megállapítani és az aktuális vízdíj háromszoros értékével kell meghatározni.

A szabálytalan vízvételzés tényét a Szolgáltató (illetőleg a nevében eljáró személy) jogosult megállapítani. A feltárt tényekről a Szolgáltató a helyszínen jegyzőkönyvet vesz fel, amelyet mind a Szolgáltató, mind pedig a Fogyasztó, valamint két tanú aláír. A jegyzőkönyv felvételét azonban nem akadályozza, amennyiben a Fogyasztó annak aláírását megtagadja. Ennek tényét a Szolgáltató a jegyzőkönyvben rögzíti.

### **6.2.2. Szabálytalan szennyvízbeocsátás, mint súlyos Fogyasztói szerződésszegés**

Amennyiben a szabálytalanul vételezett ivóvíz a szennyvízcsatornát is terhelte, a csatornahasználati díj is az aktuális díj önkormányzati díjrendeletben rögzített büntetősorzó mértékével növelt, ennek hiányában háromszoros értékével és a vételezett víz mennyiségének megfelelően megfizetendő.

A szabálytalanul közterületi szennyvízcsatornába vezetett szennyvízmennyiség, csapadékvíz mennyiség után

- legfeljebb 5 évre, vagy
- a közterületi szennyvízcsatorna megépítésének időpontjától, vagy
- az ingatlan vízbekötésének időpontjától, vagy
- szennyvízbeocsátás-csapadékvíz beocsátás megkezdésének Fogyasztó által hiteles dokumentummal igazolt időpontjától

a törvényes állapot megteremtéséig az ingatlan vízhasználata és a feltárás időpontjában érvényes hatósági csatornahasználati díj önkormányzati díjrendeletben rögzített büntetősorzó mértékével növelt, ennek hiányában háromszoros értéke figyelembevételével számított díjat köteles az ingatlan tulajdonosa és/vagy használója egyetemlegesen megfizetni.

A beocsátott csapadékvíz mennyisége az Országos Meteorológiai Szolgálat által észlelt jellemző éves csapadékmennyiség ( mm ), az ingatlan vízzáróan burkolt felületei, és 0,8 lefolyási tényező figyelembevételével határozandó meg.

Szennyvízzé váló és szabálytalanul a szennyvízcsatornába jutó egyéb (pl. kút, stb.) víz esetén Fogyasztó 500 m<sup>3</sup> csatornadíjat, aktuális díjjal büntető tételként megfizetni köteles.

A szabálytalan szennyvízbeocsátás tényét a Szolgáltató (illetőleg a nevében eljáró személy) jogosult megállapítani. A feltárt tényekről a Szolgáltató a helyszínen jegyzőkönyvet vesz fel, amelyet mind a Szolgáltató, mind pedig a Fogyasztó, valamint két tanú aláír. A jegyzőkönyv felvételét azonban nem akadályozza, amennyiben a Fogyasztó annak aláírását megtagadja. Ennek tényét a Szolgáltató a jegyzőkönyvben rögzíti.

### **6.2.3. Rejtett vízfolyás és egyéb díjkorrekciós események**

Szolgáltató a rejtett vízfolyásból eredően az átlagfogyasztás feletti ivóvíz mennyiség ellenértékét csak abban az esetben írja jóvá Fogyasztó számára, amennyiben egyedi elbírálás és helyszíni ellenőrzés során bizonyítást nyer, hogy az a Fogyasztónak fel nem róható okból keletkezett, látható jelekkel nem észlelhető vízfolyás és a Fogyasztó minden tekintetben eleget tett rendszeres ellenőrzési, karbantartási és megelőzési kötelezettségének.

Fogyasztó a Szolgáltató rendszeres, a Szolgáltatási Szerződésben rögzített időszakonként végzett mérőleolvasásától függetlenül is köteles a vízmérőt és a vízmérő helyet, a tulajdonában lévő rendszer zártságát ellenőrizni. Ennek elmaradásából eredően rejtett vízfolyás esetén ivóvíz és/vagy csatornadíj jóváírás a Szolgáltató által a hiba feltárását megelőzően végzett utolsó leolvasás időpontjáig, de életvitelszerűen lakott ingatlan esetében legfeljebb 30 napig, nem életvitelszerűen lakott ingatlan esetében 90 napig igényelhető. Az életvitelszerűséget alapvetően a Szolgáltatási Szerződésben tett jelölés dönti el! Fogyasztónak kötelessége megtéríteni a Szolgáltatónak minden, nem a Szolgáltató szolgáltatási és felelősségi körébe tartozó bejelentésből és/vagy a Fogyasztó kötelezettségeinek megszegéséből eredő vizsgálat és helyszíni kiszállás összes költségét.

Az ivóvíz felhasználás és/vagy csatornaszolgáltatás jellegében bekövetkezett változás bejelentésének elmaradása esetén Fogyasztó a nem lakossági tevékenység megkezdésének Fogyasztó által igazolt időpontjáig, de legfeljebb 5 évre visszamenőlegesen megfizetni köteles a lakossági és közületi víz és/vagy csatornadíj különbözetét az aktuális díj háromszoros értékével a vonatkozó időszakban elfogyasztott vízmennyiségre vetítve. A nem lakossági fogyasztási tevékenység megkezdésének időpontja kizárólag cégbírósági bejegyzéssel vagy a területileg illetékes jegyző által kiadott működési engedéllyel igazolható.

## **7. Szolgáltatási szerződés megszűnésének, szünetelésének, módosításának esetei**

### **7.1. A Szolgáltatási szerződés felmondása a Fogyasztó részéről**

A szolgáltatási szerződést ivóvíz- és szennyvízellátás esetén a Fogyasztó, ha egyben az ingatlan tulajdonosa – az egyéb jogcímen használó pedig a tulajdonos hozzájárulásával, - 60 napos határidővel és írásban felmondhatja, amennyiben az ingatlanon nincs más Fogyasztó vagy egyéb Fogyasztó által igénybe vett közműves ivóvíz-szolgáltatás.

Szennyvízszolgáltatás csak abban az esetben mondható fel, ha az ingatlanon az ivóvíz-szolgáltatás is megszüntetésre kerül, kivéve ha arra a Fogyasztó ÁNTSZ, illetve önkormányzati építési hatósági hozzájárulást hoz.

Mellékvízmérőre vonatkozó szolgáltatási szerződés 30 napos határidővel írásban felmondható.

### **7.2. A Szolgáltatási Szerződés felmondása és a szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató részéről**

Szolgáltató jelen pontban részletezi az egyoldalú szerződés felmondást kiváltó, a szolgáltatási díj nem fizetésétől eltérő okokat és a szolgáltatás korlátozásának, kikötésének alapvető eseteit.

#### **7.2.1. A Szolgáltatási Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről**

Szolgáltató kizárólag a következő esetekben mondhatja fel egyoldalúan és azonnali hatállyal a szolgáltatási szerződést, amennyiben a Fogyasztó az igazolt, a jogkövetkezményekre felszólító értesítést követően sem teljesíti jelen ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeit:

- egyéb vízforrást a házi ivóvízhálózattal összeköti, és ezzel közegészségügyi kockázatnak teszi ki a többi Fogyasztót.
- bekötővezeték ingatlanon található részeinek ellenőrzését, és szerelés miatti hozzáférhetőségét, illetve a vízmérőhely rendeltetésszerű, egyéb anyagoktól mentes használatát biztosítani, és ezzel közegészségügyi kockázatnak teszi ki a többi Fogyasztót.
- bekötővezeték földelésre történő használata, vízmérőhelyre történő elektromos áram bevezetése, Szolgáltató engedélye nélküli nyomásfokozó beépítése, és ezzel közegészségügyi kockázatnak teszi ki a többi Fogyasztót.
- díjfizetés elmaradása a 7.3.3. szabályai szerint.

#### **7.2.2. A szolgáltatás korlátozásának különleges esetei**

Szolgáltató jogosult különösen az alábbi esetekben korlátozni a szolgáltatást, amennyiben a Fogyasztó az igazolt, a jogkövetkezményekre felszólító értesítést követően sem teljesíti jelen ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeit.

- Fogyasztó a vízmérő időszakos hitelesítését nem biztosítja.
- Fogyasztó a vízmérő leolvasási kötelezettségének nem tesz eleget vagy a Szolgáltató által rendszeres leolvasást nem biztosítja.
- Fogyasztó nem szünteti meg a szabálytalan közműhasználatot.

A Szolgáltatási Szerződés felmondása lakossági célú vízfelhasználás esetén a szolgáltatás korlátozását, termelési célú vízfelhasználás esetén a szolgáltatás

megszüntetését is eredményezi. A korlátozás vagy a megszüntetés, illetve a szolgáltatás újraindításának költségei a Fogyasztót terhelik.

A megkötött mellékszolgáltatási szerződést a Szolgáltató két hónapon belüli díjtartozás esetén további 30 napos határidővel felmondhatja. A mellékszolgáltatási szerződések felmondásáról a bekötési vízmérő Fogyasztóját a Szolgáltató köteles tájékoztatni.

Mellékvízmérő hitelesítésének elmaradása esetén Szolgáltató 15 napos határidővel mondhatja fel a Szolgáltatási Szerződést.

### **7.3. Szolgáltatás szünetelése**

A szolgáltatás szüneteltetése a Fogyasztó írásbeli kérésére történhet. A szüneteltetés költségei – ide értve a szolgáltatás újraindításának költségeit is - a Fogyasztót terhelik.

#### **7.3.1. Szolgáltatás megszüntetése vagy szüneteltetése a Fogyasztó kérésére**

A Fogyasztó írásbeli megrendelése alapján történik, a megrendelő költségére. Az ivóvíz és/vagy szennyvíz bekötővezetéket Szolgáltató leválasztja a törzshálózatról, és a vízmérőt leszereli. Ebben az esetben a szolgáltatás újraindítása csak új bekötés létesítéseként végezhető.

#### **7.3.2. Szolgáltatás korlátozása, megszüntetése díjtartozás esetén**

Ha a Fogyasztó a díjat a szerződésben rögzített feltételek szerint nem fizeti meg, a mulasztásnak a jogkövetkezményeire a Szolgáltató a Fogyasztó figyelmét – legalább egy alkalommal, tértivevényes levélben – felhívja. A Szolgáltató a szolgáltatást a felszólítás kézbesítését követő 8 nap múlva a vonatkozó jogszabályban foglalt feltételek biztosítása mellett – az ÁNTSZ ellentétes állásfoglalása hiányában – időben és mennyiségben korlátozhatja, termelési célú ivóvíz-felhasználásnál szüneteltetheti, illetve ugyancsak termelési célú vízfelhasználás esetén esetben 3 hónapon túli díjtartozás esetén további 30 napos határidővel a szolgáltatási szerződést felmondhatja.

A vonatkozó jogszabály alapján a szolgáltatás korlátozásának, megszüntetésének és a szolgáltatás helyreállításának a költségeit minden esetben Fogyasztó viseli. Ezen költségek mértékéről Szolgáltató a korlátozás vagy kikötés előtti utolsó fizetési felszólításról szóló levélben, írásban tájékoztatja Fogyasztót.

Szolgáltató jogosult egyszeri kiszállási díjat Fogyasztónak kiszámlázni, amennyiben Fogyasztó a Szolgáltató által előre, írásban jelzett korlátozás időpontjáig igazolható módon nem tájékoztatja Szolgáltatót a díjtartozás kiegyenlítéséről, és ezzel összefüggésben a Szolgáltató a korlátozás foganatosítása érdekében kiszáll.

### **7.4. A Fogyasztó személyében történő változás**

A Fogyasztó személyében beállott változást, a régi és az új Fogyasztó a vízmérőállás megjelölésével, a változástól számított 30 napon belül együttesen köteles írásban vagy az ügyfélszolgálaton személyesen a Szolgáltatónak bejelenteni.

A bejelentés elmulasztása esetén az abból eredő károkért a régi és az új Fogyasztó egyetemlegesen felel.

A fogyasztóváltozás bejelentése után, a feltételek teljesülése esetén, az új Fogyasztóval szerződést köt a Szolgáltató. Szolgáltató az új Fogyasztóval abban az esetben is szerződést köt, ha az más fogyasztási hely tekintetében szolgáltatásait már igénybe veszi.

Amennyiben a bejelentés nem történik meg, akkor a Szolgáltató az általa ismert tulajdonossal és/vagy a nyilvántartásban szereplő Fogyasztóval szemben érvényesíti a szolgáltatás során felmerült költségeket.

A Fogyasztó személyében bekövetkezett változás esetén az új Fogyasztóval történő szerződéskötéssel egyidejűleg a régi Fogyasztóval fennállt szolgáltatási szerződés automatikusan megszűnik.

Szolgáltató a Fogyasztó személyének felderítésével kapcsolatosan felmerülő költségeit jogosult a Fogyasztóra áthárítani.

#### **7.5. A Társasház közös képviselőjének személyében bekövetkező változás**

A közös képviselő személyében bekövetkező változást az új képviselőnek írásban kell bejelentenie, csatolva a többlakásos lakóközösség/társasház lakógyűlésének/közgyűlésének erre vonatkozó hiteles határozatát.

## **8. Víziközművek üzemvitele**

### **8.1. A Szolgáltatás folyamatossága**

A Szolgáltató az ivóvíz szolgáltatását legalább 1,5 és legfeljebb 6 bar hálózati nyomás mellett, a szolgáltatási ponton köteles teljesíteni. Az ettől eltérő szolgáltatást (műszaki indokok, vagy a Fogyasztó igénye miatt) a Szolgáltatási szerződésben kell rögzíteni.

A Szolgáltató a víziközmű-, szennyvízelvezető hálózaton végzett tervszerű karbantartási munkák és üzemzavarok, az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetése, a vízbázis egyensúlyának megbomlása esetén, valamint mindezek megelőzése érdekében a munkák elvégzéséhez szükséges mértékben és időtartamban jogosult az ivóvíz-szolgáltatás és a szennyvízelvezetés szüneteltetésére.

A szolgáltatás korlátozása akkor közérdekű, ha azt a víziközmű biztonságos működtetésével összefüggő közegészségügyi vagy egyéb követelmény – hálózatfejlesztés, jelentősebb üzemzavar elhárítása – teszi indokolttá.

Vízkorlátozás bekövetkezhet, ha a szolgáltatásra rendelkezésre álló vízmennyiség természeti, vagy egyéb elháríthatatlan okból csökken. A vízfogyasztás korlátozása külön jogszabály szerinti tervnek megfelelően történhet, melyet az érintett település polgármestere rendel el.

A vízkorlátozás közzétételéről, és a végrehajtás ellenőrzéséről az adott település jegyzője gondoskodik.

### **8.2. A Szolgáltatott ivóvíz minősége**

A Szolgáltató akkor felel meg a vízminőségi elvárásoknak, ha a vonatkozó jogszabály által meghatározott vízminőségi paramétereket teljesíti. Az egyes paraméterektől való eltérésre csakis az illetékes hatóság (ÁNTSZ) adhat engedélyt.

### **8.3. A közcatornába bebocsátható szennyvíz minősége**

Szolgáltató a szolgáltatási területén kizárólag elválasztott rendszerű szennyvízcsatorna-hálózatot üzemeltet. Ennek megfelelően a szennyvízcsatornába kizárólag szennyvíz bocsátható be, csapadékvíz bevezetése nem engedélyezett.

A szennyvízelvezető törzshálózatba csak olyan összetételű szennyvíz vezethető be, amely az ott dolgozók testi épségét, egészségét nem veszélyezteti, továbbá a szennyvízelvezető és –tisztító mű állagát nem károsítja, és berendezéseinek rendeltetésszerű működését nem akadályozza.

A szennyvíz közcatornába történő bevezetésének részletes feltételeit és a szennyvizekben megengedett károsító és mérgező anyagok küszöbértékeit jogszabály határozza meg.

A jegyző, a környezetvédelmi, természetvédelmi és vízügyi felügyelőség – mint az eljárásban közreműködő szakhatóság – állásfoglalására, megkeresésére figyelemmel az ingatlan tulajdonosát a szennyvízelvezető mű káros szennyezése esetén, illetve az ilyen szennyezés megelőzése érdekében a szennyvíz előzetes tisztításához szükséges berendezés létesítésére, korszerűsítésére, megfelelő üzemeltetésére kötelezheti.

Szolgáltató a szennyvízelvezető műbe bebocsátott szennyvíz mennyiségét és minőségét gazdálkodó szervezet esetén előzetes értesítés nélkül ellenőrizheti, amelyet az nem akadályozhat. A helyszíni ellenőrzésről jegyzőkönyvet kell felvenni, amelyhez az

ellenőrzött szervezet képviselője a meghatározott tények, bizonyítékok megjelölése mellett észrevételt tehet.

Jogszabály szerint önellenőrzésre kötelezett Fogyasztók önellenőrzési tervüket minden év október 1-jéig kötelesek a hatóság és a Szolgáltató részére megküldeni. A Szolgáltató az önellenőrzési tervre 30 napon belül észrevételt tehet, amelyet a bebocsátónak és a hatóságnak egyidejűleg köteles eljuttatni. Az elfogadott önellenőrzési tervben meghatározott vizsgálatok elvégzését a Szolgáltató a bebocsátó megrendelésére külön díjazás ellenében vállalhatja, melynek körülményeit vállalkozási keretszerződésben kell rögzíteni.

A közcsatornába bebocsátott szennyvíz minőségének ellenőrzésére a Szolgáltató jogosult naptári évenként legalább két helyszíni ellenőrzést lefolytatni (abban az esetben is, ha az önellenőrzési tervben meghatározott vizsgálatokat keretszerződés alapján a Szolgáltató végzi).

Káros csatornaszennyezés megállapítása esetén a Fogyasztó csatornabírság fizetésére köteles. A Szolgáltató megállapítása megtételét követő naptól a tárgyévet követő év január 1-jétől március 31-ig továbbítja az illetékes vízügyi hatóságnak a káros szennyezés megállapítására vonatkozó valamennyi iratot és vizsgálati adatot, a csatornabírság kiszabására vonatkozó javaslatával együtt.

## 9. A Szolgáltatás

### 9.1. Víziközmű-fejlesztési hozzájárulás és utólagos rácsatlakozási díj

Gazdálkodó szervezet által kért bekötés megvalósításához vagy a részére nyújtott szolgáltatás mennyiségének növeléséhez, illetőleg minősége igényelt javításához – lakásszövetkezet és önkormányzati tulajdonban lévő lakóépületek elhelyezésére szolgáló ingatlanok kivételével – a Szolgáltató részére víziközmű-fejlesztési hozzájárulást kell fizetni. A víz- és csatorna-közműfejlesztési hozzájárulás mindenkor hatályos díja a Szolgáltató honlapján található.

A Szolgáltató ellátási területén működő gazdálkodó szervezetek esetében évente egyszer felülvizsgálja a megváltott víz- és csatorna-közműfejlesztési hozzájárulás mértékét és az elmúlt 12 hónap átlagos napi fogyasztását. Amennyiben az átlagos napi fogyasztás (m<sup>3</sup>/nap) meghaladja a megváltott kontingens összegét, Szolgáltató jogosult a különbözetet aktuális díjon Fogyasztó felé kiszámlázni.

Fogyasztó nem jogosult a megváltott víz- és csatorna-közműfejlesztési hozzájárulás és a tényleges napi átlagfogyasztás különbözetének Szolgáltatótól történő visszaigénylésére, illetve nem jogosult bevételszerző tevékenységének megszűnésével annak teljes összegének visszaigénylésére.

Meglévő ivóvíz- vagy szennyvízhálózatra történő rácsatlakozás esetén nem gazdálkodó szervezet részéről, amennyiben az ingatlan után víziközmű társulatnál, területileg illetékes önkormányzatnál vagy önerős beruházásban korábban nem történt érdekeltségi hozzájárulás befizetés, víz és/vagy szennyvíz utólagos rácsatlakozási díj fizetendő.

Az utólagos rácsatlakozási díj megfizetése a feltétele

a./ ivóvízhálózatra csatlakozás esetén

- a gerincvezetésekről történő bekötés kivitelezésének és/vagy
- a használatbavételi engedélyhez történő hozzájárulás kiadásának.

b./ szennyvízcsatorna-hálózatra csatlakozás esetén

- a gerincvezetésekre történő rákötés engedélyezésének és/vagy
- a használatbavételi engedélyhez történő hozzájárulás kiadásának.

Szolgáltató a területileg illetékes önkormányzatnak az adott ingatlanra történt érdekeltségi hozzájárulás befizetéséről szóló igazolását csak abban az esetben fogadja el, amennyiben arról az adott önkormányzat és a Szolgáltató a külön szerződésben megállapodott.

Önerős beruházás igazolása a Fogyasztó kötelezettsége, mely a gerincvezeték kivitelezésre vonatkozó megállapodással és a rá eső rész befizetését igazoló dokumentumok bemutatásával lehetséges.

Érd Megyei Jogú Város területén a szennyvízcsatorna hálózatra történő rákötés esetén az utólagos rácsatlakozási díj az Önkormányzatnak fizetendő.

A víziközmű-fejlesztési hozzájárulás vagy utólagos rácsatlakozási díj helyrajzi számonként vagy önálló fogyasztási helyenként fizetendő.

Amennyiben több lakás helyezkedik el az ingatlanon, az utólagos rácsatlakozási díj lakásonként fizetendő. Jelen bekezdés tekintetében lakásnak az épületben található olyan lakóegység minősül, amely önálló bejáratú, az épület többi lakóegységével való közvetlen átjárhatósága nem lehetséges.

Fogyasztó nem jogosult a befizetett utólagos rácsatlakozási díj visszaigénylésére.

## **9.2. Bekötési vízmérő**

A bekötési vízmérő a Szolgáltató tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéséről, hitelesítéséről, karbantartásáról, javításáról, cseréjéről, kárveszélyviseléséről neki kell gondoskodnia.

A Szolgáltató saját költségén gondoskodik a bekötési vízmérőnek a mérésügyi jogszabály szerinti időszakos hitelesítéséről. Fogyasztó köteles a Szolgáltató erre irányuló tevékenységét eltűrni.

Bekötési vízmérő eltulajdonítása esetén az új vízmérő és a beszerelés összes költségét Fogyasztó viseli.

### **9.2.1. Tűzivíz-mérő**

A tűzivíz-bekötés a területileg illetékes Tűzoltóság által előírt olyan önálló, bekötési vízmérővel ellátott, a Szolgáltató által engedélyezett vízbekötés, melyen keresztül vízfogyasztás kizárólag a tűzoltóság jelenlétében vagy engedélyével és tűzoltási céllal vagy ahhoz kapcsolódóan a belső tűzivíz-hálózat próba, mosatás miatt történhet. Az ezen keresztül átfolyó vízmennyiség semmilyen tekintetben nem terhelheti a csatornahálózatot, egyéb, szociális, kommunális vagy gazdálkodási célú vízvételzés nem történhet.

A tűzivíz-mérőn mért fogyasztásról a Szolgáltató minden esetben tűzoltósági jegyzőkönyvet kér, melyben a Fogyasztó és a Tűzoltóság nyilatkozik az elhasznált ivóvíz felhasználási módjáról és arról, hogy az nem került a csatornahálózatba visszavezetésre (pl. mosatás esetén).

Szolgáltató ezen tűzivíz-mérőre és bekötésre nem számláz csatorna alapdíjat és csatornaszolgáltatási díjat.

A fenti feltételek nem teljesülése esetén Szolgáltató jogosult - az utolsó tűzivízcélú felhasználás záró mérőállásának időpontjáig - visszamenőlegesen elmaradt csatornaalapdíj és csatornaszolgáltatási díj egyösszegű kiszámlázására.

Amennyiben a tűzi- és egyéb vízfogyasztást egy vízbekötésen létesített kombi vízmérő méri, a kombi vízmérő – annak műszaki sajátosságaiból kifolyólag – nem lehet tűzivíz-mérő.

## **9.3. Mellékvízmérő**

A mellékvízmérő a Fogyasztó tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéséről, hitelesítéséről, karbantartásáról, javításáról, cseréjéről, kárveszélyviseléséről a Fogyasztónak kell gondoskodnia. A Fogyasztó a felszerelt mellékmérőt Szolgáltatóval külön díjazás ellenében átveteti és plombáltatja. Mellékmérőre vonatkozó Szolgáltatási Szerződés megkötése csak ebben az esetben lehetséges, valamint az alábbi feltételek teljesülése esetén:

- érvényes Szolgáltatási Szerződés léte a bekötési vízmérőre,
- a bekötési vízmérőn ne legyen díjtartozás nyilvántartva a Szolgáltatónál,
- a bekötési vízmérő szerinti Fogyasztónak hozzá kell járulnia a szerződéskötéshez,
- ügyviteli díj megfizetése a leolvasás miatt,
- bekötési vízmérő és mellékmérő mérési különbözetét a bekötési vízmérő szerinti Fogyasztó köteles megfizetni.

A Fogyasztó saját költségén gondoskodik a mellékvízmérőnek és a locsolómérőnek a mérésügyi jogszabály szerinti időszakos hitelesítéséről. Fogyasztó a mérőcseréről Szolgáltató részére hiteles mérőcsere jegyzőkönyvet küld a cserét követő 30 napon belül, amelyet a Szolgáltató csak akkor köteles elfogadni, ha a jegyzőkönyv megfelel a jelen ÁSZF 17.2. pontjában a jegyzőkönyvvel szemben támasztott alaki és tartalmi követelményeknek, továbbá tartalmazza a mérőcsere dátumát, a leszerelt mérő záró állását, a felszerelt mérő típusát, méretét, sorszámát és induló állását. A Szolgáltató a mellékvízmérő és/vagy a locsolómérő lecserélésnek bejelentését követő 30 napon belül előírás szerű kivitelezés esetén az új mérőt az üzembe helyezéskor bélyegzéssel és zárral látja el, mellyel kapcsolatban a Szolgáltató költségeit a Fogyasztó megtéríteni köteles.

### **9.3.1. Locsolási célú mellékvízmérők beépítése**

A Szolgáltató lehetőséget biztosít a Fogyasztó költségére az ingatlanon belül locsolási célú mellékvízmérő beépítésére. A locsolási mellékvízmérő a Fogyasztó tulajdonát képezi, ezért megfelelő működéséről, hitelesítéséről, karbantartásáról, javításáról, cseréjéről, kárveszélyviseléséről saját költségén neki kell gondoskodnia. A Fogyasztó a felszerelt mellékmérőt Szolgáltatóval külön díjazás ellenében átveteti és plombáltatja. Mellékmérőre vonatkozó Szolgáltatási Szerződés kötése csak ebben az esetben lehetséges.

A vízmérőnek a házi vezeték hálózatba történő beépítéséhez a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges, melyben a Szolgáltató nyilatkozik a megvalósíthatóságról, melynek feltételei:

- a Fogyasztó biztosítja, hogy az öntözővezetékéről csak öntözési célú vízfelhasználás történhet,
- az öntözővíz a csatornahálózatba nem vezethető,
- a szolgáltatás kialakításának ellenőrzéséhez a Fogyasztó feltétel nélküli és visszavonhatatlan hozzájárulását adja.

### **9.3.2. Szennyvízhálózatot egyéb vízforrásból terhelő Fogyasztók**

Az a Fogyasztó, aki az ingatlanon keletkezett szennyvizet a szennyvízelvezető műbe mérés nélkül vezeti és a vizet nem, vagy nem csak közműves vízellátáshoz csatlakozva, hanem saját vízműből (pl.: ásott vagy fúrt kút) vagy más vezetékes megoldással (pl. csapadékvíz gyűjtő tartályból) szerzi be, köteles a beszerzett valamennyi vízmennyiség mérésére hiteles vízmérőt működtetni, a mért mennyiségekről a Szolgáltatót tájékoztatni. A vízmérőt a Szolgáltató jogosult ellenőrizni.

## **9.4. Szennyvízmennyiség-mérő felszerelése**

A közműhálózatba bevezetett szennyvízmennyiség meghatározására szolgáló szennyvízmennyiség-mérő nyilvántartásba vételét a 9.3. pontban leírtak figyelembe vételével a jogszabályban meghatározott tervek csatolásával lehet igényelni. Szolgáltató a szennyvízmennyiség-mérőt és tartozékait Fogyasztó költségén plombálja.

A szennyvízmennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, kalibrálásáról a Fogyasztónak kell gondoskodnia

Fogyasztó vállalja a felszerelést követő első 3 évben az évenkénti, azt követően a kétevente történő kiszerezés nélküli, helyszíni kalibrációs eljárás lefolytatását, a jegyzőkönyv Szolgáltató részére történő megküldését A kalibráció kezdetéről és várható

időtartamáról 8 nappal korábban hivatalosan értesíti a Fogyasztó a Szolgáltatót. A kalibrációs költségek a Szolgáltatóra nem háríthatóak át.

Fogyasztó – Szolgáltató ez irányú igénye esetén - biztosítja a Szolgáltató által végzendő ellenőrző kalibrálás lehetőségét. Amennyiben az ellenőrző kalibrálás a mérőeszköz, mint szennyvízmennyiség-mérő hibáját, mérési pontatlanságát állapítja meg, úgy az ellenőrző kalibrálás költségei a Fogyasztót terhelik, ellenkező esetben az ellenőrző kalibrálás költségeit a Szolgáltató állja.

A szennyvízmennyiség-mérő abban az esetben alkalmas a rajta átfolyó szennyvíz hiteles mérésére, amennyiben a szennyvízmennyiség-mérőt működtető feszültség meglétének érzékelésére és a feszültséghiányos időszak(ok) időpontjának és hosszának tárolására és kiolvasására alkalmas regisztráló egység kerül felszerelésre.

ÉTV Kft. a következő feltételekkel fogadja el a szennyvízmennyiség-mérő által mért mennyiséget a számlázás alapjául.

- Számlázás alapjául csak hitelesített (kalibrált) mérőből származó adat szolgálhat.
- A szennyvízmennyiség-mérő működtetéséről, karbantartásáról, hitelesítéséről (kalibrálásáról) a Fogyasztónak kell gondoskodnia.
- A Fogyasztó lehetővé teszi ÉTV Kft szakemberei számára a szennyvízmennyiség-mérő és a megtápláló feszültség meglétét regisztráló berendezés rendszeres (havi) leolvasását, valamint a rendszer működőképességének bármely időpontban történő ellenőrzését.
- A szennyvízmennyiség-mérőt megtápláló feszültség folyamatos megléte esetén ÉTV Kft. a szennyvízmennyiség mérő által mért mennyiség alapján készít számlát.
- Amennyiben a szennyvízmennyiség-mérő érvényes hitelesítéssel (kalibrálással) nem rendelkezik, ÉTV Kft. a vízfogyasztás-mérő alapján számlázza a szennyvizet.
- ÉTV Kft. a vízfogyasztás alapján számlázza a szennyvizet, ha a szennyvízmennyiség-mérő nyilvánvalóan nem alkalmas vagy nem képes a rajta átfolyó szennyvíz hiteles mérésére (pl.: nem kap feszültséget, a szivattyúk üzemelése esetén nem mutat átfolyást vagy irreális nagyságú átfolyást mutat),
- Rövid időre történő mérés kiesés (áramszünet), vagy előre bejelentett 2 napot meg nem haladó karbantartás, javítás idejére Szolgáltató az előző 12 hónap átlagfogyasztása alapján számlázza a szennyvizet.
- A mérő- és regisztráló egységet megfelelő szerkezettel leplombálhatóvá kell tenni, melyet a Szolgáltató végez Fogyasztó költségére.

## **9.5. Ideiglenes vízmérők felszerelése és beruházási célú fővízmérők létesítése**

Fogyasztó az időszakos vízszolgáltatás igénybevételére az ideiglenes bekötés kiépítését és az ideiglenes mérő felszerelését írásban kérelmezheti a Szolgáltatótól. A Szolgáltató által megjelölt ideiglenes bekötés kivitelezési és az ideiglenes vízmérő felszerelési költségének, valamint a Fogyasztó által bejelentett időre kalkulált fogyasztási díj 50 (%) százalékának előlegezésével Szolgáltatási Szerződést köteles kötni. Szolgáltató folyamatosan ellenőrzi a vízfelhasználás mennyiségét, és amennyiben az előre kalkulált mennyiséget aránytalanul alacsonynak ítéli meg, az előre kalkulált mennyiséget egyoldalúan módosítja, melynek alapján az előleg-különbözetet kiszámlázza.

A Szolgáltató megtagadhatja az ideiglenes bekötés kiépítését, amennyiben a Fogyasztó közüzemi díjhátralékkal rendelkezik, illetve ha az ingatlanra a végleges bekötés is

kivitelezhető, vagy az ideiglenes bekötés műszakilag az adott határidőn belül biztonságosan nem megoldható.

Az ideiglenes bekötés időtartama 12 hónapnál nem lehet hosszabb.

Végleges bekötés csak úgy létesíthető és használatbavételi engedély csak úgy adható ki, amennyiben az ideiglenes bekötés Fogyasztó költségén megszüntetésre került, az elfogyasztott vízmennyiség díja teljes egészében megtérítésre került.

Az ideiglenes és beruházási célú fővízmérők esetében az ezen a vízmérőn keresztül nyújtott szolgáltatásra nem vonatkoznak jelen ÁSZF 8.2. és 9.1. pontjai. Amennyiben ehhez szennyvízelvezetési szolgáltatás is kapcsolódik, Szolgáltató a vízfelhasználás és/vagy a szennyvízbeocsátás jellegétől függően egyéb műszaki elvárásokat támaszthat.

### **9.6. Igazolás kiadása használatbavételi engedélyhez**

A Szolgáltató köteles a használatbavételi engedélyhez nyilatkozatot kiadni, ha a Fogyasztó a nyilvántartásában szerepel, és azt kéri.

Az igazolás kiadását a Szolgáltató akkor jogosult megtagadni, ha:

- a Szolgáltató felé a Fogyasztónak lejárt esedékességű közüzemi díjtarozása van az adott ingatlanra, vagy
- gazdálkodó szervezet által kért új bekötés vagy a szolgáltatás mennyiségének igényelt növelése esetén a víziközmű fejlesztési hozzájárulás fizetési kötelezettségét nem teljesítette, vagy
- az előírt vízelosztó, nyomásfokozó, nyomáscsökkentő vagy megszakító berendezés létesítése vagy a szennyvízműre történő rácsatlakozás nem az előírás szerint készült el, vagy
- az ingatlan ideiglenes bekötéssel van ellátva, vagy
- a Fogyasztó a fogyasztási helyet engedély nélkül átalakította.

### **9.7. Mérőhelyek szakszerűségi vizsgálata**

A Szolgáltató a Fogyasztó megrendelésére és megelőlegezett költségére köteles a mérőhely szakszerűségi vizsgálatát és szerelési zárákkal történő ellátását elvégezni (pl.: mellékvízmérő csere, új mérőhely kialakítása, átépítése esetén).

A Szolgáltató a szakszerűségi vizsgálatokat a megrendeléstől számított 15 napon belül elvégzi.

### **9.8. Bekötési vízmérő pontossági vizsgálata**

Bekötési vízmérő pontossági vizsgálata történhet

- a Fogyasztó kezdeményezésére, vagy
- a Szolgáltató kezdeményezésére.

#### **9.8.1. Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának megrendelése**

A Fogyasztónak a pontossági vizsgálatot írásban kell megrendelnie a Szolgáltatónál. Ezt megelőzően a Szolgáltató tájékoztatja a Fogyasztót a vizsgálat várható költségeiről, a költségviselés szabályairól, és a vízmérő kiszereles időpontjáról. A költségeket a Fogyasztó megelőlegezi, a vízmérő pontossági vizsgálatára csak ebben az esetben kerülhet sor.

A Szolgáltatónak a pontossági vizsgálatot írásban kell megrendelnie a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (MKEH) által akkreditált laboratóriumnál.

### **9.8.2. Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának menete**

A vízmérő rendkívüli pontossági vizsgálatát az MKEH által akkreditált laboratóriumban végezteti el a Szolgáltató. A vízmérőt a Szolgáltató szakemberei kiszerelelik, műanyag dobozba helyezik, melyet két sorszámozott plombával lezárnak, és erről jegyzőkönyvet vesznek fel. A leszerelést követően a mérőt az MKEH előírások figyelembevételével beszállítják a központi telephelyre és leadják a vízmérő raktárba.

Szolgáltató köteles tájékoztatást adni a mérés helyszínéről és időpontjáról, hogy a Fogyasztó azon részt vehessen. A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy távolléte a vizsgálat elvégzését nem akadályozza. Így – amennyiben a vizsgálatról szóló értesítést a Szolgáltató a Fogyasztónak kézbesítette és a Fogyasztó elmulasztott a vizsgálaton megjeleni, a Fogyasztó elveszti a mérés kifogásolására való jogát. Az akkreditált laboratórium a Fogyasztó vizsgálat során való távolmaradása esetén is elvégzi a vizsgálatot, annak eredményéről mérési jegyzőkönyvet vesz fel. A vizsgálat végeztével a vízmérőt visszahelyezik a műanyag dobozba és plombával lezárják. Az így lezárt vízmérőt visszaszolgáltatják a Szolgáltatónak.

A vizsgálat eredményéről a Fogyasztót a Szolgáltató a mérési jegyzőkönyv egy példányának megküldésével értesíti.

### **9.8.3. Bekötési vízmérő pontossági vizsgálatának fizetési feltételei és a vizsgálat következményei**

Amennyiben a rendkívüli pontossági vizsgálaton a vízmérő „nem felelt meg” minősítést kap, a szerelési munkák és a vizsgálat költségei a Szolgáltatót terhelik, és Fogyasztónak az általa előre megfizetett rendkívüli pontossági vizsgálat teljes összegét az ÉTV Kft. a vizsgálati jegyzőkönyv kézhezvételét követő 8 munkanapon belül visszautalja.

Abban az esetben, ha a vízmérő a Fogyasztó kárára tévedett, azaz a hibahatár feletti értéknél többet mért a tényleges fogyasztásnál, az ÉTV Kft. a Fogyasztó kérésére, módosított víz- és csatornadíj számlát bocsát ki a 38/1995. (IV.5.) Korm. rendelet 17. § (4) bekezdésében foglaltak alapján. Ezen számla a legutolsó számlázási időszakra vonatkozik és a szóban forgó számlázási időszakot megelőző 365 nap átlagfogyasztása figyelembevételével készül. Ha az átlagfogyasztás nem állapítható meg, akkor a helyi önkormányzati rendeletben meghatározott normatívával, helyi rendelet hiányában pedig műszaki számítással határozza meg a Szolgáltató a fogyasztást.

Amennyiben a vízmérő „megfelelt” minősítést kapott, vagy a mérőeszköz a Szolgáltató kárára tévedett (a mérő az alsó hibahatárnál kevesebbet mért), a kiállított számla módosítására nincs lehetőség és a vizsgálat költségét Fogyasztó viseli. Ebben az esetben Szolgáltató a 6.2.1 pontban foglaltak szerint jár el a háromszoros tétel figyelmen kívül hagyásával.

Amennyiben a vizsgálatot Szolgáltató kezdeményezi és a vízmérő „megfelelt” minősítést kapott vagy a vízmérő Fogyasztó kárára tévedett, a vizsgálat költségeit Szolgáltató viseli.

## **9.9. Bekötési vízmérő szerkezeti vizsgálata**

Bekötési vízmérő szerkezeti vizsgálata történhet

- a Fogyasztó kezdeményezésére, vagy
- a Szolgáltató kezdeményezésére.

### **9.9.1. Bekötési vízmérő szerkezeti vizsgálatának megrendelése**

A Fogyasztónak a szerkezeti vizsgálatot írásban kell megrendelnie a Szolgáltatónál vagy a Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatalnál. Amennyiben a Fogyasztó a Szolgáltatónál rendeli meg a vizsgálatot, ezt megelőzően a Szolgáltató tájékoztatja a Fogyasztót a vizsgálat várható költségeiről, a költségviselés szabályairól, és a vizsgálat időpontjáról. A költségeket a Fogyasztó megelőlegezi, a vízmérő szerkezeti vizsgálatára csak ebben az esetben kerülhet sor.

### **9.9.2. Bekötési vízmérő szerkezeti vizsgálatának menete**

A Szolgáltató vizsgálatot végző munkatársai a vízmérőt tartalmazó doboz plombáit a Szolgáltató hivatalos helyiségében felnyitják, majd a vízmérő szerkezetét megbontják. A szerkezetben talált eltéréseket jegyzőkönyvben rögzítik. Amennyiben a Fogyasztó vagy meghatalmazottja a vizsgálaton nem jelent meg, úgy Szolgáltató tanú jelenlétében végzi el a vizsgálatot. A tanú a vizsgálati jegyzőkönyvet, az abban foglaltakkal való egyetértése esetén írja alá.

## **10. Hibaelhárítás**

Szolgáltató az általa üzemeltetett víziközmű-hálózatok szolgáltatási pontjáig köteles hibaelhárítási tevékenységet végezni az esetleges károk megelőzése érdekében.

Hibaelhárítás esetén a hiba helyétől és a hiba keletkezésének okától függően kerül megállapításra a Fogyasztói felelősség és költségviselés. Fogyasztó felelőssége esetén Fogyasztó megtéríti Szolgáltató minden, a hibaelhárításból eredő összes felmerülő költségét. A hibaelhárítás érdekében végzett, vagy azt támogató területfoglalások, forgalomkorlátozások, munkaterület kialakítások a szolgáltatás folyamatossága érdekében végzett közcélú tevékenységek, melyeket az esetlegesen érintett Fogyasztók is kötelesek elősegíteni.

A vízszolgáltatással és szennyvízkezeléssel kapcsolatos hibák gyors megszüntetése érdekében hibabejelentő telefonszámokat és folyamatos műszaki ügyeletet működtet a Szolgáltató, melyek elérhetőségét a **2. sz. Melléklet** tartalmazza, valamint megtalálható a Szolgáltató honlapján.

## **11. Mérőleolvasás**

A Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződésben rögzített rendszerességgel lakossági Fogyasztók esetében kéthavonta vagy évi rendszerességgel, nem lakossági Fogyasztók esetében havonta olvassa a vízmérőt. A Fogyasztó a leolvasás időpontjában külön értesítés nélkül is köteles a vízmérőhely szabad megközelítését és a vízmérő leolvasását biztosítani.

Herceghalom, Sós-kút, Pusztazámor és Remeteszőlős települések lakossági Fogyasztóinak mérői kizárólag évi rendszerességgel kerülnek a Szolgáltató által leolvasásra.

Érd, Diósd, Tárnok és Törökbálint települések lakossági Fogyasztói kizárólag a kéthavonta történő Szolgáltató általi vízmérő leolvasást választhatják.

A Szolgáltató a mérő leolvasásának várható időpontját a számlán feltünteti.

### **11.1. Fogyasztó általi mérőállás diktálás lehetőségei**

A Szolgáltató a Fogyasztó általi mérőállás diktálás elvárt időpontját a számlán feltünteti. A mérőállás diktálás módozatai a Szolgáltató honlapján megtalálhatók, illetve a számla hátoldalán található tájékoztatóban olvasható.

## **12. A Szolgáltatás ár- és díjtétel rendszere**

A területileg illetékes önkormányzat képviselőtestülete árhatósági jogkörében eljárva külön önkormányzati rendeletben határozza meg az ivóvíz szolgáltatásért, valamint szennyvízelvezetés és -tisztításért fizetendő díjakat.

A mindenkor hatályos szolgáltatási díjak a Szolgáltató honlapján találhatóak meg.

Locsolómérőn mért vízmennyiségre jutó csatornadíjat a Szolgáltató a locsolómérőhöz tartozó bekötési vízmérőn vagy mellékmérőn mért fogyasztás csatornamennyiségéből, mint locsolási kedvezményt jóváírja. Ebben az esetben a Fogyasztó más csatornadíj kedvezményre nem jogosult.

## 13. Számlázás

### 13.1. Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával a Szolgáltató Fogyasztóként és fogyasztási helyenként – külön kérésre összevontan – a víz- és/vagy szennyvízelvezetés, tisztítás díjakról számlát állít ki. A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

Szolgáltató lakossági Fogyasztók részére kéthavonta, nem lakossági Fogyasztók részére havonta állít ki elszámoló vagy rész számlát. Herceghalom település esetében a lakossági Fogyasztóknak havi rendszerességgel kerül számla kibocsátásra.

Abban az esetben, ha az adott rész számla összege nem éri el az 1000,- Ft-ot, úgy az részszámla nem kerül kiállításra, és a Fogyasztó által fizetendő összeg a következő számlához kerül átírásra majd kiszámlázásra, ha a végösszeg már elérte az 1000,- Ft-ot. Az elvezetett szennyvíz mennyisége alapján a környezetterhelési díjról szóló 2003. évi LXXXIX. törvényben meghatározott szabályok szerint vízterhelési díj is fizetendő, amelyet a Szolgáltató a Fogyasztónak a mindenkor fizetendő szennyvízről kiállított számlában számít fel és érvényesít. A vízterhelési díjat a Szolgáltató az állami költségvetésbe fizeti be.

Amennyiben a területileg illetékes önkormányzati határozatban a fizetendő víz és/vagy csatornadíj kéttényezős formában (alapdíj+fogyasztásarányos díj) kerül megállapításra, a megkezdett hónapra jutó teljes havi alapdíjat az a Fogyasztó fizeti meg, aki a hónap első napján a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő szerződéses Fogyasztó.

A vízmérőre számlázandó alapdíjak száma megegyezik a vízmérő által mért fogyasztási helyek számával.

Kombi vízmérőre számlázandó víz- és csatornaszolgáltatási alapdíj összegét a vízmérő nagyobbik átmérője határozza meg.

### 13.2. Számla típusok

#### 13.2.1. Részszámla

A lakossági Fogyasztóknál az elszámolások közötti kéthónapos, Herceghalom település esetében egyhónapos számlázási ciklusokra készülő számla, melynek alapja:

- vagy a megelőző elszámolási időszak alapján megállapított átlagfogyasztás
- vagy a Fogyasztó által kért átalány mennyiség (abban az esetben, amennyiben Szolgáltató tudomására jut, hogy amennyiben a tényfogyasztás jelentősen meghaladja a Fogyasztó által kért átalány fogyasztás mennyiségét, Szolgáltató jogosult egyoldalúan az átalány mennyiségét a tényleges fogyasztás mennyiségéhez igazítani és számlázni)
- vagy a Szolgáltató által jelzett időpontban a Fogyasztó által leolvasott és beküldött mérőállás. (Amennyiben a Fogyasztó a Szolgáltató által jelzett időpontban nem tesz eleget vállalt mérőleolvasási és diktálási kötelezettségének, a Szolgáltató az rész számlát automatikusan a megelőző elszámolási időszak átlagfogyasztása alapján készíti el.)

Társasházak, lakóközösségek és egy fogyasztási helyhez tartozó több vízmérő esetén az összes mérőhöz kizárólagosan azonos leolvasási és számlázási mód választható. A

leolvasási és számlázási módot alapvetően a bekötési főmérőre választott leolvasási és számlázási mód határozza meg.

### **13.2.2. Elszámoló számla**

A Szolgáltató nyilvántartásában szereplő vízmérővel rendelkező Fogyasztó részére a leolvasott mérőállás szerint készített számla, amely tartalmazza az adott elszámolási időszakban keletkezett rész számlák levonását is.

Amennyiben a Fogyasztó a Szolgáltató által jelzett időpontban nem biztosítja a mérő leolvasását, a Szolgáltató rész számlát állít ki a megelőző elszámolási időszak átlagfogyasztása alapján, egyben írásban hívja fel Szolgáltató Fogyasztó figyelmét a 7.2. pontban rögzített következményekre.

### **13.2.3. Módosító számla**

A megelőző időszakokra vonatkozó módosító számlák, melyek típusai: helyesbítő számla, jóváíró számla, stornó számla.

## **13.3. Számlák és egyéb szolgáltatói iratok Fogyasztónak való kézbesítése**

A Szolgáltató az Iratokat

- postai úton, vagy
- személyesen, vagy
- elektronikus dokumentum formájában, illetve távközlési eszköz útján, vagy
- kézbesítési meghatalmazott útján, vagy
- az ÉTV Kft-vel munkaviszonyban álló kézbesítője útján

kézbesíti a Fogyasztónak.

A számla késedelmes kézhez vétele nem mentesíti a Fogyasztót a fizetési kötelezettsége alól.

Amennyiben a Fogyasztó a Szolgáltatóhoz ügyvéd által ellenjegyzett teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt és a meghatalmazott által az okiraton aláírásával elfogadott meghatalmazást (*kézbesítési meghatalmazás*) nyújtott be, az abban név szerint megnevezett meghatalmazottnak köteles a Szolgáltatót kézbesíteni a számláit és egyéb Fogyasztónak szánt iratait (együttesen: *Irat*).

Ha az Iratot azért nem lehet kézbesíteni, mert a címzett Fogyasztó a bejelentett értesítési címen ismeretlen, vagy onnan ismeretlen helyre költözött anélkül, hogy új értesítési címet, vagy érvényes kézbesítési meghatalmazást adott volna meg a Szolgáltatónak, a Fogyasztó viseli a megghiúsult kézbesítéssel Szolgáltatónál felmerült összes költséget és kárt.

A postai úton megküldött iratokat a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át (azaz a Szolgáltatóhoz nem kereste jelzéssel érkezett vissza), az iratot - az ellenkező bizonyításáig - a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni. (*kézbesítési vélelem*)

A Szolgáltató a kézbesítési vélelem beállításáról a Fogyasztót nyolc munkanapon belül értesíti. Az értesítéshez mellékelni kell azt az iratot, amelyre vonatkozóan a jelen ÁSZF szerint a Szolgáltató a kézbesítési vélelem beálltát megállapította.

A címzett Fogyasztó a kézbesítési vélelem beálltáról való tudomásszerzésétől számított tizenöt napon belül terjeszthet elő kérelmet a Szolgáltatónál. A kérelem benyújtásának a kézbesítési vélelem beállta napjától számított hat hónap elteltével – az alábbiakban foglalt kivétellel – nincs helye. E határidő elmulasztása miatt igazolással élni nem lehet.

A kézbesítési vélelem megdöntésére irányuló kérelem arra hivatkozással terjeszthető elő, hogy a kérelmező a hivatalos iratot önhibáján kívüli okból nem vehette át, mivel

- a) az iratok kézbesítése nem volt szabályszerű, vagy
- b) az iratot más, az a) pontban nem említett okból nem volt módja átvenni (pl. azért, mert a kézbesítésről önhibáján kívül nem szerzett tudomást).

A fenti bekezdés b) pontjában foglalt okból a kézbesítési vélelem megdöntése iránti kérelmet csak a természetes személy Fogyasztó vagy jogutódja terjesztheti elő.

A kérelemben elő kell adni azokat a tényeket, illetve körülményeket, amelyek a kézbesítés szabálytalanságát igazolják vagy a fenti bekezdés b) pontjában meghatározott esetben a kérelmező részéről az önhiba hiányát valószínűsítik. Ha a kérelmet elkésetten terjesztették elő, a Szolgáltató nem köteles azt érdemben vizsgálni.

Ha a kézbesítési vélelem megdöntésére előterjesztett kérelemnek a Szolgáltató helyt ad, a vélelmezett kézbesítéshez fűződő jogkövetkezmények hatálytalanok és a kézbesítést, illetve a már megtett intézkedéseket, cselekményeket – a Fogyasztó kérelmének megfelelően, a szükséges mértékben - meg kell ismételni.

#### **13.4. A Számla kiegyenlítés módjai**

A Fogyasztó a Szolgáltatási szerződésben megjelölt módon vállalja a számla kiegyenlítését oly módon, hogy a számla ellenértéke a számlán feltüntetett fizetési határidő napjáig a Szolgáltató pénztárában vagy banki folyószámláján jóváírásra kerüljön (összhangban a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009 (VIII. 6.) MNB rendelet vonatkozó rendelkezéseivel). Ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató a késedelem napjaira késedelmi kamat felszámítására jogosult.

Szolgáltató egyedi írásbeli kérelemre, méltányosságból, a Szolgáltató által egyoldalú mérlegelési jogkörben meghozott döntést követően, erre vonatkozó külön megállapodás megkötése esetén részletfizetési lehetőséget nyújthat.

##### **13.4.1. Pénztári befizetés**

Ha a Fogyasztó a számlát a Szolgáltató pénztárában kívánja kiegyenlíteni, akkor a pénztáros a készpénz átvételét köteles pénztárbevételi bizonylat kiállításával igazolni. A számla kiegyenlítése a pénztárban bankkártyás fizetéssel is megvalósítható.

##### **13.4.2. Készpénzáttutalási-megbízás (postai sárga csekk)**

A Fogyasztó a számla ellenértékét kiegyenlítheti postán történő befizetéssel, a számlához mellékelt Készpénzáttutalási-megbízás felhasználásával.

##### **13.4.3. Pénzintézeti folyószámláról történő átutalás**

A Fogyasztó választhatja fizetési módként a folyószámláról történő egyéni átutalást.

##### **13.4.4. Csoportos beszedési megbízás**

Csoportos beszedési megbízás esetén a Fogyasztó egyszerre szerződik az ÉTV Kft-vel, és számlavezető bankjával: a Fogyasztó egyrészt meghatalmazza az ÉTV Kft-t, hogy bankszámlájáról leemelje az éppen esedékes víz és/vagy csatornadíj számla

összegét, ugyanakkor engedélyt ad számlavezető bankjának, hogy ezt az ÉTV Kft. részére lehetővé tegye.

Az ÉTV Kft. az aktuálisan esedékes összeget a Fogyasztó folyószámláján a fizetési határidő napján terheli. Amennyiben az pihenőnapra, munkaszüneti vagy ünnepnapra esik, Szolgáltató az összeget a fizetési határidőt megelőző utolsó munkanapon terheli.

### **13.5. A számla teljesítési határideje**

A számla fizetési határideje a számla kiállításának dátumától számított 15 nap.

### **13.6. Számla kifogásolása**

A Fogyasztó a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül kifogással élhet a Szolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségére nincsen halasztó hatálya.

Jogos számlareklamáció esetén a Szolgáltató köteles a kiszámlázott és a számlájára beérkezett összegről a reklamáció alapján elismert összeget a reklamáció elbírálásától számított 30 napon belül a visszafizetés napjáig terjedő időszakra járó kamatokkal együtt a Fogyasztónak visszatéríteni.

Abban az esetben, ha a számla módosítása a Fogyasztónak felróható okból történik, Szolgáltató a számlakorrekciót kizárólag ügyviteli díj ellenében végzi el. Ennek mértéke a Szolgáltató honlapján tekinthető meg.

### **13.7. Ügyviteli díj felszámítása**

Szolgáltató az alábbi esetekben Fogyasztónak ügyviteli díjat számít fel, melynek összege a Szolgáltató honlapján kerül közzétételre:

- két elszámolás között a Fogyasztó kérésére az rész számlában feltüntetett átalány mennyiségének visszamenőleges módosítása esetén,
- Fogyasztó kérésére számlamásolat adása esetén. Az első másolati példány (a kérelmet megelőző 60 napon belül kiállított számlák esetében) minden esetben térítésmentesen adandó a Fogyasztónak,
- Fogyasztó kérésére víz- és csatornadíj folyószámla kivonat rendelkezésre bocsátása esetén,
- Fogyasztó kérésére a korábbi levelezésből, szerződésből, engedélyekből, hozzájárulásokból másolat rendelkezésre bocsátása esetén,
- mellékmérő leolvasása esetén fogyasztási helyenként,
- díjtartozás vagy hitelesítés hiánya miatt felmondott mellékmérős szolgáltatási szerződés újra hatályba léptetése esetén.

## **14. Számla késedelmes vagy meg nem fizetésének következményei**

### **14.1. Késedelmi kamat**

A Szolgáltató a késedelmes számlateljesítésekkel a vonatkozó jogszabályoknak - különösen a Ptk. rendelkezéseinek – megfelelően, késedelmi kamat felszámítására jogosult, melynek összege a Fogyasztó – a késedelmes számla befizetését követő – első aktuális számlájában kerül feltüntetésre. A Fogyasztó külön kérésére Szolgáltató kamatterhelő levélben tájékoztatja a Fogyasztót a késedelmi kamat összegének pontos levezetéséről.

### **14.2. Egyéb költségek**

A Szolgáltató jogosult minden, az adóssal szembeni követelésének érvényesítésével kapcsolatban felmerült költségének és kárának adóssal szemben történő érvényesítésére.

### **14.3. Kinnlevőség kezelés**

Ha a Fogyasztó fizetési kötelezettségének a fizetési határidőben részben vagy egészben nem tesz eleget, úgy a következők szerint jogosult eljárni a Szolgáltató:

Tartozások esetén igazolt postai úton felszólító levelet küld a fizetési határidő lejártát követően adós részére. Ebben felszólítja az adóst a hátralékának a felszólításban meghatározott határidőn belül történő kiegyenlítésére, a jogkövetkezményekre való felhívással együtt (a szolgáltatás szüneteltetése vagy korlátozása, a követelés jogi úton történő érvényesítése, szolgáltatási szerződés felmondása, felszámolási eljárás kezdeményezése).

A felszólításban rögzített határidő eredménytelensége esetén Szolgáltató tértivevényes módon korlátozás vagy kikötés előtti utolsó fizetési felszólítást küld, melyben felszólítja az adóst a hátralékának a felszólításban meghatározott határidőn belül történő kiegyenlítésére, a jogkövetkezményekre való felhívással együtt (a szolgáltatás szüneteltetése vagy korlátozása, a követelés jogi úton történő érvényesítése, szolgáltatási szerződés felmondása, felszámolási eljárás kezdeményezése). A levélben feltüntetésre kerül nem fizetés esetére a kikötés vagy korlátozás várható időpontja és Fogyasztót terhelő költsége. A felszólítás ismételt eredménytelensége esetén Szolgáltató legkorábban a jelzett időpontban elvégzi a szolgáltatás korlátozását vagy megszüntetését a jogszabályban foglaltaknak megfelelően.

Ha a Fogyasztó fizetési kötelezettségének a fizetési határidőben részben vagy egészben nem tesz eleget, akkor a Szolgáltató közvetlenül vagy jogi képviselőjén keresztül – az első eredménytelen felszólítást követően – peres, nem peres és egyéb eljárást is kezdeményezhet. Amennyiben Szolgáltató a követelés behajtására harmadik felet bíz meg, ennek tényéről és a követelésbehajtó személyéről a felszólító levélben Fogyasztót tájékoztatja.

Szolgáltató jogosult a tartozás behajtásával kapcsolatosan felmerülő mindennemű díjat és költséget (különösen az illetékeket, végrehajtási díj, ügyvédi díj, nyomtatvány és postaköltség, adatszolgáltatási díj, stb.) a Fogyasztóra áthárítani.

## 15. Vízmérőcserék

A bekötési vízmérők négy (4) évente esedékes újratervezéséről a Szolgáltató gondoskodik (tervezett vízmérőcserék), melynek időpontjáról írásban értesíti a Fogyasztót. Az előírások szerint végzett, tervezett vízmérőcserék mellett, esetenként rendkívüli vízmérőcsere is szükséges lehet (pl.: meghibásodás üzemszerű működés közben, meghibásodás a Fogyasztónak felróható okokból, meghibásodás rongálás miatt, vízmérő hitelesítési bélyegzése sérül vagy hiányzik, Fogyasztó által történt megrendelésre végzett mérőcsere, plomba sérült, vagy hiányzik, stb.).

A Szolgáltatót terhelő

- tervezett vízmérőcsere elvégzése és költségeinek viselése,
- a rendkívüli vízmérőcserék végzése és költségviselése azon esetekben, amikor a vízmérő cseréje nem külső behatásból, vagy a vízmérőhely karbantartásának elmaradásából eredő meghibásodás miatt szükséges.

A vízmérő kicserélésekor a Szolgáltató munkatársa vízmérő csere jegyzőkönyvet vesz fel. Amennyiben a vízmérő cseréjét a Szolgáltató a tervezett időpontban nem tudja elvégezni, tértivevényes levélben felkeresi a Fogyasztót felajánlva egy új időpontot s megadva egy elérhetőséget, ahol a cserére alkalmas új időpont elfogadását vagy egy, a Fogyasztó általi időpont megjelölését kéri a Fogyasztótól a 7.2. pontban rögzített eshetőségek kiemelése mellett.

Amennyiben a mérőcsere nem a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból hiúsul meg, a Szolgáltató jogosult a kiszállással kapcsolatosan felmerülő költségeit a Fogyasztóval szemben érvényesíteni.

Mérőcsere esetén jegyzőkönyvet kell felvenni, a jelen ÁSZF 17. pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően.

## 16. Az ügyfélszolgálat

### 16.1. Az ügyfélszolgálat tevékenységi körei

- általános tájékoztatás,
- Az ügyfelek által bejelentett adatváltozásokkal kapcsolatos feladatok,
- szolgáltatási szerződések kötése,
- a víz- és csatornadíj számlázással összefüggő igények, panaszok kezelése,
- ivóvíz és csatorna bekötésekre, és azok szakszerűségi felülvizsgálatára vonatkozó kérelmek engedélyezése, adminisztrálása,
- műszaki hiba esetén kivizsgálás kezdeményezése, az ügyfelek bejelentései alapján,
- igazolások kiadása, hozzájárulások kiadása elvi vagy használatbavételi engedélyhez,
- a Szolgáltató tevékenységéhez kapcsolódó panaszügyek kezelése,
- kinnlevőség kezelés,
- szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése.

### 16.2. Az ügyfélszolgálat működési rendje

A Szolgáltató – az ügyfelek magasabb színvonalú ellátása érdekében – ellátási területén Ügyfélszolgálati Irodát működtet. Az Iroda elhelyezkedését, elérhetőségét és nyitvatartási idejét a **2. sz. Melléklet** tartalmazza. A nyitvatartási idő esetleges korlátozásáról vagy változásáról a Szolgáltató az Iroda bejáratára kifüggesztett hirdetőmenyen, a <http://www.erdivizmuvek.hu> honlapon, illetve szükség szerint a helyi médiában tájékoztatja ügyfeleit.

### 16.3. Szerződésben szereplő adatok módosítása

A szerződéses adatok módosítását személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában vagy a Szolgáltatónak címezve levélben vagy elektronikus levélben vagy faxon is kezdeményezheti a Fogyasztó.

A szolgáltatási szerződés módosítását a Fogyasztó írásban köteles kezdeményezni legfeljebb a változás bekövetkeztétől számított harminc napon belül az alábbi változások bekövetkezése esetén:

- változás a Fogyasztó személyében,
- változás a Közös képviselő személyében,
- bármely a Szolgáltatási Szerződésben feltüntetett adat változása esetén.

A kérelmek tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a Szolgáltató a Fogyasztót hiánypótlásra kérheti fel.

Az alábbi adatok megváltoztatása esetén a Szolgáltató új Szolgáltatási szerződést köt a Fogyasztóval:

- Fogyasztó személyében történő változás esetén,
- a szolgáltatás tárgyának, ivóvíz felhasználás vagy csatornaszolgáltatás jellegének változása esetén.

## 17. Ellenőrzés

### 17.1. Az ellenőrzési tevékenység általános leírása

A Szolgáltató jogosult a Fogyasztók fogyasztási helyein ellenőrzésre annak érdekében, hogy a Szolgáltató szolgáltatásainak nyújtása és azok igénybevétele a jogszabályokban, a szabványokban és a szerződési feltételekben foglaltaknak megfelelően történjen. Az ellenőrzés során jegyzőkönyvben dokumentálja a Szolgáltató munkatársa a helyszínen tapasztaltakat, melynek egy példánya a Fogyasztó részére átadásra kerül.

Az eljárás célja a szolgáltatásvételezés szabályosságának ellenőrzése, az azzal kapcsolatosan feltárt esetleges szabálytalanságok tényszerű megállapítása, a helyszín biztosítása, a tapasztalt szerződés-, jogszabály-, és/vagy szabvány ellenes szolgáltatás igénybevétele megszüntetése érdekében történő haladéktalan intézkedés, a Fogyasztói felelősség megállapítása, a jogkövetkezmények alkalmazásához szükséges bizonyítékok összegyűjtése.

Ellenőrzés során rendellenesség feltárása esetén a Fogyasztó mulasztásából adódóan a Szolgáltató az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazhatja:

- az ellenőrzés teljes költségét (beleértve a kiszállás költségét is) felszámítja,
- az esetlegesen okozott kárt felszámítja,
- a jogszabályokban, szabványokban és a szerződési feltételekben foglalt feltételek kialakításának költségeit felszámítja,
- szabálytalan vételezési és/vagy bebocsátási kötbért számít fel,
- késedelmi kamatot számít fel,
- az igénybevett szolgáltatás ellenértékét, az elmaradt bevételeit érvényesíti visszamenőlegesen, amelynek időszaka a Fogyasztó nyilvántartásba vétele napjáig, vagy az utolsó, és mindent az összes vizsgálati szempontból szabályosnak megállapító ellenőrzésig, de maximálisan 5 évig terjedhet.

Amennyiben a Fogyasztó vitatja a követelés jogosságát, úgy azt a Szolgáltató peres vagy nem peres eljárásban érvényesíti.

Amennyiben a Szolgáltató szabálysértés vagy bűncselekmény elkövetését észleli, vagy annak gyanúja merül fel, az illetékes hatóságot értesíti.

### 17.2. A jegyzőkönyvezés menete

#### 17.2.1. A jegyzőkönyv tartalmi kellékei

A jegyzőkönyvben fel kell tüntetni:

- az ellenőrzéssel feltárt előírásoktól való eltéréseket,
- az alkalmazott vizsgálati módszert (módszereket)
- az ÉTV Kft. részéről eljáró személy nevét, beosztását,
- az érintett Fogyasztó vagy a Fogyasztó nagykorú (Ptk. 685. § b.) pontja szerinti) közeli hozzátartozója és az esetlegesen felkért tanú(k) személyazonosító adatait (név, születési név, személyi igazolvány szám, állandó vagy ideiglenes lakcím, vezetékés vagy mobil telefon)
- a felvett személyes adatok Szolgáltató általi kezeléséhez való hozzájáruló nyilatkozatot
- a jegyzőkönyv felvételének helyét, továbbá a
- kezdő időpontját,

- a jegyzőkönyvvezető – és esetlegesen az ÉTV Kft. részéről még jelenlevő személy – nevét és aláírását.
- Fogyasztó vagy képviselője aláírását, nevét, a képviselő hozzátartozói státuszát,
- abban az esetben, ha a Fogyasztó megtagadja a jegyzőkönyv aláírását, ennek tényét a jegyzőkönyvben rögzíteni szükséges.

### **17.2.2. A jegyzőkönyv felvétele**

A jegyzőkönyvben röviden le kell írni az eljárás menetét és az annak során történeteket. Ha valamely kifejezés vagy kijelentés pontos szövege jelentős, azt szó szerint kell jegyzőkönyvbe venni.

Különösen fel kell tüntetni a jegyzőkönyvben:

- az esemény kezdésének kitűzött és tényleges időpontját,
- a jelenlevők által előadott vagy iratokból felolvasott lényeges nyilatkozatokat, ideértve tényállításai korábbi nyilatkozatoktól való eltéréseit,
- illetőleg valamely nyilatkozatnak jegyzőkönyvvezetői felhívás ellenére való elmulasztását vagy megtagadását,
- az iratok bemutatásának megtörténtét,
- valamint a tanúk nyilatkozatait,
- az elismerést és a jogról való lemondást.

A Fogyasztó iratának felolvasása, valamint iratnak vagy másolatnak csatolása esetében a jegyzőkönyvben csupán ennek megtörténtére kell utalni.

Ha a Fogyasztó az eljárás során felmerült valamely körülménynek vagy ott elhangzott nyilatkozatnak jegyzőkönyvbe vételét kéri, ezt csak abban az esetben lehet mellőzni, ha a jegyzőkönyvvezetőnek az felmerült körülmény vagy nyilatkozat megtörténtéről nincs tudomása.

Az elhalasztott eseményről külön jegyzőkönyvet kell készíteni. Ha az esemény folytatólagos vagy ismételt, ennek a jegyzőkönyvből ki kell derülnie.

Az eseményről a jegyzőkönyvet egyidejűleg, hangfelvétel esetén pedig legkésőbb nyolc munkanapon belül el kell készíteni. Ha a jegyzőkönyv hangfelvétel alapján készül, fel kell tüntetni a jegyzőkönyv írásba foglalásának napját, és a Fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy az elkészült jegyzőkönyvet mikor és hol tekintheti majd meg, illetve veheti át. Ha az eljárási cselekményen történetek rögzítése hangfelvétellel történik, a hangfelvétel írásba történő áttétele során a jegyzőkönyvvezető helyett a leírást végző szolgáltatói alkalmazott is eljárhat, aki ekkor aláírásával is igazolja, hogy a leírást a hangfelvételnek megfelelően készítette el.

Ha készül fénykép azt meg kell jelölni és a sorszámát is felírni!

### **17.2.3. A Jegyzőkönyv módosítása, kiegészítése**

A jegyzőkönyvet a jegyzőkönyvvezető saját vagy a Fogyasztó kezdeményezésére kiegészítheti és módosíthatja, a Fogyasztó erre vonatkozó kérelmét - annak elutasítása esetén - a jegyzőkönyvben fel kell tüntetni. A módosítás folytán szükségtelenné vált szövegrészeket úgy kell törölni, hogy a törölt szövegrész olvasható maradjon.

Ha a jegyzőkönyv elkészítésére nem az eseménnyel egyidejűleg kerül sor, az eseményen jelenlevő Fogyasztó - amennyiben a jegyzőkönyv részére kézbesítésre kerül - a kézbesítéstől számított 8 napon belül, ha pedig a jegyzőkönyv a Fogyasztó részére nem kerül kézbesítésre, akkor az eseménytől számított 15 napon belül a jegyzőkönyv kijavítását, kiegészítését kérheti.

## 18. Fogyasztói panaszok kezelése

A Szolgáltató a Fogyasztói panaszbejelentéseket az alábbi eljárásrendet követve intézi:

- A Fogyasztó panaszával a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat az alábbi elérhetőségeken:
  - személyesen: a 2. sz. mellékletben található Ügyfélszolgálati Irodában nyitvatartási időben,
  - írásban levél formájában,
  - faxon a 2. sz. mellékletben található telefonszámon,
  - elektronikus üzenetben a 2. sz. mellékletben található e-mail címen.
- A Szolgáltató a Fogyasztó bejelentését, panaszát az Irodában szóban előadott panasz esetén lehetőleg azonnal vizsgálja jegyzőkönyv felvétele mellett és a vizsgálat eredményéről a Fogyasztót igénye szerint szóban vagy írásban értesíti. A szóbeli értesítés tényét és tartalmát a Szolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti
- A nem szóban előadott vagy hosszabb ügyintézés igénylő panasz kivizsgálásának határideje a panaszbejelentés kézhezvételétől számított 15 nap. Ez esetben a Szolgáltató a panaszbejelentésre a fenti határidőn belül írásban köteles választ adni.
- A Szolgáltató a panaszt elutasító álláspontját köteles indokolni.
- A Szolgáltató a beérkezett panaszokat köteles egy erre külön létrehozott nyilvántartásban iktatni, és gondoskodik a panaszbejelentések, valamint az azokra adott válaszok megőrzéséről legalább három évig.
- Amennyiben a Fogyasztó a Szolgáltató a panaszbejelentésre adott válaszával vagy intézkedésével nem ért egyet, a Fogyasztó ismételt bejelentéssel élhet, vagy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságtól, illetve a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségétől kérheti panaszának kivizsgálását az alábbi levelezési címeken:
  - Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, 1088 Budapest, József krt. 6.
  - Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége, 1052 Budapest, Városház u. 7.
  - A Fogyasztó továbbá békéltető testületi vitarendezést kezdeményezhet a Pest Megyei Békéltető Testületnél, 1055 Budapest, Kossuth tér 6-8.
  - A Fogyasztó ugyancsak fordulhat az illetékes bírósághoz is.

## **19. A Fogyasztó nevében jognyilatkozat tételre jogosult személyek köre**

A Fogyasztó nevében joghatályosan a Ptk. 685. § b) pontja szerinti nagykorú közeli hozzátartozói, kézbesítési meghatalmazás esetén kézbesítési meghatalmazottja jogosultak nyilatkozni. E személyi körbe tartozik tehát a Fogyasztó házastársa, az egyenes ágbeli rokona, az örökbefogadott gyermeke, a mostoha- és neveltgyermeke, az örökbefogadója, a mostoha- és a nevelőszülője, valamint a testvére; továbbá: az élettársa, az egyenes ágbeli rokona házastársa, a jegyese, a házastársa egyenes ágbeli rokona és testvére, valamint a testvére házastársa.

E személyek jognyilatkozat tételéhez az a vélelem fűződik, hogy arról a Fogyasztó tudomást szerez és azzal egyetért.

E vélelem megdönthető, azonban a vélelmezett jognyilatkozat megdöntésével a Szolgáltatónak okozott költségek és károk megtérítése a Fogyasztó kötelezettsége.

## **20. Elháríthatatlan külső ok (Vis maior)**

A Szolgáltató nem felel szolgáltatási szerződés megszegéséért, amennyiben azt elháríthatatlan külső ok okozta. Elháríthatatlan külső oknak minősül bármely esemény, körülmény vagy ezek kombinációja akár a Szolgáltató működési körén belül, akár a Szolgáltató működési körén kívül, amely a Szolgáltató adott helyzetben általában elvárható magatartása mellett sem volt elhárítható, és amely (vagy amelynek hatása) lényegesen és hátrányosan befolyásolta a szolgáltatási szerződés Szolgáltató általi teljesítését.

A fenti feltételek megvalósulása esetén erőhatalmat képez például:

- háború, katonai invázió, fegyveres konfliktus, blokád, embargó, lázadás, forradalom, felkelés,
- terror támadás, szabotázs,
- munkabeszüntetés, sztrájk, egyéb dolgozói cselekmények a Szolgáltatóval szemben,
- villámcsapás, tűzvész, földrengés, áradás, vihar, ciklon, vegyi szennyezés, járvány.

A Szolgáltató azonban köteles minden adott helyzetben általában elvárható intézkedést megtenni az elháríthatatlan külső ok által kiváltott szerződésszegés következményeinek enyhítése érdekében.

## **21. A Szolgáltató és a Fogyasztó egymással szembeni követeléseinek beszámítása**

A Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződésből eredő valamennyi, Fogyasztóval szemben fennálló, egynemű és lejárt követelését - ha jogszabály kivételt nem tesz - a jogosulthoz intézett nyilatkozattal tartozásába beszámíthatja. A tájékoztatás – a címzett Fogyasztónak felróható okból való – elmaradása azonban nem teszi önmagában jogellenessé a beszámítást, így a beszámítással érintett követelés meg nem fizetése a tájékoztatás elmaradása következtében nem váltja ki például a késedelmes teljesítés jogkövetkezményeit.

A beszámítás erejéig a Szolgáltató kötelezettségei megszűnnek.

Beszámításnak nincs helye olyan szolgáltatással szemben, amelyet megállapodás alapján meghatározott célra kell fordítani, továbbá a szándékosan okozott kár megtérítésére irányuló követeléssel szemben.

A beszámításra jogosult fél nem számíthatja be a bírósági úton nem érvényesíthető követelését; elévült követelését azonban beszámíthatja, ha az elévülés az ellenkövetelés keletkezésekor még nem következett be.

Végrehajtható határozattal vagy egyezséggel megállapított követelésbe csak ugyanilyen vagy közokiratba foglalt ellenkövetelést lehet beszámítani.

## **22. Részleges érvénytelenség**

Amennyiben a bíróság a jelen ÁSZF és a szolgáltatási szerződés egyes rendelkezései érvénytelenségét megállapítaná, a teljes ÁSZF és a szolgáltatási szerződés csak akkor érvénytelen, ha a szerződés az érvénytelen rész nélkül nem teljesíthető.

## **23. Kötelező írásbeliség**

A szolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltató és a Fogyasztó között létrejövő jogviszony tartalmát a vonatkozó hatályos jogszabályok, a szolgáltatási szerződés és a jelen ÁSZF rendelkezései határozzák meg. A szolgáltatási szerződésben foglaltaktól a felek csak írásba foglalt megállapodással térhetnek el érvényesen.

## **24. Alkalmazandó anyagi és eljárási jog**

Az ÉTV Kft. és a Fogyasztó között létrejött szolgáltatási szerződés megítélése során a mindenkor hatályos magyar anyagi és eljárási jogszabályok irányadóak.

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

Kelt.: Érd, 2011. október 19.

---

Lanku Ildikó  
ügyvezető igazgató  
**Érd és Térsége Regionális Víziközmű Kft.**

### **1. sz. melléklet: Az ÉTV Kft. ellátási területe**

Az ÉTV Kft. ellátási területe megtalálható a [www.erdvizmuvek.hu](http://www.erdvizmuvek.hu) internetes honlapon.

### **2. sz. melléklet: Az ÉTV Kft. elérhetőségei**

Az ÉTV Kft. elérhetőségei megtalálhatók a [www.erdvizmuvek.hu](http://www.erdvizmuvek.hu) internetes honlapon.