

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

**A HÁZFAL SZOLGÁLTATÁS
TULAJDONOSTÁRSÁK
ELEKTONIKUS ÚTON
TÖRTÉNŐ FELHASZNÁLÁSRÓL**

Hatályos: 2019. április 2. napjától

A jelen ÁSZF a Szerződés általános szerződési feltételeit, így elsősorban a Házfal Szolgáltatások igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket, illetve a Tulajdonostárs számára fontos információkra irányuló tájékoztatást rögzíti.

I. ÁSZF ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. Definíciók

ÁSZF:	A Szerződéshez kapcsolódó jelen általános szerződési feltételek.
Digitális Archiválás:	A jelen ÁSZF-ben meghatározott Házfal Szolgáltatás.
Fizetési Értesítő:	A Társasház képviseletében eljáró közös képviselő által a Házfal Szolgáltató részére átadott, egyes társasházi tulajdonostársak által fizetendő közös költség és egyéb költségek összesített egyenlegét tartalmazó elektronikus és papír alapú értesítők és egyéb bizonylatok.
GY.I.K.:	A Házfal Felület honlapján külön aloldalon található, Tulajdonostársak által gyakran ismételt kérdések és az azokra adott válaszok.
Házfal Felület:	A „hazfal.hu” internet domain alatt működő, a Házfal Szolgáltatásra előfizető Társasház tulajdonostársai számára elérhető, kommunikációs, adatszolgáltató és közös költség befizetési funkciót ellátó informatikai rendszer.
Házfal Szolgáltatás:	A Házfal Szolgáltató által a Tulajdonostárs részére a Házfal Felületen keresztül nyújtott elektronikus és egyéb szolgáltatás.
Házfal Szolgáltató:	A Házfal Zrt. (székhelye: 1023 Budapest, Felhévízi utca 6.; cégjegyzékszám: 01-10-140100), amely a Házfal Szolgáltatás kizárólagos tulajdonosa és amely vállalja, hogy a Házfal Szolgáltatás a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint üzemelteti.
Fizetési Értesítő:	Olyan fizetési értesítő, amelyet a Házfal Szolgáltató elektronikus aláírással és időbélyegzővel látott el.
Szerződés:	A Házfal Szolgáltató és a Tulajdonostárs közötti, a Házfal Szolgáltatások igénybevételére irányuló egyedi szerződés.
Társasház:	Az a társasház, amely a Házfal Szolgáltatóval kötött szerződése alapján lehetőséget biztosít tulajdonostársai részére arra, hogy a társasház működtetésével kapcsolatos ügyeiket a Házfal Felületen keresztül intézzék el.
Tulajdonostárs:	Az a szerződésképes természetes vagy jogi személy, aki/amely a Házfal Szolgáltatásra előfizető Társasház bármilyen tulajdoni hányaddal rendelkező tulajdonostársa, aki felhasználóként regisztrált a Házfal Felületre.
Vis Maior:	Bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmény, így különösen a pénzforgalmi szolgáltatónál vagy kártyatársaságnál fellépő hiba, a mobil- vagy internet-szolgáltatás kiesése, háborús cselekmény, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energiaellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, hatóságok rendkívüli rendelkezésére tett intézkedés.

2. Az ÁSZF közzététele, időbeli hatálya és elérhetősége

- 2.1 A jelen ÁSZF közzétételének napja 2019. április 2. A Házfal Szolgáltató a www.hazfal.hu honlapon teszi közzé a jelen ÁSZF-et.
- 2.2 A jelen ÁSZF a közzétételét követően létrejött Szerződés tekintetében a közzététel napjától hatályos.
- 2.3 A jelen ÁSZF határozatlan ideig van hatályban.
- 2.4 A jelen ÁSZF a hatálya alatt mindvégig elérhető letölthető formátumban a www.hazfal.hu honlapról.
- 2.5 A Szerződés és az ÁSZF nyelve kizárólag a magyar.

2.6. A jelen ÁSZF feltételeit Magyarország törvényei szabályozzák. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre – többek között – a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény vonatkozó rendelkezései az irányadók.

3. *Az ÁSZF módosítása*

3.1. Az ÁSZF módosítása esetén a Házfal Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően legalább 30 nappal a www.hazfal.hu honlapon közzétenni, a Tulajdonostársat megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben a Tulajdonostárs jogosult a honlapon való közzétételt követő 30 napon belül a Szerződés azonnali hatályú felmondására.

3.2. A Házfal Szolgáltató az ÁSZF módosításának a közzétételéről a Tulajdonostársat elektronikus levélben értesíti egy alkalommal a közzétételtől a hatályba lépésig terjedő időszakban, kivéve, ha azt megelőzően a Tulajdonostárs belépett a Házfal Felületre és elfogadta az ÁSZF módosítását.

3.3. Az ÁSZF módosítása minden esetben egységes szerkezetű ÁSZF közzétételével történik, és annak hatályba lépésével a korábbi ÁSZF hatályát veszti.

II. A SZERZŐDÉS

1. *A Szerződés létrejötte*

1.1. A Szerződés a Házfal Szolgáltató által a Tulajdonostárs részére megküldött regisztrációs kód alapján a Tulajdonostárs által a Házfal Felületen kezdeményezett és elvégzett online regisztráció aktiválásáról a Házfal Szolgáltató által elektronikus levélben küldött visszaigazolás megküldésével jön létre.

1.2. A Házfal Felület honlapjának meglátogatása, az azon való barangolás, a demo felhasználói felület használata illetve a regisztráció folyamatának megindítása önmagában nem hozza létre a Szerződést (vagy egyéb szerződést) a Tulajdonostárs és a Házfal Szolgáltató között.

1.3. A Szerződés létrejöttének tényét, időpontját és a Szerződés azonosításhoz szükséges adatokat a Házfal Szolgáltató rögzíti és tárolja. Külön szövegezett szerződést a Házfal Szolgáltató nem rögzít, a Tulajdonostárs a – jelen ÁSZF-et és a Házfal Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatóját külön is elfogadó – szerződéskötési jognyilatkozatát internetes felületen teszi meg és juttatja el a Házfal Szolgáltatóhoz. A Tulajdonostárs kérelmére a Házfal Szolgáltató tájékoztatást ad a Szerződés létrejöttének pontos időpontjáról.

1.4. A Szerződés határozatlan időtartamra jön létre.

2. *A Szerződés tartalma*

2.1. A létrejött Szerződés tartalma – a jogszabályok értelmében kötelezően alkalmazandó tartalmi elemeken túl – kizárólag a regisztráció és a Házfal Szolgáltatás igénybevétele során a Tulajdonostárs által tett jognyilatkozatokból és a regisztráció során vagy azt követően a Tulajdonostárs által külön elektronikus jognyilatkozatban elfogadott jelen ÁSZF-ből és az Adatkezelési Tájékoztatóból áll.

2.2. A Szerződés kiterjed minden Házfal Szolgáltatásra, a Házfal Felület használatával kapcsolatos egyéb szerződéses jogviszony nem jön létre a Tulajdonostárs és harmadik személy között.

III. A HÁZFAL SZOLGÁLTATÁS

1. *A Házfal Szolgáltatás tartalma*

1.1. A Házfal Szolgáltató az alábbi Házfal Szolgáltatást nyújtja a Házfal Felületen keresztül a Szerződés megkötését követően:

- a) a Házfal Felület online elérésének és használatának biztosítása a Tulajdonostárs részére,
- b) a Tulajdonostárs közös költség egyenlegének bemutatása a Tulajdonostárs részére,
- c) a Társasház pénzügyeinek bemutatása a Tulajdonostárs részére
- d) társasházi üzenőfal használatának biztosítása a Tulajdonostárs részére
- e) lehetőség biztosítása a társasházi közös költséget és esetlegesen egyéb költségeket tartalmazó fizetési értesítők Tulajdonostárs általi teljesítésére,
- f) a közüzemi mérőállás-bejelentése a társasház és az egyéb közmű szolgáltatók részére
- g) online írásbeli szavazás közgyűlési kérdések tekintetében

- h) online hibabejelentés biztosítása a társasházzal szerződésben álló harmadik felek részére
- i) lehetőség biztosítása a Tulajdonostárs részére egyes biztosítások megkötésére
- j) lehetőség biztosítása a Tulajdonostárs részére harmadik felek ajánlatainak megjelenítésére
- k) online kárügyintézési lehetőség biztosítása a biztosító irányában a Tulajdonostárs részére
- l) hivatalos és sürgős üzenetek továbbítása a Tulajdonostársak részére elektronikus módon és sms-ben
- m) a Házfal Szolgáltatással kapcsolatosan keletkezett elektronikus bizonylatokat, nyugtákat digitálisan archiválja és a jogszabályban előírt határidőig megőrzi

1.2. A III/1 pontban meghatározott szolgáltatásokat a Házfal Szolgáltató a Tulajdonostárs részére korlátozás nélkül nyújtja.

1.3. A III/1. pont m alpontjában foglalt digitális archiválási szolgáltatás szintén Házfal Szolgáltatás, amelyet azonban a Házfal Szolgáltató a Szerződéstől elkülönülő szerződés alapján köteles nyújtani a Tulajdonostárs részére.

2. *A Házfal Szolgáltatás díjazása*

2.1. A Házfal Szolgáltató valamennyi Házfal Szolgáltatást a mindenkor hatályban lévő Kondíciós Lista alapján nyújtja a Társasház és a Tulajdonostárs részére. A Házfal Szolgáltatás díját a Társasház fizeti meg a Házfal Szolgáltató részére, a Tulajdonostárs kizárólag a Kondíciós Listában feltüntetett, egyes fizetési szolgáltatások igénybe vételével kapcsolatos költségeket köteles a Házfal Szolgáltató részére megfizetni. Ez azonban nem zárja ki azt, hogy a Tulajdonostársnak a Házfal Szolgáltatáshoz kapcsolódóan harmadik személyek felé – külön jogviszonyon alapuló – fizetési kötelezettsége keletkezzen (pl. átutalás díja, pénzügyi tranzakciós illeték).

3. *Felelősség*

3.1. A Szerződés alapján a Házfal Szolgáltató vállalja, hogy a Házfal Szolgáltatást szerződésszerűen teljesíti, a Házfal Felületet jogszerűen működteti, valamint a Tulajdonostárs adatainak kezelését jogszerűen végzi.

3.2. A Házfal Szolgáltató kizárólag a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott szerződésszegésért vállal felelősséget.

3.3. Sem a Tulajdonostárs, sem a Házfal Szolgáltató nem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért, amennyiben abban Vis Maior akadályozza.

IV. REGISZTRÁCIÓ

1. *Regisztráció a Házfal Felületre*

4.1. A Házfal Felület használata regisztrációhoz kötött. A Házfal Felület használatához a Szerződést megkötni kívánó személy közvetlen online regisztrációja és annak aktiválása szükséges. A Házfal Szolgáltató a Tulajdonostárs részére egy regisztrációs kódot küld, amelynek felhasználásával a Tulajdonostárs a regisztrációt meg tudja kezdeni. A regisztráció során a Szerződést megkötni kívánó személy a Házfal Felület regisztrációs felületén található utasításoknak megfelelően köteles eljárni.

4.2. A Tulajdonostárs a Házfal Szolgáltatás jelen ÁSZF III/1. pont g) alpontjában foglalt online írásbeli szavazás használatára kizárólag abban az esetben válik jogosulttá, amennyiben a regisztrációja során a személyének hiteles módon történő beazonosításának eleget tett (ideértve korlátozás nélkül a személyazonosító igazolványának a Házfal Felületre történő feltöltését, vagy Azonosítási Adatlap teljes bizonyítóerejű magánokiratba foglalt eredeti példányának Házfal Szolgáltató részére történő megküldését).

2. *Adatok megadása*

2.1. A Szerződést megkötni kívánó személy a regisztráció során a Házfal Felület adott űrlapján megjelölt adatokat köteles megadni a Házfal Szolgáltató által biztosított elektronikus űrlapokon.

2.2. A regisztráció során kötelező és nem kötelező adatok bevitelére van lehetőség. Ha a Szerződést megkötni kívánó személy bármelyik kötelezően kitöltendő adatát nem rögzíti, a Házfal Szolgáltató a Szerződést megkötni kívánó személy regisztrációját visszautasíthatja. A kötelezően kitöltendő mezőket a rendszer „*” jellel jelöli.

2.3. A regisztráció során, annak véglegesítéséig (az elektronikus szerződési jognyilatkozat megtételéig) lehetséges van a Tulajdonostársnak arra, hogy az adatbeviteli hibákat kijavítsa.

- 2.4. Helytelen vagy működésképtelen elektronikus levélcím megadásából eredő bármilyen kárért a Házfal Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- 2.5. A Tulajdonostárs tudomásul veszi, hogy amennyiben az általa megadott adatok nem felelnek meg a valóságnak, vagy azokkal nem sajátjaként rendelkezik, úgy annak valamennyi jogkövetkezményét viseli.

3. *A Tulajdonostárs adatainak módosítása*

- 3.1. A Tulajdonostárs a regisztráció során vagy később megadott adatokat bármikor módosíthatja. A Házfal Szolgáltató nem jogosult módosítani az Tulajdonostárs által megadott adatokon, kivéve, ha arra az Tulajdonostárs e-mailben kifejezett utasítást ad. A módosítási utasítás mellett – az Tulajdonostárs azonosítása érdekében – az e-mailnek tartalmaznia kell a regisztrált nevét, lakcímét, e-mail címét és bejelentkezési nevét
- 3.2. A Tulajdonostárs köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a Házfal Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 napon belül tájékoztatni a Házfal Felületen elvégzett adatmódosítás útján. A Házfal Szolgáltató a bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti a Tulajdonostárstól.
- 3.3. Ha a Tulajdonostárs olyan adatmódosítást kíván rögzíteni, amely a Társasház vonatkozásában is releváns, köteles a Házfal Szolgáltató értesítésével egyidejűleg az érintett Társasházat is értesíteni a változásról. A Házfal Szolgáltató a bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti a Tulajdonostárstól.

4. *A regisztráció aktiválása*

- 4.1. Az elektronikus szerződéskötési jognyilatkozat megtételét követően a Házfal Szolgáltató késedelem nélkül visszaigazolja annak megérkezését és ezzel egyidejűleg megküldi a regisztráció aktiválásához szükséges kódot és linket a Szerződést megkötni kívánó személy által a Házfal Felületen – a regisztrációs során – rögzített elektronikus levelezési címre.
- 4.2. A regisztráció aktiválását a Szerződést megkötni kívánó személy végzi el a Házfal Szolgáltató által küldött aktiváló kód megadásával vagy az aktiváló link segítségével. A regisztráció csak aktiválását követően érvényes.
- 4.3. A regisztráció sikeres aktiválásáról a Házfal Szolgáltató külön elektronikus levélben értesíti a Szerződést megkötni kívánó személyt.
- 4.4. Amennyiben a regisztráció aktiválása – bármilyen okból – nem történik meg az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott határidőn belül, úgy a Házfal Szolgáltató haladéktalanul törli a regisztráció során a Szerződést megkötni kívánó személy által megadott adatokat. Ebben az esetben a Szerződést megkötni kívánó személynek, új regisztrációt kell kezdeményeznie a Szerződés megkötéséhez és a Házfal Szolgáltatás igénybevételéhez.

5. *Felhasználónév és jelszó*

- 5.1. A regisztrációval a Tulajdonostárs egy egyedi felhasználónevet és egy kizárólag általa ismert jelszót hoz létre. A Tulajdonostárs kizárólag e felhasználónevének és jelszavának megadását (bejelentkezés) követően veheti igénybe a Házfal Szolgáltatást a Szerződésben foglalt feltételek szerint.
- 5.2. A Tulajdonostárs vállalja, hogy rendszeresen módosítja jelszavát, és azt senkinek nem adja át, mások által hozzáférhető helyen nem tárolja. A Tulajdonostárs tudomásul veszi, hogy a jelszó más általi megismerése az érdekkörébe tartozó esemény, az ebből eredő károkért a Házfal Szolgáltató nem felel. Az Tulajdonostárs köteles a jelszavakra vonatkozó követelményeket betartani, amelyek a GY.I.K. aloldalon találhatóak.
- 5.3. A Tulajdonostársnak lehetősége van a jelszava megváltoztatására. A jelszóváltoztatásról a rendszer automatikus rendszerüzenetet küld e-mailben. Sikertelen jelszóváltoztatás esetén a Tulajdonostárs a Házfal Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat segítségért a Házfal Felületen rögzített e-mail címéről küldött e-mailben. Amennyiben a Tulajdonostárs erről az email címről nem tud e-mailt küldeni, akkor másik e-mail címről küldött e-mailben megkeresheti a Házfal Szolgáltató ügyfélszolgálatát, amelynek munkatársa legalább három, a regisztráció során megadott személyes adatára kérdezve azonosítja a Tulajdonostársat, majd segítséget nyújt a jelszóváltoztatáshoz.

6. *A regisztráció visszautasítása és visszavonása*

- 6.1. A Házfal Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a regisztrációt elektronikus levél útján visszautasítsa, vagy bármikor átmenetileg korlátozza vagy véglegesen visszavonja, a Házfal Szolgáltató

általi azonnali hatályú felmondásra okot adó körülmény fennállása esetén. A Házfal Szolgáltató emellett a regisztráció visszautasítására akkor is jogosult, ha regisztráló személy hibás vagy hiányos adatokat ad meg. A regisztráció végleges visszavonása esetében a Házfal Szolgáltató egyúttal azonnali hatállyal felmondja a Szerződést.

V. EGYES HÁZFAL SZOLGÁLTATÁSOK

1. Általános szabályok

- 1.1. A Tulajdonostárs a Házfal Szolgáltatást a Házfal Felület online felületén keresztül veheti igénybe.
- 1.2. A Házfal Szolgáltatás igénybevételének alapvető tárgyi feltétele, hogy az Tulajdonostárs rendelkezzen internet-hozzáféréssel. Az egyéb szükséges hardver- és szoftverleírások a GY.I.K. aloldalon találhatóak.
- 1.3. A Házfal Szolgáltató törekszik arra, hogy a Házfal Felületet felhasználóbarát módon, megfelelő leírásokkal ellátva alakítsa ki.
- 1.4. A Házfal Szolgáltató jogosult a Házfal Szolgáltatásra vonatkozó tájékoztató elektronikus leveleket küldeni a Tulajdonostárs részére (például a következő esetekben: ÁSZF, Adatkezelési Tájékoztató vagy egyéb dokumentum változása, technikai információk, új funkció vagy szolgáltatási elem bevezetése). Ezeket az elektronikus leveleket a Házfal Szolgáltató akkor is jogosult megküldeni a Tulajdonostárs részére, ha a Tulajdonostárs egyébként a Házfal Szolgáltató egyéb elektronikus leveleit lemondó nyilatkozatot tett.

2. A Házfal Felület online elérésének és használatának biztosítása

- 2.1. A Házfal Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Házfal Felületet – a jelen ÁSZF-ben rögzített korlátozásokkal – bármikor elérje és használja a Tulajdonostárs, ezáltal lehetővé téve számára a Házfal Szolgáltatás igénybe vételét. A Házfal Szolgáltató ezzel összefüggésben vállalja, hogy a „hazfal.hu” internet domain alatt működő honlapot üzemelteteti és elérhetővé teszi a Tulajdonostárs számára.
- 2.2. A Házfal Szolgáltató a Házfal Szolgáltatáshoz kapcsolódó alábbi funkciókat biztosítja a Tulajdonostárs számára a Házfal Felületen:
 - a) a Házfal Felületre történő regisztráció során megadott adatok Tulajdonostárs által kezdeményezett módosítása,
 - b) a Házfal Felületre történő regisztráció Tulajdonostárs által kezdeményezett törlése,
 - c) elektronikus úton elérhető ügyfélszolgálat és panaszkezelés,
 - d) tájékoztató a Házfal Szolgáltató adatairól, az egyes szolgáltatások részleteiről és egyéb, a Tulajdonostársak számára a Házfal Felülettel kapcsolatos lényeges információkról.

3. A fizetési értesítő továbbítási szolgáltatás

- 3.1. A társasházi közös képviselő által átadott adatok felhasználásával készült fizetési értesítő elektronikus aláírása, időbélyegzése, Tulajdonostárs részére történő elektronikus és/vagy postai úton történő továbbítása és tárolása olyan szolgáltatás, amelynek segítségével a Tulajdonostárs a Társasház irányában fennálló fizetési kötelezettségei listáját megtekintheti és letöltheti a Házfal Felületről. A fizetési értesítő szolgáltatást a Házfal Szolgáltató a Társasházzal kötött külön szerződés alapján teljesítési segédként végzi a Tulajdonostárs által fizetendő közös költséggel és egyéb költségekkel kapcsolatosan. Amennyiben e külön szerződés másként nem rendelkezik, akkor a Házfal Szolgáltató maga állítja elő, írja alá és látja el időbélyeggel a fizetési értesítőt.
- 3.2. Tulajdonostárs tudomásul veszi, hogy a Házfal Szolgáltató határozza meg az első Házfal Felületre érkező fizetési értesítő kézbesítésének időpontját.
- 3.3. A Tulajdonostárs tudomásul veszi, hogy a Házfal Felületre történő regisztrációt követően a Társasháztól kizárólag elektronikus úton kap fizetési értesítőt, vagyis a Társasház és/vagy a Házfal Szolgáltató a továbbiakban sem papíralapú fizetési értesítőt, sem készpénz-átutalási megbízást nem állít ki részére.
- 3.4. A Házfal Szolgáltató legkésőbb a fizetési értesítő alapjául szolgáló adatok Házfal Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő két munkanapon belül a fizetési értesítőt a a Házfal Felületre regisztrált Tulajdonostárs részére elektronikus elérhetővé teszi, ezzel egyidejűleg a regisztráció során meghatározott e-mail címre elektronikus levélben értesítést küld a Tulajdonostársnak legkésőbb a következő munkanapon. A fizetési értesítő megküldésének időpontja nem a Házfal Felületen történő tényleges megtekintés napja, hanem az a nap, amelyen a fizetési értesítő a Házfal Felületen elérhetővé válik a Tulajdonostárs számára. A Házfal Szolgáltató a fizetési értesítőt azon Tulajdonostárs részére, aki a Házfal Felületre nem regisztrált,

papír alapú levél formájában legkésőbb a fizetési értesítő alapjául szolgáló adatok Házfal Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő két munkanapon belül továbbítja a Tulajdonostárs részére.

- 3.5. A Házfal Felületre regisztrált Tulajdonostárs a Házfal Felületre történő bejelentkezés után tekintheti meg, illetve töltheti le a fizetési értesítőt. A fizetési értesítő formátumát a Házfal Szolgáltató határozza meg. A Tulajdonostárs tudomásul veszi, hogy az elektronikus fizetési értesítő csak elektronikus adat formájában hiteles.
- 3.6. A Házfal Szolgáltató felelősséget vállal a társasház által a Házfal Szolgáltató részére eljuttatott fizetési értesítő alapjául szolgáló adatok fizetési értesítő formájában történő megjelenítéséért, feltéve, hogy annak formátuma megfelelő. A Házfal Szolgáltató a fizetési értesítő tartalmának jog- és szerződésszerűségéért nem felel, az kizárólag a Társasház által szolgáltatott adatokon alapul és azokkal megegyezik.
- 3.7. A Házfal Szolgáltató vállalja, hogy a megjelenített fizetési értesítőt annak keltétől a jogszabályban előírt időtartamig tárolja és elérhetővé teszi a Tulajdonostárs részére. A Tulajdonostárs kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Házfal Szolgáltató tárolja a fizetési értesítőket.
- 3.8. A Házfal Szolgáltató bármikor jogosult véglegesen törölni a fizetési értesítőket a jogszabályban meghatározott időtartam lejártát követően, amennyiben a Házfal Szolgáltató és a Tulajdonostárs között nincs hatályban a digitális archiválási szolgáltatásra irányuló szerződés. A Házfal Szolgáltató az öt évnél régebbi fizetési értesítőket véglegesen törli, kivéve, ha a Házfal Szolgáltató és a Tulajdonostárs között digitális archiválási szolgáltatásra irányuló szerződés van érvényben.
- 3.9. A Tulajdonostárs tudomásul veszi, hogy a fizetési értesítő a részére a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon, a regisztráció során meghatározott e-mail címre történő továbbítása a Házfal Szolgáltató zárt rendszeréből történő kiküldésének időpontjában kézbesítettnek minősül. A Házfal Szolgáltató nem felelős azért, amennyiben az általa küldött e-mail üzenet a Tulajdonostársnak felróható okból nem kézbesíthető a Tulajdonostárs részére. A Tulajdonostárs tudomásul veszi, hogy a a Házfal Szolgáltató az elektronikus továbbított fizetési értesítőt nem köteles a Tulajdonostárs részére postai úton továbbítani.

4. *Elektronikus számlafizetési szolgáltatás*

- 4.1. A fizetési értesítő szerinti fizetési kötelezettségnek az azon feltüntetett fizetési határidőig kell eleget tenni. A Tulajdonostárs az alábbi fizetési módok közül választhat:
 - a) bankkártyás fizetés (VPOS),
 - b) fizetés telefonos applikáción keresztül
 - c) banki átutalás,
 - d) csoportos beszédés,
 - e) pénztári befizetés.
- 4.2. A Házfal Szolgáltatás keretében a Házfal Felületre feltöltött fizetési értesítők bankkártyás, internetbanki és mobiltelefonos applikáció használata és csoportos beszédés útján történő kifizetésére van lehetőség.

5. *Bankkártyás fizetés (VPOS)*

- 5.1. Bankkártyás fizetés esetében a Tulajdonostárs bankkártyával teljesítheti fizetési kötelezettségét a Házfal Felületen keresztül.
- 5.2. A Házfal Szolgáltató kizárólag forint befizetést fogad. A Tulajdonostárs tudomásul veszi, hogy bankkártyával maximum 200.000 Ft összegű fizetési értesítő fizethető ki egy tranzakcióval a Házfal Felületen keresztül.
- 5.3. Bankkártyás fizetés esetén a Házfal Felület a Tulajdonostársat átirányítja a Házfal Szolgáltatóval szerződött VPOS fizetést lebonyolító pénzforgalmi szolgáltató fizetőoldalára, és ezzel egyidejűleg az adott fizetési értesítő szerint fizetendő összeget mint számadatot és a tranzakció egyedi azonosítóját, valamint regisztrált bankkártya esetén a regisztráció azonosítóját megküldi a pénzforgalmi szolgáltatónak. A fizetés közvetlenül a Házfal Szolgáltatóval szerződésben álló pénzforgalmi szolgáltató által üzemeltetett, a nemzetközi kártyatársaságok szabályai és biztonsági előírásai szerint működő oldalon történik. A pénzforgalmi szolgáltató a tranzakció sikerességéről jelentést küld a megadott egyedi azonosító számmal együtt a Házfal Szolgáltató részére.
- 5.4. Az online tranzakció menetének részletes szabályait (zárolás, terhelés stb.) a Tulajdonostárs és pénzforgalmi szolgáltatója (bankja) közötti szerződés tartalmazza.

- 5.5. A Tulajdonostárs megbízza a Házfal Szolgáltatót azzal, hogy a tranzakció összegét saját folyószámláján gyűjtse és továbbítsa a Társasház részére a Házfal Szolgáltató és a Társasház között létrejött megállapodásban foglaltak szerint.
- 5.6. A Házfal Szolgáltató az elektronikus számlafizetésre adott megbízás és a pénzösszeg beérkezését követően a következő elszámolás során tájékoztatja a Társasházat a Tulajdonostárs és a konkrét elektronikus számlafizetési szolgáltatás beazonosítását lehetővé tevő adatokról, valamint a tranzakció összegéről.
- 5.7. Sikertelen tranzakció esetében a Tulajdonostársnak minden esetben a számlavezető bankjával kell kapcsolatba lépnie, mivel a kezdeményezett tranzakcióval, illetve a Tulajdonostárs folyószámlájával kapcsolatos információkhoz csak a Tulajdonostárs számlavezető bankja férhet hozzá.
- 5.8. A Házfal Szolgáltató vállalja, hogy együttműködik a Tulajdonostárssal és az érintett bankkal és kártyatársasággal az esetleges panaszkezelési és kártyatársasági eljárások során, így különösen vállalja, hogy a beérkezett panaszokat a banki és kártyatársasági szabályok szerinti határidőn belül megválaszolja és szükség esetén a bank részére továbbítja.
- 5.9. A VPOS fizetés további részleteiről és a Házfal Szolgáltatóval szerződött VPOS fizetést lebonyolító pénzforgalmi szolgáltatóról szóló tájékoztatás a Házfal Felület honlapján elérhető Felhasználói Útmutatóban található. A fizetéshez szükséges kártyaadatokhoz (kártyaszám, kártya lejárat dátuma, ellenőrző kód) a Házfal Szolgáltató semmilyen formában nem férhet hozzá.
- 5.10. A Házfal Szolgáltató a bankkártyás fizetés sikeres végrehajtása esetén jogosult a Tulajdonostárssal szemben a költségei megtérítését kérni, a Kondíciós Listában meghatározott összegek figyelembe vételével.

6. *Mobiltelefonos applikáció útján történő fizetés*

- 6.1. A Házfal Szolgáltató mobilfizetési rendszerének használatához a Tulajdonostársnak le kell töltenie mobiltelefonjára a Házfal mobil alkalmazást.
- 6.2. A Házfal applikáció használatára külön általános szerződési feltételek irányadók.

7. *Banki átutalás*

- 7.1. Banki átutalás esetén a Tulajdonostárs a Házfal Felülettől és a Házfal Szolgáltatótól függetlenül átutalási megbízást ad számlavezető bankjának, amely alapján a fizetési értesítő összegét a Házfal Szolgáltató folyószámláján írják jóvá. A Tulajdonostársnak gondoskodnia kell arról, hogy az elektronikus fizetési értesítőn megjelölt hivatkozás az átutaláskor a rendelkező részben feltüntetésre kerüljön, továbbá arról is, hogy pontosan a fizetési értesítőn szereplő összeget adja meg számlavezető bankjának.

8. *Csoportos beszedés*

- 8.1. A Tulajdonostárs a Házfal Felületen tárolt fizetési értesítő fizetését csoportos beszedési megbízással, bármely bankon keresztül intézheti.

9. *Pénztári befizetés*

- 9.1. A Tulajdonostársnak lehetősége van az elektronikus fizetési értesítő személyes, készpénzben történő rendezésére a Házfal Szolgáltató ügyfélszolgálatán/pénztárában.

10. *A fizetési kötelezettség elmulasztásának jogkövetkezményei*

- 10.1. Amennyiben a Tulajdonostárs a fizetési értesítőn megjelölt fizetési határidőn belül nem tesz eleget a fizetési kötelezettségének, a Házfal Szolgáltató válasza szerint mind a Házfal Felületen keresztül, mind a regisztráció során megadott mobiltelefonszámra küldött sms értesítés útján jogosult felhívni a Tulajdonostársat arra, hogy fizetési kötelezettségének haladéktalanul tegyen eleget. A Házfal Szolgáltató a fizetési késedelem időpontja alatt bármennyi alkalommal, azonban legfeljebb naponta egy alkalommal jogosult ilyen értesítést küldeni a Tulajdonostárs részére.
- 10.2. A Tulajdonostárs tudomásul veszi, hogy amennyiben a fizetési értesítőn megjelölt fizetési határidőn belül nem tesz eleget a fizetési kötelezettségének, és a Házfal Szolgáltató által küldött fizetési felhívásokra sem teljesít annak esedékessé válását követő 15 naptári napon belül, a Házfal Szolgáltató jogosult a fizetési értesítőn megjelölt követelésösszeg Tulajdonostárssal szemben történő jogérvényesítésével kapcsolatosan harmadik személy részére megbízást adni. A Házfal Szolgáltató követeléskezelő partnere az Energy-Credit Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (1023 Budapest, Felhévízi utca 6.), valamint a Dr. Szabó Gergely Ügyvédi Iroda (1023 Budapest, Felhévízi utca 6.).

- 10.3. A Tulajdonostárs a regisztráció megerősítésével elfogadja és tudomásul veszi, hogy a Házfal Szolgáltató jogosult a Tulajdonostárs jelen ÁSZF szerinti fizetési értesítővel kapcsolatos adatait a követeléskezelő partnerek részére átadni annak érdekében, hogy a követeléskezelő partnerek közreműködhessenek abban, hogy a Tulajdonostárs a fizetési kötelezettségét teljesítse.
- 10.4. A Házfal Szolgáltató a jelen ÁSZF szerinti követeléskezelő partnerek részére teljeskörű felhatalmazást ad arra, hogy a Házfal Szolgáltató nevében a Tulajdonostárs fizetési kötelezettsége nem teljesítése esetén a Tulajdonostárssal szemben a tartozás érvényesítése érdekében peres és nemperes jogi eljárás kezdeményezzen.
- 10.5. A Tulajdonostárs tudomásul veszi, hogy a Házfal Szolgáltató által megbízott követeléskezelő partner az általa küldött fizetési felszólítást jogosult a Tulajdonostárs által a regisztráció során visszaigazolt e-mail címre elektronikus úton megküldeni, amely a követeléskezelő partner zárt rendszeréből történő kiküldésének időpontjában kézbesítettnek minősül. A Házfal Szolgáltató által megbízott követeléskezelő partner nem felelős azért, amennyiben az általa küldött e-mail üzenet a Tulajdonostársnak felrögható okból nem kézbesíthető a Tulajdonostárs részére. A Tulajdonostárs tudomásul veszi, hogy a a Házfal Szolgáltató által megbízott követeléskezelő partner az elektronikusan továbbított fizetési felszólítást nem köteles a Tulajdonostárs részére postai úton továbbítani.
- 10.6. A Tulajdonostárs tudomásul veszi, hogy amennyiben a Tulajdonostárs a fizetési értesítón megjelölt fizetési határidőn belül nem tesz eleget a fizetési kötelezettségének, és a Házfal Szolgáltató által küldött fizetési felhívásokra sem teljesít, és ennek következtében a Házfal Szolgáltató megbízta a követeléskezelő partnerét a Tulajdonostárssal szembeni tartozás érvényesítésével, a jogérvényesítéssel kapcsolatosan felmerülő ügyvédi és egyéb jogi költségeket köteles a közreműködő követeléskezelő partnerek részére megfizetni.
- 10.7. A követeléskezelési szabályzat, valamint a követeléskezeléssel kapcsolatosan felmerülő költségeket tartalmazó Díjjegyzék a jelen ÁSZF mellékletét képezi.

VI. DIGITÁLIS ARCHIVÁLÁSI SZOLGÁLTATÁS

1. A szolgáltatás tartalma

- 1.1. A Házfal Szolgáltató a Házfal Felületre feltöltött fizetési értesítőket a jogszabályban meghatározott időtartamig, de legalább 5 évig digitálisan archivált formában tárolja és elérhetővé teszi a Tulajdonostárs számára.

2. A szolgáltatás ellenértéke

- 2.1. A jelen ÁSZF szerinti Házfal Szolgáltatástól eltérően a digitális archiválási szolgáltatás nem ingyenes, azonban mindaddig, ameddig a Házfal Szolgáltató és a Társasház között a Házfal Szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés hatályban van, a Társasház által fizetendő Házfal Szolgáltatási díj a digitális archiválási díj összegét magában foglalja.
- 2.2. A szolgáltatás nyújtásáért a Tulajdonostárs a Házfal Szolgáltató és a Társasház között a Házfal Szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnését követő 5 évig havonta a Kondíciós Listában feltüntetett fizetési értesítő megőrzési díjat köteles megfizetni a Házfal Szolgáltató részére, amelynek teljesítésére vonatkozóan a Társasház és a Tulajdonostárs egyetemleges fizetési kötelezettséget vállal.
- 2.3. A Házfal Szolgáltató a VI/2.2. pont szerinti díjról havonta 15 napos fizetési határidőt tartalmazó elektronikus díjbekérőt állít ki és küld meg a Társasház és/vagy a Tulajdonostárs részére. Azt követően, hogy a Tulajdonostárs a díjbekérőn található összeget megfizette a Házfal Szolgáltató részére, a Házfal Szolgáltató az összeg jóváírásától számított 15 napon belül elektronikus számlát állít ki és küld meg a Tulajdonostárs részére.
- 2.4. Amennyiben az Tulajdonostárs a díjbekérőn feltüntetett 15 napos fizetési határidőn belül nem fizeti meg a díjat, úgy a Házfal Szolgáltató jogosult követeléskezelő céget megbízni a Tulajdonostárssal szemben fennálló követelés érvényesítése céljából, amelynek költségét a Tulajdonostárs és/vagy a Társasház köteles megtéríteni.

3. A szolgáltatás megszűnése

- 3.1. A fizetési értesítő megőrzési szolgáltatási kötelezettség külön jognyilatkozat nélkül megszűnik a szolgáltatási időszak végével.

VII. EGYÉB HÁZFAL SZOLGÁLTATÁSOK

A Házfal Szolgáltató a Házfal Felületen keresztül az elektronikus fizetési értesítő továbbításához és szívetéshez kapcsolódó egyéb szolgáltatásokat is nyújthat a Tulajdonostárs részére., külön mellékletekben meghatározott specifikáció és feltételek alapján.

VIII. A HÁZFAL SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

1. Éves rendelkezésre állás

- 1.1. A Házfal Szolgáltató biztosítja a Tulajdonostárs részére a Házfal Szolgáltatás évi 99%-os rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredékévre nem.
- 1.2. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés
 - a) az Tulajdonostárs érdekkörében keletkező ok miatt,
 - b) Vis Maior miatt,
 - c) tervezett üzemszünet alkalmanként legfeljebb 72 órányi időtartama alatt,történt.

2. Üzemszünet és üzemzavar

- 2.1. A Házfal Szolgáltatás igénybevételét tervezett üzemszünet vagy nem tervezett üzemzavar ideiglenesen korlátozhatja vagy megakadályozhatja.
- 2.2. Tervezett üzemszünetet akkor tart a Házfal Szolgáltató, amikor a Házfal Felület karbantartását, javítását, bővítését vagy más ehhez hasonló tevékenységet végez. A tervezett üzemszünet időtartama alkalmanként nem haladhatja meg a 72 órát. A tervezett üzemszünet tényéről, várható időtartamáról, valamint azzal érintett Házfal Szolgáltatás köréről és az ezekre gyakorolt hatásról (korlátozás szintje, szünetelés ténye) a Házfal Szolgáltató legalább 1 naptári nappal előre a Házfal Felületen a nyitólapon elhelyezett tájékoztatójában értesíti a Tulajdonostársat.
- 2.3. A Házfal Felület folyamatos üzemeltetése kivételes esetekben a Házfal Szolgáltató előzetes tudta nélkül és legjobb szándéka ellenére, rajta kívül álló okból is megszakadhat (üzemzavar). Ilyenkor a Házfal Szolgáltató köteles mindent megtenni a Házfal Felület megfelelő működésének mielőbbi helyreállítása (az üzemzavar elhárítása) érdekében. Az üzemzavar tényéről, az azzal érintett Házfal Szolgáltatás köréről és az azokra gyakorolt hatásról (korlátozás szintje, szünetelés ténye), a Házfal Szolgáltató értesíti a Tulajdonostársat a Házfal Felület nyitólapján vagy a bejelentkezést követően elhelyezett tájékoztatóban.
- 2.4. Amennyiben az üzemzavar harmadik személyek (pl. bank, kártyatársaság, internetszolgáltató) érdekkörében felmerülő okra vezethető vissza, úgy a Házfal Szolgáltató nem felel a Tulajdonostárs felé az üzemzavar helyreállításáért és a vonatkozó tájékoztatást is csak a harmadik személy által rendelkezésére bocsátott információk alapján köteles megadni.

IX. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

1. A Tulajdonostárs a Házfal Szolgáltató által lehetővé tett kereteken belül, a Házfal Felület használatával egyoldalúan, a Házfal Szolgáltató automatizált visszajelzésével módosíthatja a Szerződést. A Tulajdonostárs a jelen ÁSZF módosítására nem jogosult.
2. A Házfal Szolgáltató egyoldalúan jogosult módosítani a jelen Általános Szerződési Feltételeket és azzal együtt a Szerződést. Az egyoldalú módosításra különösen abban az esetben kerül sor, ha módosul a Házfal Szolgáltató és a Társasház közötti szerződés.

X. A SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE

1. A Szerződés felmondása a Tulajdonostárs által

- 1.1. A Szerződés felmondásának módja a regisztráció törlésére irányuló elektronikus jognyilatkozat megtétele a Házfal Szolgáltató ügyfélszolgálatának írott e-mail útján. A Házfal Szolgáltató törli a Tulajdonostárs

regisztrációját, törli a Tulajdonostárs adatait és ezzel egyidejűleg erről a Házfal Szolgáltató elektronikus levélben tájékoztatja a Tulajdonostársat. A felmondás e tájékoztató levél megküldése napján hatályosul.

- 1.2. A Tulajdonostárs tudomásul veszi, hogy a Szerződés felmondását követően a Házfal Felületen többé nem lesznek elérhetőek a fizetési értesítői.
- 1.3. A Tulajdonostárs a jelen Szerződést nem jogosult sem rendes sem rendkívüli felmondás útján megszüntetni mindaddig, amíg a Tulajdonostárs esetleges nem teljesítése következtében a Házfal Szolgáltató által megbízott követeléskezelő partner által felszámított, a Tulajdonostárs tartozásának érvényesítésével kapcsolatosan felmerült költségek vagy a Házfal Szolgáltató, vagy az általa megbízott követeléskezelő partnerek részére maradéktalanul megfizetésre nem kerültek.
- 1.4. A Tulajdonostárs a Házfal Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult a szerződést elektronikus levélben azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Tulajdonostárs előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Házfal Szolgáltató a felszólítás átvételét követő 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Ezen túlmenően a Tulajdonostárs jogosult azonnali hatállyal felmondani a Szerződést az ÁSZF módosítása esetén. A Házfal Szolgáltató az azonnali hatályú felmondás hatályosulásával egyidejűleg törli a Tulajdonostárs regisztrációját a Házfal Felületen.
- 1.5. A felmondás és a regisztráció törlését követően a Tulajdonostárs nem léphet be a Házfal Felületre, illetőleg nem veheti igénybe a Házfal Szolgáltatást mindaddig, amíg ismét nem regisztrál. A Tulajdonostárs tudomásul veszi, hogy az ismételt regisztrációval új Szerződés jön létre, továbbá a korábbi Szerződés alapján a Házfal Felületen tárolt adatok – a felmondáskor történt adattörlés folytán – nem lesznek elérhetőek a számára. A felmondást követően a Házfal Szolgáltató nem törli a Szerződés hatálya alatt a Házfal Felületre került fizetési értesítőket, azok tárolásáért a Kondíciós Lista alapján díjat jogosult felszámítani.

2. *A Szerződés felmondása a Házfal Szolgáltató által*

- 2.1. A Házfal Szolgáltató jogosult 30 napos felmondási idővel felmondani a Szerződést, amelyről elektronikus levélben értesíti a Tulajdonostársat.
- 2.2. A Házfal Szolgáltató jogosult a Szerződést azonnali hatállyal elektronikus levélben felmondani, amennyiben a Tulajdonostárs akadályozza vagy veszélyezteti a Házfal Felület rendeltetésszerű működését és a Házfal Szolgáltatás megfelelő elérését, így különösen, ha
 - a) a Tulajdonostárs valótlan adatokat ad meg a regisztráció vagy a Házfal Felület használata során;
 - b) a Tulajdonostárs visszaél a Házfal Szolgáltató, és/vagy más Tulajdonostársak adataival;
 - c) a Tulajdonostárs olyan elektronikus levelet küld, amely
 - feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adja meg vagy elfedi,
 - vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz,
 - csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Házfal Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki, és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet, vagy
 - amelynek tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő (ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító email).
 - d) a Tulajdonostárs a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve ilyet hajt végre, így különösen
 - a Házfal Szolgáltató, illetve egy Tulajdonostárs személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve az elektronikus szolgáltatás igénybevétele közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
 - a Házfal Szolgáltató, illetve egy Tulajdonostárs személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
 - a Házfal Szolgáltató, illetve egy Tulajdonostárs személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amelyek a Házfal Szolgáltatót vagy egy Ügyfelet hátrányos helyzetbe hozhatnak, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatják, vagy
 - mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök) engedély nélküli felhasználása saját célra.

1. A Házfal Szolgáltató jogosult a Tulajdonostárs által a Házfal Felületen vagy a Házfal Szolgáltató telefonos vagy személyes ügyfélszolgálatán keresztül megadott személyes adatokat tárolni, feldolgozni, és a szolgáltatással kapcsolatban felhasználni, adatfeldolgozásra a Házfal Szolgáltató egyéb alvállalkozói részére átadni. A Házfal Szolgáltató jogosult továbbá behajtási célból az érintett alvállalkozó részére továbbítani a Tulajdonostárs releváns adatait.
2. A Házfal Szolgáltató számítástechnikai rendszerei és más adatmegőrzési helyei a székhelyén, fióktelepein vagy telephelyein, valamint a Házfal Szolgáltató mindenkori internet szolgáltatójának, vagy annak alvállalkozója székhelyén, fióktelepein vagy telephelyein található meg. A mindenkori internetszolgáltató cégnevét és elérhetőségét a Házfal Szolgáltató közzéteszi a www.hazfal.hu honlapon.
3. A Házfal Szolgáltató a technika mindenkori fejlettségére tekintettel olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.
4. A Szerződéshez kapcsolódó személyes adatkezelésre és az adatbiztonságra egyebekben a www.hazfal.hu honlapon elérhető mindenkori Adatkezelési Tájékoztató irányadó.

XII. PANASZOK

1. Ügyfélszolgálat és panaszkezelés

- 1.1. A Tulajdonostárs jogosult bármikor a Házfal Szolgáltatóhoz fordulni a Házfal Szolgáltatással kapcsolatos kérdéseivel, észrevételeivel és panaszával az alábbi csatornákon keresztül:
 - a) elektronikus levélben az hello@hazfal.hu címen,
 - b) postai úton a Házfal Zrt., 1023 Budapest, Felhévízi utca 6. címen
- 1.2. A Házfal Szolgáltató vállalja, hogy legkésőbb 30 napon belül érdemben válaszol a fenti csatornákon érkezett üzenetekre.
- 1.3. A panaszkezeléssel kapcsolatos kérdések, folyamatok tekintetében a jelen ÁSZF mellékletét képező Panaszkezelési Szabályzat rendelkezései irányadóak.

2. Felügyeleti szerv

- 2.1. A Tulajdonostárs a Szerződéssel kapcsolatos viták rendezése végett az illetékes és hatáskörrel rendelkező bírósághoz, vagy az alábbi szervezetekhez fordulhat:

Budapest Főváros Kormányhivatala Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály,
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.
Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144.
Telefonszám: +36 1 450-2598
E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Budapesti Békéltető Testület
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszám: (1) 488-2131
Telefax: (1) 488-2186
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu;
honlap: <http://www.bekeltet.hu/>

XIII. TÖRVÉNYI HIVATKOZÁSOK

- Adatkezelés:
2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- Elállás, termékszavatosság, kellékszavatosság, visszatérítés
45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet
- Jótállás

151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet

- Szerzői jogok
1999. évi LXXVI. törvény

A Szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (PTK);
- 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról; 45/2014 (II.26) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól;
- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól

1. sz. Melléklet

A Házfal Csoport Zártkörűen működő Részvénytársaság

PANASZÜGY-INTÉZÉSI SZABÁLYZATA

A Szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed Házfal Csoport Zártkörűen működő Részvénytársaságra (a továbbiakban: Társaság), így annak minden részvényesére, tisztségviselőjére, főállású munkavállalójára, illetve minden kiszervezett tevékenységet végző, de a Társaság érdekkörében eljáró személyre.

A Szabályzat tárgyi hatálya

A jelen Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a Társaság ügyfelei, adósai panaszainak kezelését, annak gyakorlati megvalósulását tartalmazza, tehát azokat az elveket és gyakorlatokat, amelyeket a Társaság panaszügy-intézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.

A Szabályzattal kapcsolatban lévő jogszabályi környezet, egyéb szabályozók

A Szabályzat elkészítésénél, illetve alkalmazásánál a következő jogszabályokat kell figyelembe venni:

- a) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.)
- b) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Ftktv.)
- c) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fvtv.)
- d) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.)
- e) a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2011. (VII.23.) MNB rendelet

A Szabályzattal kapcsolatban álló társasági iratok

A Szabályzat elkészítésénél, illetve alkalmazásánál a következő társasági iratokat kell figyelembe venni:

- a) a Társaság Alapító Okirata
- b) a Társaság Általános Szerződési Feltétele

I. Alapelvek

1. A Társaság az ügyfelek panaszainak kezelése során a mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.
2. A jelen Szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Társaság tevékenységébe.
3. További alapelv, hogy a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.
4. Jelen Panaszkezelési Szabályzat Társaságunk ügyfélszolgálatán, valamint a www.hazfal.hu honlapon kerül közzétételre.

II. A panasz

1. Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, kifogás vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja.

2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

III. A panaszos

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Társaság által üzemeltetett Házfal Felület felhasználója, vagy akire/amelyre a Társaság és a Társaság között a Házfal Szolgáltatásra vonatkozóan létrejött előfizetői szerződés alapján a Házfal Szolgáltatás hatálya kiterjed (a továbbiakban együttesen: ügyfél).
2. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A panasz dokumentálása során a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

IV. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

1. A Társaságon belül a panaszfelvételt az Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Osztály munkatársai végzik.
2. A hatékony ügyfélkiszolgálás érdekében a panaszt érdemben a konkrétan érintett szakterület munkatársa vizsgálja meg.
3. A vizsgálat eredményéről a panaszost a közléstől számított 30 napon belül az Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Osztály tájékoztatja.
4. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Társaság elsődleges válaszával nem elégedett, kifogással élhet az Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Osztályvezetőjénél, aki a kifogást pártatlan és elfogulatlan módon köteles elbírálni, és amennyiben a kifogást megalapozottnak találja, a panaszt elbíráló munkatársat köteles a panasz ismételt elbírálására utasítani, a panasz elbírálásánál figyelembe veendő irányvonalak meghatározásával.

V. A panasz felvétele

1. A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, az alábbiak szerint. A panasz megtehető:

- Telefonon: +36 1 800 1850 (hétfő-péntek: 9-17 óra között)

A megadott telefonszámon az Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Osztály munkatársai jelentkeznek. A beszélgetések hanganyagát a Társaság rögzíti, azt öt évig őrzi, és e határidőn belül annak visszahallgatását, illetőleg az arról készült hitelesített jegyzőkönyvet az érintett ügyfél kérésére térítésmentesen biztosítja.

- E-mailben: panaszkezeles@hazfal.hu

A megadott elektronikus elérhetőségen a Társaság az írásbeli panaszt folyamatosan fogadja.

- Levélben: 1023 Budapest. Felhévízi utca 6.

- Személyesen: 1023 Budapest. Felhévízi utca 6. (ügyfélfogadási időben: munkanapokon 9-17 óra között) ¹/_{SÉP}

2. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
3. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (e-mailben) történő benyújtását is lehetővé teszi a fentiek szerint.
4. A benyújtást követően a panasz egyedi ügyszámot kap, amit a Társaság panaszkezelési nyilvántartásában rögzít. Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elég adatot az érdemi kivizsgáláshoz, a Társaság Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Osztálya elektronikus úton, telefonon vagy írásban megkeresheti az érintett ügyfelet a további adatok bekérése céljából.

5. A gyorsabb és hatékonyabb ügyintézés érdekében a panasszal érintett szolgáltatástól függően, a panaszkezelés céljából az alábbiak megadása szükséges:
 - a) ügyfél neve
 - b) szerződésszám, ügyfélszám
 - c) ügyfél lakcíme/székhelye/levelezési címe
 - d) ügyfél telefonszáma
 - e) ügyfél értesítésének módja
 - f) panasszal érintett szolgáltatás
 - g) panasz leírása, oka
 - h) ügyfél igénye
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre
 - j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
6. Az ügyfél a panaszbejelentés során köteles meghatározni a panasz okát, valamint a panasz orvoslásaként elvárt intézkedést, igényt.
7. A panaszügy-intézési eljárás az ügyfél kérelmére indult eljárás, ezért a szükséges adatainak kezeléséhez való hozzájárulását a Társaság az Infotv. 6. § (6) bekezdése alapján vélelmezi. Az ügyfél panaszügy-intézési eljárás során történő adatszolgáltatása önkéntes, a megadott adatok kezeléséhez történő hozzájárulását tehát az adatok közlésével a Társaság megadottnak tekinti. A megadott adatok valóságtartalmáért az ügyfél a felelős. Az adatkezelés célja kizárólag az ügyfél által bejelentett és panasznak minősülő ügy felülvizsgálata, annak eredményéről az ügyfél, valamint a jogszabályban foglalt esetekben az érintett hatóság tájékoztatása. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően kezeli a Társaság.
8. A Társaság a panaszkezelés céljából az V/7. pontban írtak szerinti adatait, valamint a panaszügy felülvizsgálata során hozott döntéseiről és intézkedéseiről készült dokumentumokat a panaszügy lezárását követően 5 (öt) évig őrzi meg. Ezen időtartamot követően a panaszüggyel kapcsolatos adatok a Társaság nyilvántartási rendszeréből automatikusan törlődnek.
9. Az ügyfél az V/7-8. pontban írtak szerinti adatkezeléssel kapcsolatos kifogásai esetén elsődlegesen a Társaság ügyfélszolgálatához, az Infotv. rendelkezései szerint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy a Ftktv. előírásai szerint a Magyar Nemzeti Bankhoz, továbbá az Infotv., illetőleg a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény szerint bírósághoz fordulhat jogorvoslatért.

VI. A panasz rögzítése

1. A panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi elektronikus panaszkezelési rendszerében, az V. fejezetben írt adatkezelési szabályok szigorú betartása mellett. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
2. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élő hangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.
3. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott írásbeli panasz vagy szóban előterjesztett panasz írásbeli rögzítését tartalmazó jegyzőkönyv egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.
4. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
5. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a Társaság munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló jegyzőkönyvet, amelyet a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. A nem személyesen, vagy egyébként nem a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.
6. A fenti esetekben, vagy amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
 - a) az ügyfél neve;

- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körű en kivizsgálására kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje; és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve.

VII. A panaszügy intézése, jogorvoslatok

1. A benyújtást követően a panasz egyedi ügyszámot kap, amit a Társaság panaszkezelési nyilvántartásában rögzít.
2. A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az ügyfélnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a VII/3. pontban írtak szerint köteles eljárni.
3. Az írásbeli panaszt a Társaság 30 (harminc) napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Társaság pontos, közérthető és egyértelmű módon indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.
4. A Társaság panaszkezelési nyilvántartásának tartalmaznia kell:
 - a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - b) a panasz benyújtásának időpontját,
 - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását,
 - d) elutasítás esetén annak indokát,
 - e) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
 - f) a panaszra adott válaszelevél postára adásának időpontját.
5. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vesz részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
6. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.
7. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és a panaszkezelési munkához szükséges készségekkel és képességekkel rendelkeznek.
8. Ha az ügyfél úgy ítéli meg, hogy a Társaság nem megfelelően kezelte panaszát, vagy a panasz kivizsgálására elő írt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül eltelt az alábbi szervezetekhez fordulhat:
 - a. Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) [székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39 levelezési címe: H-1525 Budapest Pf.:172., telefonszáma: +36-80-203-776, internetes elérhetősége: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>]
 - b. Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ [székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. levelezési címe: H-1534 Budapest BKKP, Pf.: 777, telefonszáma: +36-80- 203-776, internetes elérhetősége: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>]
 - c. bíróság.
9. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
10. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

VIII. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

1. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen arra, hogy a Társasága panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
 - a) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
 - b) megvizsgálhassa, hogy a panasz okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
 - c) eljárás kezdeményezhessen a feltárt, a panasz okát képező tények és események korrekciójára; és
 - d) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.
2. A Társaság a panaszokról éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett tevékenységeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.
3. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a Társaság napi tevékenységébe.
4. A Társaság panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

2. sz. Melléklet

KÖVETELÉSKEZELÉSI ÜZLETSZABÁLYZAT A HÁZFAL ZRT.-VEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEL KAPCSOLATOSAN

Az Energy-Credit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

az Energy-Credit Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen működő Részvénytársaság

(székhelye: 1023 Budapest, Felhévizi utca 6.) 1998-ban alapított pénzügyi vállalkozás (továbbiakban: **Társaság**). A Társaság a jelen Üzletszabályzatban szabályozott pénzügyi szolgáltatást a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete 1672/1999. számú határozata alapján jogosult nyújtani. A Társaság az alábbi pénzügyi szolgáltatás nyújtására jogosult:

hitel és pénzkölcsön nyújtása, követelésvásárlás üzletági korlátozással

(„követelésnek - az adós kockázatának átvállalásával vagy anélkül történő- megvásárlása, megelőlegezése (ideértve a faktoringot és a forfetírozást is), valamint leszámítolása, függetlenül attól, hogy a követelés esedékességének nyilvántartását és a kintlévőségek beszedését ki végzi.”; a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) 2. számú melléklete I/10.2. b) pontja szerint)

I. Fogalmak, meghatározások

Házfal Szolgáltató

A Házfal Zrt. és az egyes társasházak között a Házfal Szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatosan létrejött előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltató, aki a Házfal Szolgáltatásokat nyújtja a társasház és a tulajdonostársak részére.

Követeléskezelő

A Társaság.

Követelés

Azon, törvényes magyar fizetőeszközben kifejezett összegek, amelyek jogalapját a Házfal Szolgáltató okirattal igazolja, és amelynek jogosultja a Házfal Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló társasház.

Ügyfél

Mindazon személyek, amelyekkel szemben a társasháznak a Házfal Szolgáltatásból eredően elismert, vagy nem vitatott követelése áll fenn.

II. Az Üzletszabályzat hatálya

A jelen Üzletszabályzat (a továbbiakban: **Üzletszabályzat**) rendelkezéseit kell alkalmazni — jogszabály kötelező erejű rendelkezése, vagy a Társaság és az Ügyfél (a továbbiakban együtt: **Felek**) eltérő tartalmú kikötése hiányában — a Társaság és az Ügyfél közötti minden olyan üzleti kapcsolatra, amelynek keretében a Társaság követeléskezelési szolgáltatást nyújt.

Amennyiben a Társaság és az Ügyfél közötti üzleti kapcsolat valamely kérdésére vonatkozóan sem a Szerződés, sem az Üzletszabályzat, sem az Általános Szerződési Feltételek nem tartalmaznak rendelkezést, a magyar jog, így különösen a Polgári Törvénykönyv rendelkezései irányadók.

Az Üzletszabályzat a Társaság székhelyének ügyfélforgalmi helyiségében történt kifüggesztése napját követő első munkanaptól, az Üzletszabályzat bármely módosítása a kifüggesztés napját követő 15. (tizenötödik) naptól kezdődő en visszavonásig hatályos. A Társaság az Üzletszabályzatot és annak esetleges módosításait az ügyfélforgalmi helyiségben történő kifüggesztéssel egyidejű leg a **www.energy-credit.hu** web-oldalán is közzéteszi hirdetményként.

Amennyiben az Üzletszabályzat az Ügyfelekre kedvezőtlen módon kerül módosításra, azon Ügyfelekkel szemben, akik/amelyek az Üzletszabályzat módosítása előtt kerültek jogviszonyba a Társasággal, a módosítást megelőzően hatályban volt Üzletszabályzat alkalmazandó a velük való jogviszony fennállásának teljes tartama alatt.

Az Üzletszabályzat Ügyfelekre kedvezőtlen módosítására kizárólag jogszabályváltozás esetén, a jogszabályváltozással összhangban, vagy az Üzletszabályzat szerint az Ügyfelekre terhelhető költségtételek, díjak – jogszabály-módosítás vagy szolgáltató áremelése következtében történő - emelkedése esetén kerülhet sor oly módon, hogy az Ügyfelekre terhelhető költségek, díjak emelkedésének mértéke nem haladhatja meg jogszabály-módosításmódosításban vagy a szolgáltató által közzétett áremelés mértékét.

A Társaság az Üzletszabályzatot az Ügyfelekre kedvező módon bármikor egyoldalúan módosíthatja.

A mindenkori hatályos Üzletszabályzat nyilvános, a meghirdetett üzleti órák alatt a Társaság ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségeiben bárki megtekintheti a Társaság képviselőjének jelenlétében. A Társaság az Adós kérésére, illetve a Szerződés megkötésekor az Adós külön kérése nélkül is díjtanul átadja az Adósnak az Üzletszabályzat és az adott szerződésre vonatkozó okiratok egy másolati példányát.

A Társaság hirdetményei, különös tekintettel jelen Üzletszabályzatra, annak minden módosítására és kiegészítésére, a Társaság hivatalos internetes honlapján a **www.energy-credit.hu** címen is elérhetők, illetve elektronikus formában letölthetők.

III. A Társaság Pénzügyi szolgáltatása

A KÖVETELÉSKEZELÉS

A Társaság a követeléskezelési szolgáltatását kifejezetten és kizárólag a követelések jogosultjai részére nyújtja.

IV. Kapcsolattartás

IV.1. EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉG

A Társaság és az Ügyfél az üzleti kapcsolataikban kölcsönösen együttműködve, egymás jogos érdekeit figyelembe véve kötelesek eljárni.

IV.2. ÉRTESÍTÉSI, TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

A Társaság és az Ügyfél a lehetséges legkorábbi időpontban írásban tájékoztatják egymást a fennálló üzleti kapcsolatuk, így különösen a szerződés teljesítése szempontjából jelentős körülményekről, tényekről, adatokról, illetve azok változásáról; az egymáshoz intézett kérdésekre, megkeresésekre – ha az ügy jellegéből vagy a rendelkezésre álló iratokból más nem következik – haladéktalanul válaszolnak, valamint haladéktalanul felhívják egymás figyelmét az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra.

A Társaság és az Ügyfél haladéktalanul írásban tájékoztatják egymást elnevezésük, címük, képviselőjük megváltozásáról, valamint a személyüket, jogi státuszukat érintő minden egyéb, a szerződés teljesítése szempontjából lényeges változásról.

Az Ügyfél köteles a Társaságot késedelem nélkül értesíteni, ha a következő események bármelyike bekövetkezett, vagy bekövetkezése előre láthatóvá vált:

- az Ügyfél a lejárt adó-, illeték-, vagy járulékfizetési kötelezettségének teljesítésével 60 (hatvan) napot meghaladó késedelembe esett;

- az Ügyfél vagyoni helyzetében egyéb olyan kedvezőtlen változás következik be, amely jelentősen veszélyezteti a szerződés Ügyfél általi teljesítését.

Abban az esetben, amennyiben az Ügyfél gazdasági társaság vagy egyéb vállalati Ügyfél, úgy köteles a Társaságot késedelem nélkül értesíteni, ha a következő események bármelyike bekövetkezett, vagy bekövetkezése előreláthatóvá vált:

- az Ügyfél ellen felszámolási vagy végrehajtási eljárást kezdeményeznek, az Ügyfél felszámolási eljárást kér maga ellen, illetve az Ügyfél csődeljárás vagy végelszámolás megindítását (jogutód nélküli megszüntetését) kezdeményezi maga ellen;
- az Ügyfél jogutódlás nélküli vagy jogutódlással történő megszűnését (átalakulását) határozza el;
- a cégbíróság (egyéb nyilvántartó hatóság) a céget, ügyfelet megszüntetnek nyilvánítja, vagy hivatalból törli a cégjegyzékből (egyéb nyilvántartásból).

A tájékoztatással, értesítéssel kapcsolatos költséget az a fél viseli, akinél a tájékoztatási, értesítési kötelezettség felmerült. Az Ügyfél a szerződésben, illetve az Üzletszabályzatban meghatározottakon túl pótlólagos (ismételt) tájékoztatást kérhet – a díjjegyzékben meghatározott költségtérítés megfizetése ellenében - a Társaságtól a szerződésben meghatározott kötelezettsége teljesítéséhez szükséges keretek között. A pótlólagos tájékoztatás költsége — a Felek eltérő megállapodása hiányában — az Ügyfelet terheli.

Az Üzletszabályzatban meghatározott értesítési, tájékoztatási kötelezettségnek az Ügyfél részéről történő megsértése súlyos szerződésszegésnek minősül.

A Társaság jogosult a Kötelezettekkel szembeni követeléseit harmadik személy számára – a Kötelezett előzetes értesítése és hozzájárulása nélkül – átruházni. A Társaság az átruházásról köteles haladéktalanul írásban értesíteni a Kötelezettet.

Az Üzletszabályzatban előírt értesítési, tájékoztatási kötelezettségek elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

IV.3. AZ ÉRTEŚITÉS MÓDJA

A Felek a köztük fennálló szerződéssel, esetleges biztosítéki szerződéssel, valamint az Üzlet-szabályzattal kapcsolatos, a másik félhez intézett minden értesítést, tájékoztatást, ajánlatot, nyilatkozatot, kérést, észrevételt, panaszt írásban kötelesek megtenni. A Társaság az Ügyfél kérésére, az Ügyfél megfelelő azonosítása után, telefonon, vagy elektronikus levélben is tájékoztatást adhat az Ügyfélnek olyan kérdésekben, amelyek az Ügyfélnek a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséhez szükségesek, vagy azt elősegítik. A Társaság a telefoni megkeresést és az arra adott választ jogosult rögzíteni és más jogszabályban előírt módon és időkorláton belül tárolni. Amennyiben az Ügyfél a Társaság által a hang- és adatrögzítésről adott megfelelő tájékoztatás közlését követően nem járul hozzá az adatrögzítéshez és tároláshoz, további információkat vagy írásban, vagy személyesen, a Társaság ügyfélszolgálatán történő egyeztetés útján kaphat.

Írásbelinek minősül az egymásnak levélben, telefaxon vagy e-mailben küldött értesítés, tájékoztatás, ajánlat, nyilatkozat, kérés, észrevétel, panasz. A nem írásbeli közléseket egyidejűleg írásban is meg kell erősíteni, azok az írásbeli megerősítéssel válnak hatályossá.

A Társaság az Ügyfél részére szóló értesítést, tájékoztatást, ajánlatot, nyilatkozatot és egyéb dokumentumot (a továbbiakban együtt: **iratok**) az Ügyfél állandó lakcíme, székhelye vagy a cégjegyzékbe bejegyzett központi ügyintézés címére postai úton vagy személyes kézbesítés útján küldi meg. A Társaság nem felel azokért a károkért, amelyek abból erednek, hogy az Ügyfél pontatlan címet vagy nevet adott meg, illetve a címe időközben megváltozott, és erről elmulasztotta a Társaságot értesíteni, és emiatt az iratok kézbesítése elhúzódik vagy eredménytelen. Az Ügyfél által közölt vagy mulasztása miatt nem aktualizált hibás cím miatti téves postázásból adódó igazolt többletköltségek az Ügyfelet terhelik, és azonnal esedékessé válnak.

A Társaság az Ügyfélnek szóló tájékoztató és felszólító leveleket nem köteles ajánlottan, tértivevényesen postázni. Az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az elküldés ténye a Társaság nyilvántartásában szerepel és az eredeti irat másolata vagy kézjeggyel ellátott példánya a Társaság birtokában van, vagy pedig ha az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék vagy feladóvévény igazolja. Elküldöttnek kell tekinteni a Társaság szerverszámítógépe által regisztrált, továbbított e-mailt is. Az Ügyfelek széles körének küldendő értesítés esetében a körlevél egyetlen példánya, másolata is elegendő az elküldés igazolására.

A szokásos postai kézbesítési időelteltével a Társaság – az ellenkező bizonyításáig - jogosult úgy tekinteni, hogy írásos értesítését az Ügyfél megkapta. Szokásos postai kézbesítési időnek a Társaság 5 (öt) naptári napot vesz figyelembe.

Azokat a küldeményeket, amelyek kézbesítéséhez joghatály fűződik, ajánlottan vagy tértivevényes postai küldemény útján kell kézbesíteni az Ügyfél számára. A postai úton, ajánlott-tértivevényes módon megküldött iratokat a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha az Ügyfél az átvételt megtagadta, vagy a levél „címezett ismeretlen”

vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza a Társasághoz. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert az Ügyfél az iratot nem vette át (az a Társasághoz „nem kereste”, jelzéssel érkezett vissza), az iratot - az ellenkező bizonyításáig - a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

A Társaság az Ügyfelek széles körének szóló értesítési, tájékoztatási kötelezettségének hirdetmény (a továbbiakban: **Hirdetmény**) útján tesz eleget. A Társaság a Hirdetményeit az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben függeszti ki, valamint a Társaság hivatalos honlapján, a **www.energy-credit.hu** címen is elérhetővé teszi. A Hirdetményt azon a napon kell kézbesítettnek tekinteni, amely közvetlenül követi azt a munkanapot, amelyen a Hirdetmény kifüggesztése a Társaság székhelyének ügyfélforgalmi helyiségében megtörtént.

Az Ügyfél a Társaság részére szóló iratokat postai úton köteles megküldeni a Társaság székhelyére, vagy személyesen köteles átadni a Társaság képviselőjének a Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében. A Társaság jogosult elfogadni, hogy az Ügyfél telefaxon, vagy elektronikus levélben tegyen eleget értesítési, tájékoztatási kötelezettségének, de egyúttal kérheti az értesítés, tájékoztatás postai úton történő megerősítését. Ebben az esetben, ha a postai úton történő megerősítés a felhívástól számított 5 (öt) napon belül a Társasághoz nem érkezik meg, akkor a Társaság úgy tekintheti, hogy az Ügyfél az értesítési, tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget. Az Ügyfél felel minden olyan kárért, mely a telefax- vagy internetkapcsolat során előforduló tévedés, félreértés vagy hiba eredménye, hacsak a kár nem a Társaság hibájából ered.

IV.4. AZ ÜGYFÉL, ILLETVE KÉPVISELŐJÉNEK AZONOSÍTÁSA

A Társaság a szerződés megkötése előtt a jogszabályok által előírt módon megvizsgálja az Ügyfél, illetve képviselője személyazonosságát. A természetes személy Ügyfél személyi igazolványával, valamint — amennyiben egyéni vállalkozó — az egyéni vállalkozói igazolványával igazolja személyazonosságát. Az Ügyfél képviselője a személyi igazolványával igazolhatja személyazonosságát. A Társaság az Ügyfél, illetve képviselője személyazonosságának azonosítására jogosult az Ügyféltől, illetve az Ügyfél képviselőjétől az előzőekben felsoroltakon kívül más, a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok bemutatását is kérni.

Amennyiben az Ügyfél nem természetes személy, az Ügyfél képviselője személyazonosságának megvizsgálásán túl a Társaság elvégzi az Ügyfél azonosítását is A pénzmossa és terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló szabályzata szerint.

A pénzmossa és terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló szabályzat szerinti nyomtatvány valótlan adattal (adatokkal) való kitöltése az Ügyfél részéről súlyos szerződésszegésnek minősül és a Társaságot a valótlan adatok feltüntetéséből származó következményekért felelősség nem terheli.

Az írásbeli meghatalmazáson alapuló képviseleti joggal rendelkező természetes személy személyazonosságának megállapítására, illetve az ilyen személy által képviselt Ügyfél azonosítására a jelen Üzletszabályzatban és A pénzmossa és terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló szabályzatban foglaltak az irányadók; a nyomtatvány Ügyfél adataival való kitöltése ez esetben a meghatalmazott feladata és felelőssége. A nyomtatvány képviselő általi valótlan adattal (adatokkal) való kitöltése az Ügyfél részéről súlyos szerződésszegésnek minősül és a Társaságot a valótlan adatok feltüntetéséből származó következményekért felelősség nem terheli.

A Társaság jogosult meggyőződni az Ügyfelet képviselőszemély képviseleti jogosultságáról.

Képviselő csak olyan személy lehet, aki gazdasági társaság esetében képviseleti jogát hatályos, 30 (harminc) napnál nem régebbi hiteles cégkivonattal vagy cégmásolattal igazolni tudja; vagy a természetes személy Ügyfél által, illetve a nem természetes személy Ügyfél cégjegyzésre jogosult képviselője által adott, közokiratba vagy teljes bizonyító erejű okiratba foglalt írásbeli meghatalmazással igazolja képviseleti jogát. Az Ügyfelet a Társasággal szemben képviselni jogosult személyek képviseleti jogát és aláírását a Társaság - annak azonosítását követően - mindaddig érvényesnek és hatályosnak tekintheti, amíg a képviseleti jog megszűnéséről szóló írásbeli értesítés hozzá meg nem érkezett.

A Társaság jogosult a rendelkezésére álló aláírási címpéldány-másolat, illetve hiteles aláírás minta másolat alapján a hozzá benyújtott okmányokon szereplő aláírások valóságát vizsgálni, de nem felel az elvárható gondosság mellett sem felismerhető hamis vagy hamisított aláírásból eredőkárért.

V. Üzleti titok, adatvédelem és adatkezelés

V.1. ÜZLETI TITOK

Jelen Üzletszabályzat vonatkozásában üzleti titok (a továbbiakban: **Üzleti Titok**) a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a jogosult jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit sértené vagy veszélyeztetné, és amelynek titokban tartása érdekében a jogosult a szükséges intézkedéseket megtette.

A Társaság biztosítja, hogy mindenkor tulajdonosa, a Társaságban esetlegesen minősített befolyást szerezni kívánó személyek, valamennyi vezető állású személy, valamint a Társaság valamennyi alkalmazottja a Társaság működésével kapcsolatban tudomására jutott Üzleti Titkot - időbeli korlátozás nélkül - megtartsa.

E titoktartási kötelezettség nem áll fenn a feladatkörében eljáró Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletével; az Országos Betétbiztosítási Alappal, az önkéntes betét- és intézményvédelmi alappal; a Magyar Nemzeti Bankkal; a nemzetbiztonsági szolgálattal; az Állami Számvevőszékkel; a Gazdasági Versenyhivatallal; a központi költségvetési pénzeszközök felhasználásának szabályszerűségét és célszerűségét ellenőrző, Kormány által kijelölt belső ellenőrzési szervvel, valamint a vagyonellenőrrel szemben.

Az Üzleti Titok megtartására vonatkozó kötelezettség az eljárás alapját képező ügyre vonatkozóan nem áll fenn a feladatkörében eljáró nyomozó hatósággal, ügyészséggel szemben a folyamatban lévő büntető eljárás, valamint a feljelentés kiegészítése keretében; a büntető-, valamint hagyatékkal kapcsolatos polgári ügyben, továbbá a csőd-, illetve felszámolási eljárás, valamint önkormányzati adósságrendezési eljárás keretében a bírósággal szemben.

A Társaság a nyomozó hatóságot a „halaszthatatlan intézkedés” jelzéssel ellátott, külön jogszabályban előírt ügyészi jóváhagyást nélkülöző megkeresésére is köteles tájékoztatni az általa kezelt, az adott ügygel összefüggő, Üzleti Titoknak minősülő adatokról.

V.2. ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM

A Társaság az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a Hpt. rendelkezései szerint az Ügyfélnek a Társasághoz benyújtott okiratokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon az Ügyfél által feltüntetett, továbbá az Ügyfél által bármely egyéb formában rendelkezésre bocsátott személyes adatait nyilvántartja, kezeli, feldolgozza kockázatelemzési- és mérséklési célokra, továbbá az Ügyféllel történő elszámolás céljából, valamint az Ügyféllel kötött szerződésben a Felek részéről felmerülő jogok és kötelezettségek igazolására.

A Társaság jogosult a saját helyiségeiben megjelenő személyek, Ügyfelek képrögzítő eszközzel történő megörökítésére és a készített kép tárolására, felhasználására kizárólag elszámolási, biztonsági okokból.

Az Ügyfél e lehetőséget a Társaság helyiségeibe való belépéssel jóváhagyólag tudomásul veszi.

A Társaság a telekommunikációs hálózaton keresztül kapcsolatot teremtő Ügyfél adatait és magát a kommunikációt teljes részletességgel rögzítheti és tárolhatja, ideértve az Ügyféllel telefonon folytatott beszélgetéseket is feltéve, hogy ehhez az Ügyfél - a Társaság által a hang- és adatrögzítésről adott megfelelő tájékoztatás alapján - kifejezett és félreérthetetlen, dokumentálható módon hozzájárult (pl.: írásbeli hozzájárulás vagy telefon nyomógombjával jelzett, .log-fájlban tárolható hozzájárulás). Az ily módon rögzített információ felhasználására a Társaság kizárólag elszámolási és biztonsági okokból jogosult.

Az Ügyfélnek joga van megismerni minden olyan adatot, amelyet a Társaság vele kapcsolatosan nyilvántart, kezel, továbbít. Az Ügyfél írásbeli kérésére a Társaság minden, az Ügyfélre és a vele kötött szerződésre, vele szemben fennálló követelésre vonatkozóan nyilvántartott, kezelt, továbbított adatot írásban közöl az Ügyféllel.

A Társaság olyan számítógépes rendszert alkalmaz, mely nem teszi lehetővé, hogy a fenti nyilvántartások adataihoz illetéktelen személyek hozzáférjenek.

VI. Követelések érvényesítése

A Társaság alapvető üzleti célja, hogy a lejárt követeléseket egy összegben vagy részletek formájában beszedje.

A Társaság jogosult az általa kezelt követelések után a követelés teljesítése időpontjáig a jogosult által felszámított ügyleti kamatokat érvényesíteni. Amennyiben a Társaság és az Ügyfél a követelés megfizetésére vonatkozóan részletfizetési megállapodást köt, abban az esetben a Társaság jogosult az eredeti jogosult által felszámított ügyleti kamatokon felül a teljes tartozás összegére vetítve további 8%-os mértékű ügyleti kamatot felszámítani a részletfizetési megállapodás futamidejére vonatkozóan.

A Társaság a Kötelezettekkel szemben késedelmi kamatot a kezelt követelések után az engedményezési szerződés aláírása napjától kezdve számít fel, kizárólag a kezelt tokekövetelésre vetítve. A Társaság által felszámított késedelmi kamat mértéke a kezelt követelés alapjául szolgáló szerződésekben szereplő késedelmi kamat.

A Társaság a Kötelezettekkel a velük szemben fennálló követelés kezelésére vonatkozó megbízás aláírásával egyidejűleg, de legkésőbb 30 (harminc) napon belül írásban veszi fel a kapcsolatot, tájékoztatva a Kötelezetteket az követeléskezelési megbízás tényéről és arról a körülményről, hogy a Kötelezett a kezelt követelést az értesítés kézhezvételét követően csak a Társaságnak teljesítheti.

Az **értesítő levélben** a Társaság feltünteti a Kötelezett tartozásának összegét, valamint felhívja a Kötelezettet, hogy tartozását a felszólítás kézhezvételétől számított 8 (nyolc) napon belül rendezze.

Az értesítő levélben a Társaság tájékoztatja a Kötelezettet a Társaság, vagy a képviselőjében eljáró személy elérhetőségeiről.

A Társaság az értesítőleveleket, fizetési felszólításokat tetszőleges alkalommal és gyakorisággal megismételheti.

A Társaság az első értesítőlevél kiküldését legalább 7 (hét) munkanappal követően munkatársai útján **telefonon is megkísérlik felvenni a kapcsolatot** a Kötelezettekkel. A telefoni megkeresés során a Társaság munkatársai ismételten tájékoztatják a Kötelezettet a Társaság általi követeléskezeléséről, valamint a Kötelezett tartozásának összegéről (külön részletezve a kezelt követelés tőkeösszegét, kamatait, a jelen Üzletszabályzat szerint felszámítható és már felmerült egyéb költségeket: így különösen felszólító levél adminisztrációs költsége, postaköltség). A Társaság munkatársai a telefoni megkeresés során tájékoztatják a Kötelezettet arról, hogy a követelés rendezése érdekében a Társaság illetékes munkatársait mikor, hol és milyen formában érhetik el. A tájékoztatás során a Társaság munkatársai felhívják a Kötelezett figyelmét, hogy – egyedi elbírálás alapján, a Kötelezett által tett megfelelő, a Társaság üzletpolitikájába illő és szabályzatainak megfelelő ajánlat esetén – egyezségkötésre is lehetőséget biztosít a Társaság. A telefoni tájékoztatás során a Társaság munkatársai arra is felhívják a Kötelezett figyelmét, hogy amennyiben az első értesítő levél kézhezvételét követő 30 (harminc) napon belül sem kerül sor a követelés rendezésére vagy egyezségkötésre, úgy a Társaság közjegyző és/vagy bíróság előtti eljárást indít követelése érvényesítése érdekében, mely esetben a megítélt eljárási díj, perköltség is a Kötelezettet fogja terhelni.

A Társaság a telefoni megkereséseket tetszőleges alkalommal és gyakorisággal megismételheti.

Amennyiben a Kötelezett a második telefonos megkeresést követően sem veszi fel a kapcsolatot a Társasággal a követelés rendezése érdekében vagy a telefonos megkeresés eredménytelen volt, úgy a Társaság munkatársai **személyesen is megkísérlik felvenni a kapcsolatot** a Kötelezettekkel állandó lakcímükön vagy tényleges tartózkodási helyükön vagy munkahelyükön. A személyes megkeresés során a Társaság munkatársai ismételten tájékoztatják a Kötelezettet a Társaság általi követeléskezeléséről valamint a Kötelezett tartozásának összegéről (külön részletezve a kezelt követelés tőkeösszegét, a kamatait, a jelen Üzletszabályzat szerint felszámítható és már felmerült egyéb költségeket: így különösen felszólító levél adminisztrációs költsége, postaköltség). A Társaság munkatársai a személyes megkeresés során tájékoztatják a Kötelezettet arról, hogy a követelés rendezése érdekében a Társaság illetékes munkatársait mikor, hol és milyen formában érhetik el. A tájékoztatás során a Társaság munkatársai felhívják a Kötelezett figyelmét, hogy – egyedi elbírálás alapján, a Kötelezett által tett megfelelő, a Társaság üzletpolitikájába illő és szabályzatainak megfelelő ajánlat esetén – egyezségkötésre is lehetőséget biztosít a Társaság. A személyes megkeresés során a Társaság munkatársai arra is felhívják a Kötelezett figyelmét, hogy amennyiben az első értesítő levél kézhezvételét követő 30 (harminc) napon belül sem kerül sor a követelés rendezésére vagy egyezségkötésre, úgy a Társaság közjegyző és/vagy bíróság előtti eljárást indít követelése érvényesítése érdekében, mely esetben a megítélt eljárási díj, perköltség is a Kötelezettet fogja terhelni. A Társaság a személyes megkereséseket tetszőleges alkalommal és gyakorisággal megismételheti. A Társaságot egyezségkötési kötelezettség, a Kötelezettel szembeni követelés megtérítésére vonatkozó igényének részbeni elengedésére semminemű kötelezettség nem terheli; egyezséget a Társaság minden esetben saját mérlegelése, belátása alapján köt akkor, ha az egyezség - az érintett Kötelezett teljesítési képességét és hajlandóságát, személyi körülményeit, az egyezségben szereplő összeg mértékét, megfizetésének határidejét, a követelés peres vagy nemperes eljárásban való érvényesítésének költség- és idő igényét, valamint a követelés megvásárlásával felmerült költségeit és az Egységes Kockázat- és Követeléskezelési szabályzatban foglalt elő - írásokat is figyelembe véve – az üzleti terveiben szereplő térülési elvárásoknak megfelel. Egyezségkötés esetén a Társaság elsődlegesen a Kötelezettel szemben fennálló követelés kamatainak, a Díjjegyzékben szereplő adminisztrációs költségeknek a teljes vagy részbeni elengedését, valamint – másodlagosan – a tőkekövetelés részbeni elengedését és/vagy a követe-lés átütemezését, részletfizetés engedélyezését fontolhatja meg.

A Társaság az egyezségkötést közjegyzői okiratba foglalt ingatlant terhelő jelzálogjog vagy közjegyzői okiratba foglalt készfizető kezesség vállalásához kötheti.

Amennyiben a Társaság valamely Kötelezettel egyezségi megállapodást köt, az egyezségben foglalt bármely fizetési határidő be nem tartása esetén a teljes követelés egy összegben és azonnal esedékessé válik. Az egyezségi megállapodásban foglalt bármely fizetési határidőbe nem tartása esetén a Társaság a mindenkori Ptk. szerinti + 8%-os mértékű késedelmi kamatot számítja fel a Kötelezetre.

A Társaság a Kötelezettekkel szembeni követelések behajtása során mindenkor a hatályos jogszabályoknak megfelelően köteles eljárni; semmilyen körülmények között sem sértheti a Kötelezettek emberi méltóságát. Ezen kötelezettségek kiterjednek a Társaság valamennyi alkalmazottjára, megbízottjára, esetleges közreműködőjére is.

A Kötelezettekkel a Társaság megbízásából személyes kapcsolatba kerülő alkalmazottak, közreműködők eljárási jogosultságukat – külön felhívás nélkül – mindenkor kötelesek a Kötelezett számára igazolni.

Amennyiben az írásbeli értesítések, fizetési felszólítások, telefoni és személyes megkeresések az első értesítés kiküldését követő 30 (harminc) napon belül nem vezetnek eredményre (Kötelezett általi teljesítés vagy egyezségkötés), úgy a Társaság – belátásától, kockázatelemzésének eredményétől függően – fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelmet nyújt be vagy peres eljárást kezdeményez a Kötelezettel szemben. A közjegyzői, bírósági eljárások és az esetleges végrehajtási eljárások jogszabályban írt mértékű, illetve az eljárásban születő végrehajtható okiratban szereplő eljárási költsége (így különösen eljárási díjak, illetékek, végrehajtói költségátalány, munkadíj, sikerdíj, ügyvédi munkadíj) mindenkor a Kötelezettet terheli.

Amennyiben a Társaság egyezségkötés esetén harmadik személy készfizető kezességét köti ki, úgy a kezesség érvényesítése során ugyanúgy jár el, mint eredeti Kötelezettjeivel szemben (írásbeli megkeresés, telefoni és személyes megkeresés, peres és nemperes eljárás indítása, végrehajtási eljárás indítása).

IX. Kiszervezett tevékenységek

A Társaság ezúton tájékoztatja ügyfeleit, hogy egyes feladatait a Hpt. 13/A §-nak megfelelő kiszervezés útján (továbbiakban: **kiszervezés**), szerződött partnereinek bevonásával látja el.

A jelenleg kiszervezett tevékenységek:

A követelések érvényesítéséhez szükséges eljárásokban a Társaságot a Dr. Szabó Gergely Ügyvédi Iroda (1061 Budapest, Andrásy út 33. III/2.) képviseli.

Mellékletek felsorolása

Jelen Üzletszabályzat mellékletei, amelyek az Üzletszabályzat szerves, elválaszthatatlan részeit képezik a következők:

1. számú melléklet: Díjjegyzék

**Az üzletszabályzat 1. számú mellékleteként
alkalmazandó díjjegyzék**

1. A követeléskezelési eljárás során, a Kötelezettel szemben felszámítandó díjak:

1.1 Ügyvédi díj

A követeléskezelési díj mértéke a Kötelezett tőketartozásának függvényében az alábbiak szerint alakul:

Tartozás mértéke	Jogi munkadíj
0-200.000 Ft	12.700.- Ft
200.000 – 500.000 Ft	19.050.- Ft
500.000 – 1.000.000 Ft	31.750.- Ft
1.000.000 Ft	38.100.- Ft

Az ügyvédi díj az alábbi tételeket foglalja magában:

- az eljáró jogi képviselő munkadíja
- az ügy számviteli-pénzügyi feldolgozása és nyilvántartásba vétele
- a nyomtatással, a levelezés feldolgozásával, az irattározással és a telefonos ügyintézésrel kapcsolatos, az előző lezárt év költségeinek arányosításával számba vehető költségek.
- a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala eljárásának költsége
- a postaköltség
- elektronikus archiválási költség

1.2 Felkeresési díj

A felkeresési díj abban az esetben kerül felszámításra, amennyiben a Társaság a Kötelezettel postai vagy elektronikus levelezés, illetve telefonos kommunikáció útján a megfelelő elérhetőségi adatok vagy a Kötelezett együttműködési készségének hiánya miatt, a fennálló tartozás megfizetése tárgyában nem tud egyeztetni, és a Kötelezett a Társaság megbízása alapján eljáró személyes felkereső keresi fel.

A felkeresési díj összege sikertelen felkeresés esetén 10.000 Ft, sikeres felkeresés esetén 5.000 Ft.

Sikeresnek minősül a felkeresés, amennyiben:

- a Kötelezett a személyes felkeresés alkalmával készpénzben a személyes felkeresőnek, avagy a személyes felkeresést követő legkésőbb 40 naptári napon belül a Társaságnak megfizeti a teljes tartozás összegét, avagy
- a Kötelezett a személyes felkeresés alkalmával a személyes felkeresőnek megfizeti a tartozás egy részét készpénzben, avagy
- a Kötelezett a személyes felkeresés alkalmával a teljes összegre részletfizetési megállapodást köt és az első részletet befizeti legkésőbb az utolsó felkereséstől számított 40 naptári napon belül, avagy
- a Kötelezett a felkeresői lapot aláírja, és abban úgy nyilatkozik, hogy a felkeresés tárgyát képező követelést nem ismeri el.

1.3 Részletfizetési megállapodás díja

A részletfizetési megállapodás díja minden esetben 5.000 Ft, a részletfizetés ügyleti kamatának mértéke évi 8 %, késedelmi kamatának mértéke évi 8 %, amely beépítésre kerül a részletfizetésekbe.

A díj a Kötelezett által kérelmezett és a Társaság által engedélyezett, avagy a Társaság által felajánlott és a Kötelezett által elfogadott részletfizetési megállapodás elkészítésének, feldolgozásának, postázásának díja, amelyet a Kötelezett a **részletfizetési megállapodásban rögzített első részlettel együtt köteles kiegyenlíteni.**

1.4 Egyéb díjak

Szükség esetén tulajdoni lap költsége: 4.300 Ft/db
Törlési engedély kiadásának díja: 10.000 Ft/db
Tartozás igazolás kiállításának díja: 1.500 Ft/db
Készpénzátutalási megbízás útján történő fizetés díja: 700 Ft/db

2. A Kötelezettel szemben a jogi eljárás során, az alábbi díjak kerülnek felszámításra:

3.1 Fizetési meghagyásos eljárás

A fizetési meghagyásos eljárás díja az alapeljárásban a díjalap 3 %-a, de legalább 5.000 Ft és legfeljebb 300.000 Ft. A fent hivatkozott díjalap a pénzkövetelésnek az eljárás megindításakor fennálló, járulékok nélkül számított értéke, amelybe a pénzkövetelés után járó, és azzal együtt érvényesített kamatkövetelés nem számítandó be. A díjalapba a pénzkövetelés után járó, és azzal együtt érvényesített kamatkövetelés akkor sem számítandó be, ha e kamatköveteléssel egyidejűleg a kamatkövetelés után járó újabb kamatkövetelést is érvényesíti a jogosult. Az önállóan érvényesített kamat- és egyéb járulékkövetelés a díjalapba beszámít.

Az alapeljárásban a díj mértéke annyiszor kerül felszámításra, mint ahány fél van.

A társaság által a fizetési meghagyásos eljárás során **igénybevett jogi képviselő díja szintén a Kötelezettet terheli.**

A fizetési meghagyásos eljárás díja, az 1.1 pontban alkalmazott díjakon túl az alábbiak szerint alakul:

Tartozás mértéke	Jogi munkadíj
0-200.000 Ft	12.700.- Ft
200.000 – 500.000 Ft	19.050.- Ft
500.000 – 1.000.000 Ft	31.750.- Ft
1.000.000 Ft	38.100.- Ft

3.2 Polgári peres eljárás

Fizetési meghagyásos eljárás ellentmondás folytán történő perré alakulása esetén az illeték mértéke az illetékalap 6%-a, de legalább 15.000,- Ft, legfeljebb 1.500.000,- Ft, amelybe a fizetési meghagyásos eljárás díja beszámítandó.

A polgári peres eljárás illetéke az illetékalap 6%-a, de legalább 15.000,- Ft, legfeljebb 1.500.000,- Ft.

A fent hivatkozott illetékalap az eljárás tárgyának az eljárás megindításakor fennálló értéke.

A Társaság által a polgári peres eljárás során **igénybevett jogi képviselő díja** szintén a Kötelezettet terheli, amelynek mértéke tárgyalásonként 25.000,- Ft + ÁFA összeg.

3.3. Végrehajtási eljárás

Amennyiben a bírósági végrehajtás elrendelésére a közjegyző rendelkezik hatáskörrel a végrehajtási kérelem előterjesztésének a közjegyzői díja az ügyérték 1%-a, de legalább 5.000,- Ft, legfeljebb 150.000,- Ft.

Az ügyérték a végrehajtandó követelésnek az eljárás megindításakor fennálló, járulékok nélkül számított értéke.

Amennyiben a Társaság ugyanazon közjegyzői okirat alapján, ugyanannak a követelésnek végrehajtását több, egyetemlegesen kötelezett adóssal szemben egyidejűleg kéri, **csak az egyik Kötelezettel szemben előterjesztett végrehajtási kérelemre kell megfizetni a fent megjelölt közjegyzői díjat.** A további Kötelezettekkel szemben előterjesztett végrehajtható okirat kiállítási kérelemre 5.000,- Ft díjat kell Kötelezetenként megfizetni. A megfizetett összes díjat a Kötelezettek egyenlő arányban viselik.

Amennyiben a bírósági végrehajtás elrendelésére bíróság rendelkezik hatáskörrel a végrehajtási eljárás illetéke az illetékalap 1%-a, de legalább 5.000,- Ft, legfeljebb 350.000,- Ft, ha a végrehajtás foganatosítása a törvényszéki végrehajtó feladatkörébe tartozik, az illetékalap 3%-a, de legalább 8.000,- Ft, legfeljebb 750.000,- Ft.

A fent hivatkozott illetékalap az eljárás tárgyának az eljárás megindításakor fennálló értéke.

A végrehajtási eljárás során az eljáró végrehajtó részére végrehajtási előleget kell fizetni, melyet a végrehajtást kérő előlegez, és a Kötelezett visel, ennek összege változó, a végrehajtói gyakorlat alapján legalább 15.000,- Ft.

A Társaság által a végrehajtási eljárás során **igénybevett jogi képviselő díja, illetve a végrehajtási eljárás során felmerülő további költségek, díjak** (pl.: végrehatói munkadíj, behajtási jutalék, költségátalány) szintén a **Kötelezettet terhelik**.

Végrehajtási eljárás során az eljárás díja, az 1.1 és 3.1 pontban alkalmazott díjakon túl az alábbiak szerint alakul:

Tartozás mértéke	Jogi munkadíj
0-200.000 Ft	38.100.- Ft
200.000 – 500.000 Ft	44.450.- Ft
500.000 – 1.000.000 Ft	50.800.- Ft
1.000.000 Ft	57.150.- Ft