



## A TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. ivóvíz-kiszállítás szolgáltatásra vonatkozó

### ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

Hatályos: 2024. október 21.

A jelen ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (továbbiakban: **ÁSZF**) a TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. (továbbiakban: **Szolgáltató**) által kínált ivóvíz-kiszállítás szolgáltatást igénybe vevő Megrendelő (továbbiakban: **Megrendelő**) jogait és kötelezettségeit szabályozza (Szolgáltató és Megrendelő a továbbiakban együttesen: **Felek**).

Szolgáltató adatai:

Név: TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt.

Székhely: 7634 Pécs, Nyugati ipari út 8.

Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 33.

Telefonszám: +36 72 421700, +36 80 811111

E-mail cím: [info@tettyeforrashaz.hu](mailto:info@tettyeforrashaz.hu)

Weboldal: [www.tettyeforrashaz.hu](http://www.tettyeforrashaz.hu)

Céggjegyzékszám: 02-10-060354

Adószám: 14925889-2-02

#### 1. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

- Vevőazonosító: a felhasználó egyedi azonosítására szolgáló kilencjegyű szám.
- Felhasználó: a Polgári Törvénykönyvben meghatározott felhasználó.
- Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a felhasználó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a felhasználó pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét.
- Távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszközt alkalmaznak.
- Távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszköz: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére.

#### 2. A SZERZŐDÉS HATÁLYA, TÁRGYA, TARTALMA

A szolgáltató által kínált, jelen ÁSZF hatálya alá tartozó ivóvíz-kiszállítás szolgáltatás azokon a településeken, amelyeken a szolgáltató közműves ivóvíz-szolgáltatást biztosít.

Az ÁSZF a hatálya alatt létrejött ivóvíz-kiszállítási szerződésekre terjed ki.

A szolgáltató az ÁSZF alapján kötött megrendelői szerződésben arra vállal kötelezettséget, hogy a szerződésben meghatározott szolgáltatást a szerződésben rögzített határidőben a megrendelőnek átadja, a megrendelő pedig kötelezettséget vállal a szolgáltatás átvételére és ellenértékének megfizetésére a szerződésben meghatározottak szerint.



Az ÁSZF alapján kötött szerződés a megrendelő telefonos, vagy személyes megkeresésén keresztül, valamint írásos megrendelése alapján jön létre, amely megállapodás tartalmazza a jelen ÁSZF-re történő hivatkozást, illetve az attól eltérő szabályokat is.

A szolgáltató a szolgáltatás díjáról díjjegyzéket tesz közzé honlapján ([www.tettyeforrashaz.hu/egysegaryujtemeny-dijjegyzek](http://www.tettyeforrashaz.hu/egysegaryujtemeny-dijjegyzek)). A díjjegyzékben szereplő árakat fizetendő díjaknak kell értelmezni.

### 3. A SZOLGÁLTATÁS MEGRENDELÉSE, ÁTADÁSA ÉS ÁTVÉTELE

A megrendelő az alábbi elérhetőségeken adhatja le megrendelését az ivóvíz-kiszállításra vonatkozóan:

- levélben a 7634 Pécs, Nyugati ipari út 8. postacímen,
- személyesen a 7626 Pécs, Búza tér 8/B alatti ügyfélszolgálati irodában (hétfő-kedd-szerda-csütörtök: 8.00-14.00, péntek: 8.00-12.00),
- e-mailben az [info@tettyeforrashaz.hu](mailto:info@tettyeforrashaz.hu) címen,
- telefonon a +36 72 421700, vagy +36 80 811111 telefonszámon (hétfő-kedd-szerda-csütörtök: 8.00-14.00, péntek 8.00-12.00)

Az írásbeli – kézbesítővel, postai küldeményként, vagy emailben megküldött – megrendelés akkor fogadható el, ha tartalmazza a „Megrendelő ivóvíz-kiszállításra” nyomtatványt, vagy legalább az alábbi adatokat:

- természetes személy esetében a megrendelő pontos nevét, állandó lakcímét, levelezési címét, születési helyét és idejét, anyja nevét, telefonszámát, valamint a megrendelt szolgáltatás pontos megnevezését, mennyiségét és a kiszállításra vonatkozóan a szállítási címet;
- nem természetes személy esetén a megrendelő pontos nevét, székhelye címét, levelezési címét, telefonszámát, adószámát, valamint a megrendelt szolgáltatás pontos megnevezését és mennyiségét, mennyiségét és a kiszállításra vonatkozóan a szállítási címet.

A szerződés létrejön a megrendelés írásbeli vagy telefonon történő visszaigazolásával.

A felek megállapodása alapján a szolgáltató a megrendelő által a megrendelésben megjelölt szállítási címen köteles a szolgáltatás átadására. A felek a jelen alpontban meghatározottaktól eltérő teljesítési helyben is megállapodhatnak, amennyiben a megrendelő azt írásban (e-mailben) jelzi – ebben az esetben a szolgáltató jogosult a szállításáért eltérő díjat felszámítani. Az erre vonatkozó díj a közzétett díjjegyzékben a [www.tettyeforrashaz.hu](http://www.tettyeforrashaz.hu) honlapon megtalálható.

A TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. a kiszállítás során a tartályból szolgáltatott víz kilépési pontját követő 4 méterig biztosítja az ivóvíz megfelelőségét.

Megrendelő vállalja, hogy a feltöltendő ivóvíztároló megközelíthetőségét minden esetben biztosítja a rendelt mennyiség kiszállításához.

Amennyiben a feltöltendő ivóvíztároló megközelítését (ideértve a megrendelés címéhez vezető köz- és magánutat, valamint a megrendelő ingatlanát) a kiszállítást végző munkatárs a helyszínre érve fizikai akadály, vagy egyéb a szolgáltató számára előre nem ismert körülmény miatt nem megközelíthetőnek ítéli meg, vagy



annak megközelítése a kiszállítást végzők vagy más személyek testi épségét veszélyeztetik, illetve a kiszállításhoz igénybe vett járműben a kiszállítás során kár keletkezhet, úgy a vízkiszállítás elvégzését megtagadhatja. A vízszállítás díját megrendelő ebben az esetben is köteles kiegyenlíteni.

Az ivóvíz-kiszállítás teljesítését minden esetben a megrendelő, vagy megbízottja a megrendelőlapra tett aláírásával köteles igazolni a helyszínen. Amennyiben megrendelő nem tartózkodik a helyszínen, úgy a szolgáltatás nem elvégezhető.

Amennyiben a megrendelő hibájából adódóan a szolgáltató a vízkiszállítás elvégzése során akadályba ütközik és a szolgáltatást ebből kifolyólag nem tudja elvégezni, szolgáltató megrendelővel szemben 8.000,- Ft kötbér felszámítására jogosult.

Szolgáltató a megállapított kötbér összegéről díjbekérőt állít ki, amelyet postai úton kézbesít. Megrendelő köteles a kézhez kapott díjbekérőt az abban foglalt fizetési határidőn belül kiegyenlíteni.

Megrendelő köteles a megrendelés mennyiségével legalább azonos vagy nagyobb méretű ivóvíztartályt biztosítani az ivóvíz elhelyezéséhez.

A teljes rendelt mennyiség kerül kiszámlázásra akkor is, ha a kiszállítást végzőnek nem felróható okból nem sikerül a megrendelő tartályában elhelyezni a vizet (például a rendelt mennyiséghez képest kisméretű az ivóvíztartály).

A megrendelést követően szolgáltató a megrendelővel egyeztetett időpontban gondoskodik az ivóvíz kiszállításáról. Kiszállítást a szolgáltató munkanapokon teljesít az alábbi időtartamban:

- hétfő-kedd-szerda-csütörtök: 8.00-15.00
- péntek: 8.00-12.00

Megrendelő a megrendelés leadásával hozzájárulását adja, hogy a kiszállítást végző munkatárs képi anyagot készítsen a teljesítés folyamatáról és annak elengedhetetlen részeként a megrendelő víztartályáról és annak közvetlen környezetéről. Ezen felvételek vita esetén igazolják a megrendelés teljesítését.

#### 4. SZOLGÁLTATÁSI DÍJ MEGFIZETÉSE

A megrendelő által megrendelt szolgáltatásnak az ÁSZF 3. pontjában meghatározott teljesítését követően a szolgáltató a hatályos jogszabályoknak megfelelő számlát állít ki, amelyet átad a helyszínen vagy postai úton kézbesít.

Amennyiben a szolgáltatás díjának rendezése nem előre fizetéssel történt, a megrendelő köteles az elvégzett szolgáltatásról kiállított számlát a szolgáltatás elvégzését követően a helyszínen kiegyenlíteni bankkártyával vagy készpénzzel.

A megrendelő vevőazonosítóján, illetve a rendeléskor megadott kiszállítási címen nyilvántartott vízszállításból származó, 30 napot meghaladó tartozás esetén megrendelést csak a megrendelés előrefizetésével teljesít a szolgáltató.

Előre fizetni csekken, átutalással, illetve a TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. ügyfélszolgálatán (Pécs, Búza tér 8/B) bankkártyával vagy készpénzzel lehetséges az alábbi időpontokban: hétfő-kedd-szerda-csütörtök: 8.00-14.00, péntek: 8.00-12.00 között.



Utólagos számlát a TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. csak abban az esetben állít ki az ügyfél részére, ha a helyszíni számla kiállítás az ügyfél hibáján kívül álló technikai akadály(ok) miatt nem lehetséges. vagy az ivóvíztároló megközelítése nem lehetséges, vagy megrendelő nem tartózkodik a helyszínen. Ezen esetekben a számla kézbesítése postai úton vagy e-mailben történik.

A megrendelő köteles a kézhez kapott számlát az abban foglalt fizetési határidőn belül kiegyenlíteni.

A szolgáltató a megrendelő fizetési késedelme esetén a fizetési határidő napjától a számla kiegyenlítésének napjáig a Polgári Törvénykönyv által meghatározott mértékű késedelmi kamatot számíthat fel. A késedelmi kamat számításának alapja a késedelemmel érintett számla bruttó összege. A késedelmi kamatot a szolgáltató külön értesítőn, késedelmi kamat néven tünteti fel.

Szolgáltató a megrendelő által ki nem egyenlített díjra vonatkozóan jogi eljárást kezdeményezhet.

## 5. ELÁLLÁSI JOG

Megrendelőt indoklás nélküli elállási jog illeti meg a megrendeléstől a visszaigazolt kiszállítási időpontot megelőző munkanapon 16:00 óráig. A megrendelő elállási jogát az erre vonatkozó egyértelmű, írásban, vagy rögzített telefonvonalon (+36 72 421700; +36 80 811111) tett nyilatkozat útján gyakorolhatja.

Amennyiben a megrendelő a fentieknek megfelelően eláll a szerződéstől, a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a megrendelő által ellenszolgáltatásként előre megfizetett teljes összeget.

Amennyiben megrendelő nem a fentieknek megfelelően áll el a szerződéstől, köteles az ivóvíz-kiszállítás díját kiegyenlíteni.

Vis maior fennállása esetén ivóvíz-kiszállításra nem kerül sor. A szolgáltató az olyan körülményeket tekinti vis maiorra, amelyekért nem felelős, rajta kívül álló okból állt elő, és elháríthatatlan okból következett be. Vis maiorra a felek csak akkor hivatkozhatnak, ha írásban (e-mailben vagy levélben), vagy telefonon haladéktalanul értesítik a másik felet a vis maior tényéről, okáról és valószínű időtartamáról.

## 6. FELELŐSSÉG

A szolgáltató kizár minden, a szolgáltatás szakszerűtlen igénybevételéből eredő kárért való felelősséget.

A szolgáltató a mulasztásával okozati összefüggésben a megrendelőnek okozott, bizonyíthatóan bekövetkezett közvetlen károkért való kártérítési felelősségének mértéke nem haladhatja meg az utolsó alkalommal a megrendelő által a szolgáltatásért fizetett díj nagyságát. A szolgáltató a felelőssége ilyen mértékű korlátozását arra alapítja, hogy szolgáltatásának értéke sokszorosan meghaladja a megrendelői ellenszolgáltatás értékét. A szolgáltató felelősségének ilyenkor korlátozását a megrendelő tudomásul veszi.

## 7. PANASZKEZELÉS, JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉG

Megrendelő a szolgáltató tevékenységével kapcsolatos kifogásait a TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. központi email-címén ([info@tetyeforrashaz.hu](mailto:info@tetyeforrashaz.hu)), postacímén (Pécs, Nyugati ipari út 8.), telefonon (+36 72 421700, +36 80 811111) vagy személyesen (ügyfélszolgálati iroda, Pécs, Búza tér 8/B) terjesztheti elő.

Szolgáltató a panaszkezeléssel kapcsolatban a mindenkori, [www.tetyeforrashaz.hu](http://www.tetyeforrashaz.hu) internetes oldalon megtalálható üzletszabályzatában meghatározott módon jár el.



Amennyiben a szolgáltató és a megrendelő között esetlegesen fennálló jogvita a panaszkezelés során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak megrendelő rendelkezésére:

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál: amennyiben a megrendelő fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.
- Békéltető Testület: a termékek minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a megrendelő eljárást kezdeményezhet a szolgáltató székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél.
- Bírósági eljárás: megrendelő a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint jogosult a jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében.

#### **Fogyasztóvédelmi szervezetek és érdekképviselők elérhetősége**

##### **Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u.2.

Postacím: 7602 Pécs, Pf. 315

Telefon: 72/795-398

E-mail: [fogyasztovedelem@baranya.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@baranya.gov.hu)

Web: [www.kormanyhivatal.hu](http://www.kormanyhivatal.hu), [www.fogyasztovedelem.kormany.hu](http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu)

##### **Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Baranya Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefon: 72/507-154, fax: 72/507-152

E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

Web: [www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu)

##### **Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület**

Cím: 7621 Pécs, Apáca u. 15.

Telefon, fax: 72/211-399

E-mail: [bafepecs@gmail.com](mailto:bafepecs@gmail.com)

Web: [www.bafe.hu](http://www.bafe.hu)

#### **8. ADATVÉDELEM**

A jelen ÁSZF hatálya alatt kötött szerződésben, megrendelésben a személyes adatokat a TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. a megrendelésre vonatkozó adatkezelési tájékoztatójának megfelelően kezeli. A szolgáltató adatkezelési tájékoztatói elérhetők a [www.tettyeforrashaz.hu/adatkezeles](http://www.tettyeforrashaz.hu/adatkezeles) oldalon, illetve kérhetők szóban vagy írásban a szolgáltató munkatársaitól.