



ONLINE SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK a BAKONYKARSZT Zrt. online ügyfélszolgálati szolgáltatásának igénybevételére

A BAKONYKARSZT Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató) online ügyfélszolgálatára regisztrált Felhasználó (a továbbiakban: Felhasználó) az alábbi Online Szerződési Feltételeket (a továbbiakban: OSZF) elfogadja, magára nézve kötelezőnek ismeri el.

1. SZOLGÁLTATÓI ADATOK

1.1. A Szolgáltató neve, székhelye, címe

Az online ügyfélszolgálat tulajdonosa és üzemeltetője a BAKONYKARSZT Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság (BAKONYKARSZT Zrt.)

Székhely: 8200 Veszprém Pápai u. 41.

Adószám: 11338024-2-19

1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége

Telefonos ügyfélszolgálat telefonos elérhetősége: 88 / 411-141

A BAKONYKARSZT Zrt. honlapjának címe: <https://bakonykarszt.hu>.

A BAKONYKARSZT Zrt. online ügyfélszolgálatának címe:

<https://ugyfel.bakonykarsztrt.hu:8443>

<https://e-ugyvintezes.bakonykarsztrt.hu:28081/WaterMeter>

A BAKONYKARSZT Zrt. e-mail címe: bakonykarszt@bakonykarszt.hu

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

2.1. Online Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

Az OSZF a Szolgáltató által nyújtott online ügyfélszolgálatra vonatkozó általános szerződési feltételeket, valamint a szolgáltatás igénybevétele során a szerződő felek között fennálló jogokat és kötelezettségeket tartalmazza.

Az OSZF alapján a Szolgáltató biztonságos internetes felületet biztosít az online ügyfélszolgálaton a Felhasználó számára a rendszeresen igénybe vehető szolgáltatások használatához.

Az OSZF hatálya kiterjed a Szolgáltatóra és a Felhasználóra egyaránt.

2.2. Az OSZF időbeli hatálya

A Szolgáltató és a Felhasználó között az online ügyfélszolgálati és/vagy a mobil applikáció szolgáltatás akkor jön létre, amikor a Felhasználó a Szolgáltató online ügyfélszolgálatának oldalán sikerrel regisztrál.

3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

3.1. Fogalmak és szolgáltatások

Az online ügyfélszolgálat szolgáltatásai a 9. pont tartalmazza, a fogalom-meghatározásokat a 11. pont tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, időbeli korlátai

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele, hogy a Felhasználó rendelkezzen internet hozzáféréssel, valamint az alábbi böngészőtípusok valamelyikével:

- Internet Explorer 9.0 verzió
- Mozilla Firefox 24.0 vagy ezen böngésző frissebb verziói
- Google Chrome 36.0 vagy ezen böngésző frissebb verziói
- Android készülék esetében legalább Android 4.1 verzió
- Safari

A szolgáltatás igénybevételét üzemszünet korlátozhatja.

Tervezett üzemszünetet akkor tart a Szolgáltató, amikor a rendszer karbantartását, javítását, átalakítását,

Hatályos: 2019. július 1. napjától



vagy más ehhez hasonló tevékenységet végez.

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

4. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

A Szolgáltató online ügyfélszolgálatát által biztosított szolgáltatások használata regisztrációhoz kötött.

A Felhasználó és a Szolgáltató között az online szerződés a Felhasználónak a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán történő sikeres regisztrációjával jön létre.

A szerződés egyes rendelkezései azonban akkor lépnek hatályba az online ügyfélszolgálatokon igénybe vehető szolgáltatásokra, amikor a Felhasználó:

- a Szolgáltató online ügyfélszolgálatának oldalán, a regisztrációs adatlapon a kötelezően kitöltendő mezőt kitölti, és
- nyilatkozik arról, hogy az adott felhasználó azonosító számra vonatkozóan jogosult a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán ügyet intézni, és
- elfogadja a regisztráció során az Adatvédelmi szabályzatban foglaltakat, valamint a jelen OSZF-et, és
- a kitöltött regisztrációs adatlapot a „Regisztráció mentése” gomb segítségével elektronikus formában elküldi a Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszerének.

Amennyiben a Felhasználó az adatai törlését kéri, akkor ezt a bakonykarszt@bakonykarszt.hu e-mail címen teheti meg, vagy a profil törlése menüpontban, amennyiben van ilyen funkció az online ügyfélszolgálati rendszerben.

A Felhasználó elektronikus úton továbbított levélben kap visszajelzést sikeres regisztrációjáról. A regisztrációkor megadott felhasználó azonosító számhoz tartozó felhasználási helyekkel a rendszer egy ún. profilt hoz létre. Minden egyes regisztrált felhasználó azonosító szám a rendszerben az adott regisztráció alatt egy profilt alkot.

A Felhasználó az online regisztrációval elfogadja, hogy a Szolgáltató online módon biztosítja a 9. pontban meghatározott szolgáltatásokat és azokra vonatkozó bármely információt a Szolgáltató a Felhasználó által megadott regisztrációs e-mail címre továbbítja.

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

- regisztráció során valótlan vagy hiányos adatok megadása esetén,
- regisztráció során az összes kötelező mező ki nem töltése esetén,
- a Szolgáltató online ügyfélszolgálati adataival, és/vagy más Felhasználók és/vagy regisztrált felhasználó azonosító számhoz tartozó ügyfelek személyes és/vagy szerződéses adataival, és/vagy a Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszerével történő bármilyen visszaélés esetén.

A Felhasználó köteles gondoskodni az általa regisztrált online elérhetőség (e-mail cím) működéséről. Helytelen vagy működésképtelen online elérhetőség (e-mail cím) megadásából eredő bármilyen kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, a Felhasználó a Szolgáltatóval szemben fennálló kötelezettségeiért köteles helytállni.

A Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót, és felhívja figyelmét arra, hogy rendszeresen módosítsa jelszavát, és azt senkinek ne adja át, mások által hozzáférhető helyen ne tárolja. A jelszó biztonságos megőrzése, továbbá az aktuális, a Felhasználó értesítésére alkalmas online elérhetőség (e-mail cím) megadása az online ügyfélszolgálat használata esetén kötelező, és a Felhasználó érdekkörébe tartozó esemény, melyek elmulasztásából fakadó károkért a Szolgáltató nem felel, és melynek elmulasztása nem mentesíti a Felhasználót a Szolgáltató felé keletkezett kötelezettségei teljesítése alól.



5. A REGISZTRÁCIÓ SORÁN MEGADANDÓ ADATOK

Az online ügyfélszolgálatra történő regisztráció során kötelező adatokat kell megadni. Ha a Felhasználó bármelyik kötelezően megadandó adatát nem rögzíti a Szolgáltató a regisztrációt visszautasítja. A szolgáltató hibaüzenetet ír ki, ha a kötelező mezők nem kerültek megadásra, és ebben az esetben a kötelező adatok megadása nélkül a regisztráció nem folytatható.

5.1. Regisztrációnál megadandó adatok

A regisztráció feltétele a kötelezően megadandó adatok kitöltése, és a nyilatkozat megtétele a feltételek elfogadásáról.

5.1.1. Kötelezően megadandó személyes adatok és a víziközmű-szolgáltatásról szóló számlán szereplő adatok

- Felhasználó azonosító szám: A számlán illetve szolgáltatási szerződésen is megtalálható 8 számjegyű álló azonosító.
- Felhasználó neve: A számla első oldalán megtalálható, illetve a közszolgáltatási, vagy mellékszolgáltatási/számlázási szerződésen megtalálható felhasználó név.
- E-mail cím: A regisztrált felhasználó e-mail címe, amelyre a Szolgáltató online ügyfélszolgálati értesítéseit küldi (pl. noreply@bakonykarszt.hu, e-ugyintezes@bakonykarszt.hu, timer@bakonykarszt.hu címekről).
- Telefonszám: Felhasználó telefonos elérhetősége, amely adat megadása az online ügyfélszolgálat esetén kötelező.

5.1.2. Nyilatkozat megtétele az alábbiak elfogadására:

„Kijelentem, hogy a megadott felhasználó azonosító számra vonatkozóan jogosult vagyok online ügyintézésre”: A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a regisztrált felhasználó azonosító számra vonatkozóan jogosult a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán ügyet intézni.

„Elfogadom a BAKONYKARSZT Zrt. Adatvédelmi szabályzatában foglaltakat.”: A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a Szolgáltató online ügyfélszolgálatára vonatkozó adatvédelmi szabályzatot megértette és az abban foglaltakat elfogadja.

„Elfogadom az online szerződési feltételeket”: A Felhasználó nyilatkozata arról, hogy a Szolgáltató online ügyfélszolgálatára vonatkozó online szerződési feltételeket megértette és az abban foglaltakat magára nézve elfogadja.

6. ADATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI

A Felhasználó köteles az adataiban és a regisztrált felhasználó azonosító számhoz tartozó ügyféladatokban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót az Üzletszabályzatban (Üzletszabályzat) meghatározott módon és határidők figyelembe vételével értesíteni vagy – az online ügyfélszolgálati rendszerben módosítható adatokat – az online felületen módosítani.

6.1. Elfelejtett jelszó

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

6.2. Regisztrációs adatok

A Felhasználó az online ügyfélszolgálat oldalán a bejelentkezett felhasználóra kattintva válik elérhetővé a regisztrációnál megadott adatok módosítása:

- jelszó változtatás
- E-mail cím változtatás
- Telefonszám változtatás

7. AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT SZOLGÁLTATÁS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

7.1. Az online ügyfélszolgálat szolgáltatás felmondásának szabályai a Felhasználó részéről

A Felhasználó jogosult a Szolgáltató online ügyfélszolgálatának szolgáltatását megszüntetni egy adott felhasználó azonosító számra – profilra –, a teljes regisztrációra vonatkozóan.

Regisztráció törlése

Az online ügyfélszolgálaton létrehozott profil az online ügyfélszolgálat felületen az „Adatmódosítás” funkció „Profilkezelés” menüpontban törölhető, vagy a bakonykarszt@bakonykarszt.hu címre eljuttatott kérelemmel törölhető.

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

7.2. Az online ügyfélszolgálat szolgáltatás felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

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

A Felhasználó az online funkciók használatakor

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

8. SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE, BIZTONSÁG

A Szolgáltató jogosult a Felhasználó által megadott személyes adatokat tárolni, feldolgozni, és a szolgáltatással kapcsolatban felhasználni a Szolgáltató Üzletszabályzatában és a Szolgáltató Adatvédelmi szabályzatában meghatározottak szerint. A Felhasználó köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges online ügyfélszolgálat esetén a Felhasználó azonosító, illetve a jelszó védelme érdekében. A Felhasználó tartozik felelősséggel minden olyan eseményért, tevékenységért, mely Felhasználónevének, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

9.1. Online ügyfélszolgálat esetén:

Az adatkapcsolat biztonságáért a Felhasználó által az online ügyfélszolgálati csatlakozáshoz használt számítógépe és a Szolgáltató szervere között a böngészők által nyújtott standard SSL (Secure Socket Layer) technológia felel. A Felhasználó által használt böngésző program (pl. Internet Explorer vagy Mozilla Firefox, Google Chrome) az SSL segítségével a Felhasználó adatait az elküldés előtt titkosítja. Így azok kódolt formában jutnak el a Szolgáltatóhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetők.

9. SZOLGÁLTATÁSOK

A Szolgáltató online ügyfélszolgálat felületén

- Átlag mennyiség módosítás
- Regisztráció E-számla szolgáltatásra
- Folyószámla adatok lekérdezése
- Mérőállás adatok lekérdezése
- Mérőállás bejelentése (E-számlára regisztrált, bekötési vízmérővel rendelkező felhasználók részére)



10. AUTOMATIKUS RENDSZERÜZENETEK KÜLDÉSE

A Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszeréből a regisztrációt követően automatikus visszaigazoló üzenetet küld a Felhasználó regisztrációs e-mail címére az első bejelentkezéshez szükséges ideiglenes jelszó megadásával.

11. FOGALMAK

BAKONYKARSZT Zrt. online ügyfélszolgálat: olyan rendszer, amely a Felhasználó részére biztosít a Szolgáltató online felületén ügyintézési lehetőséget, a Szolgáltató által meghatározott ügyek tekintetében.

BAKONYKARSZT Zrt. online ügyfélszolgálatán történő regisztráció: A Szolgáltató online ügyfélszolgálati rendszerében történő olyan sikeres regisztráció, amelynek érdekében a Felhasználó önkéntesen megadja a szükséges személyes adatait (név, e-mail cím, telefonszám, felhasználónév, jelszó, stb.). A regisztráció elfogadásával a Felhasználó tudomásul veszi és elfogadja a Szolgáltató online ügyfélszolgálatának használatára irányadó jelen online szerződési feltételekben foglaltakat.

Regisztrált felhasználó: A Szolgáltató online ügyfélszolgálatán a regisztrációhoz szükséges adatok megadása után olyan sikeresen regisztrált személy, aki tudomásul veszi és elfogadja a Szolgáltató online ügyfélszolgálatára vonatkozó online szerződési feltételekben foglaltakat.

Profil: A Felhasználó által a regisztrációkor a Szolgáltató online ügyfélszolgálatán megadott **Felhasználó azonosító száma** a Felhasználó e-mail címe.

12. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A jelen online szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató Üzletszabályzata az irányadó.

BAKONYKARSZT Zrt.