

Általános Szerződési Feltételek

A jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) tartalmazza az **AQUA-HOME Épülettechnológiai és Ingatlankezelői Korlátolt Felelősségű Társaság** (rövidített elnevezése: AQUA-HOME Kft.; székhely: 2030 Érd, Temes utca 43.; cégjegyzékszám: 13-09-163212; adószám: 14622153-1-13.) által üzemeltetett online szolgáltatásként igénybe vehető Ügyviteli Rendszer használatára vonatkozó feltételeket.

Az AQUA-HOME Kft. (a továbbiakban: AQUA-HOME) fenntartja a jogot jelen szerződés egyoldalú módosítására. A módosításról az AQUA-HOME rövid felhívás formájában tájékoztatja a Felhasználókat. A felhívást az online szolgáltatásként bérelhető Ügyviteli Rendszer felülete, az AQUA-HOME által küldött hírlevél, vagy valamennyi felhasználónak, a profil oldalon megadott e-mail címre küldött értesítés tartalmazhatja.

A szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, az AQUA-HOME azt nem iktatja, így később nem hozzáférhető. Az AQUA-HOME rögzíti az ÁSZF tartalmát és módosítást követően archiválja a hatálytalanná vált ÁSZF-eket, amelyek később is elérhetők a Felhasználók számára. Az ÁSZF archivált verziói itt érhetők el: <https://www.aquahomekft.hu> A szerződés nyelve magyar.

1. Szerződés tárgya

1.1. Ügyviteli Rendszer szolgáltatás

Az AQUA-HOME a Felhasználó részére Ügyviteli Rendszert biztosít (továbbiakban Ügyviteli Rendszer), melyen Felhasználó ügyviteli folyamatait kezelheti, szerződéseket készíthet, számlákat állíthat ki, árajánlatot adhat; kezelheti projektjeit, munkalapjait; a Felhasználók ügyfelei online foglalhatnak időpontot.

Az AQUA-HOME által működtetett online Ügyviteli rendszer felhasználási joga azon jogi- és cselekvőképes személyek és gazdálkodó szervezetek számára érhetőek el, akik regisztrálnak a weboldalon. A regisztrációval a Felhasználó elismeri, hogy 18. életévét betöltötte és cselekvőképes személy, vagy gazdálkodó szervezet képviselője; és minden esetben a saját, vagy az általa képviselt gazdálkodó szervezet nevében, valós személyes adatai, illetve elérhetőségei megadásával regisztrál. Az AQUA-HOME a Felhasználót a Ptk. 8:1 § 3) pontja szerinti vállalkozásnak tekinti, hiszen még ha a Felhasználó magánszemélyként veszi igénybe a szolgáltatást, azt üzleti tevékenysége körében eljárva teszi. Jelen szerződés vállalkozások között létrejövő szerződésnek minősül.

A regisztráció vagy a Megrendelő lap kitöltése folyamán a Felhasználó köteles a hozzá köthető, valós adatokat megadni. Az AQUA-HOME, amennyiben tudomására jut, hogy a Felhasználó által megadott adatok köre nem valós elemeket (is) tartalmaz, jogosult hozzáférését részlegesen, vagy teljes egészében korlátozni, illetve az ügyviteli rendszer online felhasználásából kizárni.

2. Szerződés időtartama

Felek a szerződést határozatlan időre kötik, de minimum a Felhasználó által az előfizetés megrendelésekor választott előfizetői csomag időtartamára.

3. Díj

3.1. Ingyenes verzió

Minden felhasználó számára lehetőség van a szolgáltatásokat ingyenesen igénybe venni. Az ingyenes szolgáltatások nem tartalmaznak olyan extra lehetőségeket, mint a fizetős, egyes csomag előfizetői számára biztosított szolgáltatások.

Az ingyenes verzió normál használati feltételeknek megfelelően működik, kivéve az előfizetőknek biztosított extra szolgáltatásokat (többek között E-mail küldés). Az ingyenes Ügyviteli rendszer működése bármikor felmondható, külön indoklás nélkül.

3.2. Csomagárak

Amennyiben Felhasználó a weboldal felületén, az erre kialakított menüpont segítségével jelzi előfizetési / csomagvásárlási szándékát és ezzel megrendeli a szolgáltatást, úgy az AQUA-HOME a kiválasztott díjsomag alapján biztosítja a felhasználó számára a szolgáltatásokat.

Az AQUA-HOME – a fenti ingyenes verzió túl – további 2 féle fizetős csomagot biztosít a Felhasználók számára:

a) Basic előfizetés

díja: 4.250,- Ft / hónap

éves előfizetés esetén (egy összegben előre fizetve): 3.250 Ft / hó

b) Pro előfizetés

díja: 12.750,- Ft. / hónap

éves előfizetés esetén (egy összegben előre fizetve): 9.750 Ft / hó

A szolgáltatás jelenleg alanyi adómentes.

Megrendelés esetén a felhasználási díjat Felhasználó előre fizeti az AQUA-HOME számára. A befizetett összeget az AQUA-HOME tartja nyilván és Felhasználó számára előfizetési konstrukciójától függően biztosítja a rendszer használatát.

A fizetés banki átutalással történhet. A megrendelés leadását követően a Felhasználó díjbekérőt kap az általa megadott email címre, amely díjbekérőn szereplő összeg megfizetését követően az előfizetés élesítésre kerül és a Felhasználó jogosulttá válik az általa választott csomag szerinti szolgáltatásokat igénybe venni.

A fizetés kiegyenlítését (jóváírását) követő 5 munkanapon belül az AQUA-HOME az előfizetésről elektronikus számlát állít ki Felhasználó részére, melyet a Felhasználó által megadott email címre küld el, majd a díjsomban meghatározott időtartamra és feltételekkel jóváhagyja az előfizetést, ezzel aktiválja az Ügyviteli rendszert. Az éles előfizetői időszak kezdete az aktiválás napja.

Amennyiben az AQUA-HOME az igényelt szolgáltatás létesítésére a banki jóváírást követő 10 napon belül technikai okok miatt nem képes, úgy erről Felhasználót írásban tájékoztatja. Az előfizetői csomagok, melyek a szolgáltatás időtartamát, díját, a használható Ügyviteli funkciókat határozzák meg, az AQUA-HOME honlapján tekinthetők meg. az AQUA-HOME fenntartja a jogot a szolgáltatás díjainak nem visszamenő jelleggel történő megváltoztatására.

Banki átutalás esetén az AQUA-HOME a Felhasználó számára az érvényes előfizetési időszakának lejárta előtt 8 nappal díjbekérőt állíthat ki a soron következő időszakról az aktuális előfizetési konstrukció alapján, mely díjbekérőt a Felhasználó által megadott email címre küld ki. Ezen díjbekérő által meghatározott összeg Felhasználó általi átutalása esetén a szolgáltatás megújul.

Az AQUA-HOME a szolgáltatás üzemeltetése során az árakat normál, rendeltetésszerű felhasználás mellett tudja biztosítani. Normál, rendeltetésszerű felhasználás alatt érti többek között az átlagosan maximum napi 10 000 egyedi oldallátogatást. Amennyiben átlagosan a havi egyedi oldallátogatás több mint 120 000, az AQUA-HOME az Ügyviteli Rendszert kizárólag egyedi előfizetői konstrukcióban tudja biztosítani a Felhasználó részére. Az egyedi oldallátogatás meghatározásában az AQUA-HOME statisztikái az irányadók.

Az AQUA-HOME fenntartja a jogot, hogy a szolgáltatást részben, vagy teljes egészében korlátozza, amennyiben Megrendelő nem fizette be az esedékes bérleti díjakat. A bérleti díjak a fizetési késedelem miatti felfüggesztés alatti időszakra is fizetendőek.

3.3. Előfizetői csomagok

A pontos előfizetői csomagok (jelenleg: **Basic** és **Pro**) és a bennük szereplő funkciók és korlátozások listája mindenkor megtekinthető a [https:// www.aquahomekft.hu](https://www.aquahomekft.hu) címen. Az AQUA-HOME fenntartja a jogot ezen funkciók és korlátozások egyoldalú módosítására. A havi csomag számlázása 30, míg az éveseké 365 naponta történik. Az ingyenes verzió-, továbbá az előfizetős verziók csomagartalmát a Felhasználók a weboldalon láthatják.

4. Az AQUA-HOME kötelezettségei

Az AQUA-HOME Felhasználó számára biztosítja jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott Ügyviteli rendszer felhasználási jogát.

Amennyiben az AQUA-HOME a Felhasználónak gondatlanul kárt okoz - figyelemmel jelen szolgáltatás jellegére – az AQUA-HOME felelőssége, hogy amennyiben Felhasználó az elvárható gondossággal járt el (például, de nem kimerítően: megfelelő folyamatos adatmentésről gondoskodott, a rendszer-hozzáférési jogosultságokat megfelelően szabályozta, bekövetkezett kár esetén elvárható gondossággal járt el a kárenyhítés során), úgy az AQUA-HOME köteles az eredeti állapot visszaállításához, továbbá a kárenyhítéshez szakmai támogatást adni, amelyért díjazást nem számíthat fel.

Amennyiben Felhasználó késedelmes információszolgáltatása, vagy más okok miatt az AQUA-HOME - saját befolyásán kívül eső körülmény következtében - az Általános Szerződési Feltételekben vállalt rendelkezésre-állást, nem tudja tartani, az AQUA-HOME köteles erről haladéktalanul tájékoztatni Felhasználót.

Az AQUA-HOME köteles haladéktalanul értesíteni Felhasználót a tudomására jutott minden olyan körülményről, amely a szolgáltatás teljesítését megakadályozná, vagy hátráltatná. Az értesítési kötelezettség elmulasztásával összefüggésbe hozható szolgáltatási szint csökkenés miatti felelősség az AQUA-HOME-ot terheli.

Az AQUA-HOME az ügyviteli rendszer nem megfelelő felhasználásából eredő károkért felelősséget nem vállal. Az AQUA-HOME szintén nem felel az esetlegesen elmaradt haszonért.

Az AQUA-HOME jogosult jogellenes, illetve nem megfelelő használat észlelése esetén a szolgáltatásokat részben vagy egészben korlátozni, illetve a Felhasználó egyidejű értesítése mellett a szolgáltatást felfüggeszteni vagy megszüntetni.

Az AQUA-HOME jogosult törvénybe vagy egyéb jogszabályba ütköző tevékenység, vagy annak gyanújának észlelése esetén az adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett a Felhasználó által kezelt adatokhoz hozzáférni, károkozás megelőzése érdekében azokat felhasználni.

Teljesítés során az AQUA-HOME alvállalkozót vehet igénybe. Alvállalkozó bevonásának feltételei:

- Alvállalkozó teljesítéséért mind minőségi követelmények, mind határidők tekintetében úgy felel, mintha a munkát teljes egészében maga végezte volna el;
- az AQUA-HOME gondoskodik róla, hogy alvállalkozója AQUA-HOME által vállalt üzleti titoktartásnak megfelelően tevékenykedik.

Jelen szerződés teljesítése során az AQUA-HOME-nek nem feladata a Felhasználó hibás adatrögzítésének feltárása és javítása, illetve az ebből eredő hibakeresés és javítás.

5. Felhasználó kötelezettségei

Felhasználó köteles az AQUA-HOME szerződésszerű teljesítését elfogadni és a teljesítés után járó díjat az AQUA-HOME-nek megfizetni. Felhasználó köteles jelen szolgáltatás teljesítéséhez szükséges közreműködést az AQUA-HOME részére biztosítani.

Felhasználóhoz tartozó Ügyviteli rendszerben megtalálható adatok (partner, termék, stb), felrögzítése, adminisztrálása minden esetben a Felhasználó feladata. Az AQUA-HOME a Felhasználó regisztrált Ügyviteli rendszerben történő értékesítési, kapcsolattartási folyamatban nem vesz részt, nincs semmilyen formában kapcsolata az ügyfelekkel, azzal kizárólag Felhasználó áll szerződésben. Az Ügyviteli rendszerben található adatok és bizonylatok valóságával kapcsolatban kizárólag Felhasználó tartozik felelősséggel. A kereskedelmi tevékenységhez kapcsolódó esetleges jogviták rendezése csak és kizárólag Felhasználó és a Felhasználó partnere, illetve Felhasználó és az adott szakhatóság között zajlik.

Felhasználó köteles minden, a vásárlással, az Ügyviteli rendszer üzemeltetéssel, illetve az elektronikus kereskedelmi

tevékenység végzésével kapcsolatos törvényi kötelezettségének (mindenkori valós cég adatok feltüntetése, fizetési módok, valamint az elállási és garanciális jogok közzététele stb.) eleget tenni, valamint a céges adataiban történő esetleges változásokat Ügyviteli rendszerének adminisztrációs felületén beállítani. Az AQUA-HOME ehhez a szolgáltatás funkcióin keresztül eszközöket biztosít. A tájékoztatási kötelezettség be nem tartása esetén az AQUA-HOME-nak a hiányosságok pótlásáig jogában áll a szolgáltatás publikus, a látogatók által elérhető részének felfüggesztésére.

Felhasználó kijelenti, hogy tisztában van az Internetes levélküldés szabályaival. Az AQUA-HOME nem felelős a szolgáltatás használata során előállított adatforgalom tartalmáért. Az AQUA-HOME jogosult a szolgáltatás teljes, vagy részleges korlátozására, amennyiben Felhasználó a szoftver használatával harmadik fél érdekeit vagy a vonatkozó hatályos jogszabályokat sérti.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az ügyviteli rendszer használata során a szerződésekre illeszthető aláírás a hatályos magyar jogszabályok szerint nem minősül hiteles / hitelesített aláírásnak- vagy elektronikus aláírásnak; azonban a Felhasználó és a partnere közötti szerződés rendelkezéseinek bizonyítására alkalmas lehet (szerződés létrejöhet szóban és ráutaló magatartással is).

Felhasználó jelszavainak biztonságos tárolásáért, illetve az ebből eredő károkért az AQUA-HOME semmilyen felelősséget nem vállal.

Karbantartási célból AQUA-HOME üzemeltető személyzete jogosult Felhasználó Ügyviteli rendszerébe bejelentkezni, az Ügyviteli rendszer oldalán regisztráltak személyes adataihoz hozzáférni. Az AQUA-HOME a Felhasználó ügyfeleinek személyes adatai tekintetében adatfeldolgozónak minősül. A felek az adatkezelés szabályairól adatfeldolgozói szerződésben rendelkezhetnek.

Felhasználó az AQUA-HOME által nyújtott szolgáltatásokat harmadik személyre az AQUA-HOME kifejezett hozzájárulása nélkül nem ruházhatja át, az AQUA-HOME kifejezett hozzájárulása nélküli átruházás semmis.

A Felhasználó a szolgáltatásokat kizárólag a saját felelősségére és kockázatára veheti igénybe, és elfogadja, hogy az AQUA-HOME az igénybevétellel felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért felelősséggel nem tartozik. Az AQUA-HOME kizárja a felelősségét a közvetett károk tekintetében, így különösen elmaradt bevétel, haszon, adatvesztés, „jó hírnév” csökkenése tekintetében.

A Felhasználó által saját ügyfelei felé tanúsított magatartásért az AQUA-HOME felelősséget nem vállal, ugyanakkor együttműködik a hatóságokkal az esetleges jogsértések felderítésében.

6. Hardware és Szoftver feltételek bemutatása

Az Ügyviteli rendszer SaaS (Software as a Service / Szolgáltatásként bérelt szoftver) web alapú, Internet kapcsolatot igénylő szoftver szolgáltatás.

AQUA-HOME az ügyviteli rendszert az általa biztosított szervereken üzemelteti. A szolgáltatás Felhasználó által biztosított, nem az AQUA-HOME tulajdonát képező szervereken történő üzemeltetésére nincs lehetőség.

Bejelentkezés feltételei a következők:

- Szélessávú Internet kapcsolat;
- A fenti Internet böngésző futtatására alkalmas számítógép;
- Aktív felhasználó név és jelszó ismerete;

Bejelentkezésnél használt felhasználó névvel és jelszóval egyszerre csak egy bejelentkezés történhet.

Munkavégzés feltételei a következők:

- Bejelentkezés feltételei teljesülnek;

- Felhasználó befizette az aktuális szolgáltatási díjakat, AQUA-HOME felé lejárt tartozása nincs.
- Támogatott böngészők, és azok verziói:

Mozilla Firefox legfrissebb verzió
Google Chrome legfrissebb verzió
Opera legfrissebb verzió
Microsoft Edge legfrissebb verzió
Android Browser Android legfrissebb verzió
Google Chrome for Android legfrissebb verzió
Opera Mobile Browser legfrissebb verzió
Apple iPad Safari legfrissebb verzió
Apple OS X Safari legfrissebb verzió

Amennyiben a felhasználó az előbbiekben felsorolt böngészők verzióinál korábbiiban tapasztal hibát, úgy azt az AQUA-HOME nem köteles javítani. A hiba megoldására a böngésző verziójának frissítése javasolt.

Az AQUA-HOME részére a tárhelyet biztosító neve: Nethely Kft. 1115 Budapest, Halmi u. 29.

7. Rendelkezésre állás

Az AQUA-HOME garantálja, az általa szolgáltatott szoftver a 0-24 órás szolgáltatási szintet évi 99,9%-os rendelkezésre állással teljesíti. Ez maximálisan évi 8,76 óra leállási lehetőséget biztosít az ügyviteli rendszer szolgáltatás számára, előre tervezett és bejelentett karbantartási időkkel és egyéb problémákkal együtt..

8. Ügyfélszolgálat

Felhasználó és az AQUA-HOME közötti kapcsolattartás módja írásban történik, a csattost@aquahomekft.hu cím és a Felhasználó regisztrációja során megadott vagy az adminisztrációs felületen beállított e-mail cím között.

Hibajelentésre a www.aquahomekft.hu címen található ügyfélszolgálati űrlap használható. Hibajelentés esetén a levél tartalmazza a hiba előfordulása alkalmával használt operációs rendszert, annak verziószámát, esetleges frissítéseinek adatait, a böngésző nevét és pontos verziószámát, a hiba előidézésének idejét, az addig tett lépéseket, valamint hogy a hiba mely URL címen tekinthető meg. Amennyiben szolgáltatás hibakódot is kiírt, az is szerepeljen a levélben.

Az AQUA-HOME vállalja, hogy a következő feltételekkel a válaszüzeneteket mindenkor betartja.

A válaszüzenet onnantól számítandó, hogy azt az AQUA-HOME iktatta, de legkésőbb a feladást követő első munkanapon 9:00-tól. A válaszüzenet azt az időt tartalmazza, míg a bejelentett hibára az ügyfélszolgálat visszajelzést ad, és megkezdi a hibaelhárítást. A hibaelhárítás ideje ezen válaszüzenetbe nem számít bele.

Az AQUA-HOME minden előfizetői konstrukció esetén a probléma súlyától függetlenül minden esetben 24 óra válaszüzenetet biztosít a Felhasználónak.

9. Ügyviteli rendszer adatainak felhasználása

Az AQUA-HOME hozzáférhet és elemezheti a Felhasználó Ügyviteli rendszerének következő adatait: látogatószám, adminisztráció, integrációk és alkalmazások használata.

Az ügyviteli rendszer adataihoz való hozzáférés és elemzés célja az, hogy az AQUA-HOME a Felhasználó számára releváns termékfejlesztési lehetőségeket feltárja és a Felhasználónak ajánlatot adjon, így különösen az előfizetői csomagok magasabb felváltásáról vagy saját új termékéről adjon tájékoztatást.

Az AQUA-HOME az ügyviteli rendszerre vonatkozó egyedi és beazonosítható adatokat nem jogosult közzétenni vagy külső személyeknek továbbítani vagy átadni, azokat megőrizni köteles.

Az AQUA-HOME az ügyviteli rendszer adatait csakis aggregált formában, tehát a beazonosítást lehetővé nem tevő formában teheti közzé, és legfeljebb tevékenységi köröket, kategóriákat nevezhet meg. Az AQUA-HOME általi közzététel formája lehet publikus blogbejegyzés, közösségi média bejegyzés és hírlevél.

10. Vis maior

Vis maiornak minősül minden olyan rendkívüli, szerződés létrejötte után bekövetkező, annak teljesítését lehetetlenné tevő esemény, amelyet szerződő felek nem láthattak előre, és nem háríthattak el, és amely nem vezethető vissza egyik fél felróható magatartására sem. Ilyen események lehetnek különösen: szükségállapot, sztrájk, háború, forradalom, terrorista cselekmények, természeti katasztrófa, tűzvész, árvíz, járvány, karantén korlátozások, szállítási embargó stb.

11. Szerződés megszűnésének esetei

Felhasználó jelen szerződést azonnali hatállyal felmondhatja külön indoklás nélkül. A felmondás kizárólag írásban történhet.

A felmondás után az ügyviteli rendszer az előre kifizetett időszakiig üzemel, majd inaktívvá válik. Az inaktívvá válás után 30 nappal minden adata törlődik. Amennyiben Felhasználó nem kéri külön az ügyviteli rendszer törlését, a személyes adatai szintén elérhetőek maradnak Szolgáltató rendszerében, Felhasználó ehhez kifejezetten hozzájárul.

Az AQUA-HOME azonnali hatállyal felmondhatja a szerződést az alábbi esetekben:

- Felhasználó az esedékes szolgáltatási-díjfizetési kötelezettségével 30 napot meghaladóan késedelembe esik;
- 60 napot meghaladó vis maior esete.

Szerződés rendkívüli felmondása kizárólag írásban - a szerződésszegő félnek címzett ajánlott, tértivevényes levél útján vagy a regisztráció során megadott emailcímre küldött emailben - történhet.

Az AQUA-HOME jogosult Felhasználó ügyviteli rendszer működését előzetes jelzés nélkül, azonnal felfüggeszteni, majd a felfüggesztést kiváltó ok további fennállása esetén az Ügyviteli rendszert törölni az alábbi indokokkal:

- Felhasználó rendszerében törvénybe, jogszabályba ütköző terméket vagy szolgáltatást jelenít meg vagy értékesít.
- Felhasználó az AQUA-HOME által nem etikusnak minősített adatokat választ.
- Számlatartozás fennállása esetén.
- Felhasználó az ügyviteli rendszer felületén nem valós cégszolgálatokat jelenít meg.
- Erőszakos, fájgyűlölő vagy bármilyen egyén, gyülekezet, csoport vagy szervezet ellen uszító tartalom megjelenítése esetén.
- Megtévesztő, manipulatív tartalom megjelenítése esetén.
- Kártékony programkód használata esetén.
- Ha a Felhasználó a szolgáltatás blokkolását célzó támadás (úgynevezett „Denial-of-service” - DOS támadás (más szerverek felé is)), az azonosítási illetve biztonsági intézkedések megsértésére irányuló kísérlet, illetve egyéb ügyfél-azonosítóhoz, számítógéphez vagy hálózathoz történő illetéktelen hozzáférési kísérlet éri.
- Tömeges - az adminisztrációs felületen Felhasználó által felrögzített személyeknek szóló - kéretlen e-mail levelek (SPAM) kiküldése esetén.
- Bármilyen, az AQUA-HOME vagy a szolgáltatás jó hírnevét rontó tartalom megjelenítése esetén.
- Bármilyen, az AQUA-HOME vagy a szolgáltatás konkurens termékének, szolgáltatásának megjelenítése, reklámozása esetén.
- Amennyiben olyan mértékű panaszok érkeznek be a Felhasználó ügyviteli rendszerével kapcsolatosan, amely már hatással van a AQUA-HOME vagy a szolgáltatás jó hírnévére

Amennyiben AQUA-HOME a fenti okokból kifolyólag Felhasználó ügyviteli rendszerét törli, úgy Felhasználó kártérítésre, előfizetési díj visszatérítésre nem jogosult, az ügyviteli rendszerének tartalmát az AQUA-HOME-től nem követelheti.

Felhasználó rendkívüli felmondással élhet, ha az AQUA-HOME anélkül, hogy erre jogosult lenne, megszünteti vagy felfüggeszti a szolgáltatást vagy indokolatlanul, a piaci és gazdasági körülményekkel nem magyarázható mértékben árat emel. Ebben az esetben Felhasználó az aktuális előfizetés időarányos díját AQUA-HOME-tól követelheti.

12. Vitás kérdések rendezése

AQUA-HOME-nak és Felhasználónak meg kell tennie mindent annak érdekében, hogy közvetlen tárgyalások útján rendezzenek minden olyan nézeteltérést vagy vitát, mely közöttük jelen szerződés keretében vagy a szerződéssel kapcsolatban merült fel. Minden, a szerződés megkötése után felmerülő, a szerződés teljesítését akadályozó körülményről felek kölcsönösen kötelesek egymást a körülmény tudomásukra jutását követően haladéktalanul tájékoztatni. A felek jogviszonyára a magyar jog, a jogvita eldöntésére a hatáskörrel rendelkező Érdi Járásbíróság a kizárólagosan illetékes.

13. Panaszkezelés rendje

A Szolgáltató célja, hogy valamennyi felhasználó igényét megfelelő minőségben, a felhasználó teljes megelégedettsége mellett teljesítse. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szolgáltatással, a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

Panaszügyintézés módja: postai úton, e-mailen keresztül
2030 Érd, Temes utca 43

csattost@aquahomekft.hu

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a. a fogyasztó neve, lakcíme,
- b. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c. a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d. a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e. a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint:

A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben elsőfokon a járási hivatal, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. A járási hivatalok elérhetőségei: <http://jarasinfo.gov.hu>

A Fogyasztónak panasa esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:

- a) **Baranya Vármegyei Békéltető Testület**
Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
- b) **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376.

- c) **Budapesti Békéltető Testület**
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.
- d) **Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület**
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
- e) **Fejér Vármegyei Békéltető Testület**
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
- f) **Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület**
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
- g) **Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**
Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
- h) **Pest Vármegyei Békéltető Testület**
Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A Fogyasztó panasza esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében. Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válasziratát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Amennyiben a fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:

- az eljáró bíróságot;
- a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
- az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
- azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
- a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet .
- A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

14.

A cookie-k használatával kapcsolatos tájékoztatás

Mi az a cookie?

Az Adatkezelő a honlap látogatása során úgynevezett cookie-kat (sütiket) használ. A cookie betűből és számokból álló információcsomag, amit honlapunk az Ön böngészőjének küld el azzal a céllal, hogy elmentse bizonyos beállításait, megkönnyítse a honlapunk használatát és közreműködik abban, hogy néhány releváns, statisztikai jellegű információt gyűjtsünk a látogatóinkról.

A cookie-k (sütik) egy része nem tartalmaz személyes információkat, és nem alkalmas az egyéni felhasználó azonosítására, egy részük azonban olyan egyéni azonosítót tartalmaz - egy titkos, véletlenül generált számsort - amelyet az Ön eszköze tárol, ezzel az Ön azonosíthatóságát is biztosítja. Az egyes cookie-k (sütik) működési időtartamát az egyes cookie-k (sütik) vonatkozó leírása tartalmazza.

A cookie-k jogszabályi háttere és jogalapja:

Az adatkezelés jogalapja a Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján az Ön hozzájárulása.

A honlap által használt cookie-k főbb jellemzői:

A működéshez szigorúan szükséges cookie-k: Ezek a cookie-k a weboldal használatához nélkülözhetetlenek, és lehetővé teszik a weboldal alapvető funkcióinak használatát. Ezek hiányába az oldal számos funkciója nem lesz elérhető az Ön számára. Ezen típusú cookie-k élettartama kizárólag a munkamenet idejére korlátozódik.

A felhasználói élmény javítását szolgáló cookie-k: Ezek a cookie-k információkat gyűjtenek a felhasználó weboldalhasználatáról, például, hogy mely oldalakat látogatja leggyakrabban, vagy milyen hibüzenetet kap a weboldalról. Ezek a cookie-k nem gyűjtenek a látogatót azonosító információkat, vagyis teljesen általános, névtelen információkkal dolgoznak. Az ezekből nyert adatokat a weboldal teljesítményének javítására használjuk. Ezen típusú cookie-k élettartama kizárólag a munkamenet idejére korlátozódik.

employee_login_last_email Bejelentkezésnél az emailcímet tárolja a böngésző bezárásáig.

Ealrm, ealem, ealpw Permanens beléptetést biztosít. Élettartama 180 nap.

come_from Beléptetés átirányítást végez. Élettartama 10 perc.

predictionio Felhasználó azonosító cookie személyre szabott hirdetések ajánlásához. Élettartama 3 hónap.

currency A vásárló pénznemét tárolja. Élettartama 30 nap.

Google Analytics cookie: A Google Analytics a Google elemző eszköze, amely abban segít a weboldalak és alkalmazások tulajdonosainak, hogy pontosabb képet kapjanak látogatóik tevékenységeiről. A szolgáltatás cookie-kat használhat, hogy információkat gyűjtsön és jelentést készítsen a weboldal használatára vonatkozó statisztikai adatokból anélkül, hogy egyénileg azonosítaná a látogatókat a Google számára. A Google Analytics által használt fő cookie a „_ga” cookie. A webhelyhasználati statisztikai adatokból készülő jelentések mellett a Google Analytics – az előbbieken ismertetett néhány hirdetési cookie-val együtt – felhasználható arra is, hogy relevánsabb hirdetéseket jelenítsünk meg a Google-termékekben (például a Google Keresésben) és szerte az interneten.

A működéshez szigorúan szükséges cookie-k: Ezek a cookie-k a weboldal használatához nélkülözhetetlenek, és lehetővé teszik a weboldal alapvető funkcióinak használatát. Ezek hiányába az oldal számos funkciója nem lesz elérhető az Ön számára. Ezen típusú cookie-k élettartama kizárólag a munkamenet idejére korlátozódik.

A felhasználói élmény javítását szolgáló cookie-k: Ezek a cookie-k információkat gyűjtenek a felhasználó weboldalhasználatáról, például, hogy mely oldalakat látogatja leggyakrabban, vagy milyen hibaüzenetet kap a weboldalról. Ezek a cookie-k nem gyűjtenek a látogatót azonosító információkat, vagyis teljesen általános, névtelen információkkal dolgoznak. Az ezekből nyert adatokat a weboldal teljesítményének javítására használjuk. Ezen típusú cookie-k élettartama kizárólag a munkamenet idejére korlátozódik.

employee_login_last_email Bejelentkezésnél az emailcímet tárolja a böngésző bezárásáig.

Ealrm, ealem, ealpw Permanens beléptetést biztosít. Élettartama 180 nap.

come_from Beléptetés átirányítást végez. Élettartama 10 perc.

predictionio Felhasználó azonosító cookie személyre szabott hirdetések ajánlásához. Élettartama 3 hónap.

currency A vásárló pénznemét tárolja. Élettartama 30 nap.

Amennyiben Ön nem fogadja el a cookie-k használatát, akkor bizonyos funkciók nem lesznek elérhetőek az Ön számára. A cookie-k törléséről bővebb tájékoztatást az alábbi linkeken találhat:

- Internet Explorer: <http://windows.microsoft.com/en-us/internet-explorer/delete-manage-cookies#ie=ie-11>
- Firefox: <https://support.mozilla.org/en-US/kb/cookies-information-websites-store-on-your-computer>
- Mozilla: <https://support.mozilla.org/hu/kb/weboldalak-által-elhelyezett-sutik-torlese-szamito>
- Safari: <https://support.apple.com/guide/safari/manage-cookies-and-website-data-sfri11471/mac>
- Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/95647>
- Edge: <https://support.microsoft.com/hu-hu/help/4027947/microsoft-edge-delete-cookies>

A weboldal látogatása, a regisztráció, valamint a szerződéskötés és a teljesítés érdekében végzett adatkezelést a külön adatkezelési tájékoztató tartalmazza. Ennek keretében különösen az alábbi tevékenységek keletkezhetnek adatkezelést:

- Hírlevél, marketing célú küldemények küldéssel kapcsolatos adatkezelés
- Kapcsolatfelvétel során megvalósuló adatkezelés
- A weboldalon történő regisztráció
- A rendelés feldolgozása
- A megrendelés kifizetését követően számla kiállítása

Kelt: 2026. 02. 08.

Hatályba lépés dátuma: 2026. 02. 08.