

**Tájékoztató az E-számla szolgáltatás
távollévők közötti szerződéskötéssel történő megrendelése kapcsán**

A távollévők közötti szerződés megkötését megelőzően, a jogszabálynak megfelelően a VASIVÍZ ZRt. – a szolgáltatás jellegére tekintettel - világosan és közérthetően tájékoztatja a lakossági felhasználót, mint felhasználót az alábbiakról (a továbbiakban: „Kötelező tájékoztatás”):

- a) A szolgáltatás lényeges tulajdonságai: Az E-számla szolgáltatást igénybe vevő Felhasználó az aktuális vízszámlájáról E-számlát kap, melyet a Szolgáltató a Felhasználó által megadott e-mail címre küld meg. A Felhasználó tehát a továbbiakban már nem kap papír alapú számlát és postai csekket sem. Az elektronikus számla adattartalmát tekintve megegyezik a papír alapú számlával, tehát minden tekintetben helyettesíti azt. A számlák fizetése többféle egyszerű módon történhet:

- csoportos beszedési megbízással,
- bankkártyás fizetéssel (VPOS),
- egyedi banki utalással.

Számláit e-mailben bármikor és bárhol megtekintheti, és gondoskodhat azok biztonságos kifizetéséről. A számlák a kiállításuk után azonnal az Ön rendelkezésére állnak, melyek azonnal letölthetőek és kiegészíthetőek. Az E-számla gyors, közvetlen és környezetbarát.

Az E-számla szolgáltatás telefonos megrendelését követően a VASIVÍZ ZRt. a számlázási rendszerben átállítja az Ön vízszámláját papír alapú számláról ill. postai csekkre E-számlára. Ezt követően Ön már csak E-számlát fog kapni, melyet a VASIVÍZ ZRt. ezentúl az Ön által megadott e-mailben küld meg Önnek. A telefonos megrendelésen kívül nincsen semmi további teendője, csak figyelni az e-mailjeit, a továbbiakban oda fog érkezni a vízszámlája. Onnan kell majd az E-számlát letöltenie és az Ön által választott fizetési móddal befizetnie.

- b) A Szolgáltató adatai:

Név:	VASIVÍZ Vas megyei Víz- és Csatornamű ZRt.
Rövid név:	VASIVÍZ ZRt.
Székhely:	9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 19.
Telefonszám:	+36 94 516 255
Elektronikus levelezési címe:	vasiviz@vasiviz.hu
Levelezési címe:	9700 Szombathely, Pf. 92.
Ügyfélszolgálat:	Szombathely, Légszeszgyár u. 15.
Ügyfélszolgálat fax száma:	94/516-283
Ügyfélszolgálat postacíme:	9700 Szombathely, Rákóczi F. u. 19.
Honlap elérhetősége:	https://www.vasiviz.hu/
Üzletszabályzat elérhetősége:	https://www.vasiviz.hu/hu/ugyfelszolgalat/dokumentumtar/Üzletszabályzat

A VASIVÍZ ZRt. Üzletszabályzata a www.vasiviz.hu honlapján, valamint az Ügyfélszolgálati Irodán, Ügyfélszolgálati Fiókirodákban és valamennyi Ügyfélszolgálati Ponton megtalálható és megtekinthető.

Adatkezelési tájékoztató elérhetősége: <https://www.vasiviz.hu/hu/ugyfelszolgalat/adatvedelem>
[https://www.vasiviz.hu/uploads/dokumentumok/oldal/ugyfelszolgalat/letoltheto-dokumentumok/Adatvedelmi es adatkezesi szabalyzat.pdf](https://www.vasiviz.hu/uploads/dokumentumok/oldal/ugyfelszolgalat/letoltheto-dokumentumok/Adatvedelmi_es_adatkezesi_szabalyzat.pdf)

A panaszkezelés módját megtalálja Üzletszabályzatunk „16. Felhasználói panasz” című fejezetben, illetve a <https://www.vasiviz.hu/hu/ugyfelszolgalat/dokumentumtar/panaszkezes> oldalon.

- c) Az E-számla Szolgáltatás használata ingyenes, nem jár a Szolgáltató részéről felszámított költséggel. Az E-számla szolgáltatás igénybevételével megtakaríthatja a postai csekk küldésével

járó költséget. A Felhasználó saját költségére gondoskodik az e-mail fiókja fenntartásáról ill. elérhetőségéről.

- d) A szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz (telefon) használatával járó költséget a Szolgáltató részéről kezdeményezett hívás esetén a Szolgáltató viseli, így a telefonbeszélgetéssel kapcsolatban a Felhasználót költség nem terheli. Amennyiben a Felhasználó kezdeményezi a telefonhívást, a hívás költsége a Felhasználót terheli, a Szolgáltató közzétett telefonszámainak hívása nem emeldíjas hívás. Lehetőség van az E-számla megrendelésre a Szolgáltató honlapján is, ebben az esetben a Felhasználó saját költségére gondoskodik az internethez való hozzáférésehez.

- e) A teljesítés feltételei, valamint a panaszkezelési módja:
A Szolgáltató a telefonos- vagy internetes megrendelését követően haladéktalanul gondoskodik a számlázási rendszerben a Felhasználó E-számlára való átállításáról, a szolgáltatás nyújtását ezt követően azonnal megkezdi. A Felhasználó a papír alapú számla ill. postai csekk helyett a továbbiakban már az általa megadott e-mail címre küldve, E-számlán kapja a közműszolgáltatás díjáról szóló számláit. Onnan kell az E-számláját letöltenie és azt az általa választott fizetési móddal befizetnie.

A Felhasználót terheli az a kötelezettség, hogy rendszeresen ellenőrizze e-mailjeit abból a célból, hogy az E-számláját időben le tudja tölteni és a fizetési határidőn belül ki tudja egyenlíteni. Amennyiben a Felhasználó módosítani kívánja az E-számla fogadására használt e-mail címét, azt írásban kezdeményezheti a vasiviz@vasiviz.hu e-mail címre történő elektronikus levél megküldésével, vagy személyesen az ügyfélszolgálaton, illetve az internetes fiókján keresztül kérheti. A E-számla fogadására megadott e-mail cím módosításáról a Szolgáltató írásban ad visszaigazolást, csak ezt követően kerül módosításra a Felhasználó e-mail címe.

A panaszkezelés módját megtalálja Üzletszabályzatunk „16. Felhasználói panasz” című fejezetben, illetve a <https://www.vasiviz.hu/hu/ugyfelszolgalat/dokumentumtar/panaszkezelés> oldalon, illetve az Üzletszabályzat 16.3. pontja tartalmazza a kapcsolódó rendelkezéseket.

- f) Az elállási jog gyakorlásának határideje és egyéb feltételei, valamint a honlapon elérhető elállási nyilatkozat-minta:

Az E-számla szolgáltatás igénybevételére telefonon, szóban kötött szerződés megkötésének napja a telefonálás napja. A Szolgáltató telefonon tájékoztatást ad arról, hogy a Felhasználó a szerződéskötés napjától számított 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől, illetve, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, akkor a Felhasználó jogosult a szerződéskötés napjától számított 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést (Üzletszabályzat 7.2.4. pont).

Ezen elállási-, illetve felmondási jogát a Felhasználó a <https://www.vasiviz.hu/> honlapon található elállási/felmondási nyilatkozat-minta felhasználásával vagy az erre vonatkozó egyértelmű írásbeli nyilatkozat útján gyakorolhatja a honlapon megadott címekre való megküldéssel. Az elállási/felmondási nyilatkozat-minta jelen tájékoztatás mellékeltét képezi, használata nem kötelező, csak lehetőség.

- g) Az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások fennállása és annak feltételei:
A Szolgáltató személyes, telefonos és online ügyfélszolgálatot tart fenn, melynek elérhetőségei megtekinthetők a <https://www.vasiviz.hu/> honlapon. Az E-számla szolgáltatással kapcsolatos ügyekben az ügyfélszolgálat készséggel várja a Felhasználók megkereséseit.

- h) Tájékoztatás arról, hogy rendelkezésre áll-e a felhasználókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról:

A Szolgáltató rendelkezik Etikai Kódex-szel, mely elérhető a honlapon: https://www.vasiviz.hu/uploads/dokumentumok/oldal/cegunkrol/fo-adatok/Etikai_kodex.pdf

- i) A szerződés időtartama és a szerződés felmondásának feltételei:
Az E-számla Szolgáltatási szerződés időbeli hatálya a Felhasználó közszolgáltatási szerződéséhez kötött. A szolgáltatás igénybevételére, ill. felmondására vonatkozó általános szabályok megtalálhatóak az Üzletszabályzatunknak a szerződés létrejöttére, a számlázásra, és a szerződés megszűnésére vonatkozó pontjaiban. A felhasználó jogosult a szerződést az Üzletszabályzat szerinti rendes felmondással felmondani.
- j) A Felhasználó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartama: A Felhasználó az E-számla szolgáltatást bármennyi időre igénybe veheti.
- k) A digitális adattartalom működése, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedés:
- l) A digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;
- m) A peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetősége, valamint az ehhez való hozzáférés módja:
A panaszkezelés módját megtalálja Üzletszabályzatunk „16. Felhasználói panasz” című fejezetben, illetve a <https://www.vasviz.hu/hu/ugyfelszolgalat/dokumentumtar/panaszkezelés> oldalon.
- n) A Fogyasztóvédelmi Hatósághoz és a békéltető testülethez fordulás lehetősége és a hatóságok elérhetősége:
A Felhasználó jogosult Az E-számla szolgáltatási szerződése kapcsán a Fogyasztóvédelmi Hatósághoz és a békéltető testülethez fordulni.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes Fogyasztóvédelmi Hatóság:

Vas V á r m e g y e i Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.
Telefon: 94/518-201
E-mail: meff.vezeto@vas.gov.hu

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

Győr- Moson- Sopron Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/A.
Telefon: 96/520-217
E-mail: bekelteto.testulet@gymismkik.hu

Adatvédelemmel, adatkezeléssel összefüggő panaszok esetén a NAIH elérhetőségei:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Postacím: 1 5 3 0 Budapest, Pf. 9.
cím: 1125 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Telefon: 1/391-1400
Fax: 1/391-1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
Honlap: www.naih.hu

- o) Az adatkezeléssel kapcsolatos legfontosabb tudnivalók, illetve a vonatkozó adatkezelési tájékoztató elérhetősége:
A felhasználói személyes adatok körét és kezelését az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza. Az E-számla szolgáltatás igénybevételéhez a Felhasználónak meg kell adnia az e-mail címét, mivel az E-számla szolgáltatás anélkül nem elérhető, hiszen a Felhasználó az általa megadott e-mailen

kapja az esedékes E-számláját. A személyes- és kapcsolattartási adatok Felhasználó általi megadása hozzájárulást jelent ahhoz, hogy a Szolgáltató azokat a szerződés teljesítése célból kezelje.

Tájékoztatjuk, hogy az E-számla szolgáltatás nyújtásával kapcsolatosan a személyes adatait a vonatkozó jogszabályoknak és az Üzletszabályzatnak megfelelően, célhoz kötötten kezeljük. A szolgáltató általános adatkezelési tájékoztatója, illetve a szóbeli szerződéskötésre vonatkozó adatkezelési tájékoztató elérhető az ügyfélszolgálaton vagy alábbi internetes oldalon:

<https://www.vasiviz.hu/hu/ugyfelszolgalat/dokumentumtar/adatvedelem>

https://www.vasiviz.hu/uploads/dokumentumok/oldal/ugyfelszolgalat/letoltheto-dokumentumok/Adatvedelmi_es_adatkezesi_szabalyzat.pdf

Szombathely, 2025. április 01.

Elállási/Felmondási tájékoztató

Elállási/Felmondási jog

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a víz és/vagy szennyvíz közszolgáltatási szerződéshez kapcsolódó, e-számla kiegészítő szolgáltatásra kötött szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a víz és/vagy szennyvíz közszolgáltatási szerződéshez kapcsolódó, e-számla kiegészítő szolgáltatásra kötött szerződést.

Az elállási/felmondási határidő az e-számla szolgáltatásra vonatkozó szóbeli szerződés megkötésének napjától számított 14. nap elteltével jár le.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni elektronikus úton küldött levél útján az alábbi címre: **info@vasiviz.hu**.

Ebből a célból felhasználhatja a mellékelt elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is. **1. sz. melléklet**

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

Az elállás/felmondás joghatásai

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül **megszüntetjük az e-számla kiegészítő szolgáltatásunkat, a közszolgáltatási szerződés alapján keletkező számláit papír alapon állítjuk ki és a számlákat sárga csekken is be tudja fizetni.**

1. sz. melléklet

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett: VASIVÍZ Vas Megyei Víz és Csatornamű ZRt., 9700 Szombathely, Rákóczi F. u. 19.
telefonszám: 94/516-200, e-mail cím: eszamlam@vasiviz.hu

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében: **a víz és/vagy szennyvíz közszolgáltatási szerződéshez kapcsolódó, e-számla kiegészítő szolgáltatásra kötött szerződés**

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja: *

A fogyasztó(k) neve:*

A fogyasztó(k) címe:*

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)*

Kelt*

**A megfelelő adattal kitöltendő*