

Szolgáltatási szerződés
Ügyfélszolgálati iroda tevékenységének ellátására
2. számú módosítás



amely létrejött alulírott helyen és napon,

egyik részről

a **Csepeli Hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31. (Cg. 01-09-886030; adószám: 14038417-2-43 képviseli: Balog Róbert és Márton Mariann ügyvezetők, rövidített elnevezése: Csepeli Hőszolgáltató Kft.) mint Megrendelő (a továbbiakban: „Megrendelő”)

a másik részről

a **Budapesti Táv hőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31. (Cg.: 01-10-042582 ; adószám: 10941362-2-44), mint Szolgáltató (a továbbiakban: „Szolgáltató”, vagy „FŐTÁV Zrt.”),

(a Megrendelő és a Szolgáltató a továbbiakban együtt: „Felek”) között, az alábbi feltételekkel:

1. A Felek rögzítik, hogy köztük 2011. július 1. napján SZE005042 számon szolgáltatási szerződés („Szerződés”) jött létre, a Csepeli Hőszolgáltató Kft. Ügyfélszolgálati irodája tevékenységének ellátására, melyet Felek közös megegyezéssel 2012. április 5. napján módosítottak.

2. A Szerződés **2. pontja** az alábbiak szerint módosul, amelynek hatályos szövege az alábbi:

Jelen szerződés a Csepeli Hőszolgáltató Kft. adminisztratív és ügyfélszolgálati tevékenységeinek ellátásra jön létre oly módon, hogy a Csepeli Hőszolgáltató Kft.

- ügyfélszolgálati tevékenységét
 - o általános ügyekben történő személyes megkeresés esetén a FŐTÁV Zrt. Dél-budapesti ügyfélszolgálati irodája (Allee) (XI. Október 23. u. 8-10.) látja el,
 - o általános ügyekben írásos megkeresésekre válaszlevél tervezetet készítését a FŐTÁV Zrt. Dél-budapesti ügyfélszolgálati irodája végzi,
 - o általános ügyekben telefonos ügyfélszolgálati tevékenységet a FŐTÁV Zrt. Contact Centere végzi,
- adminisztratív munkáinak ellátását, a FŐTÁV Zrt. Projektelemezési és leányvállalati osztálya látja el.

Jelen szerződés tekintetében adminisztratív feladatok különösen:

- Számlázással összefüggő feladatok
- Bejövő, kimenő posta iktatása, megválaszolása
- Kazánházakban villanyórák leolvasása
- Hőmennyiség mérők leolvasása (hűtés szezon esetén)
- ELMŰ és MÁSZ számlák továbbítása
- MÁK ellenőrzéssel kapcsolatos feladatok
- Könyvelő részére anyagok összeállítása és futár megrendelése

- KSH adatlap kitöltése, beküldése
- MEH adatlap kitöltése, beküldése
- az info@cshsz.hu címre érkező e-mail forgalom kezelése
- Postai feladások

Nem tartozik jelen szerződés hatálya alá a banki rögzítés, aláírás, utalás.

Jelen szerződés tekintetében ügyfélszolgálati feladatok különösen:

- ügyfelek fogadása, általános tájékoztatás
- panaszok bejelentések rögzítése (Panasz-programba, ügyfélbejelentő lapon történő rögzítéssel)
- egyéb, papír alapú megkeresések fogadása (e-mail-en, fax-on, levélben az ügyfélszolgálati irodába érkező bejelentések), ezen dokumentumok ELO-n keresztül történő továbbítása a Projektelemezési és leányvállalati osztály felé, a téma függvényében szükség esetén választervezettel együtt
- telefonos megkeresések kezelése a Contact Centerben történik
- Projektelemezési és leányvállalati osztály igénye szerinti rendszerességgel statisztika készítése a megkeresésekről darabszámú szűréssel a Panasz-programból és az SAP CICO-ból.

A Rákóczi Liget Társasház képviselével a kapcsolatot kizárólag a Csepeli Hőszolgáltató Kft. ügyvezetői tartják.

A Csepeli Hőszolgáltató Kft. továbbítja a FŐTÁV Zrt. Ügyfélszolgálati osztály részére, az általa a Rákóczi Liget Társasház részére kiállított számlák másolatát adatszolgáltatás céljából a számla kiállítását követő 3 napon belül.

3. A Szerződés 3. pontja az alábbiak szerint módosul, amelynek hatályos szövege az alábbi:

Szolgáltató a jelen szerződés tárgyát képező feladatokat havi átalánydíj ellenében végzi, mely

- az ügyfélszolgálati feladatok tekintetében: nettó 12.600.- Ft+ÁFA/hó, azaz Tizenkétezer-hatszáz forint + ÁFA/hó
- az adminisztratív feladatok tekintetében: nettó 141.100.- Ft+ÁFA/hó, azaz Egyszáznegyvenegyezer-száz forint + ÁFA/hó

Felek rögzítik, hogy a fenti megbízási díj alkalmazására 2012. 09. 01. napjától kerül sor.

Felek fenntartják a jogot arra, hogy jelen szerződésmódosítás aláírást követően jelen szerződés-módosítás 1. sz. mellékletét képező kalkulációt évente felülvizsgálják, és azt az adott évre tervezett költségek változása szerint – az 1. sz. melléklet megfelelő módosításával - a megbízási díjat módosítják.

Megbízott tudomásul veszi, hogy a megbízási díj módosítására legkorábban 2013. január 1. napjától kezdődően van lehetőség.

Felek rögzítik, hogy az 1. számú mellékletben szereplő kölcsönösen kialakított díj (havi átalánydíj) a tervezett költségek +5 %-os haszonkulcsa alapján lett meghatározva és magába foglalja a munka teljesítésével kapcsolatos, a Megbízottnál felmerülő valamennyi költséget és mindazt, ami a Szerződés teljesítése során Megbízottnál felmerül.

Szolgáltató jogosult minden hónap 10-ig számlát kiállítani és tudomásul veszi, hogy a számlát kizárólag a számlához mellékelte eredeti (nem másolati példány), a teljesítés jelen szerződésben meghatározott átvevője által aláírt, a fentieknek megfelelően kiállított

teljesítési igazolással együtt nyújtható be a Megrendelő részére. Jelen szerződés tekintetében a teljesítés igazolói: Balog Róbert ügyvezető és Márton Mariann ügyvezető együttes aláírási joggal.

A Megrendelőt a szabálytalan, nem az előbbieknak megfelelően kiállított számlával szemben sem elfogadási, sem kifogásolási kötelezettség nem terheli és ennek elmaradása sem tekinthető a számla hallgatólagos elfogadásának a Megrendelő részéről.

A számla benyújtása postai úton vagy személyesen a Csepeli Hőszolgáltató Kft-nek (Cím: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31.) címezve történhet.

A Megrendelő a szabályszerűen kiállított számlát annak keltétől számított 30 napon belül a Szolgáltató számlán megjelölt bankszámlájára átutalással egyenlíti ki.

4. A szerződés **4. pontja** az alábbiak szerint módosul, amelynek hatályos szövege az alábbi:

Megrendelő tudomásul veszi, hogy Szolgáltató az általános ügyfélszolgálati tevékenységet a FŐTÁV Zrt. Dél-budapesti ügyfélszolgálati (Allee) ügyfélszolgálati irodájára (XI. Október 23. u. 8-10.) vonatkozó munkarendben, és a FŐTÁV Zrt. szabályzataiban foglalt feltételekkel biztosítja.

A Csepeli Hőszolgáltató Kft. érintett ügyfeleinek tájékoztatása a megváltozott feltételekről és az ügyintézés további helyéről, idejéről és módjáról a Megrendelő feladata, ennek elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Megrendelő köteles a jelen szerződés hatályba lépését követően, annak hatálya alá tartozó, esetlegesen hozzá beérkező bejelentéseket, panaszokat, megkereséseket stb. 5 napon belül Szolgáltató felé további intézkedés céljából továbbítani.

A jelen szerződés tárgyát képező tevékenység ellátásához szükséges személyi állományt és technikai háttérrel Szolgáltató biztosítja.

Megrendelő tudomásul veszi, hogy Szolgáltató nem vállal felelősséget

- a hibás, a valóságnak nem megfelelő, vagy át nem adott információk miatt bekövetkezett károkért
- az egyáltalán nem, vagy késedelmesen továbbított levelek, bejelentések, panaszok és egyéb feladatokkal összefüggésben bekövetkezett károk miatt.

5. A szerződés **7. pontja** az alábbiak szerint módosul, amelynek hatályos szövege az alábbi:

A Felek jelen szerződéssel kapcsolatosan egymáshoz intézett értesítései, felszólításai stb., jelen szerződés eltérő rendelkezése hiányában vagy ellenkező írásbeli közlésig akkor tekinthetők teljesítettnek, amennyiben azt a másik félnek a jelen szerződésben meghatározott értesítési címére az átvételt igazolva személyesen adták át, az átadás napján, telefaxon történt megküldés esetén a szabályszerű átvétel igazolásán szereplő napon vagy ha tértivevényes ajánlott levélben küldték meg, a tértivevényel igazolt átvétel napján, a következő címre:

A Megrendelő esetében:

Cím:

Telefon:

E-mail:

A Szolgáltató esetében, az általános ügyfélszolgálati feladatokkal összefüggésben:

Cím:

Telefon:

E-mail:

A Szolgáltató esetében, az adminisztratív irodai feladatokkal összefüggésben:

Cím:

Telefon:

E-mail:

Amennyiben valamely fél a neki szabályszerűen megcímezett tértivevényes ajánlott levél átvételét megtagadja vagy az „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz, és/vagy a címzett a személyes átvételt megtagadja, a küldemény postai úton történt megküldése esetén a feladástól számított 5. (ötödik) napon, egyéb esetben az átvétel megtagadásának napján kézbesítettnek tekintendő.

A Felek a telefaxon vagy postai úton megküldött küldeményeket egyidejűleg másolatban a másik fél jelen szerződésben meghatározott e-mail címére is kötelesek megküldeni.

Jelen szerződésmódosítás a Szerződés egyéb rendelkezéseit nem érinti, az változatlanul, a fenti módosítással együtt marad hatályban.

Jelen szerződésmódosítás 3 (három) eredeti példányban készült, melyből 2 (két) példány a Megrendelőt és 1 (egy) példány a Vállalkozót illeti meg.

A Felek a jelen szerződésmódosítást kölcsönös átolvasás és értelmezés után akaratukkal mindenben megegyezően jelentik ki, és az alulírott helyen és időben jóváhagyólag írják alá.

Melléklete:

1. sz. Transzferár kalkulálás táblázat

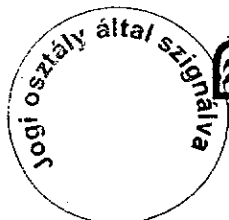
Budapest, 2012. október 4.

Budapesti Távhőszolgáltató
Zártkörűen Működő
Részvénytársaság
1.

Csepeli Hőszolgáltató Kft.
1116 Bp., Kalotaszeg u. 31.
Adószám: 14038417-2-43

FÖTÁV Zrt.
Szolgáltató

Csepeli Hőszolgáltató Kft.
Megrendelő



Fekete Csaba
Vezérigazgató

Transzferár kalkulálás a 2012 évi terv adatok alapján

Év	2012.	2012.
Tevékenység:	Adminisztratív szolgáltatás	Ügyfélszolgálati tevékenység
Megbízó:	CSHSZ	CSHSZ
Munkát végző:	FŐTÁV, Projektelemezési és leányvállalati Osztály QG 6141	FŐTÁV, D-BP-i (Allee) ügyfélszolgálati iroda QK1445
Alapadatok		
Terv éves közvetlen költség (költséghelyre)	65 118 901 Ft/év	98 980 120 Ft/év
Terv létszám	5 fő	8 fő
Terv ráfordított óra (összesen havonta)	16 óra	1,5 óra
Havi ledolgozható óra	168 óra/fő	168 óra/fő
Nyeréséghányad	5 %	5 %
Közvetett költség aránya a közvetlen ktgek-hez (FŐTÁV-nál)	30 %	30 %
<u>Díjtétel</u>	141 100 Ft/hó	12 600 Ft/hó

2012. augusztus hó