

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Amely létrejött egyrészről a

Csepeli Hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely:
Céggjegyzékszám:
Adószáma:
képviseli

1116 Budapest, Kalotaszeg u.31.
01-09-886030,
14038417-2-43,
Balog Róbert ügyvezető és Gáspár Petronella
ügyvezető együttes képviseleti joggal,

mint megrendelő, továbbiakban **Megrendelő**

másrészről a

Budapesti Táv hőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Rövidített neve: Főtáv Zrt.)

Székhely:
Számlavezető bank:
Számlasszám:
Céggjegyzékszám:
Adószám:
Számlázási cím:
Képviselésében:
mint szolgáltató – továbbiakban **Szolgáltató**, vagy Főtáv Zrt.,

1116 Budapest, Kalotaszeg u.31.
Budapest Bank Nyrt.
10102093-02960406-00000002
01-10-042582
10941362-2-44
1116 Budapest, Kalotaszeg u 31
Fekete Csaba vezérigazgató

1. Kijelentések és szavatosságvállalások

A Felek kijelentik, hogy

- a hatályos magyar jogszabályok szerint alapított és működő gazdasági társaság, ellene nincs folyamatban és nem fenyeget csőd-, végrehajtási, felszámolási, vagy ezek bármelyikével egy tekintet alá eső olyan eljárás, amely a jelen megállapodás teljesítését akadályozná;
- kötelezettséget vállal arra, hogy az előbbiek szerinti alkalmasságát a jelen szerződés hatálya alatt fenntartja,
- képviselésében a jelen szerződést arra jogosult és kellően felhatalmazott személy(ek) írja(írják) alá.

A Felek a jelen szerződés hatálya alatt bármikor jogosultak a jelen pont szerinti feltételek fennállását – közvetlenül vagy megbízottjaik útján – ellenőrizni, s amennyiben ezen ellenőrzés alapján azt állapítja meg, hogy a feltételek vagy azok egy része nem áll fenn jogosultak a jelen szerződéstől elállni.

2. A szerződés tárgya

Jelen szerződés Csepeli Hőszolgáltató Kft. Ügyfélszolgálati irodája tevékenységének ellátásra jön létre oly módon, hogy a Csepeli Hőszolgáltató Kft.

- általános ügyfélszolgálati tevékenységét a Főtáv Zrt. a Csepeli ügyfélszolgálati irodája (Bp., XXI. kerület Kossuth Lajos u. 117.) veszi át,
- az adminisztratív munkáinak ellátását a Főtáv Zrt. Leányvállalati csoportja látja majd 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

Jelen szerződés tekintetében ügyfélszolgálati feladatok különösen:

- ügyfelek fogadása, általános tájékoztatás
- panaszok bejelentések rögzítése (Panasz-programba, ügyfélbejelentő lapon)
- személyesen, telefonon, e-mail-en, fax-on, levélben az ügyfélszolgálati irodába érkező bejelentések, panaszok fogadása, iktatása, megválaszolása
- heti rendszerességgel statisztika készítése a megkeresésekről darabszámos szűréssel a Panasz-programból és az SAP CICO-ból

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

3. Szerződéses ár és fizetési feltételek

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

- az ügyfélszolgálati feladatok tekintetében: nettó 60.000.- Ft + Áfa/hó, azaz nettó hatvanezer forint + Áfa/hó
- az adminisztratív feladatok tekintetében: nettó 180.000.- Ft + Áfa/hó, azaz nettó száznyolcvanezer forint + Áfa/hó

Szolgáltató jogosult a jelen szerződésben meghatározott árakat évente legfeljebb a KSH által meghatározott inflációs rátának megfelelő mértékben módosítani.

Szolgáltató jogosult minden hónap 10-ig számlát kiállítani és tudomásul veszi, hogy a számlát kizárólag a számlához mellékelt 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: ügyvezető és ügyvezető együttes aláírási joggal.

A Megrendelőt a szabálytalan, nem az előbbieknél 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.

Amennyiben Megrendelő a fizetési kötelezettségével késedelembe esik, úgy a Ptk. 301/A § (2) bekezdése szerinti késedelmi kamatot köteles Szolgáltató részére megfizetni.

4. Szerződés teljesítése

Megrendelő tudomásul veszi, hogy Szolgáltató az általános ügyfélszolgálati tevékenységet a Főtáv Zrt. Csepeli Ügyfélszolgálati irodájára vonatkozó munkarendben, és a Főtáv Zrt. szabályzataiban foglalt feltételekkel biztosítja.

Megrendelő köteles a feladatok ellátásához szükséges információkat, iratokat és azok előzményeit, valamint a feladatok ellátásához használt adatbázisát Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, ezzel egyidejűleg a Megrendelő által működtetett ügyfélszolgálatot bezárni.

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 létrejötte, megszüntetése és felbontása

Jelen szerződés határozatlan időtartamra jön létre a szerződés mindkét fél általi aláírását követően és 2011. május 1-jére visszamenőlegesen lép hatályba.

A Felek jogosultak jelen szerződést indokolás nélkül 30 napos felmondási idő megtartásával írásban felmondani. Szolgáltató a felmondási idő elteltéig köteles a jelen szerződés tárgyát képező feladatokat ellátni.

A Szolgáltató a Megrendelő bármely szerződésszegése esetén – tekintet nélkül a szerződésszegés súlyára vagy jellegére – jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani.

A Felek az elállásra vonatkozó jogukat jelen szerződés és a Ptk. rendelkezési szerint jogosultak gyakorolni.

6. Biztonságvédelmi előírások

Felek tudomásul veszik, hogy a jelen szerződés és annak teljesítése során megismert, a másik Fél tevékenységéhez kapcsolódó minden adat, tény, információ, stb. (a továbbiakban: adat) amelynek a nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a jogosult jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy biztonsági érdekét sértené vagy veszélyeztetné –és amelyet jogszabály egyébként más titokfajtnak nem minősít - a Felek üzleti titkát képezi.

Felek a tudomásukra jutott bizalmas információkat és üzleti titkokat kötelesek megőrizni, annak nyilvánosságra hozatalára, vagy harmadik személynek történő átadására a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem jogosult. Ezen információkat a Felek kizárólag jelen szerződés teljesítésére használhatják fel, kizárólag jelen szerződés hatálya alatt.

Felek tudomásul veszik, hogy az általuk vállalt titoktartási kötelezettség azon harmadik személyekre is kiterjed, akiket a szerződés teljesítésébe bevonnak. A Felek kötelesek felhívni e személyek figyelmét a szerződésben foglalt titoktartási kötelezettségre, annak betartására.

A Szolgáltató kijelenti, hogy a szerződés tárgyát képező munka elvégzéséhez a Megbízó munkavállalóját kizárólag Megbízó engedélyével foglalkoztatja.

Titoktartás feloldása

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató kizárólagos önkormányzati tulajdonban lévő közszolgáltató, így az általa kötött szerződések, megállapodások vonatkozásában speciális nyilvánosságra-hozatali kötelezettség terheli, így a jelen Szerződés adatait - ha annak jogszabályi feltételei fennállnak - köteles és jogosult nyilvánosságra hozni, vagy azt valamely hatóságnak átadni, kiszolgáltatni.

7. Kapcsolattartás

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 tértivevénnyel 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.

8. Korrupcióellenes klauzula

A Felek kötelesek működésük során a hatályos jogszabályok szerint eljárni és céljuk, hogy a korrupcióellenes, a tisztességes piaci magatartást szabályozó, versenyjogi valamint fogyasztóvédelmi szabályoknak, továbbá az üzleti etika általánosan elfogadott szabályainak megfeleljenek, a szerződés megkötése és teljesítése során ezeknek megfelelően járjanak el.

A Felek kijelentik, hogy a szerződés megkötését megelőző tárgyalásokat, a szerződés feltételeinek kialakítását és a szerződésen alapuló vagy annak teljesítése során tanúsított bármely üzleti vagy egyéb magatartást sem közvetlenül, sem közvetetten nem befolyásolta és befolyásolja a Felek, a Felek képviselője, megbízottja vagy velük bármilyen módon és formában kapcsolatban álló harmadik személyek részére történő értékkel bíró dolog átadása vagy átadásának ígérete, valamint bármilyen anyagi vagy személyes előny nyújtása vagy annak ígérete.

A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett alvállalkozók, munkavállalók, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében foglalkoztatott, illetve egyéb közvetlenül vagy közvetetten közreműködő természetes vagy jogi személyek („közreműködők”) jelen szerződés teljesítése során tanúsított és általános üzleti magatartása megfeleljen a jelen rendelkezéseknek.

A Szolgáltató köteles megfelelően gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett közreműködők és a közreműködők által igénybevett esetleges további közreműködők a Megrendelő által teljesített vételárból határidőben megkapják a közreműködésük ellenértékét. A Szolgáltató kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy a Megrendelő a Szolgáltató által igénybevett bármely közreműködő részére, amennyiben ezen minőségét hitelt érdemlően igazolja a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos adatokat kiszolgáltassa, különösen a Megrendelő által a Szolgáltató részére teljesített kifizetések összegét és időpontját.

A jelen pontban foglalt rendelkezések megsértése esetén a Szolgáltató választása szerint jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól elállni és megghiúsulási kötbért követelni, melynek mértéke a nyújtott szolgáltatás éves díjának megfelelő összeg.

A Megrendelő és a Szolgáltató nem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmény (vis maior) merül fel, amely megakadályozza a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmény különösen: háborús cselekmény, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energiaellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény (2004. évi CV. törvény), rendőrségi törvény (1994. évi XXXIV. törvény) alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

A jelen szerződéssel a Felek között azonos tárgyban történt bármilyen esetleges korábbi, a jelen szerződéssel ellentétes kommunikáció, egyetértés, megegyezés vagy szerződés hatályát veszti.

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv rendelkezései irányadóak.

A Felek kötelesek megkísérelni, hogy esetleges vitáikat békésen, bírósági vagy más hatósági út mellőzéseivel rendezzék. Ennek érdekében – amennyiben azt az eset összes körülményei egyébként nem zárják ki, vagy az egyébként a Felektől nem várható el – értesítik a másik felet a szerződés teljesítésével kapcsolatos kifogásaikról, megjelölve annak ténybeli és jogi alapját és egyben egyeztetést kezdeményeznek, megjelölve annak javasolt időpontját. Az egyeztető tárgyalásokat a Felek által közösen megállapított időpontban, azonban legfeljebb 7 munkanapon belül meg kell kezdeni. Az egyeztetést kezdeményező fél abban az esetben jogosult a jogvita rendezése érdekében a további lépéseket megtenni, amennyiben az egyeztető tárgyaláson a másik fél nem vesz részt vagy nem kíván részt venni, illetve amennyiben a tárgyalások 3 munkanapon belül nem vezetnek eredményre.

Jelen szerződés 4 (négy) eredeti példányban készült, melyből 2 (két) példány a Megrendelőt és 2 (két) példány a Szolgáltatót illeti meg.

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

Budapest, 2011. 07. 01

Csepeli Hőszolgáltató Kft.

1116 Bp., Kalotaszeg u. 31.

Adószám: 14038417-2-43

Megrendelő

Gáspár Petronella, ügyvezető

Csepeli Hőszolgáltató Kft.

Budapesti T
Zártkörű
Részvénytársaság

Megrendelő

Balog Róbert, ügyvezető

Csepeli Hőszolgáltató Kft.

Szolgáltató
Főosztály

Szolgáltató

Fekete Csaba, vezérigazgató

Főtáv Zrt.

