**Általános szerződési feltételek**

**I. Általános rész**

**I.1 Az Üzemeltető**

Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata (a továbbiakban: Önkormányzat) helyett és nevében a SZOVA Szombathelyi Vagyonhasznosító és Városgazdálkodási Zrt. (a továbbiakban: SZOVA Zrt.) jár el a parkolási szerződéssel kapcsolatos kérdésekben, így különösen, de nem kizárólagosan: jogosult és köteles a várakozási díj megfizetésének ellenőrzésére, a várakozási díj megfizetésének elmaradása esetén köteles a jogszabályokban meghatározott pótdíj kiszabására és behajtására.

**I.2 Jogi háttér**

A SZOVA Zrt. működésére vonatkozó fontosabb jogszabályok és meghatározó jellegű jogi háttér:

 A közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. tv. (a továbbiakban: Kkt.).

A Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének mindenkor hatályos önkormányzati rendelete a fizetőparkolók működésének és igénybevételének rendjéről (a továbbiakban: Rendelet).

 **I.3. Általános szerződési feltételek hatálya és módosítása**

Ezen általános szerződési feltételek 2013. november 1. napján lép hatályba.

**II. A parkolási szolgáltatás részletes feltételei**

 **II.1 A szerződés létrejötte**

A fizető parkoló övezeteket a Szombathelyi Vagyonhasznosító és Városgazdálkodási Zrt. üzemelteti. A parkolás szolgáltatási szerződés (a továbbiakban: parkolási szerződés) az Ügyfél és az Önkormányzat között akkor lép hatályba, amikor a gépjármű várakozási célból beáll a mindenkori hatályos Rendelet által meghatározott fizetőparkolóba. Ezen jogviszony külön szerződés megkötése nélkül, ráutaló magatartással jön létre. E szerződés keretében az ügyfél jogot szerez arra, hogy a fizetőparkoló helyeket várakozás céljából igénybe veheti, illetve kötelezettséget vállal arra, hogy a díjszabásban meghatározott várakozási díjat kiegyenlíti. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a Rendelet parkolás időpontjában hatályos rendelkezései és jelen általános szerződési feltételek a parkolási szerződésnek elválaszthatatlan részét képezik, amelyet az ügyfél a szolgáltatás igénybe vételével elfogad.

**II.2 A szerződés megszűnése**

A parkolási szerződés megszűnik a parkolás befejezésével, a fizetőparkoló zóna területének elhagyásával.

**III. Az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó részletes szabályok**

 **III.1 Ügyfél tájékoztatás**

A SZOVA Zrt. gondoskodik arról, hogy az ügyfeleket jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztassa, illetve gondoskodik arról, hogy mindazon szolgáltatásával kapcsolatos információk az ügyfelek rendelkezésére álljanak, melyek ahhoz szükségesek, hogy a parkolással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák. Az ügyfelek tájékoztatásának módjai:

**Írott formában:**

* SZOVA Zrt. honlap
* Ügyfélszolgálat
* Információs táblák
* E-mail (előzetes írásbeli megkeresésre)
* Fax (előzetes írásbeli megkeresésre)

**Szóban:**

 - A SZOVA Zrt. Ügyfélszolgálatán (Szombathely, Kőszegi u. 11- 17.)

 **III.2 Díjfizetési idő és Díjszabás**

﻿- A mindenkor érvényes díjszabást részletesen a SZOVA Zrt. a honlapján közzéteszi, az információs táblákon és a parkolójegy-kiadó automatákon feltünteti.

- A mindenkori üzemidőt a Rendelet szabályozza. Amennyiben jogszabály a naptár szerinti munkarendtől való eltérést ír elő, úgy szombati napokon a munkanapra meghatározottakat kell alkalmazni. Ilyen esetben a naptár szerinti hétköznapra eső pihenőnapon várakozási díjat nem kell fizetni.

**IV. A SZOVA Zrt. elérhetőségei**

 SZOVA Szombathelyi Vagyonhasznosító és Városgazdálkodási Zrt.

 9700 Szombathely, Welther K. u. 4.

 Telefon:(94) 314-040, Fax: (94) 314-743

 E-mail: titkarsag@szova.hu

 Internet: [www.szova.hu](http://www.szova.hu)

 Parkolási részleg ügyfélszolgálati iroda: 9700 Szombathely, Kőszegi u. 11-17. Tel.:(94) 339-889

**V. Parkolási feltételek**

- A várakozás legfontosabb szabályairól és a parkolójegy megváltásának módjáról a kiegészítő tábla vagy a parkolójegy-kiadó automata tájékoztat.

- A Rendelet hatálya alá tartozó fizető parkoló övezetekben a Rendelet 2. mellékletében meghatározott mértékű várakozási díj előzetes megfizetése ellenében lehet várakozni.

- A várakozóhely - várakozás céljából - érvényes parkolójeggyel vagy bérletjeggyel, mobiltelefonos díjfizetéssel vagy díjmentességet igazoló okirattal használható.

- Mobilparkolás esetén a várakozóhely a megfizetett díj mértékéig vehető igénybe oly módon, hogy az igénybe vevő a gépjármű rendszámát, a várakozás megkezdését és befejezését külön-külön köteles a szolgáltatást nyújtó által megjelölt mobiltelefonszámon regisztrálni.

- Amennyiben a mobilparkolási rendszer nem működik, és a parkolás elindulásáról nem érkezik meg a visszaigazoló üzenet, úgy a díjfizetést más módon kell teljesíteni.

- A parkolójegy megváltására biztosított türelmi idő 5 perc.

 - A megváltott parkolójegyet, valamint a díjmentességet igazoló engedélyt vagy egyéb – jogszabály alapján - díjmentességre jogosító okiratot a járművekben közvetlenül az első szélvédő mögött - szélvédővel nem rendelkező járművek esetén a járműveken -, kívülről jól látható és ellenőrizhető módon úgy kell elhelyezni, hogy annak érvényességéről az ellenőrzést végző személy megbizonyosodhasson.

 



*Bitte erlöst für Parkscheine und die Bestätigung Gebührenbefreiung Genehmigungen im Fahrzeug unmittelbar hinter der Windschutzscheibe positioniert.*

*Please redeemed for parking tickets and the confirmation fee exemption permits in vehicles positioned immediately behind the windscreen.*

- A fizető parkolási övezetek a Rendeletben meghatározott szabályszerű igénybevételét és a parkolási díj megfizetését az üzemeltető a díjfizetési időszakban bármikor jogosult ellenőrizni.

 - A várakozási díjat a tervezett parkolás időtartamára előre kell megfizetni.

 - A fizető parkoló övezetekkel kapcsolatos szolgáltatás a várakozó járművek őrzésére nem terjed ki. A fizető parkolóban a KRESZ szabályaiba ütköző, nem kellően körültekintő közlekedéssel, /tolatás, beállás, kiállás/ – saját és harmadik személynek - okozott kárért a SZOVA Zrt. felelősséget nem vállal.

 - A Rendelet a fizetőparkolók igénybevételét díjfizetési kötelezettséghez köti, ezért az automata meghibásodása esetén jegyváltás egy másik azonos övezetbe tartozó automatánál, vagy mobiltelefonos díjfizetéssel, vagy bérletjegy vásárlással kötelező.

 - A jármű használója a parkolójegy-kiadó automata meghibásodásával, a jegyváltással, a fizető parkolóhellyel kapcsolatos kifogást annak felmerülésekor haladéktalanul köteles a SZOVA Zrt.-nek bejelenteni. A pótdíjazást követően kifogást előterjeszteni nem lehet.

 - A jármű használója nem tarthat igényt az általa megfizetett, de igénybe nem vett parkolási idővel arányos parkolási díjra.

**VI. Pótdíjazás**

- A Kkt.-ben meghatározott esetekben a jármű üzembentartója a Rendeletben meghatározott mértékű és a jogszabályban előírt időtartamra szóló várakozási díjat és pótdíjat köteles a SZOVA Zrt.-nek megfizetni.

- A pótdíj megfizetésére vonatkozó fizetési felszólításon fel kell tüntetni az ellenőrzés időpontját, a várakozási helyet, a jármű rendszámát – rendszám hiányában a jármű azonosítására alkalmas adatot -, valamint a felszólítás okát és a várakozási díj, illetve a pótdíj megfizetésére vonatkozó információkat.

- A várakozási díjat és a pótdíjat a helyszínen az ellenőrzést végző személynek nyugta ellenében készpénzben, amennyiben ez bármely okból nem lehetséges postai csekken, a SZOVA Zrt. ügyfélszolgálati irodájában, készpénzben, vagy a SZOVA Zrt. bankszámlájára történő átutalással lehet megfizetni.

- Amennyiben a pótdíj a II. fizetési felszólítás átvételétől számított 15 napon belül nem kerül rendezésre, úgy az üzemeltető annak behajtása iránt köteles intézkedni.

- A pótdíj fizetésére kötelezett a pótdíj összegen túl köteles megfizetni a SZOVA Zrt.-nél az azonosítása során felmerülő adatszolgáltatási díjat, a fizetési felszólítás postaköltségének összegét, illetve az ügy folyamán felmerült bármely adatszolgáltatási díjat.

 - A kiszabott pótdíj összege levonható a pótdíjazás napjától számított 2 munkanapon belül, az azonos fizető parkolási övezetbe megváltott tárgyhavi bérletjegy árából. A Rendelet 2. mellékletében meghatározott kiemelt várakozóhelyeken kiszabott pótdíjak esetében csak a kombinált bérletjegy megváltása esetén vonható le a pótdíj összege.

 - Az érvényes díjmentességet igazoló okirattal rendelkező személy mentesül a pótdíj megfizetése alól, ha a Rendelet 9.§ (4) bekezdésében foglaltaknak gondatlanságból oly módon tett részben eleget, hogy a díjmentességet igazoló engedély vagy egyéb – jogszabály alapján - díjmentességre jogosító okirat valamely adata nem volt ellenőrizhető, és az érvényes okiratot vagy engedélyt a pótdíjazás napjától számított 2 munkanapon belül az üzemeltető ügyfélszolgálati irodájában bemutatja.

**VII. Ügyfél panaszok bejelentésének részletes szabályai**

﻿

**VII.1 Ügyfél panaszok bejelentése**

A SZOVA Zrt. az általa nyújtott szolgáltatásokat igénybevevő ügyfeleitől érkező, a szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeket egyszerű, átlátható, megkülönböztetéstől mentes módon kezeli. A SZOVA Zrt. az eljárás során az ügyfelek adatait a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések alapján kezeli.

﻿Az ügyfelektől származó észrevételek (panasz, javaslat, dicséret, információkérés) az alább felsorolt helyeken tehetők:

**Az automata meghibásodásával kapcsolatos hibabejelentés az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási idejében (H,K,Cs,P 9-16-ig és Szerda 8-20-ig) a +94 339-889-es számon, nyitvatartási időn kívül a +94 501-966-os számon tehető!**

**Személyesen:**

- A SZOVA Zrt. Ügyfélszolgálatán (Szombathely, Kőszegi u. 11- 17.)

 Nyitva tartás: H,K,Cs,P 9-16, és Szerda 8-20-ig

**Telefonon:**

- A SZOVA Zrt. Parkolási részlegének telefonszámán keresztül (+36 94 501-966), vagy

- Az Ügyfélszolgálat telefonszámán (+36 94 339-889)

A telefon útján történő bejelentéseket a SZOVA Zrt. a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján rögzíti.

**Írásban:**

- levélben: 9700 Szombathely, Welther K. u. 4.

- telefaxon: (+36 94 314-743)

- elektronikus úton (e-mail): titkarsag@szova.hu

**VII.2 A chipkártya meghibásodásával, illetve a hibás használattal kapcsolatos tudnivalók**

- A meghibásodott kártyát - amennyiben lehetséges - az ügyfélszolgálati irodában a SZOVA Zrt. díjmentesen javítja, amennyiben a kártya nem javítható a vásárlástól számított 1 éven belül díjmentesen cseréli, kivéve azt az esetet, ha a kártya meghibásodása a kártya rongálásából következett be.

- A meghibásodott kártyán lévő és még felhasználható összeget csak és kizárólag abban az esetben tölti rá a SZOVA Zrt. a javított, illetve a cserélt kártyára, ha annak mértéke minden kétséget kizáróan megállapítható!

- Amennyiben hibás időpont beállítás miatt az ügyfél által kívántnál hosszabb parkolási időre történik a jegyváltás, abban az esetben a jegy kiadásának időpontja, illetve az ügyfélszolgálaton személyesen történt bejelentés időpontja közti különbségnek megfelelően az időarányosan számított parkolási díj a tévesen megváltott parkolójegy összegéből levonásra, míg a fennmaradó összeg a kártyára visszatöltésre kerül. A hibás összeget tartalmazó parkolójegyet az ügyfélszolgálati irodában a jegyzőkönyvhöz csatolni kell.

A levont összegről az ügyfél kérésére a SZOVA Zrt. igazolást állít ki.

A jogszabályban meghatározottól eltérő várakozás miatt keletkezett vitában az üzemeltetővel folytatott levelezésnek, illetőleg személyes egyeztetésnek a fizetési kötelezettség teljesítésének határidejére nincs halasztó hatálya.

A békéltető testület határozata a SZOVA Zrt.-re csak akkor kötelező, ha a SZOVA Zrt. a békéltető testületi döntést magára nézve kötelezőnek ismeri el, egyéb esetben a békéltető testületi döntés csak ajánlás lehet.