****

**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 Nonprofit Zrt. (a továbbiakban: SZOVA Nonprofit 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 fizető parkolók 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 2022. szeptember 1. napján lép hatályba.

**II. A parkolási szolgáltatás részletes feltételei**

 **II.1. A szerződés létrejötte**

A fizető parkoló övezeteket a SZOVA Nonprofit 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 önkéntes díjfizetés esetén megszűnik a parkolás befejezésével, a fizetőparkoló zóna területének elhagyásával. Önkéntes díjfizetés hiányában a parkolási szerződés a pótdíj követelés teljesítésével szűnik meg.

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

 **III.1. Ügyfél tájékoztatás**

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

**Szóban:**

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

 **III.2. Díjfizetési idő és Díjszabás**

﻿- A mindenkor érvényes díjszabást részletesen a SZOVA Nonprofit 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.

**III.3. Webes szolgáltatások**

A www.szombathelyparkolas.hu weboldalon lehetőség van a 2017. november 30-át követően keletkezett, folyamatban lévő parkolási ügyekről tájékozódni, az FMH előtti ügyek esetén azokat online kifizetni, illetve övezeti bérletet vásárolni.

**III.3.1. Pótdíjak megfizetése webes felületen**

* A felületre belépni a fizetési felszólításon szereplő, illetve a postai úton kiküldött felszólító levél sorszámának, illetve az érintett gépjármű forgalmi rendszámának megadását követően lehet. A belépés után az Ügyfélnek el kell fogadnia a felhasználási feltételeket.
* A Szolgáltatás tartalmazza a parkolási esetre vonatkozó alapvető adatokat. Ezek áttekintésével az Ügyfél meggyőződhet az adatok pontosságáról és megtekintheti az esethez kapcsolt fényképfelvételeket.
* A pótdíjazási esetek a pótdíj teljes összegének ügyfél általi jogszerű megfizetését követően a rendszerből törlésre kerülnek, így azok az ügy lezárását követően nem lekérdezhetők.

**III.3.2. Webáruház**

* Az Ügyfél a webáruházban az ügyfélszolgálati irodában történő előzetes regisztrációt követően jogosult az övezeti parkolóbérletet megvásárolni, amennyiben a regisztrációt kezdeményező ügyfél a regisztrációval egyidejűleg kifejezetten és írásban hozzájárul a regisztrációhoz szükséges adatainak SZOVA Nonprofit Zrt. általi kezeléséhez.
* Az E-bérlet vásárlását kizárólag az Ügyfélszolgálati Iroda által jóváhagyott regisztrált ügyfelek vehetik igénybe.
* A SZOVA Nonprofit Zrt. jogosult az előzetes regisztrációhoz közölt adatok valódiságát, illetve a megvásárolt bérlet jogalapját ellenőrizni. Amennyiben a SZOVA Nonprofit Zrt. az adatellenőrzés során eltérést észlel, abban az esetben az ügyfelet adategyeztetésre hívja fel. Ha az adatellenőrzés során a SZOVA Nonprofit Zrt. jogsértést észlel, a jogsértés súlyához igazodó jogi lépéseket tehet, illetve kezdeményezhet.
* A bérletvásárlás feltétele továbbá a felhasználási feltételek ügyfél általi kifejezett elfogadása, valamint az adatvédelmi tájékoztató megismerésének tényét igazoló ügyféli nyilatkozat megtétele, annak hiányában a rendszer kijelentkezteti az ügyfelet.
* Az Ügyfél vállalja, hogy a regisztráció során megadott személyes adatokat szükség szerint frissíti annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek.
* Az E-bérlet megvásárlása, annak érvényességi időpontja előtt (adott napon, vagy hónapban) történt jogosulatlan parkolás miatt kiszabott pótdíj-fizetési kötelezettség alól nem mentesít, az továbbra is hatályban marad. A kiszabott pótdíj összegének a tárgyhavi bérlet árába történő beszámítására csak az ügyfélszolgálati irodában történő személyes megjelenés és kérelem benyújtása esetén van lehetőség a Rendeletben meghatározott feltételek fennállása esetén.
* Az Ügyfél jogosult a regisztrációját bármikor törölni a SZOVA Nonprofit Zrt-nek küldött e-mail üzenettel. Az üzenet megérkezését követően a SZOVA Nonprofit Zrt. köteles haladéktalanul gondoskodni a regisztráció törléséről. Az Ügyfél felhasználói adatai a törlést követően azonnal eltávolításra kerülnek a rendszerből; ez azonban nem érinti a már leadott rendelésekhez kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését, nem eredményezi ezen adatok törlését. Az eltávolítás után az adatok visszaállítására többé nincs mód.
* A felhasználói hozzáférési adatok (így különösen a jelszó) titokban tartásáért kizárólag az Ügyfél a felelős. Amennyiben az Ügyfél tudomást szerez arról, hogy a regisztráció során megadott jelszavához jogosulatlan harmadik személy hozzájuthatott, köteles haladéktalanul megváltoztatni jelszavát, ha pedig feltételezhető, hogy a harmadik személy a jelszó használatával bármilyen módon visszaél, köteles egyidejűleg értesíteni a SZOVA Nonprofit Zrt-t.

**IV. A SZOVA Nonprofit Zrt. elérhetőségei**

 SZOVA Szombathelyi Vagyonhasznosító és Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.

 9700 Szombathely, Boglárka u. 2.

 Telefon:(94) 900-450,

 E-mail: titkarsag@szova.hu

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

 Parkolási csoport 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 a SZOVA Nonprofit Zrt. 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 Nonprofit 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 Nonprofit 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 Nonprofit 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 készpénzátutalási megbízáson, a SZOVA Nonprofit Zrt. ügyfélszolgálati irodájában vagy a SZOVA Nonprofit Zrt. bankszámlájára történő átutalással lehet megfizetni.

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

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

**VII. Ügyfél panaszok bejelentésének részletes szabályai**

﻿

**VII.1 Ügyfél panaszok bejelentése**

A SZOVA Nonprofit Zrt. az általa nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfeleitől érkező, a szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeket egyszerű, átlátható, megkülönböztetéstől mentes

módon kezeli. A SZOVA Nonprofit 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, 9-16-ig, Péntek 9-14-ig, és Szerda 9-18ig) a +94 339-889-es számon, nyitvatartási időn kívül a +94 501-966-os számon tehető!**

**Személyesen:**

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

 Nyitva tartás: H,K,Cs, 9-16, Péntek 9-14-ig és Szerda 9-18-ig

**Telefonon:**

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

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

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

**Írásban:**

- levélben: 9700 Szombathely, Boglárka u. 2.

- 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 Nonprofit 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 Nonprofit 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 Nonprofit Zrt. igazolást állít ki.

A jogszabályban meghatározottól eltérő várakozás miatt keletkezett vitában a SZOVA Nonprofit Zrt-vel folytatott levelezésnek, illetőleg személyes egyeztetésnek a fizetési kötelezettség teljesítésének határidejére nincs halasztó hatálya.

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

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Rendelet, valamint a Kkt. rendelkezései az irányadók.

**Szombathely, 2022.09.01.**

 --------------------------------------------

 Kovács Cecília

 vezérigazgató