

# Felhasználási feltételek

## 1. Fogalmak

### *Szolgáltató*

A BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (BKM Nonprofit Zrt.), székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31., cégjegyzékszám: 01-10-042582, adószám: 10941362-2-44.

### *Szolgáltatás*

A BKM Nonprofit Zrt. a gyors és korszerű kiszolgálás érdekében Internet alapú ügyfélszolgálatot üzemeltet Online Ügyfélszolgálat néven. Az online ügyfélszolgálati rendszer, a [www.fotav.hu](http://www.fotav.hu) oldalon érhető el, és az ezen az oldalon megtalálható mindenkorai szolgáltatási listán szereplő szolgáltatásokat nyújtja a távhőszolgáltatást igénybevevő Felhasználók részére.

### *Ügyfél:*

Az Online Ügyfélszolgálaton regisztrált Felhasználók.

### *Felhasználók*

#### Felhasználói/Díjfizetői szerepkör

A Szolgáltatást felhasználói/díjfizetői szerepkörben igénybe vehetik, akik felhasználóként/díjfizetőként vannak nyilvántartva a Szolgáltatónál és regisztrálnak az Online Ügyfélszolgálaton, mely során elfogadják a jelen felhasználási feltételekben foglaltakat.

#### Érdeklődő szerepkör

A Szolgáltatást korlátozott módon Felhasználási hely- és szerződéses folyószámla azonosító nélkül, érdeklődő szerepkörben is igénybe vehető azok számára, akik regisztrálnak az Online Ügyfélszolgálaton és elfogadják a jelen felhasználási feltételekben foglaltakat.

#### Képviseleti szerepkör

A Szolgáltatást Képviseleti szerepkörben igénybe vehetik a Szolgáltató azon Partnerei, akik Képviseletként vannak nyilvántartva Szolgáltatónál és a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatainak bármelyikén Internetes arányközlő Szolgáltatásra vonatkozóan szerződést kötnek, vagy korábban szerződést kötöttek, majd a felületre belépve elfogadják a jelen felhasználási feltételekben foglaltakat.

## 2. A Szolgáltatás elérhetősége

A Felhasználók az Online Ügyfélszolgálatot a [www.fotav.hu](http://www.fotav.hu) címen érik el. A Szolgáltatás a hét minden napján 0-24 óráig elérhető. A Szolgáltató azonban fenntartja magának a jogot, hogy - előzetes bejelentés nélkül is - rendszerén esetenként karbantartási munkálatokat végezzen, és ennek kapcsán a szolgáltatást ideiglenesen szüneteltesse, A várható üzemszünetet a Szolgáltató - lehetőség szerint - internetes oldalán előre jelzi. Az Ügyfél érdekkörében felmerült (technikai, internetes szolgáltató általi, egyéb, vis maior) hibákért, illetve bekövetkezett károkért a Szolgáltató nem felel.

## 3. Regisztráció

### 3.1. Felhasználói/Díjfizetői Regisztráció

A regisztráció során a Szolgáltató Ügyfele - regisztráció és a hozzáférése aktiválása után - jogosultságot kap arra, hogy a Szolgáltató Online Ügyfélszolgálat rendszerét használja.

A regisztráció a [www.fotav.hu](http://www.fotav.hu) honlapon keresztül végezhető el.

A felhasználó/díjfizető regisztrációjának feltétele a jelen felhasználási feltételekben foglaltak elfogadása.

A regisztrációhoz szükséges a következő adatok megadása:

- email cím
- **Felhasználó/Díjfizető azonosító száma (Szerződéses folyószámla/Vevő azonosító (Ügyfélazonosító)**
- **Hővételezési/Felhasználási hely azonosító**
- **Telefonszám**
- **szabadon választott jelszó (a megadott jelszó legalább 8 karakteres kell legyen, tartalmaznia kell kisbetűt (a-z), nagybetűt (A-Z) és számot (0-9), szekvenciák használata nem megengedett (3 egymást követő karakter, pl. 111, 123, 321, aaa, abc, bca).)**
- **Születési idő**
- **Születési hely**
- **Anyja neve**
- **Jogi személyiségek esetében adószám; cégjegyzékszám**
- **Az adatok megadása után az ellenőrző kódot (Captcha) is be kell írni**

### 3.2. Képviseleti Regisztráció

A Szolgáltatást Képviseleti szerepkörben igénybe vehetik a Szolgáltató azon Partnerei, akik Képviseletként vannak nyilvántartva Szolgáltatónál és a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatainak bármelyikén Internetes arányközlő Szolgáltatásra

vonatkozóan szerződést kötnek, vagy korábban szerződést kötöttek, majd a felületre belépve elfogadják a jelen felhasználási feltételekben foglaltakat

### 3.3. Érdeklődő Regisztráció

Lehetőség van azonosítók nélkül, Érdeklődőként is regisztrálni. Az Érdeklődő jogosultsági csoportba tartozó Ügyfelek korlátozott szolgáltatásokat érnek el

Érdeklődő regisztrációnál a következő adatok megadása szükséges:

- **email cím**
- **Név**
- **Cím**
- **Telefonszám**
- **szabadon választott jelszó (a megadott jelszó legalább 8 karakteres kell legyen, tartalmaznia kell kisbetűt (a-z), nagybetűt (A-Z) és számot (0-9), szekvenciák használata nem megengedett (3 egymást követő karakter, pl. 111, 123, 321, aaa, abc, bca).)**
- **Az adatok megadása után az ellenőrző kódot (Captcha) is be kell írni**

### 3.4. Regisztráció kiegészítő rendelkezései Felhasználói/Díjfizetői; Képviseleti és Érdeklődő szerepkör esetében

Az Ügyfél a „felhasználási feltételek” elfogadásával nyilatkozik arról, hogy jelen pontban foglalt adatai megfelelnek a valóságnak, és hozzájárul, hogy azokat a Szolgáltató a felhasználási feltételekben meghatározottak szerint kezelje. Az Ügyfél ezen nyilatkozatát a „felhasználási feltételek” szöveg mellett pipálási lehetőség segítségével teheti meg.

Az Ügyfél ezt követően a Szolgáltató által küldött e-mailben megkapja a regisztráció aktiválásához szükséges linket, amelyen keresztül a weboldalra belépve köteles regisztrációját aktiválni. Abban az esetben, ha az Ügyfél nem aktiválja regisztrációját, a Szolgáltató a regisztrációra vonatkozó igényt törölheti, és az Ügyfélnek ezt követően ismételt regisztrációra nyílik lehetősége. A regisztráció fentiek szerinti aktiválásáig az Ügyfél nem használhatja a szolgáltatást.

A regisztrációhoz szükséges e-mail cím megadásakor az Ügyfél felel azért, hogy nincs olyan delegáltja a postafiókjának, akinek nem kívánja a Szolgáltatáshoz való hozzáférést.

Az Ügyfél regisztrációja határozatlan időre szól.

A Szolgáltató vélelmezi minden Ügyfél képviseleti jogosultságát, aki érvényes felhasználói névvel és jelszóval lép be az oldalra.

A Szolgáltató jogosult, de nem köteles a Felhasználó nevében regisztráló személy képviseleti jogosultságát a regisztrációt megelőzően, vagy azt követően bármikor

vizsgálni. A Felhasználó, illetve a nevében regisztráló személy köteles a Szolgáltató kérésére képviseleti jogosultságát megfelelő módon igazolni. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult a regisztrációját ezen igazolás megtörténteig felfüggeszteni.

A fentiekre tekintettel a Szolgáltató nem tartozik semminemű felelősséggel azokban az esetekben, amikor a Felhasználó képviseletére nem jogosult személy regisztrál.

#### **4. A Szolgáltatás tartalmi elemei**

A szolgáltatás keretein belül a Felhasználó Szolgáltatónál nyilvántartott adatai megtekintés céljából teljeskörűen lekérdezhetők, valamint elérhetőek az alábbi szolgáltatások:

##### **4.1. Díjfizetői szerepkörben:**

- számlázási címmódosítás;
- díjfizető változás bejelentése;
- befizetéssel kapcsolatos ügyintézés (folyószámla-egyeztetés, hátralék lekérdezés, részletes befizetés kimutatás (csekkigénylés, részletfizetési igény bejelentés, befizetéssel kapcsolatos egyéb információk));
- számlainformációk és fogyasztási adatok;
- fizetési móddal kapcsolatos ügyek;
- légtér felmérés megrendelése;
- műszaki hibabejelentés;
- Üzemviteli megállapodás értékeinek megjelenítés
- ürítés töltés megrendelés
- ügyintézéshez szükséges dokumentumok letöltése.
- időpontfoglalás

##### **4.2. Képviseleti szerepkörben:**

- fogyasztási adatok;
- légtér felmérés megrendelése;
- műszaki hibabejelentés;
- Üzemviteli megállapodás értékeinek megjelenítés
- ürítés töltés megrendelés
- ÖKOPLUSZ információk
- Díjszétosztási adatok megadása
- eseti rendelkezés megadása fűtőkapcsolásról
- időpontfoglalás

##### **4.3. Érdeklődő szerepkörben:**

- regisztráció folytatása
- díjfizető változás bejelentése

## **5. A szolgáltatás díjazása**

A Szolgáltató külön díjat az Online Ügyfélszolgálat üzemeltetéséért, az azon történő regisztrációért nem számol fel.

## **6. Felelősség**

A Szolgáltató, azzal együtt, hogy az oldal létrehozása során törekedett arra, hogy annak tartalma, az azon keresztül nyújtott szolgáltatások mindenben megfeleljenek az Ügyfelek vélhető igényeinek, semmiféle közvetlen vagy közvetett garanciát és/vagy felelősséget nem vállal arra vonatkozóan, hogy az oldalon általa közölt adatok helyesek és/vagy az oldal hibátlan és minden tekintetben és minden időben működőképes.

Tekintettel a fentiekre a Szolgáltató kifejezetten kizárja a felelősségét minden, az oldal működésével közvetlen, vagy közvetett kapcsolatban bekövetkezett kár vonatkozásában, ideértve különösen, de nem kizárólagosan a tényleges vagyoni és nem vagyoni károkat, az elmaradt hasznot és a költségeket is.

Az Ügyfél a Szolgáltatást csak saját felelősségére használhatja. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy ha az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásai keretében általa végrehajtott módosítások tévesek, hiányosak, vagy jogsértők, a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem felel.

Az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználónevet és belépési jelszót mindenkivel szemben köteles titkosan kezelni és megőrizni. A felhasználónév és jelszó jogosulatlan személyek általi felhasználásából eredő károkért az Ügyfél köteles helytállni, az ebből eredő esetleges adat-, vagy titokvédelmi sérelem következményeit maga viseli, annak kapcsán a Szolgáltatóval szemben jog- és igényérvényesítésre nem jogosult.

Az Ügyfél haladéktalanul köteles jelszavát lecserélni, amennyiben attól tart, hogy azok jogosulatlan személy birtokába kerültek. Ha az azonosítását szolgáló adatokat elvesztette, elfelejtette, köteles erről értesíteni (postai úton vagy elektronikusan) a Szolgáltatót. Az értesítést megelőzően bekövetkezett károkat az Ügyfél maga viseli, az értesítés kézhezvételét követően esetlegesen bekövetkező károkért a Szolgáltató tartozik helytállni. Vita esetén az értesítés megtörténtét az Ügyfélnek kell bizonyítania.

Visszaélés gyanúja esetén a Szolgáltató jogosult az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásainak letiltását kezdeményezni.

A Szolgáltató a jelszó elfelejtése esetén kizárólag az "elfelejtett jelszó" funkcióval ad lehetőséget annak pótlására. Az elfelejtett jelszó pótlásához szükséges a regisztrációnál megadott e-mail cím ismerete.

Az elfelejtett jelszó funkció új jelszó megadására ad lehetőséget, a régi jelszót Szolgáltató semmilyen formában nem adja ki – még az eredeti tulajdonosának sem.

## **7. Felelősség a számítástechnikai rendszerek működéséért**

A Szolgáltató minden ésszerűen lehetséges és tőle elvárható intézkedést megtesz az oldal működéséhez kapcsolódó számítástechnikai rendszer és adatbázis folyamatos és biztonságos működéséért, azonban kijelenti, hogy ezek működésére nincs közvetlen ráhatása.

Az Ügyfél kijelenti, hogy tudomással bír arról, hogy a számítástechnikai rendszerek és adatbázisok a Szolgáltató és közreműködői által megtett szükséges intézkedések ellenére *meghibásodhatnak*, ezért kifejezetten elfogadja, hogy a Szolgáltató semmiféle közvetlen vagy közvetett garanciát és/vagy felelősséget nem vállal arra vonatkozóan, hogy a számítástechnikai rendszerek és adatbázisok folyamatosan és hibátlanul működnek.

A Szolgáltató törekszik arra, hogy az oldal kialakítása, és az azon használt szoftverek alkalmasak legyenek arra, hogy azok bármilyen, az Ügyfél által használt szoftver és hardver eszközök alkalmazásával hozzáférhetőek és használhatóak legyenek, azonban ezennel kizárja a felelősségét minden, az Ügyfelek által használt szoftver és/vagy hardver alkalmazásából, az oldalon használt szoftverek és az ügyfelek által használt szoftverek és/vagy hardverek kompatibilitásának hiányából, ezek összeütközéséből eredő hibák és károk vonatkozásában is.

## **8. A regisztráció törlése**

Amennyiben az Ügyfél megszegi a jelen felhasználási feltételekben foglaltakat a Szolgáltató jogosult a regisztrációját törölni.

A Szolgáltató jogosult bármely Ügyfél használati jogát indokolás nélkül, azonnali hatállyal felfüggeszteni vagy megvonni, különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben:

- Felmerül annak a gyanúja, hogy az Ügyfél regisztrációjakor részben vagy egészben hamis, valótlan adatokat adott meg.
- Az Ügyfél rosszhiszeműen, nem az oldal jelen Felhasználási Feltételekben meghatározott céljának megfelelően használja az oldalt.
- Az Ügyfél által bármilyen formában továbbított adatok vírust, vagy olyan szoftvert, egyéb eljárást tartalmaznak, amelyek célja más számítástechnikai rendszerek működésének akadályozása, lassítása, a tárolt adatok részben vagy egészben történő megsemmisítése, a tárolt adatokhoz való jogosulatlan hozzáférés, vagy jogosulatlan információtovábbítás.

- Az Ügyfél megkísérel az oldalon vagy az ahhoz kapcsolódó adatbázisban tárolt adatokhoz jogosulatlanul hozzáférni.
- Az Ügyfél manipulálja vagy megkísérli manipulálni az oldal szabályos működését.

Az Ügyfél a regisztrációjára vonatkozó törlési igényét az Online ügyfélszolgálati rendszer adott menüpontjában jelezheti a Szolgáltatónak.

A Szolgáltató az Ügyfél regisztrációját automatikusan törli és a törlésről email-en tájékoztatást küld, amennyiben az Ügyfélnek 1 éve nincs legalább 1 aktív Felhasználási helye és/vagy az utolsó belépése óta is több mint egy év telt el.

## **9. Felhasználási feltételek módosítása**

A Szolgáltató a Szolgáltatás jelen felhasználási feltételeit a felek, illetve a szolgáltatás biztonsága érdekében - a szolgáltatások igénybevételének ingyenességére tekintettel - a jogosult bármikor egyoldalúan módosítani.

## **10. Személyes adatok védelme**

Az önkéntes regisztráció során nagyobb részt olyan személyes adatok megadására kerül sor (ügyfélazonosító, név), amely személyes adatok Szolgáltatónál már rendelkezésre állnak. Az adatkérés célja az Ügyfél adatokhoz való hozzáférési jogosultságának megállapítása, valamint az Ügyfél által esetlegesen használt szolgáltatás igénybevételének biztosítása.

A regisztráció kapcsán megadott további adatok kapcsán a következők az irányadók.

A személyes adatok kezelésének jogalapja: Szolgáltató a Felhasználó személyes adatait vagy *a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény* felhatalmazása alapján vagy – a törvény alapján nem kötelezően kezelendő személyes adatok esetén –, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.) szerint az Ügyfél által a regisztrációval megadott hozzájárulásával kezeli.

A személyes adatok kezelésének célja: a távhőszolgáltatási tevékenység végzése, valamint az ehhez kapcsolódó közszolgáltatási jogviszony létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a jogszabályban meghatározott díjak számlázása, továbbá a jogviszonyból eredő egyéb követelések érvényesítése, a Felhasználóval való kapcsolat fenntartása, valamint az egyéb jogszabályban foglalt együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése.

A Felhasználó a regisztrációjával elfogadja a Szolgáltató [adatkezelési tájékoztatóját](#), illetve kijelenti, hogy megismerte az [adatvédelmi nyilvántartással kapcsolatos információkat](#).

A Felhasználó tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, továbbá ellenőrizheti adatai tartalmát, bármikor kérheti azok helyesbítését, módosítását, nem kötelezően nyilvántartandó adatok esetében a törlését. Erre vonatkozó kérelmét a Felhasználó az alábbi elérhetőségeken gyakorolhatja:

Név: BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő  
Részvénytársaság  
Levelezési cím: 1116 Budapest Kalotaszeg utca 31.  
E-mail: [adatvedelem@fotav.hu](mailto:adatvedelem@fotav.hu)

Adatvédelmi tisztviselő: Dr. Gál Anna  
Telefonszám: +36-20-252-6102  
E-mail: [adatvedelem@fotav.hu](mailto:adatvedelem@fotav.hu)

Az Érintett az Info.tv., valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény alapján

- a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; levelezési cím: 1374 Budapest, Pf. 603.; [www.naih.hu](http://www.naih.hu)) fordulhat,
- lehetőség van továbbá arra is, hogy adatainak védelme érdekében bírósághoz forduljon. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím) szerinti törvényszéknél (<http://birosag.hu/torvenyszekek>) nyújtja-e be keresetét.

Szolgáltató az adatkezelés során a rá vonatkozó jogszabályok és belső szabályzatai betartásával gondoskodik az adatok biztonságáról és megteszi az adatvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükséges intézkedéseket. Szolgáltató nem felelős az internetes szolgáltatás hibájából, hiányosságából esetlegesen bekövetkező használatkiesésből, adatvesztésből vagy jogosulatlan adatszerzésből, visszaélésekből eredő károkért.

## 11. Egyéb rendelkezések

A Szolgáltatáshoz kapcsolódó szerzői jogok, védjegyek, logók stb. jogosultja/tulajdonosa a BKM Nonprofit Zrt., ezek használatára, részeinek vagy egészének felhasználására, módosítására az Ügyfél nem jogosult.

A jelen Felhasználási Feltételekben szabályozott jogviszonyokra a magyar jog, elsősorban a Ptk. rendelkezései az irányadók.