

## E.ON Otthontöltés általános szerződési feltételei

E.ON MyEnergy Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 1134 Budapest, Váci út 17., cégjegyzékszám: 01-09-328978) ("E.ON")

### Preambulum

E.ON felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy az E-Töltők eladására, telepítésére és az általa nyújtott Otthontöltési Szolgáltatásra a Felek között létrejött Egyedi Szerződés és jelen Általános Szerződési Feltételek, valamint az Elektromobilitás szolgáltatás Általános szerződési feltételei az irányadóak az itt meghatározottak szerint, ezért az alábbi Általános Szerződési Feltételeknek ("ÁSZF") a szerződéskötést megelőző **figyelmes és gondos elolvasása szükséges. Az ÁSZF rendelkezései eltérhetnek az általános gyakorlattól és bevett szokásoktól, figyelemmel arra, hogy E.ON Ügyfeleinek komplex megoldásokat és összekapcsolható szolgáltatásokat és termékeket nyújt, ezért jelen ÁSZF és a hivatkozott szerződések előzetes és figyelmes elolvasása szükséges.**

### 1. Fogalom meghatározások

1.1 Az Általános Szerződési Feltételek és Egyedi Szerződés alkalmazása során az alábbi fogalmak a következő jelentéssel bírnak:

- 1.1.1 "**ÁSZF**" jelen általános szerződési feltételeket jelenti, mely a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény ("**Ptk.**") 6:77 § értelmében általános szerződési feltételnek tekintendő, vagyis olyan szerződési feltételnek, amelyet az E.ON több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik szerződő fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg. Jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képezi a töltőberendezés eladására, telepítésére és az általa nyújtott Otthontöltési Szolgáltatásra irányuló Egyedi Szerződésnek.
- 1.1.2 "**Egyedi Szerződés**" Felek között létrejött egyedi szerződés, mely alapján E.ON vállalkozási tevékenység keretében töltőberendezéseket ad el, telepít, illetve Otthontöltési Szolgáltatásokat vállal Megrendelő egyedi igényeinek megfelelően.
- 1.1.3 "**E.ON Home**" Az E.ON SE által fejlesztett, E.ON által üzemeltetett applikáció, mely Felhasználó által letölthető alkalmazás, amely használható megfelelő Android vagy iOS rendszert futtató készülékeken (minimum szoftververzió: Android 5.0, iOS 12). Applikáció segítségével Felhasználó használhatja az E.ON Home informatikai platform funkcióit, beléphet Felhasználói fiókjába, és követheti a Szerződése alapján rendelkezésére álló otthoni energia rendszereket.
- 1.1.4 "**E-Töltő**" vagy "**E-Töltők**" nem közterületen vagy nyilvánosság számára nem hozzáférhető magánterületen elektromos meghajtással (is) bíró gépjármű elektromos töltéséhez használt elektromos töltőberendezés, valamint ezen töltőberendezés felszereléséhez/működtetéséhez szükséges eszközök és berendezések.
- 1.1.5 "**Felek**" A jelen ÁSZF és az Egyedi Szerződés hatálya alá tartozó, utóbbi Egyedi Szerződésben nevesített Megrendelő, és az E.ON közösen, mint szerződésben részes felek.
- 1.1.6 "**Gépjármű**" olyan jármű, amelynek meghajtása részben vagy teljesen villamos motor által történik, és a meghajtáshoz szükséges villamos energiát külső forrásból feltölthető villamosenergia-tároló rendszerből is nyerheti.
- 1.1.7 "**Kapcsolt Vállalkozás**" jelent bármely jogi személyt, amely közvetlenül vagy közvetve (egy vagy több közvetítő útján) más jogi személy ellenőrzése alatt áll, más személyt ellenőriz vagy más személlyel együtt közös ellenőrzés alatt áll.
- 1.1.8 "**Közreműködők**" az E.ON által igénybe vett beszállítók, munkavállalók, alvállalkozók és megbízottak.
- 1.1.9 "**Otthontöltési Szolgáltatás**" az Egyedi Szerződés 4. pontjában meghatározott szolgáltatás(oka)t jelenti.
- 1.1.10 "**Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó értesítés**" Megrendelő részére E.ON által küldött értesítési küldemények, amelyek az ÁSZF és az Egyedi Szerződés teljesítéséhez, a jogszabályi előírásokon alapuló tájékoztatásokhoz, az ÁSZF és az Egyedi Szerződéshez kapcsolódó Otthontöltési Szolgáltatáshoz, a Megrendelő kiszolgáláshoz, az adatkezelési hozzájárulások beszerzéséhez és frissítéséhez kapcsolódó tájékoztatásokat és megkereséseket tartalmazza.
- 1.1.11 "**Telepítési hely**" Az Egyedi Szerződésben meghatározott ingatlan, ahová Megrendelő az E-töltő telepítését megrendeli.

## E.ON Otthontöltés általános szerződési feltételei

- 1.1.12 **"Vállalkozási díj"** – Azért a vállalkozási tevékenységért E.ON-t megillető díj, melynek keretében E.ON E-Töltő(ke)t leszállítja, átadja és telepíti Megrendelő részére, és amelynek megfizetésére Megrendelő az általa az Egyedi Szerződésben megjelölt módon köteles megfizetni.
- 1.1.13 **"Vis Maior"** Bármely olyan esemény vagy ezek kombinációja, amelynek irányítása az általa érintett félnek nem áll módjában, amelyet a megfelelő gondossággal eljáró Fél észszerűen elvárható felkészülés ellenére sem tud elhárítani vagy leküzdeni, és amely a szerződés teljesítését korlátozza vagy akadályozza. Vis Maior eseménynek minősül például a természeti katasztrófa, földrengés, tűzvész, járvány, aszály, fagykár, árvíz, szélvihar, villámcsapás; egyes társadalmi vagy politikai események: mint például háború, forradalom, felkelés, szabotázs, közlekedési útvonal (repülőtér) lezárása; meghatározott állami intézkedések: behozatali-kiviteli tilalmak, devizakorlátozások, embargó, bojkott; súlyos üzemzavarok, önhibán kívüli meghibásodások (pl.: rongálás), a rendszeres és ad hoc internet vagy villamos energia hálózati kimaradások, jelentős zavartatást előidéző üzemzavari kiesés, valamint a szerződésszerű teljesítést lehetetlenné tevő radikális piaci változások, kivéve, ha ez utóbbiak a szerződésszegő Fél oldalán, neki felróható okból merültek fel.

### 2. Az ÁSZF hatálya

- 2.1. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed az E.ON-ra, és a Megrendelőre az Egyedi Szerződés hatálya alatt.
- 2.2 A jelen ÁSZF közzétételét követő első naptári naptól lép hatályba és visszavonásig marad hatályban.
- 2.3 A jelen ÁSZF-t Megrendelő az Egyedi Szerződés aláírása előtt megismeri és azt kifejezetten elfogadja, különösen az ÁSZF egyes lényeges, valamint a gyakorlattól eltérő rendelkezéseit. Jelen ÁSZF az Egyedi Szerződésnek elválaszthatatlan részét képezi. Ha az ÁSZF és az Egyedi Szerződés szövege között eltérés van, az Egyedi Szerződés szövege az irányadó.
- 2.4 Az E.ON jogosult jelen ÁSZF egyoldalú módosítására, melyről a módosítás hatálybalépését megelőző 15. napig elektronikusan értesíti Megrendelőt. Megrendelő számára E.ON a honlapján is elérhetővé teszi a módosítás tényét és tartalmát. A változások összefoglalását és módosítás hatálybalépésének dátumát, valamint a hatályos rendelkezéseket az E.ON a honlapján is közzéteszi. Megrendelő az értesítést követő 15 napon belül jogosult a szerződésmódosításra tekintettel az Egyedi Szerződését felmondani, ha az ÁSZF módosításait nem kívánja elfogadni.

### 3. A szerződés tárgya

- 3.1 Felek E-Töltők megrendelésében, leszállításában és eladásában, az Egyedi Szerződésben megjelölt Telepítési helyen való telepítésben, illetve az Egyedi Szerződésben meghatározott kapcsolódó munkák elvégzésében és Otthontöltési Szolgáltatás nyújtásában állapodtak meg az Egyedi Szerződésben részletezettek szerint, amely alapján az E.ON, az Egyedi szerződés(ek)ben és ÁSZF-ben foglaltak - különösen az Egyedi Szerződés 4. pontjában részletezett - Otthontöltési Szolgáltatások nyújtására köteles.
- 3.2 Megrendelő az Egyedi Szerződés és ÁSZF alapján a Vállalkozási díj, valamint az Otthontöltési Szolgáltatás ideje alatt Otthontöltés Szolgáltatási Díj megfizetésére köteles. Az E-Töltő(k) tulajdonjoga a Vállalkozási díj teljes megfizetésével száll át Megrendelőre.

### 4. Felek jogai és kötelezettségei

- 4.1 A Megrendelő felelőssége, hogy a Telepítési helyre vonatkozóan a kereskedelmi és hálózati használati szerződések a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény és végrehajtására kiadott 273/2007. Kormányrendeletnek megfelelően kerüljenek megkötésre. Ha szükséges, Megrendelő köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy az E-töltő(k) villamosenergia hálózathoz történő csatlakozása(i) szabályszerűen kiépítésre kerüljenek. Ha Megrendelő saját döntése alapján külön POD (Csatlakozási pont) kiépítését, illetve teljesítmény bővítést igényel, ezek elvégzése nem E.ON, hanem a területileg illetékes villamosenergia hálózati elosztói engedélyes feladata, a kiépítési munkálatok teljesítési határidejére E.ON-nak nincs befolyása.
- 4.2 Ha Megrendelő nem tulajdonosa az Egyedi Szerződésben megjelölt Telepítési helynek, úgy köteles az ingatlan tulajdonosának hozzájárulását a telepítést megelőzően beszerezni az E-Töltő telepítéséhez, és elküldeni annak másolatát az [otthontoltes@eon.hu](mailto:otthontoltes@eon.hu) e-mail címre vagy a megadott postacímre. A tulajdonosi hozzájárulás valós tartalmáért, valamint ettől eltérő (valótlan / hamisított / hamis) hozzájárulási tartalomról származó következményekért a felelősség a Megrendelőt terheli.

## E.ON Otthontöltés általános szerződési feltételei

- 4.3 Megrendelő köteles biztosítani E.ON számára az Egyedi Szerződésben megjelölt Telepítési helyen való telepítés és kapcsolódó munkák elvégzéséhez szükséges feltételeket, különös tekintettel a munkaterületen a munkavégzéshez szükséges körülmények biztosítására és a munkaterülethez szükséges hozzáférésre. Megrendelő köteles megadni az E.ON-nak minden, a helyszínen történő munkavégzést befolyásoló információt. E.ON köteles betartani a munkavédelmi előírásokat, valamint köteles megismerni és betartani a munkavégzési, vagyon-, és tűzvédelmi előírásokat.
- 4.4 E.ON a vállalt kiépítési és üzembehelyezési munkákat abban az esetben tudja elvégezni, ha Megrendelő a kivitelezéshez alkalmas állapotban adja át a Telepítési helyet. Ennek megtörténtét Felek a *Munkaterület átadási jegyzőkönyvben* rögzítik.
- 4.5 E.ON elvégzi az utólag megrendelt munkát is, amennyiben az Egyedi Szerződés teljesítéséhez szükséges, ha annak elvégzése nem teszi feladatát aránytalanul terheesebbé (pótmunka). Az utólag megrendelt munkák teljesítése okán felmerült többletköltségeket Megrendelő viseli és E.ON jogosult Megrendelő felé kiszámlázni. Mindennemű, az eredetitől eltérő teljesítés (beleértve a pótmunkát is) csak Megrendelő vagy képviselőjének előzetes írásbeli nyilatkozata alapján végezhető el. Ennek hiányában az E.ON a saját kockázatára és felelősségére teljesíthet a jóváhagyott tartalomtól eltérően.
- 4.6 Az E.ON kötelessége a munkaterület átvétele után a munkavégzés ideje alatt a munkavédelem megszervezése, az óvó és balesetelhárítási jogszabályok, tűzvédelmi, rendészeti és környezetvédelmi előírások megtartása.
- 4.7 Ha a munkavégzés során jelentős zajhatással kell számolni, az E.ON köteles meghatározni a vonatkozó előírások betartásának módját, ellenőrzését. Megrendelő a helyi korlátozásokról, rendeletekről köteles tájékoztatást adni E.ON-nak, ezek hiányában E.ON nem vonható felelősségre azok megsértéséért.
- 4.8 E.ON köteles gondoskodni a tevékenysége során keletkező maradékanyagok és hulladékok:
- I. helyszínről való rendeltetésszerű elszállításáról,
  - II. további kezeléséről,
  - III. egyéb hulladéktermelői jogszabályi kötelezettségek teljesítéséről, úgymint: felhasznált anyagok - keletkező hulladékok nyilvántartása, hatósági adatszolgáltatásra.
- 4.9 A Felek megállapodnak, hogy E.ON a szerződés teljesítéséhez kapcsolódó bármely kötelezettségét jogosult Közreműködők bevonásával teljesíteni. E.ON a Közreműködők teljesítéséért Megrendelő felé úgy felel, mintha maga járt volna el.
- 4.10 Berendezés telepítésekor az E.ON a Telepítési helyet kímélve köteles eljárni. Az E.ON nem köteles a kivitelezés és üzembe helyezés során elkerülhetetlenül keletkező apró állagromlások (pl. burkolatleválás fúrásnál, vagy cső elhelyezésénél) kijavítására.
- 4.11 Amennyiben az Egyedi Szerződés alapján E.ON biztosítja Megrendelő számára az E.ON Home applikációban való regisztrálás lehetőségét, a Megrendelő megadott e-mail címére e-mailt küld regisztrációs linkkel és információval az E.ON Home használatáról és felhasználási feltételeiről. Megrendelő döntése alapján jogosult regisztrálni vagy a regisztrációt elutasítani. Az E.ON Home regisztráció során Megrendelő megismeri annak felhasználási feltételeit és az átadásra kerülő adatok körét az adatvédelmi tájékoztatóban. Amennyiben Megrendelő nem kíván regisztrálni vagy későbbiekben törli regisztrációját, adatai nem kerülnek továbbításra az E.ON Home platformba, bármikor törölheti az eszközéről az E.ON Home applikációt. Ebben az esetben nem fog hozzáférni az E.ON Home szolgáltatáshoz. Megrendelő jogosult marad az E.ON Home applikáció és web platformmal kapcsolatos tájékoztatást, meghívó küldését újból igényelni. Az E.ON jogosult értesítést küldeni az E.ON Home applikáció igénybevételek lehetőségéről.
- ## 5. Jótállás
- 5.1 Az E-töltőkre E.ON az Egyedi Szerződésben foglalt jótállást vállal. E.ON tájékoztatja a Megrendelőt, hogy a jótállás érvényesíthetőségének feltétele lehet, hogy a gyártóval szerződött szervízpartner/ek végezzék a töltőberendezés szakszerű beüzemelését, karbantartását, valamint üzemeltetését. A jótállás megszűnését eredményezheti a szakszerűtlen beavatkozás. Erről részletesen a gyártói tájékoztató tartalmazhat információkat. E.ON az E-Töltő gyártójával szembeni jótállás érvényesítésében közvetítői szerepet vállal, azonban a jótállási körbe nem eső hibák esetén a felmerülő költségeket Megrendelő köteles megfizetni.
- 5.2 Az 5.1. pont szerinti jótállás hatályát veszti, ha a Megrendelő az E-töltőt az E.ON engedélye nélkül megbontotta, valamint, ha az E.ON vagy harmadik személy bizonyítja, hogy a hiba rendellenes használat, átalakítás, szakszerűtlen kezelés, helytelen tárolás, elemi

## E.ON Otthontöltés általános szerződési feltételei

kár, vis maior, élőlények által vagy más eszköz, berendezés meghibásodása által okozott kár vagy harmadik személy tevékenységével vagy mulasztásával összefüggésben, egyéb, vásárlás után keletkezett okból következett be.

- 5.3 A Megrendelő a jótállási és a Ptk. XXIV. fejezete szerinti szavatossági jogosultságait az E.ON-nal szemben jogosult érvényesíteni az [otthontoltes@eon.hu](mailto:otthontoltes@eon.hu) email címre történő bejelentéssel vagy az E.ON postacímén.
- 5.4 Az E.ON viseli a Megrendelő Otthontöltési Szolgáltatásokkal kapcsolatos jótállási igénye érvényesítésével kapcsolatban felmerült minden igazolt költségét (távolsági diagnosztika, leszerelés, gyártóhoz való eljuttatás szállítási költsége, diagnosztika és javítás, töltő Megrendelőhöz szállítási költsége, töltő visszaszerelése), ha érvényes volt a jótállás, és jogszerű volt a jótállási igény.
- 5.5 A kijavított vagy kicserélt alkatrészre a jótállási időszak újból kezdődik.
- 5.6 Az E.ON a jótállási kötelezettség elmulasztásából vagy nem megfelelő teljesítéséből bekövetkező károkért felel.

### 6. Hibás és késedelmes teljesítés

- 6.1 Ha E.ON az Egyedi Szerződésben vállalt határidő teljesítésével kapcsolatban olyan helyzetbe kerül, mely megakadályozza az Egyedi Szerződés megfelelő időben történő teljesítését, a Megrendelővel haladéktalanul írásban közölnie kell a késedelem tényét, várható időtartamát és okait, valamint egyidejűleg köteles póthatáridőt kitűzni, amely alatt teljesíteni tud.
- 6.2 **Amennyiben a Telepítési hely a munkaterület átadás-átvételére az egyeztetett időpontban vagy azt követően E.ON munkavégzése alatt munkavégzésre alkalmatlan, a Megrendelő nem biztosítja azt, vagy a Megrendelő által megrendelt telepítési csomag vagy annak E.ON által 4.5 pont szerint elvállalható kiegészítése nem elégséges a megrendelt töltőberendezés megfelelő telepítéséhez a helyszín adottságai következtében, minek következtében a Telepítési hely alkalmatlan a munkálatok elvégzésére, E.ON nem köteles a munkálatokat megkezdeni.** Ha E.ON vagy E.ON képviselője nem tudja átvenni a munkaterületet, mert az nem alkalmas a munkavégzésre, akkor Felek ennek tényét rögzítik a Munkaterület átadás-átvételi jegyzőkönyvben, és E.ON jogosult Megrendelő felé a kiszállás díját, de legfeljebb 20.000 Ft+Áfa összeget kiszámlázni. Ha Megrendelő E.ON felszólítását követően sem állítja helyre vagy alakítja át, vagy bocsátja rendelkezésre a Telepítési helyet olyan módon, hogy alkalmas legyen a munkálatok elvégzésére, a Szerződés Megrendelő hibájából lehetetlenül.
- 6.3 A Felek megállapodnak abban, hogy késedelmes fizetés esetén a Ptk. szerinti késedelmi kamat fizetésére köteles.

### 7. Elállás, felmondás, megszüntetés

- 7.1 Megrendelő az Egyedi Szerződés aláírásától számított 14. napig jogosult indoklás nélkül elállni, vagy ha az Otthontöltési Szolgáltatás teljesítése megkezdődött, az Egyedi Szerződés hatálybalépésének napjától számított 14. napig jogosult indoklás nélkül felmondani azt.
- 7.2 A Megrendelő nem jogosult 14 napon belül elállni az Egyedi Szerződéstől, ha az E-töltő(k) telepítésre került(ek), figyelemmel arra, hogy az E.ON a teljesítést a Megrendelő kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a Megrendelő tudomásul vette, hogy a telepítést követően felmondási jogát elveszíti.
- 7.3 Felek jogosultak minden kiegészítő szolgáltatásra szóló Egyedi Szerződést 30 napos felmondási idővel írásban felmondani minden hónap végére.
- 7.4 Amennyiben Megrendelő 7.1 és 7.3 pontoktól eltérően felbontja vagy megszünteti, ideértve azt is ha az a Megrendelőnek felróható okból lehetetlenül 6.2 pont szerint, a szerződést vagy eláll vételi szándékától, az E.ON-t megghiúsulási kötbér illeti meg, melynek mértéke az Egyedi Szerződésben megállapodott Vállalkozási Díj 30%-a.
- 7.5 E.ON az Egyedi Szerződés létrejöttét megelőzően és azt követően a jogviszony hatályának időtartama alatt bármikor jogosult a Megrendelő kockázatelemzését elvégezni. Ezen túlmenően, ha a Megrendelő pénzügyi helyzetét és fizetési képességét az elvégzett kockázatelemzés alapján az E.ON kockázatosnak ítéli, az Egyedi Szerződés aláírását vagy hatálybalépését, valamint az Egyedi Szerződés hatályának időtartama alatt elvégzett kockázatelemzés alapján az Egyedi Szerződést felmondhatja és az Egyedi Szerződésből még pénzügyileg teljesítendő részt egy összegben követelheti.

## **E.ON Otthontöltés általános szerződési feltételei**

- 7.6 E.ON jogosult az Egyedi Szerződést rendkívüli felmondással azonnali hatállyal felmondani, ha Megrendelő az Egyedi Szerződésből eredő valamely kötelezettségét nem teljesíti, így különösen, de nem kizárólagosan, ha:
- (i) Megrendelő bármely fizetési kötelezettségének teljesítésével – az írásbeli felszólítás ellenére – harminc (30) napot meghaladó késedelembe esik;
  - (ii) ha az E-töltő – Megrendelőnek felróható ok miatt és nem az E.ON-nak felróható ok miatt - megrongálódott, megsemmisült vagy működésképtelenné vált, és kijavíttatása, eredeti állapotba történő visszaállíttatása nem történt meg;
  - (iii) Megrendelő által megrendelt vagy megrendelhető telepítési csomag nem elégséges a megrendelt töltőberendezés megfelelő telepítéséhez a helyszín adottságai következtében, minek következtében a Telepítési hely alkalmatlan a munkálatok elvégzésére.
- 7.7 Ha az Egyedi Szerződés megkötését követően új jogszabály lép hatályba, vagy a megkötéskor hatályban lévő jogszabályok vagy ezen jogszabályok jogalkalmazási gyakorlata módosul, E.ON az Egyedi Szerződés módosítását kezdeményezheti, valamint az ÁSZF jogszabályoknak megfelelő módosítására köteles.

### **8. Kapcsolattartás**

- 8.1 Felek az Egyedi Szerződés teljesítése során előírt értesítéseket, megkereséseket elsősorban írásban kötelesek megtenni. Felek az értesítéseket és jognyilatkozataikat az Egyedi szerződésben megjelölt e-mail címek útján is jogosultak megtenni, azt Felek megfelelő írásbeli kommunikációnak tekintik.
- 8.2 Az értesítések kézbesítettnek tekintendők a személyes átvételt követően, a postai feladást követő 5. munkanapon, illetve az e-mail elküldését követő 4 (négy) órán belül, feltéve, hogy az e-mail üzeneteket munkanapon 9:00 és 16:00 óra között kapta kézhez a címzett.
- 8.3 Felek kapcsolattartóikat az Egyedi Szerződésben adták meg. A Felek jogosultak a kapcsolattartóikat bármikor módosítani a másik Fél írásbeli értesítése mellett, ez a módosítás nem minősül az Egyedi Szerződés módosításának.
- 8.4 E.ON Megrendelő külön hozzájárulása nélkül jogosult az Egyedi Szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítések megküldésére, ezen megkeresésekhez külön adatkezelési hozzájárulás megadása nem szükséges, mivel nem minősülnek reklám célú megkeresésnek.

### **9. Adatvédelem, titoktartás**

- 9.1 Adatvédelemre vonatkozó tájékoztató az alábbi honlapon elérhető: <https://www.eon.hu/hu/lablec/adatvedelem/adatvedelmi-tajekoztatok.html>.
- 9.2 Felek megállapodnak, hogy az Egyedi Szerződésről és annak mellékleteiről, továbbá a teljesítés során felmerült bármely tényről, körülményről és egyéb információról kizárólag a másik Féllel előzetesen írásban egyeztetett módon adnak harmadik személyek részére, beleértve a médiát is, hivatalos tájékoztatást. A jelen rendelkezés nem vonatkozik a Kapcsolt vállalkozások részére, valamint a hatályos jogszabályok alapján adott tájékoztatásra.

### **10. Vis maior**

- 10.1 Felek megállapodnak, hogy nem minősül szerződésszegésnek, ha Vis Maior miatt a Felek bármelyike nem tudja teljesíteni az Egyedi Szerződésben vállalt kötelezettségeit.
- 10.2 Felek ezzel ellentétes írásos megállapodásának hiányában a jelen ÁSZF-ben és Egyedi Szerződésben meghatározott határidők a Vis Maior esemény időtartamával arányosan meghosszabbodnak.

### **11. Panaszkezelés**

- 11.1 A Felek törekednek arra, hogy az esetlegesen felmerülő jogvitáikat békés úton rendezik. Megrendelő panaszait az alábbi elérhetőségeink valamelyikén vagy az online vitarendezési platformon keresztül: Online vitarendezés | Európai Bizottság (europa.eu) teheti meg: [otthontoltes@eon.hu](mailto:otthontoltes@eon.hu) e-mail címre küldve vagy 06 80 200 879 telefonszámon bejelentve, vagy postai levél formájában juttathatja el az E.ON-hoz. A panasz kivizsgálását az E.ON szóbeli bejelentés esetén azonnal, egyéb esetben 15 (tizenöt) naptári

napon belül kezdi meg, és érdemi válaszát legkésőbb 30 (harminc) naptári napon belül megküldi a Megrendelőnek. Ha a probléma feltárásához szükséges műszaki vizsgálatokat ez idő alatt E.ON nem tudja teljeskörűen elvégezni, vagy az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat nem tudja időben beszerezni, E.ON-nak nem róható fel a késedelem.

- 11.2 Ha a Megrendelő panaszára kapott válasszal nem ért egyet, úgy az Egyedi Szerződés, valamint az ÁSZF létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá az Egyedi Szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos panasz esetén a Megrendelő lakóhelye szerint illetékes vármegyei Békéltető Testület előtt kezdeményezhet eljárást, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat. A Békéltető Testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Megrendelő előzetesen közvetlenül az E.ON-nál megkísérelje a vitás ügy rendezését.
- 11.3 A névtelen vagy az ismételten előterjesztett és már a korábbiakban érdemben elbírált és megválaszolt panasz megválaszolására az E.ON nem köteles.

## **12. Általános rendelkezések**

- 12.1 Az E.ON kijelenti, hogy a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexszel nem rendelkezik.
- 12.2 Az E.ON jogosult az Egyedi Szerződésből, valamint az ÁSZF-ből eredő jogait és kötelezettségeit harmadik félre átruházni, akár Egyedi Szerződésátruházás, akár engedményezés keretében, feltéve, hogy a belépő fél átvállalja a Szerződésből eredő kötelezettségek teljesítését. A Megrendelő a jelen ÁSZF elfogadásával előzetes hozzájárulását adja az ÁSZF-et és/vagy az Egyedi Szerződést érintő Egyedi Szerződésátruházáshoz.
- 12.3 Jelen ÁSZF-re és az Egyedi Szerződésre a magyar jog szabályai vonatkoznak, így különösen a Ptk., és a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet.

Budapest, 2023. április 1.