



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK A MISKOLC HOLDING ZRT. ÁLTAL MŰKÖDTETETT BESZÁLLÍTÓI PROGRAM IGÉNYBEVÉTELÉHEZ

**Hatályos: 2023. szeptember 01. napjától**



## Tartalom

1. Általános rendelkezések.....	3
2. Regisztráció, beszállítói fiók létrehozása.....	4
3. Ajánlatkérés, ajánlattétel .....	5
4. Beérkezett ajánlatok értékelése, eredményhirdetés, megrendelés .....	7
5. Biztosítékok .....	8
6. Teljesítési, számlázási, fizetési feltételek .....	8
7. Jótállás, szavatosság.....	9
8. A Program rendelkezésre állása .....	10
9. Kapcsolat .....	10
10. Panaszkezelés .....	11
11. Záró rendelkezések.....	11



## 1. Általános rendelkezések

1. A Miskolc Holding Zrt. által működtetett Beszállítói Program (a továbbiakban: **Program**) célja, hogy a Miskolc Holding Zrt., valamint tagvállalatai által történő beszerzések tekintetében minden potenciális ajánlattevő (továbbiakban: **Partner** vagy **Beszállító**) számára lehetőséget nyújtson a Programban való regisztrációra, valamint ezáltal a tevékenységi körükbe tartozó ajánlatok megtételére.
2. A Partnerek Programba történő regisztrációja révén kialakításra kerül a Miskolc Holding Zrt. és tagvállalatai számára egy potenciális ajánlattevői adatbázis.
3. Jelen ÁSZF a Partnerek Programba történő regisztrálásának folyamatát, valamint a Programnak a Miskolc Holding Zrt. által működtetett BeszWork rendszerhez való viszonyát szabályozza.

(A **BeszWork rendszer** a Miskolc Holding Zrt. által üzemeltetett beszerzési rendszer, melyen keresztül történik a közbeszerzési értékhatárt el nem érő áru beszerzésre, szolgáltatás beszerzésre, valamint építési beruházás beszerzésére vonatkozóan a Beszállítók kiválasztása, az ajánlattételi felhívások kiküldése, a beérkezett ajánlatok értékelése, a megrendelések kiküldése, illetve az ezen folyamatokhoz tartozó valamennyi releváns dokumentáció rögzítése.)

4. A Program a Miskolc Holding Zrt. tulajdonát képezi, annak teljes körű üzemeltetését a Miskolc Holding Zrt. végzi.
5. A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) Hatodik Könyv XV. Fejezet 6:77.§-ban hivatkozott általános szerződési feltételnek tekintendő, és akként kezelendő. A leendő Partner csak akkor veheti igénybe a Program szolgáltatásait, ha elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

**6. A jelen ÁSZF módosítás 2023. szeptember 01. napjától hatályos és visszavonásig érvényes.**

7. A jelen ÁSZF-re a magyar jog az irányadó. A Programba regisztrált Partnerek a jelen ÁSZF elfogadásával kifejezetten hozzájárulnak ahhoz, hogy a Programmal kapcsolatos jogvitáikra a magyar hatóságoknak és bíróságoknak legyen joghatósága a magyar jog alapján.
8. A Programba kizárólag adószámmal rendelkező vállalkozás, illetve egyéni vállalkozó regisztrálhat.
9. A Miskolc Holding Zrt., mint a Program tulajdonosa és üzemeltetője fenntartja a jogot, hogy a jelen ÁSZF-et vagy a Program működését belátása szerint egyoldalúan, a Partnerek és Tagvállalatok előzetes értesítése nélkül módosítsa, vagy a Program működését megszüntesse azzal, hogy az aktuális rendelkezéseket, illetve a megszüntetésről vagy módosításról szóló tájékoztatót közzéteszi. Az ÁSZF módosítása esetén a Miskolc Holding Zrt. köteles az ÁSZF módosítását a módosítás hatályba lépését megelőzően legalább 5 nappal közzétenni a [www.miskolcibeszallitok.hu](http://www.miskolcibeszallitok.hu) weboldalon.

10. Nem minősül az ÁSZF módosításának az, ha a Miskolc Holding Zrt. az ÁSZF-ben esetlegesen előforduló elütéseket, helyesírási hibákat korrigál, vagy olyan pontosításokat



eszközöl, amelyek az ÁSZF szerint létrejövő regisztrációra/ajánlatkérésre/ajánlattételre/megrendelésekre, vagy ezek bármely elemére nincsenek releváns kihatással. Nem minősül az ÁSZF módosításának az sem, ha Miskolc Holding Zrt-re vagy Tagvállalatára vonatkozó adat kerül korrigálásra. Az itt hivatkozottak szerint korrigált ÁSZF közlése, ha jogszabályi változás, hatósági aktus, illetve állásfoglalás tette szükségessé a módosítást, az ÁSZF-ben egyébként irányadó 5 napos határidőnél rövidebb is lehet. A Partner mindezt kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja.

11. Az ÁSZF mindenkori hatályos és teljes szövege a [www.miskolcibeszaallitok.hu](http://www.miskolcibeszaallitok.hu) weboldalon közlésre kerül.
12. A Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed az ajánlattevőként regisztrált Partnerekre, a Miskolc Holding Zrt-re (székhely: 3530 Miskolc, Petőfi utca 1-3.; cégjegyzékszám: 05-10-000406; adószám: 13778749-2-05) valamint az alább megnevezett tagvállalataira (továbbiakban: **Tagvállalatok**, együttesen: **Miskolc csoport**).

Vállalat megnevezése	Székhely	Adószám
MIVÍZ Miskolci Vízmű Kft.	3527 Miskolc, József Attila utca 78.	13546904-2-05
Miskolci Hőszolgáltató Kft	3534 Miskolc, Gagarin utca 52.	11385174-2-05
MVK Miskolc Városi Közlekedési Zrt.	3527 Miskolc, Szondi György utca 1.	11072315-2-05
Miskolci Városgazda Nonprofit Kft.	3531 Miskolc, Győri kapu 48- 50.	20643522-2-05
Miskolci Fürdők Kft.	3519 Miskolc, Pazár sétány 1.	14140549-2-05
MiProdukt Kft.	3526 Miskolc, Blaskovics u. 22.	11078139-2-05
MIKOM Nonprofit Kft.	3525 Miskolc, Kis-Hunyad utca 9.	18423121-2-05
MIREND-Sec Vagyonvédelmi Kft.	3531 Miskolc, Győri kapu 27/ b.	24667447-2-05
MILAK-ÉP Kft.	3530 Miskolc, Petőfi utca 1-3.	13652748-2-05

## 2. Regisztráció, beszállítói fiók létrehozása

1. Ahhoz, hogy a leendő Partner a fentiekben jelölt BeszWork rendszerben potenciális ajánlattevőként megjelenhessen, első lépésben köteles a Programba regisztrálni. A piros csillaggal jelölt mezők kitöltése a Programban kötelező. A regisztrációs adatok megadását követően a leendő Partnernek büntetőjogi és polgári jogi felelőssége tudatában nyilatkoznia szükséges arról, hogy az általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek.
2. A regisztráció feltételei:
  - a regisztrációs adatok kitöltése
  - nyilatkozat arról, hogy a vállalkozás nem áll felszámolás, csődeljárás alatt
  - nyilatkozat, megrendelés esetén a megrendelésnek, illetve az egyedi szerződésnek megfelelő teljesítésről
3. A regisztráció során a Partner az alábbiakat adja meg:
  - ajánlattevő szervezet neve
  - székhelye
  - telephelye (A Miskolchoz legközelebbi)
  - számlázási cím
  - telefonszáma



- webcíme
  - működési engedély nyilvántartási száma
  - ajánlattevő adószáma
  - EU adószám (ha van)
  - cégjegyzékszám
  - cégképviselőre jogosult neve
  - tisztsége
  - telefonszáma
  - számlavezető pénzügyintézet neve
  - számlavezető pénzügyintézet székhelye
  - az ajánlattevő bankszámlaszám
  - cégbemutató
  - e-mail cím
  - pályázható kategóriák: tevékenységi kör, áruk, szolgáltatások köre
  - mennyiben a Miskolc Holding Zrt. korábbi beszállító partnere volt, a tájékoztató e-mailben kapott öt számjegyű kód
  - hírlevélre történő feliratkozás
  - nyilatkozat ISO minősítésről
  - regisztrációs adatok kitöltéséért felelős személy neve
4. A Regisztrálok gombra kattintva tud a Partner regisztrálni és a regisztrációról egy automatikus email kerül kiküldésre, mely tartalmazza az első belépéshez szükséges linket és a belépéshez szükséges információkat.
  5. A regisztráció során a Partnernek saját beszállítói fiókja keletkezik, amelybe a megadott email és jelszó segítségével tud bejelentkezni és a regisztráció során megadott adatait itt tudja módosítani.
  6. A regisztrációt követően a Bejelentkezés gombra kattintva tud belépni a Programba a Partner a megadott felhasználónév és jelszó segítségével.
  7. Amennyiben a Partner elakadt, a Gyakori Kérdések menüpont alatt, választ kaphat a felmerült kérdésére. Ha nem talált megoldást a problémájára, felveheti a kapcsolatot a Miskolc Holding Zrt-vel, mint a Program üzemeltetőjével. Az elérhetőséget megtalálja a Kapcsolat menüpont alatt.
  8. Ha a Partner a jelszavát elfelejtette, akkor a Bejelentkezési oldalon a Jelszó visszaállítása gombra tud kattintani, majd a megadott email címre kiküldött levélben lévő link segítségével új jelszót tud megadni.
  9. Ideiglenesen Regisztrációját inaktívvá teheti a Profil szerkesztése oldalon vagy ha nem kíván tovább részt venni a programban akkor törölheti a Profil megszüntetése gomb segítségével.
  10. A Miskolc Holding Zrt.-ről a Rólunk menüpontban, illetve a <https://miskolcholding.hu> címen talál bővebb információt.

### 3. Ajánlatkérés, ajánlattétel

**1. A Miskolc Holding Zrt. beszerzésekkel foglalkozó szakterülete a Miskolc Csoport bármely tagja által történő ajánlatkérés esetén az adott tevékenységi körrel regisztrált Partnerek**



**számára ajánlattételi felhívást küldhet ki a BeszWork rendszerből, a beszerzes@miskolcholding.hu központi email címről a Partner által megadott email címre. Az ajánlatkérés automatikus, kivéve, ha az ajánlatkérés az ajánlatkérő igénye alapján az általa javasolt partnerek részére kerül kiküldése a BeszWork rendszeren keresztül.**

2. Az ajánlatkérés a következő információkat tartalmazza:

- Ajánlatkérő azonosítója
- Igény azonosító
- Ajánlatkérő megnevezése
- Tagvállalati szakmai kapcsolattartó
- Szállítási cím (paritás)
- Teljesítési határidő
- Szállítás módja
- Fizetési határidő
- Ajánlatküldés határideje
- Ajánlat kiértékelési határidő
- Az elektronikus űrlap linkje
- Az áru, szolgáltatás, építési beruházás
  - megnevezése
  - mennyiségi egysége
  - mennyisége

Az ajánlatot a megküldött emailben szereplő link megnyitását követően, **elektronikus űrlapon** keresztül lehet megadni, a tételek nettó egységárának megadásával, majd az ajánlat beküldésével.

3. Ajánlatadáskor az alábbiakra szükséges figyelemmel lenni:

- A linken található elektronikus űrlap csak a megadott ideig aktív, tehát a Partner eddig az ideig tudja beküldeni árajánlatát.
- Az űrlapon lehetőség van csatolmányok feltöltésére, amennyiben ez szükséges az ajánlathoz.
- Az ajánlati árnak tartalmaznia kell a szállítási és minden egyéb, a teljesítéssel kapcsolatban felmerülő költséget is.
- Az ajánlat megadásával egyidejűleg a Partner nyilatkozik a megadott határidőben és feltételek szerint történő teljesítésről.
- Egy Partnertől egy ajánlattételi felhívásra csak egy árajánlatot tudunk elfogadni.
- Amennyiben márka vagy típus megjelölés van, akkor helyettesítő termék ajánlatot nem tudunk elfogadni.
- Amennyiben a megrendelés nettó összege meghaladja az 1.000.000.- Ft-ot, úgy szerződéskötés szükséges. Nettó 1.000.000.- Ft alatti ügyleti érték esetén szerződéskötésre akkor kerül sor, ha azt jogszabályi kötelezettség, a szerződésben rögzíteni kívánt kötelelem, vagy ajánlatkérő egyéb érdeke indokolja.
- Ajánlatkérő fenntartja azt a jogot, hogy az ajánlattételi felhívást indokolás nélkül visszavonja, az ajánlattételi határidő leteltét megelőzően módosítsa, vagy az eljárást eredménytelennek nyilvánítsa.

4. Ajánlati kötöttség

A Partner részéről benyújtott ajánlat az ügylet megkötésére irányuló szándékot egyértelműen kifejező és az ügylet lényeges elemeire kiterjedő jognyilatkozatnak minősül. Az ajánlatot tevő Partner ajánlatához az abban megjelölt időtartamig kötve marad. Az ajánlattevő Partner az ajánlati kötöttségének idejét maga határozhatja meg, amennyiben ez nem kerül kifejezetten



meghatározásra az ajánlattételi felhívásban. Az ajánlati kötöttség időtartama egyik esetben sem lehet kevesebb 20 napnál.

5. Csatolmányok lehetnek:

- Műszaki dokumentáció
- Tételes költségvetés építési beruházások, kivitelezések esetében
- Képek, vázrajzok, egyéb dokumentumok
- Igazolások, egyéb nyilatkozatok
- Egyéb, a teljesítés szempontjából releváns dokumentum

6. Amennyiben a kiküldött ajánlattételi felhívásra vonatkozóan a Partner nem kíván ajánlatot adni, úgy a megküldött emailben szereplő link megnyitását követően ez külön megjelölhető.

## 4. Beérkezett ajánlatok értékelése, eredményhirdetés, megrendelés

1. Az ajánlat akkor érvényes, ha az ajánlattevő Partner az ajánlatkérő űrlapon szereplő adatokat hiánytalanul, értékelhető módon kitöltötte, és az ajánlatát határidőben elküldte.
2. Az ajánlatkérő űrlapot a rendelkezésre álló határidő lejártá után nem lehet kitölteni.
3. Ha az ajánlattevő Partner a határidőn belül nem adott ajánlatot, úgy a Miskolc Holding Zrt. beszerzésekkel foglalkozó szakterülete az ajánlatkérő űrlapon ezt rögzíti.
4. A beérkezett legolcsóbb érvényes ajánlat a nyertes ajánlat. Amennyiben a nyertes ajánlattevő valamilyen oknál fogva nem tud teljesíteni, úgy a soron következő legolcsóbb ajánlat kerül kiválasztásra.
5. Az ajánlatok értékelése egyben történik a 200.000 Ft-ot meg nem haladó igényösszeg esetén.
6. Az ajánlatok értékelése egyben történik 200.000 Ft-ot meghaladó egyedi igények esetén akkor, ha az igényelt eszközök a felhasználás szerint összetartoznak és egyben szükséges a beszerzésük. Amennyiben 200.000 Ft alatti igénynél csak részajánlatok vannak, úgy az értékelés történhet megbontva. Ebben az esetben viszont a Miskolc Holding Zrt. beszerzésekkel foglalkozó szakterülete törekszik arra, hogy a minimálisan rendelt tételek száma és összege elérje azt az észszerű határt, ami esetén a kiszállítás még gazdaságos lehet az ajánlatadó számára is.
7. Az ajánlatok értékelése tételenként történik a 200.000 Ft-ot meghaladó igényösszeg esetén, amennyiben a gazdaságossági szempontok ezt indokolják. Ebben az esetben viszont a Miskolc Holding Zrt. beszerzésekkel foglalkozó szakterülete törekszik arra, hogy a minimálisan rendelt tételek száma és összege elérje azt az észszerű határt, ami esetén a kiszállítás még gazdaságos lehet az ajánlattevő Partner számára is.
8. A beszerzési eljárás eredményéről minden ajánlattevő Partner értesítést kap az általa megadott email címre.
9. A nyertes ajánlattevő az általa megadott email címre a [beszerzes@miskolcholding.hu](mailto:beszerzes@miskolcholding.hu) központi email címről **Megrendelést** kap, mely a következő információkat tartalmazza:
  - Megrendelés azonosító
  - Igény azonosító



- Számla végösszege nettó (HUF)
- Számlafizető neve
- Számlázási cím
- Számlafizető adószáma
- Számlafizető kapcsolattartója
- Beszerzési munkatárs
- Fizetési határidő
- Teljesítési határidő
- Szállítási cím (paritás)
- Szállítás módja
- Szerződéskötési határidő (amennyiben szükséges)

10. A nyertes ajánlattevő mellékletként megkapja pdf. formátumban a megrendelő lapot is, amely az ajánlati árral ellátott, megrendelt tételeket tartalmazza.

## 5. Biztosítékok

1. Az ajánlatkérőnek joga van a megrendeléstől való elállásra a teljesítés megkezdését megelőzően, amennyiben a megrendelést a partner előreláthatóan, vagy a partner kifejezett jelzése alapján nem tudja teljesíteni

- a megadott határidőn belül,
- a megadott minőségben,
- a megadott ajánlati áron.

Az elállásról a nyertes ajánlattevő az általa megadott email címen a [beszerzes@miskolcholding.hu](mailto:beszerzes@miskolcholding.hu) központi email címről értesítést kap.

2. Amennyiben a nyertes ajánlattevő valamilyen oknál fogva nem tud teljesíteni, úgy nyertesként lehetőség van a soron következő legolcsóbb ajánlat kiválasztására.

3. Ajánlatkérő fenntartja magának a jogot, hogy a kitűzött benyújtási határidőt megelőzően az ajánlattételi felhívást szükség esetén módosítsa vagy akár visszavonja vagy az eljárást külön indokolás nélkül eredménytelennek nyilvánítsa. Ezek mindegyikéről az ajánlattételre felhívott Partnerek számára értesítés kerül kiküldésre a [beszerzes@miskolcholding.hu](mailto:beszerzes@miskolcholding.hu) központi email címről.

4. Ajánlatkérő fenntartja a jogot, hogy érvényes eljárás esetén is a szerződés megkötését indoklás nélkül megtagadja (Ptk. 6: 74.§ (2)). A szerződés megtagadása kártérítési igényt nem keletkeztet.

5. Az adott ügyletre vonatkozó biztosítékokat (késedelmi kötbér, hibás teljesítési kötbér, meghíúsulási kötbér, kártérítés stb.) az egyedi megrendelés, vagy a megrendelés alapján kötendő szerződés tartalmazza.

## 6. Teljesítési, számlázási, fizetési feltételek

1. A megrendelt árut, szolgáltatást vagy építési beruházást a megrendelésen szereplő teljesítési határidőn belül, a megrendelésen szereplő szállítási címre kell teljesíteni, kivéve, ha erről szerződés vagy külön megállapodás máshogy nem rendelkezik.





2. A megrendelésben rögzített nettó ár magában foglalja a teljesítéssel kapcsolatos valamennyi költséget és díjat.
3. Amennyiben a konkrét ügyletre vonatkozó megrendelés vagy szerződés erről rendelkezik, úgy a megrendelő társaság a teljesítésről írásbeli teljesítésigazolást állít ki. A teljesítésigazolást a Társaság cégképviseleti joggal rendelkező képviselői vagy a szerződésben megjelölt, a teljesítés igazolásra felhatalmazott képviselője jogosult aláírni.
4. A Partner a számla kiállítására kizárólag a szerződésszerű teljesítést követően, - amennyiben ez szükséges, a Társaság által aláírt teljesítésigazolás alapján - jogosult. Teljesítésigazolás szükségessége esetén a teljesítésigazolás a számla kötelező melléklete. A Társaság által aláírt teljesítésigazolás hiányában benyújtott számlát a Társaság a Partner részére visszaküldi.
5. A teljesítésigazoláson és/vagy a számlán kötelező feltüntetni **a megrendelés azonosítót** és az **igény azonosítót**.
6. A Társaság előleget nem fizet, kivéve, ha erről a megrendelésben vagy a szerződésben külön rendelkezik.
7. A szerződés ellenértékét a Társaság, a Társaság által aláírt teljesítésigazolás (szállítólevél, munkalap, teljesítésigazolás) alapján a Partner által kiállított számla kézhezvételétől számított - ez a Társaságonként eltérhet - 30 vagy 60 napon belül köteles megfizetni banki átutalással.
8. Amennyiben a számla tartalmilag vagy formailag nem felel meg hatályos jogszabályoknak, vagy annak bármely melléklete hiányos, a Társaság a számlát nem fogadja be és a Partner részére visszaküldi.
9. A számlán érvényesített általános forgalmi adó kulcsának és mértékének a jogszerű meghatározásáért a Partner tartozik felelősséggel.
10. A Társaság jogosult kifizetéseit visszatartani a Partnerrel szemben fennálló bármely követelés erejéig, a követelés jogerős elbírálásáig vagy egyezség megkötéséig.
11. A Társaság fizetési késedelme esetén a Partner a Ptk. szerinti késedelmi kamatot jogosult érvényesíteni a Társasággal szemben.
12. **A megrendelt áru, szolgáltatás, beruházás hibás teljesítése, minőségbeli probléma, vagy nem megfelelő teljesítési határidő esetén az ajánlatkérőnek lehetősége van problémáját írásban jelezni a beszerző szervezet részére, megjelölve az adott partnert a panaszában. Amennyiben bármelyik ajánlatkérő ugyanazon partnerre vonatkozóan teljesítési vagy minőségbeli reklamációt küld írásban a beszerző szervezet felé, és így összesen legalább 5 alkalommal fogalmazódik meg panasz a partnerre nézve, úgy az adott partner a Beszállítói Programból törlésre kerül. A törlésről az érintett partner tájékoztatást kap.**

## 7. Jótállás, szavatosság

1. A jótállás alapján a Partner jótáll azért, egyben kijelenti és szavatolja, hogy:
  - hibátlanul teljesít a Felek által aláírt szerződésben és annak mellékleteiben, vagy az egyedi megrendelésben meghatározottak szerint,



- az áru, szolgáltatás, kivitelezés megfelel az alkalmazandó jogszabályi, hatósági és szerződéses követelményeknek, engedélyeknek,
  - az áru, szolgáltatás, kivitelezés rendeltetésszerű használatra alkalmas.
2. Partner az árura, az általa végzett szolgáltatásra, kivitelezésre, megrendelés vagy szerződés keretében elvégzett munkára, beépített anyagokra az ajánlatában megjelölt tartamú, de legalább a jogszabályban megjelölt tartamú jótállást vállal.
  3. Amennyiben a Partner általi teljesítés hibásnak bizonyul, vagy bármi módon nem felel meg a szerződésben, eseti megrendelésben és a vonatkozó jogszabályi, hatósági előírásokban támasztott követelményeknek, Partner vállalja, hogy a jótállás és szavatosság jogszabályi feltételei szerint gondoskodik a hibák orvoslásáról.
  4. Amennyiben Partner a jótállási és szavatossági kötelezettségeinek nem tesz eleget, köteles az ebből eredő, Társaságnál felmerülő kárért vagy többletköltségért anyagi felelősséget vállalni.

## 8. A Program rendelkezésre állása

1. A Program üzemeltetője, a Miskolc Holding Zrt. biztosítja a Partnerek részére a Program évi 98%-os rendelkezésre állását.
2. A Program rendelkezésre állását vis maior, üzemszünet és üzemzavar korlátozhatja vagy megakadályozhatja. Ezen szolgáltatási akadályok időtartama a rendelkezésre állás idejébe nem számít bele. A Program üzemeltetője minden elvárható és érdekkörébe tartozó intézkedést megtesz azért, hogy a Program használat akadályoztatásának időtartamát a lehető legkisebb szintre csökkentse, és a Program elérhetősége mielőbb helyre álljon.
3. A Program üzemeltetője üzemszünet tartásáról akkor dönthet, amikor a rendszer karbantartását, javítását, fejlesztését vagy ehhez hasonló tevékenységet kíván végezni. A tervezett üzemszünet időtartama alkalmanként nem haladhatja meg a 72 órát. Az üzemszünet tényéről, várható időtartamáról, valamint azzal érintett szolgáltatásokról és a várható következményekről az üzemeltető legalább 5 munkanappal előre a Programban a nyitólapon elhelyezett tájékoztatójában értesíti a Partnereket.
4. Amennyiben az üzemzavar harmadik fél (pl. internet-szolgáltató) érdekkörében felmerülő okra vezethető vissza, az üzemeltető nem felel az üzemzavar helyreállításáért. Ebben az esetben az üzemzavarról szóló tájékoztatást az üzemeltető az általa ismert illetve a harmadik fél által közölt információk alapján köteles megadni.

## 9. Kapcsolat

1. A Miskolci Beszállítói Program regisztrációs adatbázis és a [www.miskolcibesallitok.hu](http://www.miskolcibesallitok.hu) weboldal üzemeltetője:

Név: Miskolc Holding Zrt.  
Székhely: 3530 Miskolc, Petőfi Sándor utca 1-3.  
Telefon: +3630/972-63-86  
E-mail: [mcbeszallitok@miskolcholding.hu](mailto:mcbeszallitok@miskolcholding.hu)

Cégjegyzékszám: 05-10-000406

## 10. Panaszkezelés

1. A Partner panaszával írásban az üzemeltetőhöz fordulhat az üzemeltető fentiekben jelölt e-mail címére és postai címére.
2. Az üzemeltető a panaszra vonatkozó érdemi válaszát a Partner részére a panasz kézhezvételétől számított harminc (30) napon belül e-mailen vagy írásban, postai úton, tértivevényes levélben megküldi. A panaszt elutasító álláspontját az üzemeltető indokolni köteles.
3. Az üzemeltető a panaszt és az érdemi válasz másolati példányát 3 (három) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.
4. A Partner további jogorvoslatért fordulhat a lakóhelye, illetve a vállalkozása székhelye szerint illetékes Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályához, vagy a Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testülethez.

### **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.  
Telefonszám: 46/512-971  
E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

### **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u.1.  
Telefonszám: 46/501-091  
E-mail: bekeltetes@bokik.hu

5. A panasz elutasítása esetén az üzemeltető köteles a Partnert írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

## 11. Záró rendelkezések

1. Jelen ÁSZF-el kapcsolatos minden vitás kérdést a Felek békés úton kísérelnek meg megoldani. A békés úton nem rendezhető vitás kérdések tekintetében a Felek – a hatásköri szabályoktól függően – kikötik a Miskolci Járásbíróság, illetve a Miskolci Törvényszék kizárólagos illetékességét.
2. **A 2022. december 01. napjától hatályos ÁSZF 2023. szeptember 01. napjától hatályos változásai piros félkövér dőlt aláhúzott betűtípussal kerültek jelölésre.**

Miskolc, 2023. augusztus 28.