

SUPPORT
ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS,
Metrodom okosotthonra

amely létrejött egyrészről a Smartbuild Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 1162 Budapest, Diófa utca 111.; cégjegyzékszáma: 01-09-946898; nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága; adószáma: 22967284-2-42; közösségi adószáma: HU22967284; pénzf. jelzőszáma: CIB Bank Zrt. 10700378-71520948-51100005; Ügyfélszolgálatának e-mail címe: info@smartbuild.hu; telefonszáma: +36 30 898 9046; továbbiakban: „Vállalkozás”), másrészről

név:

születési helye és ideje:

anyja neve:

lakcíme:

email:

továbbiakban: „Fogyasztó” között az alábbi helyen és napon, a következő feltételekkel (továbbiakban: „Szerződés”).

I. A jogügylet, a Szerződés létrejötte

1. Vállalkozás a jelen Szerződésben meghatározott „Support” szolgáltatáson belül megjelölt, a Fogyasztó által igényelt csomag szerinti szolgáltatás nyújtására, Fogyasztó a jelen Szerződésben meghatározott feltételek teljesítésére és a Szolgáltatás díjának megfizetésére köteles.
2. A Fogyasztó által kiválasztott csomag és időtartam (a csomagok tartalma a 2. táblázatban):

6 hónap / 12 hónap

Bronze	Bronze+	Silver	Silver+	Gold	Gold+
--------	---------	--------	---------	------	-------

3. Jelen Szerződés távollévők között jön létre és – az alábbiak szerint – legalább fokozott biztonságú elektronikus (digitális) aláírással kerül aláírásra; a Szerződés átvételének – hatályba lépésének – a mindkét fél által elektronikusan (digitálisan) aláírt példánynak a Fogyasztó részére a Vállalkozás általi e-mailben (tartós adathordozón) történő megküldése minősül.
4. Jelen Szerződés elektronikus okiratként jön létre. A Fogyasztó szerződéses adatainak, továbbá a Szolgáltatás nyújtásának a Szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belüli megkezdésére vonatkozó nyilatkozatának beszerzése érdekében a Vállalkozás adatbekérőt küld a Fogyasztó részére (az adatbekérő minta-tartalma jelen Szerződés mellékletét képezi). Az adatbekérő kitöltése nem minősül a Szerződés létrehozására irányuló jognyilatkozatnak.

5. A Fogyasztó hozzájárulásával a 4. pont szerint beszerzett adatok és a Fogyasztóval történt (személyes) egyeztetés alapján a Vállalkozás elkészíti a Szerződés .pdf formátumú tervezetét, amelynek elektronikus példányát a Vállalkozás a Fogyasztó részére megküldi. Az így megküldött Szerződés-tervezet elfogadása esetén a Fogyasztó bármely, hozzá – személyéhez – kapcsolódó, legalább fokozott biztonságú tanúsítvánnyal ellátott digitális aláírással aláírhatja azt, majd ezt követően az aláírt példányt köteles a Vállalkozás részére – a Szerződés Vállalkozás általi aláírása, egyben a Szerződés létrehozása érdekében – a Vállalkozás részére (e-mailben) megküldeni. Amennyiben a Fogyasztó a Szerződésben megjelenő adataiban, vagy egyébként a Szerződésben hibát észlel, azt a Vállalkozás részére bármikor jelezheti, és azokat a Vállalkozás haladéktalanul javítja. Vállalkozás törvényes képviselője a beérkezett Szerződést saját digitális aláírással ellátja, majd a 3. pont szerint a Fogyasztónak tartós adathordozón megküldi.
6. A Vállalkozás kifejezetten javasolja a Fogyasztó részére, hogy a Szerződés aláírása során vegye igénybe a <https://magyarorszag.hu/avdh> címen biztosított, ügyfélkapu hozzáféréshez kötött, ingyenes digitális aláírást nyújtó szolgáltatást. Az azonosításra visszavezetett dokumentum-hitelesítés (AVDH) során a Fogyasztónak lehetősége van jelen Szerződés hiteles digitális aláírással ellátni oly módon, hogy a Szerződés .pdf formátumú elektronikus példányát a saját gépéről az aláírandó egy, vagy több dokumentumot (nyilatkozatot) a feltöltő űrlapon keresztül.
7. A fentiek szerint létrehozott Szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, amely a Vállalkozásnál utóbb hozzáférhető. A Szerződés nyelve a magyar.

II. A „Support” szolgáltatás

1. A Vállalkozás a Fogyasztó részére az alábbiakban részletezett Szolgáltatást nyújtja (továbbiakban: „Support”).
2. A Vállalkozás tájékoztatja a Fogyasztót, hogy a Metrodom Kivitelező Korlátolt Felelősségű Társasággal (cégjegyzékszám: 01-09-996502; adószám: 24225599-2-43; székhely: 1095 Budapest, Mester utca 83/A. fszt. Ü1.) és egyes további leányvállalataival (továbbiakban együtt: továbbiakban: „Metrodom Kft.”) szerződéses kapcsolatban áll.

A Metrodom Kft. az általa generálkivitelezőként megépített és átadott egyes ingatlanok vonatkozásában ún. „SMART HOME” rendszerek telepítését vállalja, amely rendszerekre, illetve azok egyes elemeire vonatkozóan – kivéve: hardvereszközök – a rendszerek aktiválástól számítottan 12 hónap jótállást vállal.

3. Vállalkozás a fenti, a Metrodom Kft. által az adott ingatlanok tulajdonosai felé külön szerződésben vállalt kötelezettségeinek teljesítése során, a Metrodom Kft-vel, illetve leányvállalataival megkötött szerződéseinek szerint, közreműködőként végzi a „SMART HOME” rendszerek telepítését, integrálását, programozását, a rendszerek és eszközök hardvereire és szoftvereire is tekintettel.
4. A Vállalkozás a Metrodom Kft-vel szerződésben álló fogyasztókkal a fenti szolgáltatásnyújtás során közvetlen szerződéses kapcsolatba nem kerül, kizárólag a Metrodom Kft. közreműködőjeként vesz részt a „SMART HOME” rendszerekkel kapcsolatos feladatok ellátásában.
5. A „SMART HOME” rendszerek esetében a Metrodom Kft. és leányvállalatai részére közreműködőként teljesített szolgáltatásokról további információ érhető el a következő honlapon: <https://smartbuild.hu/metrodom-faq/>

6. A Vállalkozás a „Support” szolgáltatást a következő hardvereszközökön futó szoftverek, és kizárólag azok vonatkozásában biztosítja (továbbiakban: Táblázat 1.):

Táblázat 1.	Hardvereszközök
Központi egységek:	Zipatile 2 (Metrodom Park B, illetve Panoráma A épületek esetén kizárólag az ún. V3 szerverre történő migrálás* után, mert a gyártó (Zipato) 2022. január 1-vel beszüntette a V2 szerver teljes supportját) ZipaBox 2
Világítás- és redőnyvezérlés:	Hagyományos kapcsolók mögé épített világítási modulok, vagy Keemple okoskapcsoló, vagy MCO okoskapcsoló
Fűtésvezérlés:	Danfoss, vagy Eurotronic SPIRIT radiátorvezérlő NGBS, vagy Wavin rendszerű felületfűtés/hűtés
Nyitászérelők:	Everspring, vagy Sensative Stripguard nyitászérelő
Mozgásérzékelő:	Philio PST-02, vagy Keemple, vagy Everspring mozgásérzékelő

*Az okosotthon rendszer egészének V2 szerverről V3 szerverre történő áthelyezése, mely magába foglalja a teljes programozást. Fontos tudni, hogy a migrálás után már csak az új mobilapplikációval tudja használni okosotthon rendszerét! A migrálás díja Support előfizetés esetén kedvezményesen 15.000 Ft. Support előfizetés nélkül 20.000 Ft.

7. A Vállalkozás által nyújtott „Support” szolgáltatás a következőket foglalja magában, egyben a Vállalkozás a következő csomagokban, tartalommal és árakon nyújtja szolgáltatását, és az egyes, megrendelt csomagoktól függően a következőket vállalja (Táblázat 2.):

SUPPORT	Bronze	Bronze+ *	Silver	Silver+ *	Gold	Gold+ *
Csomag tartalma	hibaelhárítás		hibaelhárítás + konfiguráció		hibaelhárítás + konfiguráció	
Rendelkezésre állás ideje	munkanapokon 8-18h között		munkanapokon 8-18h között		minden nap 8-18h között **	
Reakcióidő	lásd Táblázat 3.		lásd Táblázat 3.		lásd Táblázat 3.	
A csomagba foglalt javítás és konfigurációmódosítások óraszáma ***	egyszeri testreszabás (pl. átnevezések, kapcsoló fényerőbeállítás)		4 óra	6 óra	8 óra	10 óra
Karbantartás (pl. fw frissítés)	nincs		max. évi 1 alkalommal		max. évi 4 alkalommal	
Eszközjavításhoz kapcsolódó szállítási díjak	2000Ft/alkalom		2000Ft/alkalom		ingyenes	
Kiszállási díj	ingyenes		hibaelhárítás esetén ingyenes		hibaelhárítás esetén ingyenes	
Éves díj ****	18 000 Ft	21 600 Ft	24 000 Ft	28 800 Ft	38 000 Ft	45 600 Ft
Féléves díj ****	10 000 Ft	12 000 Ft	13 500 Ft	16 200 Ft	20 000 Ft	24 000 Ft
<p>* Nettó 65 négyzetméter alapterület feletti ingatlan (szolgáltatásnyújtás helye), illetve a szolgáltatásnyújtás helyén található eszközpark összetettsége esetén (több, mint 25 db eszköz) kizárólag a SUPPORT Bronze+/Silver+/Gold+ csomagok állnak rendelkezésre. A Vállalkozás vállalja és rögzíti, hogy a szolgáltatás helyén felmérést végez arra vonatkozóan, hogy a Fogyasztó számára mely csomagok elérhetők, és erről a Fogyasztót – a szerződéskötést megelőzően – tájékoztatja annak érdekében, hogy megalapozott döntést hozhasson.</p> <p>** Munkaszüneti napokon kizárólag a fűtéssel kapcsolatos hibabejelentéseket dolgozzuk fel.</p> <p>*** Az óraszámok egy év időtartamra vonatkoznak. Féléves szerződés esetén a csomagba foglalt óraszámok fele áll rendelkezésre. A munkalapon minden esetben szerepel a ráfordított idő.</p> <p>**** Tartalmazza az általános forgalmi adót, adóval megnövelt teljes összeg; az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza, kivéve azon, előre nem számítható költségeket, amelyeknek kiszámítási módjáról jelen Szerződés külön rendelkezik; az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti.</p>						

A Szolgáltatás részét képezi továbbá, a Táblázat 2.-re tekintettel és az abban foglalt feltételek mellett:

a) a fentiek szerint telepített „SMART HOME” rendszerben, a Táblázat 1. szerint üzemelő hardvereszközökön futó szoftverekkel kapcsolatos, Vevő általi (hiba)bejelentések fogadása, feldolgozása, vizsgálata; a bejelentett hibák felmérése, szükség esetén táveléréssel történő szoftveres hibakeresés útján és az Ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében (Rendelkezésre állás ideje, lásd Táblázat 2.) történő, jelen Szerződés szerinti kivételekkel folyamatos rendelkezésre állás;

b) a fentiek szerint telepített „SMART HOME” rendszerben a Táblázat 1. szerint üzemelő hardvereszközökön futó szoftverek – jelen Szerződés szerinti – meghibásodása esetén a hiba táveléréssel, vagy szükség szerint helyszíni kiszállással történő javítása, vagy közreműködő általi javíttatása, a Táblázat 2. szerinti feltételekkel.

8. Fenti szolgáltatásokat a Vállalkozás a Szolgáltatás időtartama alatt nyújtja és kifejezetten rögzíti, hogy az 1. Táblázat szerinti hardvereszközöket és a hozzájuk kapcsolódó szoftvereket a Vállalkozás nem gyártja és nem forgalmazza.
9. Nem terjed ki a Szolgáltatás továbbá a Vállalkozás által a hiba felmérés során megállapítottan, a Szolgáltatás keretei között nem javítható hiba esetén a szoftverek cseréjére, illetve bármely más, további, a szoftverekkel kapcsolatos szavatossági igény érvényesítésére, amelyek adott esetben a szoftverek gyártóját terhelnék.
10. Vállalkozás vállalja, hogy amennyiben hardveres karbantartásra, hibajavításra, az eszközök cseréjére, vagy egyéb, az eszközöket érintő szavatossági igény érvényesítésének szükségességét állapítja meg a bejelentett hiba felmérése során, erről a Fogyasztót külön tájékoztatja.
11. Vállalkozás vállalja, hogy a Szolgáltatást a vonatkozó, Magyarországon érvényes előírások, az adott eszközökre vonatkozóan kiadott gyártói ajánlások, és az általánosan elfogadott szakmai sztenderdek figyelembevételével, kizárólag képzett szakemberekkel végzi, vagy végezteti.

III. Hibabejelentés

1. A Szolgáltatás időtartama alatt a Vállalkozás vállalja, hogy a Rendelkezésre állás idejében Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon és e-mailben fogadja a Szolgáltatás tartalmával összefüggésben, azaz a Táblázat 1. szerinti eszközökön futtatott szoftverek nem rendeltetészerű működéssel kapcsolatosan beérkező bejelentéseket, illetve a Fogyasztó érkező megkereséseket annak érdekében, hogy megállapítsa, hiba áll-e fenn és amennyiben igen, úgy azt jelen Szerződéssel összhangban a lehető leghamarabb kijavítsa.
2. Az e-mailben érkező bejelentéseket a Vállalkozás automatikus e-mail megküldésével visszaigazolja annak érdekében, hogy megállapítható legyen, hogy a bejelentés a Vállalkozáshoz megérkezett. A jelen pont szerinti automatikus e-mail visszaigazolás nem jelenti a hiba felmérésének megkezdését.
3. Az egyes bejelentéseknek legalább a következőkre szükséges kiterjednie, egyben Fogyasztó vállalja, hogy a bejelentéseket a következők szerint teszi meg, illetve amennyiben Vállalkozás erre felhívja, legalább a következő adatokat szolgáltatja:
 - a. A Fogyasztó neve és címe;
 - b. A Táblázat 1. szerinti hardvereszköz megjelölése;
 - c. A hibajelenség leírása, ismertetése.

4. A Rendelkezésre állás idején kívül érkező telefonos bejelentéseket a Vállalkozásnak nem áll módjában fogadni, a Rendelkezésre állás idején kívül eső időben érkező, e-mailben történő bejelentések esetében pedig a hiba felmérésének kezdő időpontja az e-mail beérkezésének visszaigazolását követő első munkanap.

IV. A hiba felmérése

1. A Vállalkozás elsődlegesen a hiba felmérését köteles elvégezni, a Fogyasztóval e-mailben, telefonon egyeztetve, illetve, amennyiben szükséges, távoli elérés útján, vagy helyszíni (a Fogyasztó címére történő) kiszállás útján.
2. A hiba felmérésének célja, hogy megállapításra kerüljön, hogy a hiba fennáll-e, a bejelentés valós-e, a Szerződés keretein belül a hiba orvosolható-e és amennyiben igen, úgy milyen eszközökkel és milyen határidőn belül (továbbiakban: „hiba felmérése”).
3. A hiba felmérésének lehetőség szerint haladéktalanul, de legkésőbb a bejelentéstől számítva a Táblázat 3. szerinti időben kell megkezdődnie, és 3 (három) munkanapnál hosszabb időt kizárólag abban az esetben vehet igénybe, ha a hiba felméréséhez helyszíni kiszállás szükséges, és a Fogyasztó a helyszíni kiszállásra csak 3 munkanapnál hosszabb időtávban tud a Vállalkozásnak lehetőséget biztosítani.
4. A helyszíni kiszállást Vállalkozás lehetőleg úgy biztosítja, hogy az hétköznaponként 8 (nyolc) és 17 (tizenhét) óra közé essen, kivéve, ha a Fogyasztóval kifejezetten ettől eltérő időpontban állapotodnak meg telefonon, vagy e-mailben.
5. Fogyasztó tudomásul veszi, hogy amennyiben a Vállalkozás a hiba felmérése során megállapítja, hogy a hiba nem áll fenn, a hibabejelentés nem valós, vagy a hiba javítása a Szolgáltatás keretei között nem biztosítható és annak elhárítása a Szerződés keretei között nem lehetséges, a Vállalkozás a hiba elhárítását (illetve a bejelentés hibaként történő kezelését) megtagadhatja. Amennyiben a Vállalkozás a fentiek szerint jár el, a megtagadás objektív, illetve szerződésszerű okának bizonyítása a Vállalkozást terheli.
6. A hibát nem köteles a Vállalkozás elhárítani, kijavítani, illetve a bejelentést hibaként értékelni, és a Vállalkozás részéről nem minősül hibás teljesítésnek különösen, amennyiben:
 - a. a hiba oka vis maior, vagy a hibát a Fogyasztó egyáltalán nem, vagy nem jelen Szerződésnek megfelelően jelentette be;
 - b. a hiba a Szerződés szerint meghatározott határidőben már elhárításra került;
 - c. a hiba a Táblázat 1. szerinti eszközök bármilyen okból bekövetkezett hardveres károsodására, hibájára vezethető vissza, és ennek okán azok – a javítás tárgyát képező – szoftverek futtatására nem alkalmasak;
 - d. a Fogyasztó nem vette figyelembe, nem végezte el, nem hajtotta végre azokat a Vállalkozás által javasolt lépéseket, illetve nem biztosította azokat a körülményeket (különösen: kiszállás útján történő hibafelmérés, illetve hibaelhárítás szükségessége esetén a telepített eszközökhöz való hozzáférés biztosítása), amelyek a hiba feltárásához/javításához elengedhetetlenül szükségesek, feltéve, hogy ezekre a Vállalkozás a Fogyasztót kifejezetten és külön, legalább e-mail útján felhívta és figyelmeztette;
 - e. a Fogyasztó egyedi szoftvermódosításokat hajtott végre, amelyek az eredetileg telepített és futtatott szoftveres környezetet bármilyen módon befolyásolták;
 - f. a felmért hiba olyan elháríthatatlan külső okra vezethető vissza, amely sem a Fogyasztó, sem a Vállalkozás érdekkörébe nem tartozóan merült fel;

- g. a felmért hibát bármilyen más módon a Fogyasztó felróható magatartása okozta, vagy érdekkörében felmerült okból következett be;
 - h. a bejelentés nyilvánvalóan alaptalan, valótlan, vagy egyébként értelmezhetetlen;
 - i. a bejelentés a Vállalkozásra nézve sértő, különösen becsületsértésre alkalmas közlést tartalmaz.
7. Az egyes bejelentésekről a Vállalkozás jegyzőkönyvet (munkalapot) vesz fel, amely jegyzőkönyv legalább a következő adatokat tartalmazza:
- a. bejelentés időpontját;
 - b. a bejelentő nevét és címét;
 - c. a Vállalkozás arra vonatkozó megállapítását, hogy a bejelentés hibának minősül-e vagy sem, és ennek okait;
 - d. a hiba (a bejelentés) rövid leírását és a Vállalkozás által a hiba felmérése során megtett és megtenni javasolt intézkedéseket,
 - e. a hiba elhárításának módját, időpontját és eredményét (illetve eredménytelenségét és ennek okait).
8. A hiba felmérését követően a Vállalkozás a hiba felmérésének eredményéről, továbbá a hiba elhárításához szükséges, tervezett lépésekről, és ezek határidejeiről tájékoztatja a Fogyasztót telefonon, vagy, amennyiben a Fogyasztó kéri, e-mail útján.

V. A hiba elhárítása

1. A hiba felmérésének eredményétől függően a Vállalkozás a hibát elhárítani köteles, a Táblázat 3. szerinti határidőben, a hiba felmérésének lezárultától kezdődően számítva (hiba elhárítása).
2. A Vállalkozás a beérkező bejelentéseket az alábbi hibakategóriákba sorolja, amelyek befolyásolják a hibák felmérésének megkezdésére, illetve a hibák elhárítására vállalt határidőket (továbbiakban: Táblázat 3.):

Táblázat 3.		
Hibakategória:	Hiba felmérésének megkezdése (Ügyfélszolgálati időben érkező bejelentés esetén)	Hiba elhárítása (a hiba felmérésének lezárultától számítva):
Kiseb hiba	240 percen belül	3 munkanapon belül
Közepes hiba	240 percen belül	4 munkanapon belül
Súlyos hiba	120 percen belül	5 munkanap belül
Súlyosságától függetlenül távoli elérés útján elhárítható hiba	120 percen belül	3 munkanap belül
Súlyosságától függetlenül helyszíni kiszállást igénylő hiba	240 percen belül	5 munkanapon belül (a Vevővel egyeztetve hosszabb lehet)

3. Fentiek vonatkozásában súlyos hibának minősül az olyan hiba, amely az adott eszközt szoftverének hibája okán működésképtelenné teszi. Közepes hibának minősül az olyan hiba, amely a rendeltetésszerű használatot egészében ugyan nem akadályozza, azonban egyes funkciók működését hátrányosan befolyásolja. Kiseb hibának minősül az a hiba, amely a fentiek közül egyik hibakategóriába sem sorolható be.

VI. A Szolgáltatás időtartama, szünetelése

1. A Szolgáltatás időtartama, amennyiben a Szerződés előbb nem szűnik meg, a Szerződés létrejöttétől számított határozott idő, 12 (tizenkét), illetve 6 (hat) hónap.
2. A határozott idejű Szerződés, amennyiben a Fogyasztó ezzel ellentétes nyilatkozatot legalább e-mail útján, a határozott idő lejártát megelőzően legkésőbb 30 (harminc) nappal nem tesz, újabb, az eredeti szerződéssel azonos időtartamra automatikusan megújul.
3. Az Előfizetői szerződés automatikus megújulása esetén a Fogyasztó a fordulónaptól számított 60 (hatvan) napon belül a megújult Előfizetői szerződéstől indoklás nélkül elállhat. Elállás esetén az igénybe vett és nyújtott szolgáltatásokkal és a megfizetett díjjal a Vállalkozás és a Fogyasztó egymással – időarányosan – elszámolnak.
4. A Szolgáltatás a Vállalkozás a Rendelkezésre állás idejében folyamatosan nyújtja, kivéve a szünetelés alábbiak szerinti eseteit. A Szolgáltatás szünetel:
 - a. a Vállalkozás érdekkörében felmerült okból (karbantartás, eszközbeszerzés, felújítás, csere esetén, amennyiben ezek elvégzéséhez a Vállalkozás a Szolgáltatást szüneteltetni kénytelen), amely esetben a Szolgáltatás szüneteléséről a Vállalkozás a Fogyasztókat 15 nappal a szünetelést megelőzően legalább e-mailben értesíti; az ezen pont szerinti szünetelés időtartama egyszerre az 5 (öt) munkanapot nem haladhatja meg;
 - b. jogszabályi kötelezettség a Vállalkozás általi teljesítésének okán, amely esetben az adott, szünetelést eredményező jogszabályi előírásról a Vállalkozás a Fogyasztókat tájékoztatja;
 - c. bármelyik fél (Vállalkozás és Fogyasztó) érdekkörén kívül eső okokból, így különösen előre nem látható és el nem hárítható okból (vis maior).
5. Amennyiben a Szolgáltatás a fentiek szerinti 4. a. pont alapján szünetel, és a szünetelés időtartama a Szolgáltatás időtartama alatt összesen meghaladja a 15 (tizenöt) munkanapot, a Vállalkozás a Szolgáltatás díját visszatéríti a Fogyasztó részére.
6. A Szolgáltatás díja nem visszatérítendő, amennyiben a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Vállalkozás minden tőle elvárhatót megtett a szünetelést kiváltó ok mihamarabbi megszüntetése érdekében.

VII. Szolgáltatás igénybevételének feltételei, a Fogyasztó kötelezettségei

1. Fogyasztó kifejezetten elfogadja, hogy a Vállalkozás „Support” szolgáltatását a „SMART HOME” rendszerek vonatkozásában azon, a Metrodom Kft. által biztosított 12 hónapos, önként vállalt jótállásra jogosult Fogyasztók részére nyújtja, akik esetében ez a jótállási idő már eltelt.
2. Fogyasztó kijelenti, hogy az alábbi feltételeknek megfelel:
 - a. a Metrodom Kft. a Fogyasztó részére „SMART HOME” rendszert értékesített, amellyel kapcsolatosan szerződéses jótállást vállalt, és a vállalt jótállási idő már eltelt;
 - b. Fogyasztó a közte, és a Metrodom Kft., illetve leányvállalatai között létrejött, a „SMART HOME” rendszer értékesítését is megábrán foglaló szerződés alapján a Táblázat 1. szerinti hardvereszközök közül legalább egynek tulajdonosa.

3. Vállalkozás rögzíti, hogy a fenti feltételeknek való megfelelést a Szerződés létrejöttéhez kapcsolódóan lényeges kérdésnek minősíti, amely hiányában a Szerződést nem kívánja megkötni.
4. Fogyasztó vállalja továbbá, hogy Szolgáltatás időtartama alatt valamennyi hibát, problémát, helyszíni hibaelhárításra irányuló igényt Vállalkozó által üzemeltetett Ügyfélszolgálaton keresztül, a hiba, vagy általa hibának vélt esemény, körülmény, működés észlelésétől számított 36 órán belül jelenti be. A nem az Ügyfélszolgálat elérhetőségein keresztül tett bejelentéseket a Vállalkozásnak nem áll módjában figyelembe venni.
5. Fogyasztó vállalja, hogy a Szolgáltatás biztosításához szükséges információkat a Vállalkozó részére átadja, valamint értesíti a rendszer hardver komponenseivel kapcsolatos olyan eseményekről, amelyek a Vállalkozó munkáját közvetlenül befolyásolják (így különösen: hardvert ért fizikai-mechanikai behatások, Fogyasztó által végzett módosítások stb.).
6. Fogyasztó vállalja továbbá, hogy a hibabejelentés során minden általa relevánsnak ítélt, továbbá a Vállalkozás által relevánsként megjelölt információt Vállalkozó rendelkezésére bocsát.
7. Fogyasztó köteles a megrendeléskor megadott adatokban bekövetkezett valamennyi változást haladéktalanul, legkésőbb azonban annak bekövetkeztétől számított 5 (öt) napon belül bejelenteni a Vállalkozásnak. A változás a bejelentés kézhezvételét követő 10. (tizedik) munkanapon válik hatályossá. Amennyiben Fogyasztó elmulasztja bejelenteni, vagy késedelmesen jelenti be a változásokat, az ebből eredő károkért a Vállalkozás nem felel.
8. Fogyasztó vállalja, hogy amennyiben a Vállalkozás a hiba felmérése, illetve elhárítása során helyszíni kiszállás szükségességét állapítja meg, a helyszíni kiszállás lehetőségét a Vállalkozás részére biztosítja. Amennyiben a helyszíni kiszállás lehetőségét a Fogyasztó nem biztosítja, az ennek elmaradásából fakadó következményeket teljes egészükben maga viseli. A helyszíni kiszállás Fogyasztó érdekkörében felmerült okból történő lehetetlenülése esetén a kiszállás díját a Vállalkozás a Fogyasztótól követelheti.
9. Fogyasztó kötelezettsége továbbá a Szolgáltatás díjának szerződésszerű megfizetése.

VIII. A Szerződés megszűnése

1. A Szerződés megszűnik:
 - a. amennyiben a Szerződés nem újul meg, a Szolgáltatás időtartamának lejártával;
 - b. bármely szerződő félnek az adott hónap utolsó napjára szóló, 30 nap felmondási idő alkalmazásával közölt rendes felmondásával (Rendes felmondás);
 - c. a Fogyasztó elállásával;
 - d. jogszabályban meghatározott további esetekben és módon;
 - e. a Vállalkozás jogutód nélküli megszűnésével;
 - f. a Fogyasztó halálával;
 - g. a Szerződő Felek közös megegyezésével.
2. Az Szerződő Felek bármelyike jogosult azonnali hatállyal egyoldalúan felmondani az Szerződést, ha a másik Szerződő Fél a Szerződés rendelkezéseit súlyosan megszegi (Rendkívüli felmondás).
3. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen a Fogyasztó részéről a díjfizetés elmulasztása, a Vállalkozás részéről pedig a Szolgáltatás jogos indok nélküli megtagadása.

4. A jelen pont szerinti rendes felmondás e-mailben történő megküldése esetén a rendes felmondás érvényességéhez annak legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással történő ellátása szükséges. Jelen rendelkezés a Vállalkozás és a Fogyasztó általi rendes felmondásra egyaránt érvényes.
5. Rendes felmondás esetén a felmondási idő kezdőnapja a felmondás közlését követő nap.
6. A Fogyasztót a Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. A fogyasztó az arra vonatkozó kérését, hogy a Vállalkozás a szolgáltatás teljesítését már a fenti határidő lejárta előtt kezdje meg, köteles a Vállalkozóval kifejezetten közölni, amely esetben a Fogyasztót a fenti határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg. Elállási jogát a Fogyasztó:
 - a. a jelen Szerződés mellékletét képező nyilatkozat-minta, vagy
 - b. az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útjángyakorolhatja.
7. Ha a Fogyasztó a VIII. 6. pontnak megfelelően eláll a Szerződéstől, a Vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a Fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.
8. A fentieknek megfelelő elállás vagy felmondás esetén a Vállalkozás a Fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a Vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.
9. Ha a Fogyasztó a teljesítés megkezdését követően, a fentiek szerint felmondja Szerződést, köteles a felmondás Vállalkozással való közlése időpontjáig teljesített Szolgáltatással arányos díjat a Vállalkozás számára megfizetni. A Fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a Szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani.
10. A Fogyasztó nem gyakorolhatja fentiek szerinti, indokolás nélküli felmondási jogát, a Szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a Vállalkozás a teljesítést a Fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a Fogyasztó tudomásul vette, hogy a Szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti.

IX. A Szolgáltatás díja

1. A Szolgáltatás díját, a kiválasztott csomag függvényében, lásd: Táblázat 2.
2. A Szolgáltatás díját a Fogyasztó banki előre utalás útján, a Vállalkozás pénzforgalmi számára köteles teljesíteni. A díj a Vállalkozás számlájára történő beérkezéssel minősül teljesítettnek.
3. A megfizetett díjról a Vállalkozás elektronikus számlát állít ki, amelyet megküld a Fogyasztó részére.
4. A megfizetett díj a Szolgáltatás időtartamára fedezi a Szolgáltatás díját, a Vállalkozás további külön díjat, költséget, a Szolgáltatáshoz nyújtásához közvetlenül kapcsolódó egyéb összeget nem számít fel, a díj összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza.

5. Abban az esetben, amennyiben a határozott időre létrejött Szerződés megújul, a Vállalkozás a fordulónaptól számított 10 napon belül, az újabb 6 vagy 12 hónap időtartamra vonatkozó díjra elektronikus számlát állít ki, amelyet a Fogyasztó a kiállításától számított 8 (nyolc) napon belül köteles a fentiek szerint megfizetni. A Fogyasztó 60 napon belüli elállása esetén a díjat a Vállalkozás teljes egészében visszatéríti.
6. A Szolgáltatás díjának megfizetésének elmaradása esetén a Vállalkozás a Szolgáltatás nyújtását nem köteles megkezdeni.

X. Kellékszavatosság

1. A Fogyasztó, a Vállalkozás hibás teljesítése esetén a Vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Ptk. vonatkozó szabályai szerint. A Fogyasztó - választása szerint- az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:
 - a. Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Fogyasztó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, Fogyasztó úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Vállalkozás költségére maga is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.
 - b. Választott kellékszavatossági jogáról Fogyasztó egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban ő viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Vállalkozás adott okot.
 - c. Fogyasztó köteles a Szolgáltatás hibáját annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a jelen pont szerinti hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor Vállalkozás kifejezetten felhívja a figyelmet, hogy a Szerződés teljesítésétől számított kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Kellékszavatossági igényét a Fogyasztó a Vállalkozással szemben érvényesítheti.
 - d. A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Fogyasztó igazolja, hogy a Szolgáltatást a Vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Fogyasztó köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

XI. Panaszkezelés

1. A Vállalkozás jelen Szerződésben tájékoztatja a Fogyasztót a Vállalkozás székhelyéről, illetve telephelyéről, amely telephely egyben a panaszügyintézés helye és az Ügyfélszolgálat levelezési címe is; továbbá Ügyfélszolgálatának elektronikus címéről, illetve telefonszámáról.
2. Fogyasztó a Vállalkozásnak, illetve a Vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek a Szolgáltatás nyújtásával közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban, illetve legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott elektronikus levél útján közölheti a Vállalkozással.
3. A szóbeli panaszt a Vállalkozás azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz, és annak egy másolati példányát:

- a. személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Fogyasztónak átadja;
 - b. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Fogyasztónak legkésőbb a panasz beérkezését követően harminc napon belül megküldi.
 - c. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.
4. Írásbeli (illetve legalább fokozott biztonságú aláírással ellátott e-mailben megküldött) panasz esetén a Vállalkozás a panaszt - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül írásban (illetve legalább fokozott biztonságú aláírással ellátott e-mailben) érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Vállalkozás megindokolja, amennyiben a panasznak maradéktalanul helyt ad, indokolásra nem köteles.
5. A panaszról a Vállalkozás jegyzőkönyvet vesz fel, amely legalább tartalmazza a következőket:
- a. a Fogyasztó neve, lakcíme;
 - b. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
 - c. a Fogyasztó panaszának részletes leírása, a Fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
 - d. a Vállalkozás nyilatkozata a Fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
 - e. a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a Fogyasztó aláírása;
 - f. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
 - g. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig megőrzi.

6. Vállalkozás ezúton tájékoztatja a Fogyasztót, hogy Korm. rend. 3. szerint általános fogyasztóvédelmi hatóságként a Kormány a fővárosi és megyei kormányhivatalt jelölte ki. A Fogyasztó bármilyen fogyasztóvédelmi probléma esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel a Vállalkozás piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból. A Fogyasztó egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez. A fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei és további, részletes információk a következő oldalon megtekinthetők: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag
7. A Fogyasztó panasz esetén, amennyiben azt nem tudja a Vállalkozással rendezni, a gyors, ingyenes és egyszerű eljárást lefolytató békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület egyezséget próbál meg létrehozni a Fogyasztó és a Vállalkozás között, ennek hiányában pedig dönt az ügyben.
8. Fontos, hogy a Vásárló csak a Szerződés teljesítésével, azaz egyedi jogvitájával kapcsolatban fordulhat a testülethez, más, a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó ügyben (pl. megtévesztés, árfeltüntetés stb.) nem, ilyen esetben a békéltető testület átteszi az ügyet a fogyasztóvédelmi hatósághoz.

9. Fogyasztó jogosult továbbá a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére, polgári peres eljárás keretében, a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezéseinek megfelelő keresettel.

A békéltető testületek elérhetőségei az alábbiak:

Baranya Megyei Békéltető Testület

címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.; telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422; fax száma: (72) 507-152; elnök: Dr. Bércesi Ferenc; honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu;

E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.; levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.; telefonszáma: (76) 501-525; (76) 501-532; (70) 702-8403; fax száma: (76) 501-538; elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna; honlap cím: www.bacsbekeltetes.hu

E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.; telefonszáma: (66) 324-976; fax száma: (66) 324-976; elnök: Dr. Bagdi László; honlap cím: www.bmkik.hu

E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.; telefonszáma: (46) 501-091 (új ügyek); 501-871 (folyamatban lévő ügyek); elnök: Dr. Tulipán Péter; honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.; telefonszáma: (1) 488-2131; fax száma: (1) 488-2186; elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika; honlap cím: www.bekeltet.hu

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület

címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.; telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék; fax száma: (62) 426-149; elnök: Dr. Horváth Károly; honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu

E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.; telefonszáma: (22) 510-310; fax száma: (22) 510-312; elnök: Dr. Vári Kovács József; honlap cím: www.bekeltetesfejrer.hu

E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu; fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.; telefonszáma: (96) 520-217; elnök: Dr. Bagoly Beáta; honlap cím: <https://gymsmkik.hu/bekelteto>

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

székhelye: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.; ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.; telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745; fax száma: (52) 500-720; elnök: Dr. Hajnal Zsolt; honlap cím: <https://www.hmbekeltetes.hu>

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

levelezési cím: 3300 Eger, Pf. 440.; ügyfélfogadás: 3300 Eger, Hadnagy u. 6. földszint; telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék; fax száma: (36) 323-615; elnök: Dr. Gondos István; honlap cím: www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet

E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

címe: 5000 Szolnok, Versegly park 8. III. emelet, telefonszáma: (20) 373-2570; fax száma: (56) 370-005; elnök: Dr. Lajkóné dr. Víg Judit; honlap cím: <http://www.iparkamaraszolnok.hu/ugyintezes/bekelteto-testulet>

E-mail cím: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.; telefonszáma: (34) 513-010; fax száma: (34) 316-259; elnök: Dr. Bures Gabriella; honlap cím: www.kemkik.hu/hu/bekeltet-otilde-testulet

E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/a; telefonszám: (32) 520-860; fax száma: (32) 520-862; elnök: Dr. Pongó Erik; honlap cím: www.nkik.hu

E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

székhelye: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.; levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81; telefonszáma: (1) 792-7881; elnök: Dr. Koncz Pál; honlap cím: www.pestmegyeibekelteto.hu; www.panaszrendezes.hu

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.; telefonszáma: (82) 501-000; fax száma: (82) 501-046; elnök: Dr. Csapláros Imre; honlap cím: www.skik.hu/hu/bekelteto-testulet

E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.; telefonszáma: (42) 420-180; fax száma: (42) 420-180; elnök: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin; honlap cím: www.bekeltetes-szabolcs.hu

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.; telefonszáma: (74) 411-661; (30) 664-2130; fax száma: (74) 411-456; elnök: Mónus Gréta; honlap cím: https://www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet_2

E-mail cím: bekeltett@tmkik.hu; kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

ügyfélfogadás: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.; telefonszáma: (94) 312-356; (94) 506-645; (30) 956-6708; fax száma: (94) 316-936; elnök: Dr. Kövesdi Zoltán; honlap cím: www.vasibekelteto.hu

E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.; telefonszáma: (88) 814-121; (88) 814-111; fax száma: (88) 412-150; elnök: Dr. Herjavec Klára; honlap cím: www.bekeltetesveszprem.hu

E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.; telefonszáma: (92) 550-513; fax száma: (92) 550-525; elnök: Dr. Molnár Sándor; honlap cím: www.bekelteteszala.hu

E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

Kelt.: csatolt időbélyeg szerinti időpontban.

Vas Gergely
ügyvezető
Smartbuild Kft.

név:
Fogyasztó

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett: Smartbuild Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (1162 Budapest, Diófa utca 111.)

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása:
(kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt.: ;