A

Petra Vita

általános szerződési feltételei

Érvényesség: 2026. június 1.

Kibocsátó: Lontrons Se.

A **1**
Petra Vita **1**
általános szerződési feltételei **1**
0. FEJEZET 4
BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK, DOKUMENTUMHIERARCHIA ÉS ALKALMAZÁSI KÖR 4
1. FEJEZET 7
FOGALMAK ÉS ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK 7
2. FEJEZET
AZ ÜZEMELTETŐ JOGI HELYZETE ÉS TEVÉKENYSÉGI KORLÁTAI 14
3. FEJEZET
A SZERZŐDÉSES JOGVISZONY ALANYAI 19
4. FEJEZET
A LAKHATÁSI HASZNÁLATI JOG – LHJ ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI 24
5. FEJEZET
KONSTRUKCIÓK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI 30
6. FEJEZET
DÍJAK, DÍJSZABÁS ÉS FIZETÉSI RENDSZER 35
7. FEJEZET
KÁRTYARENDSZER ÉS SZOLGÁLTATÁSI KERETEK 42
8. FEJEZET
BEYOND, BEYOND RENT ÉS BÉRLETI HASZNOSÍTÁS 50
9. FEJEZET
SPIRIT, LIFE VIP ÉS GONDOSKODÁSSZERVEZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK 56
10. FEJEZET
ÖRÖKLÉS, JOGVISZONY-FOLYTATÁS ÉS HALÁLESETI ELJÁRÁS 64
11. FEJEZET
FELMONDÁS, MEGSZŰNÉS, ELÁLLÁS ÉS ELSZÁMOLÁS 72
12. FEJEZET
ÜZEMELTETÉS, MŰSZAKI HÁTTÉR ÉS LAKÓI KÖTELEZETTSÉGEK 81
13. FEJEZET
DIGITÁLIS RENDSZER, PV-PORTÁL, PV-SECURE ÉS ADMINISZTRÁCIÓ 90
14. FEJEZET
ADATKEZELÉS ÉS ADATBIZTONSÁG 99
15. FEJEZET
PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK ÉS HATÓSÁGI ELJÁRÁSOK 108
16. FEJEZET
ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK 116

A **122**
Petra Vita **122**
általános szerződési feltételei **122**
MELLÉKLETEK **122**
1. SZÁMÚ MELLÉKLET
FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK 123
2. MELLÉKLET
DÍJSZABÁSI KERETRENDSZER 131
3. MELLÉKLET
KONSTRUKCIÓK 135
4. MELLÉKLET
SZOLGÁLTATÁSOK 149
5. MELLÉKLET
KÁRTYASZABÁLYZAT 160
6. MELLÉKLET
A LONTRONS EURÓPAI ZRT. (SE) JOGI, SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI HÁTTÉR 169
7. MELLÉKLET
HÁZIREND 172
8. MELLÉKLET
ÜZEMELTETÉS 181
9. MELLÉKLET
MŰSZAKI ADATOK 190
10. MELLÉKLET
PV-PORTÁL SZABÁLYZAT 198
11. MELLÉKLET
PV-SECURE SZABÁLYZAT 207
12. MELLÉKLET
ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ 216
13. MELLÉKLET
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT 228
14. MELLÉKLET
HALÁLESETI ÉS JOGVISZONY-FOLYTATÁSI ELJÁRÁSREND 237
15. MELLÉKLET
WEB ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ 248
16. MELLÉKLET 258
LAKÓVÉDELMI KÖZJEGYZŐI INGATLANBIZTOSÍTÉKI ALAPNYOMTATVÉNY. 258

0. FEJEZET

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK, DOKUMENTUMHIERARCHIA ÉS ALKALMAZÁSI KÖR

0.1. Az ÁSZF célja

Jelen Általános Szerződési Feltételek célja, hogy egységes szerződéses keretet adjon a Petra Vita rendszerben létrejövő lakhatási, szolgáltatási, üzemeltetési, gondoskodásszervezési, bérleti hasznosítási és kapcsolódó jogviszonyok számára.

Az ÁSZF meghatározza azokat az általános szabályokat, amelyek az Üzemeltető és a Lakó, illetve az Üzemeltető és más szerződéses jogosultak között létrejövő jogviszonyokra irányadók.

Az ÁSZF célja különösen:

a) a Petra Vita rendszer alapvető működési elveinek rögzítése,

b) az egyes szerződéses szereplők jogainak és kötelezettségeinek meghatározása,

c) az LHJ, azaz Lakhatási Használati Jog általános szabályainak meghatározása,

d) a konstrukciós rendszer általános kereteinek rögzítése,

e) a Díjszabások és mellékletek szerződéses szerepének meghatározása,

f) a kártyarendszer és szolgáltatási keretek általános jogi elhatárolása,

g) az öröklés, jogviszony-folytatás, felmondás és elszámolás keretszabályainak rögzítése,

h) a Lakó, Bérlő, örökös, jogutód és egyéb szerződéses szereplő tájékoztatásának biztosítása,

i) az Üzemeltető működési, szolgáltatási és felelősségi határainak meghatározása.

Jelen ÁSZF nem helyettesíti az egyedi szerződést, az adott komplexum Díjszabását, a Konstrukciós Mellékletet, a Díjszabási Keretrendszer Mellékletet, a Szolgáltatási Mellékletet, a Házirendet vagy más külön mellékletet, hanem ezekkel együtt képezi a Petra Vita szerződéses dokumentumrendszerét.

0.2. Az ÁSZF hatálya

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan szerződéses jogviszonyra, amely a Petra Vita rendszer keretében az Üzemeltető és a Lakó, illetve az Üzemeltető és más jogosult vagy szerződéses fél között létrejön.

Az ÁSZF hatálya kiterjed különösen:

a) Classic konstrukcióra,

b) Beyond konstrukcióra,

c) Beyond Rent üzemmódra,

d) Life konstrukcióra,

e) Spirit konstrukcióra,

f) Life VIP konstrukcióra,

g) Spirit VIP konstrukcióra,

h) Personal konstrukcióra,

i) LHJ jogviszonyokra,

j) szolgáltatási feláras jogviszonyokra,

k) kártyarendszerhez kapcsolódó jogosultságokra,

l) kötelező és opcionális szolgáltatásokra,

m) üzemeltetési és házirendi jogviszonyokra,

n) Beyond Rent bérleti hasznosítási jogviszonyokra,

o) jogviszony-folytatási és öröklési helyzetekre,

p) felmondási, megszűnési és elszámolási helyzetekre.

Az ÁSZF hatálya kiterjed a Petra Vita rendszer valamennyi olyan komplexumára, amelyre az Üzemeltető az ÁSZF-et alkalmazni rendeli.

Az egyes komplexumok eltérő műszaki, földrajzi, üzemeltetési, szolgáltatási, díjszabási és konstrukciós sajátosságokkal rendelkezhetnek. Ezeket az eltéréseket az adott komplexum egyedi Díjszabása, műszaki melléklete, szolgáltatási melléklete vagy egyedi szerződése tartalmazza.

0.3. A Petra Vita rendszer általános jellege

A Petra Vita rendszer lakhatási, szolgáltatási, üzemeltetési és gondoskodásszervezési rendszer.

A Petra Vita rendszer célja, hogy az arra jogosult személyek számára szerződéses alapon lakhatási használati jogot, kapcsolódó szolgáltatásokat, életviteli támogatást, kényelmi szolgáltatásokat, közösségi működést és bizonyos konstrukciók esetén gondoskodásszervezési támogatást biztosítson.

A Petra Vita rendszer többféle konstrukciót tartalmaz. Ezek közös alapja a Classic konstrukció, amelyhez egyes esetekben szolgáltatási feláras, prémium, gondoskodásszervezési vagy egyedi szerződéses elemek kapcsolódhatnak.

A Petra Vita rendszer nem egységes árú, minden komplexumra azonos díjszabású rendszer. A különböző komplexumok eltérő díjszabással rendelkezhetnek, amelyet az adott komplexum nyilvános Díjszabása tartalmaz.

A Petra Vita rendszer nem pénzügyi termék, nem befektetési szolgáltatás, nem biztosítási szolgáltatás, nem betéti konstrukció és nem hozamígéretre épülő rendszer. A Petra Vita rendszerben alkalmazott díjak, szolgáltatási felárak, porlasztási szabályok és kártyakeretek szerződéses szolgáltatási és lakhatási jogosultságokhoz kapcsolódnak.

0.4. A szerződéses dokumentumrendszer

A Petra Vita rendszerben a szerződéses jogviszonyt nem kizárólag az ÁSZF szabályozza.

Az ÁSZF egy több elemből álló szerződéses dokumentumrendszer része.

A szerződéses dokumentumrendszer különösen az alábbi dokumentumokból állhat:

a) egyedi szerződés,

b) adott komplexum hatályos Díjszabása,

c) Konstrukciós Melléklet,

d) Díjszabási Keretrendszer Melléklet,

e) jelen ÁSZF,

f) Szolgáltatási Melléklet,

g) Kártyaszabályzat,

h) Házirend,

i) Műszaki Melléklet,

j) Üzemeltetési Melléklet,

k) Adatkezelési Tájékoztató,

l) PV-Secure Szabályzat vagy fokozott dokumentumkezelési szabályzat,

m) Panaszkezelési Szabályzat,

n) birtokbaadási, kiköltözési vagy állapotfelmérési jegyzőkönyvek,

o) egyéb, az egyedi szerződésben hivatkozott mellékletek és szabályzatok.

Az egyes dokumentumok egymást kiegészítik. Az ÁSZF a közös általános szabályokat rögzíti, míg a

mellékletek és az egyedi szerződés az adott jogviszony részletszabályait tartalmazzák.
0.5. Dokumentumhierarchia eltérés esetén
Amennyiben a szerződéses dokumentumok között eltérés, ellentmondás vagy értelmezési bizonytalanság merül fel, az alábbi sorrend az irányadó:
egyedi szerződés,
adott komplexum hatályos Díjszabása,
Konstrukciós Melléklet,
Díjszabási Keretrendszer Melléklet,
jelen ÁSZF,
Szolgáltatási Melléklet,
Kártyaszabályzat,
Házirend,
Műszaki Melléklet,
Üzemeltetési Melléklet,
Adatkezelési Tájékoztató,
egyéb szabályzatok és mellékletek.
Az egyedi szerződés akkor térhet el az ÁSZF-től vagy valamely melléklettől, ha az eltérés írásban, egyértelműen, kifejezetten és mindkét fél által elfogadott módon kerül rögzítésre.
Az adott komplexum Díjszabása a konkrét árak, díjak, minimumok, egységárak, konstrukciós felárak és fizetési alapok tekintetében elsőbbséget élvez az ÁSZF általános szabályaival szemben.
A Konstrukciós Melléklet az egyes konstrukciók részletszabályai tekintetében irányadó.
A Díjszabási Keretrendszer Melléklet a díjszabások tartalmi, formai, számítási és hatályossági szabályait határozza meg.
A Szolgáltatási Melléklet az egyes szolgáltatások konkrét tartalmát, elérhetőségét, korlátait és igénybevételi módját határozza meg.
A Házirend a lakói együttélés, közösségi használat, rendeltetésszerű használat és közösségi magatartás szabályait tartalmazza.
0.6. Az ÁSZF és a mellékletek viszonya
Jelen ÁSZF törzsszövege a Petra Vita rendszer általános szerződéses keretét tartalmazza.
Az ÁSZF nem tartalmazza teljes részletességgel:
a) az egyes konstrukciók teljes szabályrendszerét,
b) az adott komplexum konkrét díjait,
c) a szolgáltatási felárak konkrét összegét,
d) a konkrét havi szolgáltatási kereteket,
e) az adott komplexum műszaki tartalmát,
f) a teljes szolgáltatási árjegyzéket,
g) a részletes kártyafelhasználási szabályokat,
h) az adatkezelés teljes részletszabályait,
i) a műszaki üzemeltetés teljes protokollját.
Ezeket a részleteket az ÁSZF mellékletei, az adott komplexum Díjszabása és az egyedi szerződés tartalmazza.
A mellékletek az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik, amennyiben az egyedi szerződés vagy az adott jogviszony azokat alkalmazni rendeli.
A Lakó az egyedi szerződés aláírásával elismeri, hogy az ÁSZF-et, az alkalmazandó mellékleteket és az adott komplexum Díjszabását megismerte, vagy azok megismerésére megfelelő lehetőséget kapott.
0.7. Konkrét árak kizárása az ÁSZF törzsszövegéből
Jelen ÁSZF törzsszövege nem tartalmaz konkrét árakat, négyzetméterárakat, havi díjakat, szolgáltatási felárakat, konstrukciós minimumokat, parkolóárakat, tárolóárakat, kertárakat, rezsidíjakat vagy opcionális szolgáltatási árakat.
A konkrét árakat és díjakat minden esetben az adott Petra Vita komplexum nyilvános, időben hatályos Díjszabása tartalmazza.
A Díjszabás tartalmazza különösen:
a) az adott komplexum nevét,
b) a Díjszabás hatályát,
c) az apartman négyzetméterárát,
d) az erkély és terasz négyzetméterárát,
e) a kert vagy kizárólagos használatú kertrész díját,
f) a parkolóhely árát,
g) az elektromos autó töltőállás árát,
h) a tároló díját,
i) az LHJ számítási modelljét,
j) a bérleti díjat,
k) a közös költséget,
l) a kötelező szolgáltatási alapcsomag díját,
m) a rezsiköltségek elszámolási módját,
n) az opcionális szolgáltatások díjait,
o) a konstrukcióspecifikus minimumokat,
p) a Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukciók díjszabási feltételeit.
A Díjszabás nem pusztán árlista, hanem szerződéses jelentőségű díjdokumentum, amely meghatározza az adott komplexumra és választott konstrukcióra vonatkozó pénzügyi feltételeket.
0.8. Nyilvánosság és megismerhetőség
Az Üzemeltető köteles biztosítani, hogy az alkalmazandó ÁSZF, annak mellékletei és az adott komplexum Díjszabása a szerződéskötést megelőzően a szerződő fél számára megismerhető legyen.
A megismerhetőség biztosítható különösen:
a) elektronikus közzététellel,
b) honlapon történő elérhetővé tétellel,
c) ügyfélportálon történő elérhetővé tétellel,
d) e-mailben történő megküldéssel,
e) papíralapú átadással,
f) az egyedi szerződés mellékleteként történő csatolással,
g) személyes ügyféltájékoztatás során történő bemutatással.
A Lakó vagy szerződő fél jogosult kérdést feltenni az ÁSZF, a Díjszabás, a konstrukciós melléklet vagy más szerződéses dokumentum tartalmával kapcsolatban.
Az Üzemeltető köteles a szerződéskötést megelőzően törekedni arra, hogy a szerződő fél a választott konstrukció lényeges szabályait, különösen az öröklésre, felmondásra, díjfizetésre, szolgáltatási felárra, porlasztásra és haláleseti elszámolásra vonatkozó rendelkezéseket megértse.
Külön figyelemfelhívás szükséges, ha a Lakó örökölhető konstrukcióból nem örökölhető konstrukcióba, különösen Spirit vagy Spirit VIP konstrukcióba lép át.
0.9. Jóhiszeműség, együttműködés és átláthatóság
A felek a Petra Vita jogviszony teljes időtartama alatt kötelesek jóhiszeműen, tisztességesen és együttműködően eljárni.
Az Üzemeltető köteles a Lakót, Bérlőt vagy más szerződéses jogosultat az őt érintő lényeges körülményekről tájékoztatni.
A Lakó köteles az Üzemeltetővel együttműködni, különösen:
a) adatai változásának bejelentésekor,

b) egészségi vagy életviteli állapotának olyan változása esetén, amely a szolgáltatások megszervezésére hatással lehet,
c) díjfizetési nehézség esetén,
d) károkozás vagy műszaki hiba esetén,
e) bérlő delegálása esetén,
f) öröklési vagy jogviszony-folytatási helyzetben,
g) felmondás vagy kiköltözés esetén.
Az együttműködési kötelezettség megszegése szerződésszegésnek minősülhet, ha az a másik fél jogait, kötelezettségeit, gazdasági érdekeit, szolgáltatási teljesítését vagy a közösség működését hátrányosan érinti.

0.10. Fogyasztói és ügyfélvédelmi alapelvek

Az Üzemeltető törekszik arra, hogy a Petra Vita rendszer szabályai világosak, érthetők, előzetesen megismerhetők és utólag visszakereshetők legyenek.
A Petra Vita rendszer több konstrukciót tartalmaz, amelyek egymástól jelentősen eltérhetnek öröklés, felmondhatóság, szolgáltatási szint, díjfizetés, porlasztás, gondoskodásszervezés és haláleseti elszámolás szempontjából.
A szerződéskötés előtt a Lakó számára különösen világossá kell tenni:
a) mely konstrukcióba lép be,
b) az adott konstrukció örökölhető-e,
c) az adott konstrukció felmondható-e,
d) van-e szolgáltatási felár,
e) a szolgáltatási felár személyhez vagy lakáshoz kötött-e,
f) milyen porlasztási szabály vonatkozik rá,
g) mi történik halál esetén,
h) mi történik felmondás esetén,
i) milyen kötelező havi díjak merülnek fel,
j) milyen díjak kerülhetnek a szolgáltatási keret terhére,
k) mikor kerülhet sor LHJ-ból történő levonásra,
l) milyen esetekben nem jár örökösi elszámolás.
A Spirit és Spirit VIP konstrukciók nem örökölhető jellegét, a Life 15 éves szolgáltatási időszakát, a Life VIP sajátos örökölhető prémium jellegét és a Beyond Rent felelősségi szabályait a szerződéskötés során különösen hangsúlyosan kell kezelni.

0.11. Egyedi szerződés elsőbbsége

Az egyedi szerződés az adott Lakó, Bérlő vagy más szerződéses fél konkrét jogviszonyát szabályozza.
Az egyedi szerződésben kell rögzíteni különösen:
a) a szerződő feleket,
b) az érintett komplexumot,
c) az apartmant vagy apartmankategóriát,
d) az alkalmazott Díjszabást,
e) a választott konstrukciót,
f) az LHJ összegét vagy számítási alapját,
g) a szolgáltatási felárat,
h) a szolgáltatási felár személyhez vagy lakáshoz kötött jellegét,
i) a porlasztási szabályt,
j) a fizetési ütemezést,
k) az öröklési vagy nem öröklési státuszt,
l) a felmondhatósági szabályokat,
m) a kötelező díjakat,
n) a szolgáltatási jogosultságokat,
o) az esetleges egyedi eltéréseket.
Az egyedi szerződésben szereplő, egyértelműen rögzített és mindkét fél által elfogadott eltérés elsőbbséget élvez az ÁSZF általános szabályaival szemben.

0.12. Mellékletek elsőbbsége részletszabályokban

Az egyes mellékletek az adott tárgykör részletszabályait tartalmazzák.
A Konstrukciós Melléklet az egyes konstrukciók részletszabályai tekintetében irányadó.
A Díjszabási Keretrendszer Melléklet a Díjszabások tartalmi, formai, számítási és hatályossági kérdéseiben irányadó.
Az adott komplexum Díjszabása a konkrét díjak, minimumok és pénzügyi feltételek tekintetében irányadó.
A Kártyaszabályzat a kártyatípusok, szolgáltatási keretek, porlasztás, felhasználás, elévülés, halmozás, előrefelhasználás és tiltott felhasználás részletszabályait tartalmazza.
A Szolgáltatási Melléklet a kötelező, opcionális, Classic, Life, Life VIP, Spirit, Spirit VIP és Personal szolgáltatások konkrét tartalmát határozza meg.
A Házirend a közösségi együttélés és lakóközösségi használat részletszabályait tartalmazza.
A Műszaki Melléklet az adott komplexum műszaki tartalmát, építészeti, gépészeti, energetikai és üzemeltetési jellemzőit tartalmazza.
Az Adatkezelési Tájékoztató az adatkezelés részletes szabályait tartalmazza.

0.13. Az ÁSZF módosításának általános elve

Az Üzemeltető jogosult az ÁSZF-et módosítani, ha azt jogszabályváltozás, működési változás, konstrukciós változás, szolgáltatási rendszer módosulása, díjszabási rendszer módosulása, technikai fejlesztés, hatósági előírás, piaci körülmény vagy más indokolt ok szükségessé teszi.
Az ÁSZF módosítása nem alkalmazható visszamenőleges hatállyal a Lakó hátrányára, kivéve, ha azt jogszabály kifejezetten előírja, vagy az egyedi szerződésben a felek kifejezetten és jogszerűen eltérően állapodtak meg.
Az ÁSZF módosításáról az Üzemeltető az érintett Lakókat és szerződéses feleket az ÁSZF-ben, az egyedi szerződésben vagy jogszabályban meghatározott módon tájékoztatja.
A konkrét díjak módosítására az adott komplexum Díjszabása és a Díjszabási Keretrendszer Melléklet rendelkezései irányadók.

0.14. Részleges érvénytelenség

Amennyiben az ÁSZF valamely rendelkezése érvénytelen, hatálytalan, alkalmazhatatlan vagy jogszabályba ütköző lenne, az nem érinti az ÁSZF többi rendelkezésének érvényességét és alkalmazhatóságát.
Az érvénytelen vagy alkalmazhatatlan rendelkezés helyett olyan szabályt kell alkalmazni, amely a lehető legközelebb áll az eredeti rendelkezés gazdasági, jogi és szerződéses céljához, feltéve, hogy az jogszerű és a felek érdekeivel összeegyeztethető.

0.15. Irányadó jog és nyelv

A Petra Vita rendszerre, jelen ÁSZF-re, az egyedi szerződésekre és a kapcsolódó mellékletekre a magyar jog az irányadó, kivéve, ha az egyedi szerződés vagy jogszabály ettől eltérően rendelkezik.
Az ÁSZF hivatalos nyelve a magyar.

Amennyiben az ÁSZF vagy valamely melléklet idegen nyelvű fordítása is rendelkezésre áll, eltérés esetén a magyar nyelvű változat az irányadó, kivéve, ha az egyedi szerződés kifejezetten másként rendelkezik.
0.16. Az ÁSZF elfogadása
A Lakó vagy más szerződéses fél az egyedi szerződés aláírásával elfogadja az ÁSZF-et, az alkalmazandó mellékleteket és az adott komplexum Díjszabását.
Az elfogadás történhet:
a) papíralapú szerződés aláírásával,
b) elektronikus szerződéskötéssel,
c) ügyfélportálon történő elfogadással,
d) digitális aláírással,
e) más, az Üzemeltető által elfogadott és jogszerű azonosítási, nyilatkozattételi vagy elfogadási módon.
Az Üzemeltető jogosult az ÁSZF, a mellékletek és a Díjszabás megismerésének tényét külön nyilatkozatban vagy az egyedi szerződés részeként rögzíteni.

1. FEJEZET

FOGALMAK ÉS ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

1.1. A fejezet célja
Jelen fejezet célja, hogy az ÁSZF-ben, annak mellékleteiben, az egyedi szerződésekben, a Díjszabásban és a Petra Vita rendszerhez kapcsolódó egyéb dokumentumokban használt alapfogalmakat egységesen meghatározza.
A jelen fejezetben meghatározott fogalmakat az ÁSZF teljes szövegében, a Konstrukciós Mellékletben, a Díjszabási Keretrendszer Mellékletben, az adott komplexum Díjszabásában, a Szolgáltatási Mellékletben, a Kártyaszabályzatban, a Házirendben és az egyedi szerződésekben azonos tartalommal kell értelmezni, kivéve, ha valamely dokumentum kifejezetten eltérő meghatározást tartalmaz.
Amennyiben az egyedi szerződés valamely fogalmat az ÁSZF-től eltérően határoz meg, az adott jogviszonyban az egyedi szerződés rendelkezése az irányadó, feltéve, hogy az eltérés írásban, egyértelműen és mindkét fél által elfogadott módon került rögzítésre.
1.2. Petra Vita
Petra Vita alatt az Üzemeltető által kialakított, több komplexumból álló vagy több komplexumra kiterjeszthető lakhatási, szolgáltatási, életviteli, üzemeltetési és gondoskodásszervezési rendszer értendő.
A Petra Vita rendszer célja, hogy a Lakók részére szerződéses alapon lakhatási használati jogot, kapcsolódó üzemeltetési szolgáltatásokat, kötelező és opcionális szolgáltatásokat, kártyarendszerhez kapcsolódó szolgáltatási jogosultságokat, valamint bizonyos konstrukciókban életviteli és gondoskodásszervezési támogatást biztosítson.
A Petra Vita nem pénzügyi termék, nem befektetési szolgáltatás, nem biztosítási termék, nem betéti konstrukció, nem hozamígéretre épülő rendszer, és nem egészségügyi intézmény.
1.3. PV
PV a Petra Vita rövidítése.
A PV megjelölés az ÁSZF-ben és mellékleteiben a Petra Vita rendszerre, a Petra Vita működési modellre, a Petra Vita komplexumokra, valamint a Petra Vita rendszerhez kapcsolódó szolgáltatásokra és jogosultságokra utalhat.
A PV rövidítés önmagában nem jelent külön jogalanyt, kivéve, ha az adott dokumentum kifejezetten valamely konkrét jogi személyt jelöl vele.
1.4. Üzemeltető
Üzemeltető az a jogi személy, amely a Petra Vita rendszert működteti, az adott komplexumot üzemelteti, az egyedi szerződéseket megköti, a szolgáltatásokat saját maga vagy partnerei útján szervezi, a Díjszabást közzéteszi, és a szerződéses jogviszonyok teljesítéséért az ÁSZF-ben, az egyedi szerződésben és a mellékletekben meghatározott körben felel.
Az Üzemeltető a Petra Vita rendszerben lakhatási, üzemeltetési, szolgáltatásszervezési, életviteli támogatási és gondoskodásszervezési szerepet lát el.
Az Üzemeltető nem minősül pénzügyi szolgáltatónak, befektetési szolgáltatónak, biztosítónak, egészségügyi szolgáltatónak vagy szociális intézménynek, kivéve, ha valamely tevékenységre külön jogszabály szerinti engedéllyel rendelkezik, és azt az adott dokumentumban kifejezetten feltünteti.
Üzemeltető:
Lontrons Európai Zártkörűen Működő Részvénytársaság (SE)
székhely: 94301 Štúrovo, Hlavná 62., Szlovákia
cégazonosító: 56 073 704
közösségi adószám: SK2122180489
bankszámlaszám: 12600016-18567304-12009497
képviseli: Juhász Zoltán, elnök-vezérigazgató
e-mail: lontrons.se@gmail.com
1.5. Lakó
Lakó az a természetes személy, aki az Üzemeltetővel kötött egyedi szerződés alapján a Petra Vita rendszerben LHJ-re, azaz Lakhatási Használati Jog gyakorlására, illetve valamely Petra Vita konstrukció igénybevételére jogosult.
Lakó lehet különösen:
a) Classic Lakó,
b) Beyond Lakó,
c) Life Lakó,
d) Spirit Lakó,
e) Life VIP Lakó,
f) Spirit VIP Lakó,
g) Personal konstrukcióban részt vevő Lakó.
A Lakó jogait és kötelezettségeit az ÁSZF, az egyedi szerződés, a Konstrukciós Melléklet, az adott komplexum Díjszabása, a Házirend, a Szolgáltatási Melléklet és az egyéb alkalmazandó mellékletek határozzák meg.
1.6. Társlakó
Társlakó az a személy, aki a Lakóval együtt, az egyedi szerződésben vagy az Üzemeltető által jóváhagyott módon az adott apartmanban életvitelszerűen vagy tartósan tartózkodik.
Társlakó lehet különösen házastárs, élettárs, családtag, gondozott személy vagy más, az Üzemeltető által elfogadott együttlakó személy.

A Társlakó jogállását, díjfizetési kötelezettségét, szolgáltatási jogosultságait, kártyahasználati lehetőségét és felelősségét az egyedi szerződésben vagy külön megállapodásban kell rögzíteni.
1.7. Bérlő
Bérlő az a személy, aki Beyond Rent üzemmódban vagy más, az Üzemeltető által jóváhagyott bérleti jogviszonyban az adott apartmant bérleti jelleggel használja.
A Bérlő nem szerez LHJ-t.
A Bérlő nem szerez örökölhető jogot.
A Bérlő nem jogosult a Classic rész piaci értéknövekedésére.
A Bérlő nem jogosult konstrukcióváltásra, kivéve, ha saját nevében külön Petra Vita szerződést köt.
A Bérlő köteles a Házirendet, az ÁSZF rá vonatkozó rendelkezéseit, az egyedi bérleti vagy háromoldalú szerződést, valamint az Üzemeltető jogszerű utasításait betartani.
1.8. Beyond Lakó
Beyond Lakó az a Lakó, aki Classic LHJ-re épülő Beyond konstrukcióban vesz részt, és az adott apartmanba nem költözik be azonnal, hanem az LHJ-t későbbi saját felhasználási, családi, generációs lakhatástervezési, vagyontervezési vagy bérleti hasznosítási céllal tartja fenn.
A Beyond Lakó Classic alapú LHJ-t szerez, ezért a Beyond jogviszonyra főszabály szerint a Classic szabályai alkalmazandók, kivéve, ahol az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet, a Díjszabás vagy az egyedi szerződés eltérően rendelkezik.
1.9. Spirit Lakó
Spirit Lakó az a Lakó, aki Spirit konstrukcióban vesz részt.
A Spirit Lakó Classic alapból induló, de attól öröklési, felmondási, szolgáltatási és gondoskodásszervezési szempontból eltérő, élethosszig tartó gondoskodásszervezési és életviteli támogatási rendszerben vesz részt.
A Spirit jogviszony nem örökölhető.
Spirit konstrukció esetén az LHJ rész sem örökölhető.
Spirit Lakó halála esetén nincs örökösi elszámolás, kivéve, ha az egyedi szerződés jogszerűen és kifejezetten másként rendelkezik.
1.10. Life VIP Lakó
Life VIP Lakó az a Lakó, aki Life VIP konstrukcióban vesz részt.
A Life VIP örökölhető és felmondható prémium konstrukció, amely Classic alapra épül, Life VIP szolgáltatási felárat tartalmaz, és 15 év után Spirit-szerű gondoskodásszervezési szolgáltatási tartalmat biztosít, anélkül, hogy a jogviszony nem örökölhető Spirit jogviszonnyá alakulna.
1.11. Spirit VIP Lakó
Spirit VIP Lakó az a Lakó, aki Spirit VIP konstrukcióban vesz részt.
A Spirit VIP a Spirit konstrukció prémium, magasabb szolgáltatási szintű változata.
A Spirit VIP nem örökölhető.
Spirit VIP esetén az LHJ rész sem örökölhető.
Spirit VIP Lakó halála esetén nincs örökösi elszámolás, és a jogviszonyhoz kapcsolódó maradványok az Üzemeltetőt illetik.
1.12. Personal szerződő fél
Personal szerződő fél az a Lakó vagy leendő Lakó, aki az Üzemeltetővel egyedi, személyre szabott konstrukcióról állapodik meg.
A Personal konstrukció lehet Classic, Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy vegyes alaplogikájú, azonban az alaplogikai besorolást, az örökölhetőséget, a felmondhatóságot, a szolgáltatási felárat, a porlasztást és az elszámolási szabályokat minden esetben az egyedi szerződésben kell rögzíteni.
1.13. LHJ – Lakhatási Használati Jog
LHJ, azaz Lakhatási Használati Jog alatt az a szerződéses használati jogosultság értendő, amely a Lakót az adott Petra Vita komplexumban meghatározott apartman, apartmankategória vagy lakhatási egység használatára jogosítja.
Az LHJ nem tulajdonjog.
Az LHJ nem haszonélvezet.
Az LHJ nem bérleti jog.
Az LHJ nem pénzügyi termék.
Az LHJ nem befektetési eszköz.
Az LHJ nem betét.
Az LHJ nem értékpapír.
Az LHJ nem hozamígéret.
Az LHJ szerződéses lakhatási használati jogviszony, amelynek díját, tárgyát, időbeli jellegét, örökölhetőségét, megszűnését és elszámolási szabályait az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet, az adott komplexum Díjszabása és az egyedi szerződés határozza meg.
1.14. Classic rész
Classic résznek minősül minden konstrukcióban az az alap LHJ-érték, amely a Classic konstrukció alapján meghatározott lakhatási használati jog ellenértékéhez kapcsolódik.
A Classic rész örökölhető konstrukciókban örökölhető.
A Classic részre 5 évet meghaladó lakhatás vagy jogviszony-fennállás esetén a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a elszámolható, ha a Konstrukciós Melléklet, az ÁSZF vagy az egyedi szerződés ezt lehetővé teszi.
A Classic részhez kapcsolódó értéknövekedési szabály nem jelent garantált hozamot, kamatot vagy pénzügyi megtérülést. Az kizárólag pozitív piaci különbözet esetén alkalmazható szerződéses elszámolási szabály.
1.15. Konstrukció
Konstrukció alatt a Petra Vita rendszerben alkalmazott, meghatározott jogi, szolgáltatási, díjfizetési, öröklési és működési szabályokkal rendelkező szerződéses modell értendő.
A Petra Vita rendszer konstrukciói különösen:
a) Classic,
b) Beyond,
c) Beyond Rent mint Beyond üzemmód,
d) Life,
e) Spirit,
f) Life VIP,
g) Spirit VIP,
h) Personal.
Az egyes konstrukciók részletes szabályait a Konstrukciós Melléklet tartalmazza.
1.16. Classic
Classic a Petra Vita rendszer alapkonstrukciója.
Classic konstrukcióban a Lakó az LHJ megfizetése mellett lakhatási használati jogosultságot szerez, a

kötelező díjakat és rezsiköltségeket saját költségén fizeti, saját maga szervezi életvitelét és ellátását, és külön szerződés vagy Díjszabás szerint jogosult lehet a közösségi kártyarendszer használatára.
A Classic örökölhető konstrukció.
A Classic részre a pozitív piaci értéknövekedés 50%-ának szabálya az ÁSZF és a Konstrukciós Melléklet szerint alkalmazható.

1.17. Beyond

Beyond a Classic LHJ-re épülő, halasztott beköltözésű, családi, generációs, vagyontervezési vagy bérleti hasznosítási célú konstrukció.
Beyond konstrukcióban a Lakó Classic LHJ-t szerez, de nem költözik be azonnal.
A Beyond konstrukcióban a Lakó jogosult lehet az apartmant később saját maga használni, örökös vagy jogutód részére továbbvinni, bérleti hasznosításba adni, vagy más szolgáltatási feláras konstrukcióval összekapcsolni.

1.18. Beyond Rent

Beyond Rent a Beyond konstrukció bérleti hasznosítási üzemmódja.
Beyond Rent esetén a Beyond LHJ-hoz kapcsolódó apartmant Bérlő használja.
Beyond Rent létrejöhet:
a) Lakó által delegált Bérlővel,
b) Üzemeltető által delegált Bérlővel.
Beyond Rent esetén a Bérlő nem szerez LHJ-t, nem szerez örökölhető jogot, és nem jogosult a Classic rész értéknövekedésére.

1.19. Life

Life a Classic konstrukcióra épülő, szolgáltatási feláras életmód- és életviteli szabadság konstrukció.
Life konstrukcióban a Lakó Classic LHJ mellett Life szolgáltatási felárat fizet.
A Life szolgáltatási felár főszabály szerint legalább a Classic LHJ értékének 50%-a, kivéve, ha az adott komplexum Díjszabása magasabb vagy eltérő minimumot határoz meg.
A Life szolgáltatási felár 15 évre, azaz 180 hónapra porlasztódik.
A Life örökölhető konstrukció, de a Life szolgáltatási felár elszámolása sajátos, 15 éves szolgáltatási időszakhoz kötött szabályok szerint történik.

1.20. Spirit

Spirit a Classic alapra épülő, de attól eltérő, nem örökölhető, főszabály szerint rendes felmondással nem megszüntethető, élethosszig tartó gondoskodásszervezési és életviteli támogatási rendszer.
Spirit konstrukcióban az LHJ és a Spirit szolgáltatási felár együttes összege 1,25-ös szolgáltatási bónusszal, 35 évre, azaz 420 hónapra porlasztódik.
A Spirit célja, hogy a Lakó életének végéig szervezett, intézményesített, családszerű gondoskodásszervezési és életviteli támogatást kapjon.
Spirit esetén a Lakó halála után nincs örökösi elszámolás, és a jogviszonyhoz kapcsolódó maradványok az Üzemeltetőt illetik.

1.21. Life VIP

Life VIP a Life magasabb szintű, prémium, örökölhető és felmondható konstrukciója.
Life VIP esetén Classic LHJ és Life VIP szolgáltatási felár kapcsolódik egymáshoz.
Life VIP esetén kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik 35 évre, azaz 420 hónapra.
Life VIP esetén 15 év után a szolgáltatási tartalom Spirit-szerűvé válik, de a konstrukció nem alakul át nem örökölhető Spirit jogviszonnyá.
Life VIP esetén az örökségi logika fennmarad.

1.22. Spirit VIP

Spirit VIP a Spirit konstrukció prémium, magasabb szolgáltatási szintű, nem örökölhető változata.
Spirit VIP esetén az LHJ és a Spirit VIP szolgáltatási felár együttes összege 1,25-ös szolgáltatási bónusszal, 35 évre, azaz 420 hónapra porlasztódik.
Spirit VIP esetén a Lakó prémium ügyfélstátuszt, elsőbbségi szolgáltatáshozzáférést, kiemelt ügyfélkezelést és magasabb szintű gondoskodásszervezési támogatást kaphat.
Spirit VIP esetén a Lakó halála után nincs örökösi elszámolás.

1.23. Personal

Personal a Petra Vita rendszer egyedi, személyre szabott konstrukciója.
Personal konstrukció kizárólag egyedi szerződés alapján jön létre.
A Personal konstrukcióban az Üzemeltető és a Lakó közösen alakítja ki az adott jogviszony lakhatási, szolgáltatási, díjfizetési, öröklési, felmondási és porlasztási rendszerét.
A Personal konstrukció alaplogikáját az egyedi szerződésben kötelező meghatározni.
Personal konstrukció esetén a Díjszabásban meghatározott minimumok és az egyedi kalkuláció irányadó.

1.24. Szolgáltatási felár

Szolgáltatási felár az az LHJ-n felül vállalt és megfizetett összeg, amely Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukcióban meghatározott szolgáltatási jogosultságok, kártyakeretek, gondoskodásszervezési többletek, prémium szolgáltatások vagy egyedi szolgáltatási vállalások alapjául szolgál.
A szolgáltatási felár nem pénzügyi befektetés.
A szolgáltatási felár nem betét.
A szolgáltatási felár nem megtakarítás.
A szolgáltatási felár nem hozamtermelő összeg.
A szolgáltatási felár célja szolgáltatási jogosultság biztosítása.

1.25. Porlasztás

Porlasztás az a szerződéses szolgáltatásszámítási mechanizmus, amely alapján az adott konstrukcióhoz kapcsolódó szolgáltatási alap havi szolgáltatási keretre bomlik.
A porlasztás nem pénzügyi törlesztés.
A porlasztás nem járadék.
A porlasztás nem kamatfizetés.
A porlasztás nem visszafizetés.
A porlasztás nem pénzügyi szolgáltatás.
A porlasztás célja, hogy az adott konstrukcióhoz kapcsolódó szolgáltatási jogosultság havonta igénybe vehető szolgáltatási keretként jelenjen meg.
A porlasztás részletes szabályait a Konstrukciós Melléklet és a Kártyaszabályzat tartalmazza.

1.26. Szolgáltatási keret

Szolgáltatási keret az a Petra Vita rendszerben nyilvántartott, pénzre át nem váltható, készpénzben ki nem fizethető, kizárólag szolgáltatások

igénybevételére használható jogosultsági keret, amelyet a Lakó az adott konstrukció szabályai szerint használhat fel.
A szolgáltatási keret nem pénz.
A szolgáltatási keret nem követelés.
A szolgáltatási keret nem elektronikus pénz.
A szolgáltatási keret nem bankszámlaegyenleg.
A szolgáltatási keret nem örökölhető vagyonelem, kivéve, ha lakásra kötött jogviszony-folytatás esetén a fennmaradó szolgáltatási idő nem örökésként, hanem a jogviszony folytatásaként tovább használható.

1.27. Kártya
Kártya a Petra Vita rendszerben alkalmazott nyilvántartási, jogosultsági és szolgáltatáshozzáférési eszköz, amely a Lakó vagy más jogosult szolgáltatási keretét, hozzáférési szintjét, kedvezményét vagy szolgáltatási jogosultságát tartja nyilván.
A kártya nem pénz.
A kártya nem elektronikus pénz.
A kártya nem bankkártya.
A kártya nem hitelkártya.
A kártya nem pénzhelyettesítő eszköz.
A kártya nem önálló vagyoni érték.
A kártya részletes használati szabályait a Kártyaszabályzat tartalmazza.

1.28. Közösségi kártya
Közösségi kártya a Petra Vita rendszer olyan kártyatípusa, amely a jogosultat a Petra Vita rendszerbe integrált szolgáltató, kereskedelmi vagy közösségi partnereknél meghatározott szolgáltatások, kedvezmények vagy vásárlási lehetőségek igénybevételére jogosíthatja.
A közösségi kártya használatának feltételeit a Kártyaszabályzat, a Díjszabás vagy az egyedi szerződés tartalmazza.

1.29. Gyémánt kártya
Gyémánt kártya a Life konstrukcióhoz, illetve az arra jogosító szerződéshez kapcsolódó szolgáltatási jogosultságot nyilvántartó kártya.
A Gyémánt kártya a Life szolgáltatási felárból képzett havi szolgáltatási keret felhasználására szolgál.
A Gyémánt kártya nem pénz, nem fizetési eszköz, nem bankkártya és nem örökölhető vagyonelem.
Lakásra kötött Life esetén a fennmaradó szolgáltatási idő jogviszony-folytatásként használható tovább, ha az LHJ jogviszony jogszerűen fennmarad vagy Beyond konstrukcióba kerül átvezetésre.

1.30. Spirit kártya
Spirit kártya a Spirit konstrukcióhoz kapcsolódó szolgáltatási jogosultságokat, szolgáltatási keretet, gondoskodásszervezési hozzáférést és kapcsolódó szolgáltatási szinteket nyilvántartó kártya.
A Spirit kártya nem pénz, nem fizetési eszköz és nem örökölhető vagyonelem.
A Spirit kártyán nyilvántartott jogosultságok a Spirit Lakó halálával megszűnnek.

1.31. VIP kártya
VIP kártya a Life VIP vagy Spirit VIP konstrukcióhoz kapcsolódó, magasabb szolgáltatási szintet, prémium hozzáférést, elsőbbségi szolgáltatásszervezést vagy kiemelt ügyfélkezelést nyilvántartó kártya.
A VIP kártya jogi természetére a kártyák általános szabályai irányadók.

1.32. Lakásra kötött jogosultság
Lakásra kötött jogosultság az a szolgáltatási, kártya- vagy konstrukciós jogosultság, amely az adott LHJ-hoz, apartmanhoz vagy lakhatási jogviszonyhoz kapcsolódik, és nem kizárólag egyetlen személyhez kötötten érvényesül.
Lakásra kötött jogosultság esetén a jogosultság a jogviszony-folytatás feltételei mellett tovább használható lehet, ha az LHJ jogviszony jogszerűen fennmarad, vagy örökös, jogutód, illetve Beyond jogosult továbbviszi.
A lakásra kötött jogosultság nem jelenti azt, hogy a kártya vagy a szolgáltatási keret önálló vagyonelemként örökölhető.

1.33. Személyre kötött jogosultság
Személyre kötött jogosultság az a szolgáltatási, kártya- vagy konstrukciós jogosultság, amely meghatározott személyhez kapcsolódik, és főszabály szerint annak halálával, jogviszonyának megszűnésével vagy a szerződésben meghatározott eseménnyel megszűnik.
Személyre kötött jogosultság esetén a jogutódlás, továbbvitel vagy elszámolás csak akkor lehetséges, ha azt az egyedi szerződés, az ÁSZF vagy valamely melléklet kifejezetten lehetővé teszi.

1.34. Díjszabás
Díjszabás az adott Petra Vita komplexumra, meghatározott időszakra és meghatározott konstrukciókra közzétett nyilvános ár- és díjdokumentum, amely tartalmazza az adott komplexumban alkalmazandó díjakat, egységárakat, konstrukciós minimumokat, szolgáltatási felárakat, havi díjakat és díjszámítási szabályokat.
A Díjszabás nem az ÁSZF törzsszövegének része, hanem az ÁSZF-hez kapcsolódó, komplexumonként külön közzétett, szerződéses jelentőségű díjdokumentum.
A Díjszabás részletes tartalmi követelményeit a Díjszabási Keretrendszer Melléklet határozza meg.

1.35. Díjszabási Keretrendszer Melléklet
Díjszabási Keretrendszer Melléklet az ÁSZF azon melléklete, amely meghatározza, hogy a Petra Vita rendszerben mi minősül Díjszabásnak, annak milyen kötelező tartalmi elemei vannak, milyen számítási elvek alapján kell az egyes díjakat meghatározni, és hogyan kapcsolódik a Díjszabás az ÁSZF-hez, az egyedi szerződéshez és a Konstrukciós Melléklethez.

1.36. Konstrukciós Melléklet
Konstrukciós Melléklet az ÁSZF azon melléklete, amely részletesen meghatározza a Petra Vita konstrukciók rendszerét, így különösen a Classic, Beyond, Beyond Rent, Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukciók tartalmát, működését, örökölhetőségét, felmondhatóságát, porlasztását és elszámolási alapelveit.

1.37. Komplexum
Komplexum alatt az adott Petra Vita létesítmény, lakóépület, lakópark, intézményegyüttes vagy olyan, egységesen kezelt ingatlan- és szolgáltatási egység értendő, amelyre önálló Díjszabás, műszaki tartalom, szolgáltatási rendszer és üzemeltetési rend vonatkozik.
Minden komplexum rendelkezhet saját:

a) Díjszabással,
b) műszaki melléklettel,
c) szolgáltatási melléklettel,
d) Házirenddel,
e) üzemeltetési sajátosságokkal,
f) konstrukciós minimumokkal.

1.38. Apartman

Apartman az adott komplexumban található, lakhatási célú, önállóan vagy szerződés szerint használható lakhatási egység, amelyre LHJ, bérleti használat vagy más szerződéses használati jogosultság vonatkozhat.

Az apartman pontos azonosítását, alapterületét, műszaki tartalmát, tartozékait, erkélyét, teraszát, kertkapcsolatát, tárolóját, parkolóját vagy egyéb kapcsolódó elemeit az egyedi szerződés, a műszaki melléklet vagy az adott komplexum Díjszabása tartalmazza.

1.39. Nettó alapterület

Nettó alapterület az adott apartman, erkély, terasz, tároló vagy más használati egység tényleges, rendeltetésszerűen használható alapterülete, az adott műszaki dokumentáció, alaprajz, felmérés, műszaki melléklet vagy egyedi szerződés szerint.

A Petra Vita rendszerben minden alapterületi díjszámítás alapja a nettó alapterület.

1.40. Kötelező díj / kötelező költség

Kötelező díj vagy kötelező költség az a díj, amelyet a Lakó, Bérlő vagy más jogosult az adott jogviszony alapján köteles megfizetni, függetlenül attól, hogy az adott szolgáltatást egyedileg, külön megrendelte-e.

Kötelező díj lehet különösen:
a) bérleti díj,
b) közös költség,
c) kötelező szolgáltatási alapcsomag díja,
d) üzemeltetési díj,
e) adott konstrukció szerint kötelezően fizetendő egyéb díj.

Spirit, Spirit VIP és Life VIP konstrukcióban egyes kötelező díjak a szolgáltatási keret terhére kerülhetnek elszámolásra.

1.41. Bérleti díj

Bérleti díj az a havi díj, amelyet a Lakó vagy Bérlő az adott apartman használatához kapcsolódóan, az egyedi szerződés, az ÁSZF vagy az adott komplexum Díjszabása alapján köteles megfizetni.

A bérleti díj számítási alapja főszabály szerint az apartman nettó alapterülete.

A bérleti díj a Díjszabásban ÁFA-mentes díjtételként kerül feltüntetésre, kivéve, ha jogszabály vagy egyedi szerződés ettől eltérő minősítést ír elő.

1.42. Közös költség

Közös költség az adott komplexum közös területeinek, közös rendszereinek, közös szolgáltatásainak, közös üzemeltetésének és fenntartásának díja, amelyet az adott szerződés és Díjszabás szerint kell megfizetni.

A közös költség számítási alapja főszabály szerint az apartman nettó alapterülete.

A közös költség bruttó összegként kerül feltüntetésre.

1.43. Kötelező szolgáltatási alapcsomag

Kötelező szolgáltatási alapcsomag az a személyhez kötött havi szolgáltatási csomag, amely a Petra Vita rendszerben meghatározott alapvető üzemeltetési, kényelmi vagy életviteli szolgáltatásokat tartalmaz.

A kötelező szolgáltatási alapcsomag tartalmazhatja különösen:
a) heti takarítás,
b) ágyneműcsere,
c) törülközőcsere,
d) időszakos függönycsere,
e) egyéb, az adott komplexum Díjszabásában vagy Szolgáltatási Mellékletében meghatározott alapszolgáltatás.

A kötelező szolgáltatási alapcsomag nem azonos az opcionális szolgáltatásokkal.

1.44. Rezsiköltség

Rezsiköltség az adott apartman vagy jogviszony használatához kapcsolódó közüzemi, fogyasztási vagy kényelmi költség.

Rezsiköltség lehet különösen:
a) vízfogyasztás,
b) csatornadíj,
c) fűtés,
d) hűtés,
e) elektromos fogyasztás,
f) hulladékkezelés, ha külön kerül elszámolásra,
g) internet,
h) televízió,
i) telefon,
j) egyéb kényelmi vagy kommunikációs szolgáltatás.

A rezsiköltségek elszámolása főszabály szerint egyedi mérő, almérő, költségosztó, átalány vagy az adott komplexum műszaki rendszeréhez illeszkedő más objektív módszer alapján történik.

1.45. Opcionális szolgáltatás

Opcionális szolgáltatás az a szolgáltatás, amely nem része automatikusan az LHJ-nak, a bérleti díjnak, a közös költségnek vagy a kötelező szolgáltatási alapcsomagnak, hanem külön megrendelés, külön díjazás, szolgáltatási keret vagy kártyahasználat alapján vehető igénybe.

Opcionális szolgáltatás lehet különösen:
a) extra takarítás,
b) extra mosás,
c) étkezési többletszolgáltatás,
d) közlekedési szolgáltatás,
e) személyi kísérés,
f) wellness,
g) fodrász,
h) pedikűr,
i) partneri vásárlás,
j) program,
k) egészségügyi időpontszervezés,
l) egyedi életviteli segítség.

1.46. Partner szolgáltató

Partner szolgáltató az a külső vagy belső szolgáltató, kereskedő, egészségügyi szolgáltató, életviteli szolgáltató, közlekedési partner, kényelmi szolgáltató vagy más szerződéses partner, amely a Petra Vita rendszerbe integráltan, az Üzemeltetővel fennálló megállapodás alapján szolgáltatást nyújt a Lakók, Bérlők vagy más jogosultak részére.

A partner szolgáltató saját szakmai és jogszabályi felelőssége szerint jár el.

Az Üzemeltető a partner szolgáltató tevékenységéért csak az ÁSZF-ben, az egyedi szerződésben vagy a vonatkozó jogszabályban meghatározott körben felel.

1.47. Gondoskodásszervezés

Gondoskodásszervezés alatt az Üzemeltető azon szervezési, koordinációs, életviteli támogatási és partnerkapcsolati tevékenysége értendő, amelynek célja, hogy a Lakó a szerződésben meghatározott szolgáltatásokat, segítségnyújtást, állapotfigyelést, ügyintézési támogatást, partneri szolgáltatásokat vagy életviteli segítséget igénybe tudja venni.
A gondoskodásszervezés nem egészségügyi szolgáltatás, nem biztosítás, nem tartási szerződés és nem életjáradéki szolgáltatás.
A gondoskodásszervezés különösen Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban bír kiemelt jelentőséggel.

1.48. Általános felügyelet

Általános felügyelet a Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukcióban biztosítható, életviteli biztonságot támogató szolgáltatási kör.
Az általános felügyelet tartalmazhatja különösen:
a) napi jelenlét-ellenőrzést,
b) diszpécserkapcsolatot,
c) vészjelző rendszert,
d) házon belüli segélyhívást,
e) gyógyszerszedési emlékeztetést,
f) rendszeres állapotfigyelést,
g) életviteli rendellenességek jelzését,
h) segítségnyújtás kezdeményezését.
Az általános felügyelet nem jelent állandó személyes őrzést, nem jelent folyamatos egészségügyi megfigyelést, és nem jelenti azt, hogy az Üzemeltető egészségügyi intézménnyé válik.

1.49. Otthoni ápolási jellegű támogatás

Otthoni ápolási jellegű támogatás alatt az állapotromlásból fakadó, életszerűen és szakmailag indokolt személyes segítségnyújtás, illetve annak megszervezése értendő.
Ez magában foglalhatja az otthoni ápolási jellegű támogatás megszervezését és indokolt esetben biztosítását is, a Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal keret, a partneri kapacitások, az egyedi szerződés és a Szolgáltatási Melléklet szerint.
Az otthoni ápolási jellegű támogatás nem jelent korlátlan egészségügyi ellátási kötelezettséget.

1.50. Egészségügyi szolgáltatásszervezés

Egészségügyi szolgáltatásszervezés alatt az Üzemeltető azon koordinációs tevékenysége értendő, amelynek keretében a Lakó részére partneri egészségügyi lehetőségeket kutat fel, időpontot szervez, magánellátási opciót ajánl, dokumentációs vagy ügyintézési támogatást nyújt, illetve az állami ellátórendszerrel való kapcsolattartást segíti.
Az Üzemeltető egészségügyi szolgáltatásszervezés esetén sem vállal orvosi eredményt, diagnózist, gyógyítási eredményt vagy műtéti eredményt.
Sürgős életveszély vagy akut állapot esetén az állami sürgősségi ellátórendszer elsőbbséget élvez.

1.51. Örökös

Örökös az a személy, aki a Lakó halála esetén jogszabály, végrendelet, hagyatéki végzés vagy más jogszerű jogcím alapján az LHJ-hoz, az elszámolási joghoz vagy a jogviszony folytatásához kapcsolódó igényt érvényesíthet.
Örökös csak örökölhető konstrukció esetén jogosult az LHJ továbbvitelére vagy elszámolására.
Spirit és Spirit VIP konstrukcióban főszabály szerint nincs örökösi elszámolás, és az LHJ rész sem örökölhető.

1.52. Jogviszony-folytató személy

Jogviszony-folytató személy az az örökös, jogutód vagy más, az Üzemeltető által elfogadott személy, aki az LHJ-t, lakásra kötött szolgáltatási jogosultságot vagy Beyond jogviszonyt az ÁSZF, az egyedi szerződés és a Konstrukciós Melléklet szabályai szerint továbbviszi.
Jogviszony-folytatás esetén a kártya vagy szolgáltatási keret nem örökésként, hanem a fennmaradó jogviszonyhoz kapcsolódó jogosultságként használható tovább, ha az adott konstrukció ezt lehetővé teszi.

1.53. Hagyatéki eljárás

Hagyatéki eljárás a Lakó halála után lefolytatott jogi eljárás, amelyben megállapításra kerülhet az örökös személye, az öröklés jogcíme és az örökös jogviszony-folytatási vagy elszámolási jogosultsága.
Az Üzemeltető az örökösökkel történő elszámolást vagy jogviszony-folytatást főszabály szerint a hagyatéki eljárás lezárását és a szükséges dokumentumok bemutatását követően végzi el.

1.54. Újraértékesítés

Újraértékesítés alatt az az eljárás értendő, amelynek során az Üzemeltető a megszűnt, felmondott, öröklés alatt álló vagy elszámolásra kerülő LHJ-hoz kapcsolódó lakhatási pozíciót új Lakó, jogviszony-folytató személy vagy más szerződéses jogosult részére értékesíti vagy értékesítésre felajánlja.
Az újraértékesítés eredménye a Classic rész pozitív piaci értéknövekedésének elszámolása szempontjából releváns lehet.

1.55. Referenciaérték

Referenciaérték az az objektív piaci viszonyokra épülő érték, amely akkor alkalmazható, ha a hagyatéki eljárás lezárását vagy felmondást követő 90 napon belül nem történik tényleges újraértékesítés.
A referenciaérték meghatározásánál figyelembe vehető különösen:
a) az adott komplexumban legutóbb értékesített hasonló LHJ értéke,
b) az azonos vagy hasonló apartmankategóriák aktuális értéke,
c) az apartman állapota,
d) az adott komplexum piaci helyzete,
e) rendkívüli piaci, gazdasági vagy vis maior körülmények.

1.56. Vis maior

Vis maior alatt olyan előre nem látható, elháríthatatlan, rendkívüli külső esemény értendő, amely valamely fél szerződésszerű teljesítését akadályozza, jelentősen megnehezíti vagy gazdaságilag ellehetetleníti.
Vis maior lehet különösen:
a) természeti katasztrófa,
b) háború,
c) járvány,
d) hatósági korlátozás,
e) jelentős közműszolgáltatási zavar,
f) rendkívüli gazdasági összeomlás,
g) olyan esemény, amely az adott komplexum működését vagy értékét objektíven és jelentősen érinti.

1.57. Egyedi szerződés

Egyedi szerződés az Üzemeltető és a Lakó, Bérlő vagy más szerződéses fél között létrejövő konkrét

szerződés, amely meghatározza az adott jogviszony lényeges feltételeit.
Az egyedi szerződésben kell rögzíteni különösen:
a) a feleket,
b) az érintett komplexumot,
c) az alkalmazott Díjszabást,
d) az apartmant vagy apartmankategóriát,
e) a választott konstrukciót,
f) az LHJ-t,
g) a szolgáltatási felárat,
h) a porlasztást,
i) az örökölhetőséget,
j) a felmondhatóságot,
k) a fizetési ütemezést,
l) az egyedi eltéréseket.

1.58. ÁSZF
ÁSZF jelen Általános Szerződési Feltételeket jelenti.
Az ÁSZF a Petra Vita rendszer általános szerződéses szabályait tartalmazza, és az egyedi szerződéssel, a mellékletekkel és az adott komplexum Díjszabásával együtt alkalmazandó.

1.59. Házirend
Házirend az a szabályzat, amely az adott komplexumban a közösségi együttélés, közös területek használata, vendégfogadás, zaj, háziállattartás, dohányzás, biztonság, tisztaság, közösségi rend és együttélési magatartás részletszabályait tartalmazza.
A Házirend betartása a Lakó, Bérlő, Társlakó, vendég és más használó számára kötelező.

1.60. Szolgáltatási Melléklet
Szolgáltatási Melléklet az a dokumentum, amely részletesen meghatározza a Petra Vita rendszerben elérhető kötelező, opcionális, Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal szolgáltatások tartalmát, elérhetőségét, korlátait, igénybevételi szabályait és díjkapcsolódását.

1.61. Kártyaszabályzat
Kártyaszabályzat az a dokumentum, amely a Petra Vita kártyarendszer részletes szabályait tartalmazza, különösen a kártyatípusokat, szolgáltatási kereteket, porlasztást, halmozást, előrefelhasználást, elévülést, tiltott felhasználást, haláleseti zárolást és partneri elszámolást.

1.62. Adatkezelési Tájékoztató
Adatkezelési Tájékoztató az a dokumentum, amely az Üzemeltető adatkezelési tevékenységét, az érintettek jogait, az adatkezelési célokat, jogalapokat, adattovábbításokat, adatmegőrzési időket és adatbiztonsági szabályokat részletesen tartalmazza.

1.63. PV-Secure
PV-Secure alatt az a fokozott dokumentumkezelési, jogosultságkezelési, érzékeny adatkezelési és ügyfélvédelmi protokoll értendő, amely különösen Spirit, Life VIP, Spirit VIP, Personal, egészségügyi jellegű adatokkal, meghatalmazásokkal, kapcsolattartókkal, cselekvőképességi vagy fokozott biztonsági helyzetekkel érintett jogviszonyokban alkalmazható.

1.64. Ügyfélportál
Ügyfélportál az Üzemeltető által biztosított elektronikus felület, amelyen keresztül a Lakó vagy más jogosult hozzáférhet szerződéses adataihoz, díjfizetési állapotához, kártya- vagy szolgáltatási keretéhez, értesítéseihez, dokumentumaihoz, hibabejelentéshez, szolgáltatásigényléshez vagy más elektronikus ügyintézési lehetőséghez.

1.65. Elektronikus értesítés
Elektronikus értesítés az Üzemeltető által e-mailben, ügyfélportálon, applikáción, SMS-ben vagy más elektronikus csatornán küldött tájékoztatás, felszólítás, értesítés vagy dokumentumközlés.
Elektronikus értesítés akkor alkalmazható, ha azt az ÁSZF, az egyedi szerződés vagy a Lakó nyilatkozata lehetővé teszi.

1.66. Felszólítás
Felszólítás az Üzemeltető által küldött olyan írásbeli vagy elektronikus értesítés, amelyben az Üzemeltető a Lakót, Bérlőt vagy más szerződéses felet szerződéses kötelezettségének teljesítésére, díjhátralék rendezésére, jogsértő magatartás megszüntetésére, kár megtérítésére vagy más szerződésszerű magatartásra hívja fel.

1.67. Díjhátralék
Díjhátralék minden olyan esedékes, de határidőben meg nem fizetett díj, költség, szolgáltatási ellenérték, rezsiköltség, közös költség, bérleti díj, kár, helyreállítási költség vagy egyéb fizetési kötelezettség, amely a Lakót, Bérlőt vagy más szerződéses felet az Üzemeltetővel szemben terheli.
Díjhátralék esetén az Üzemeltető az ÁSZF, az egyedi szerződés és a mellékletek szerint felszólítást küldhet, késedelmi jogkövetkezményt alkalmazhat, beszámíthat, vagy az LHJ elszámolási értékéből levonhatja az igazolt és esedékes tartozást.

1.68. Kaució
Kaució az a Bérlő vagy más szerződéses fél által az Üzemeltető részére megfizetett biztosítéki összeg, amely a károk, díjhátralékok, elmaradt fizetések, helyreállítási költségek vagy egyéb szerződésszegési következmények fedezetére szolgál.
Beyond Rent esetén a kaució főszabály szerint az Üzemeltetőnél kerül elhelyezésre, akkor is, ha a Bérlőt a Beyond Lakó delegálta.

1.69. Beköltözés
Beköltözés az a folyamat, amelynek során a Lakó az egyedi szerződés, a birtokbaadási jegyzőkönyv és az Üzemeltető jóváhagyása alapján az apartmant tényleges használatba veszi.
A beköltözés feltétele lehet különösen:
a) szerződés hatálybalépése,
b) fizetési feltételek teljesítése,
c) Díjszabás szerinti díjak megfizetése,
d) Házirend elfogadása,
e) birtokbaadási jegyzőkönyv aláírása,
f) kötelező dokumentumok átadása.

1.70. Kiköltözés
Kiköltözés az a folyamat, amelynek során a Lakó, Bérlő vagy más használó az apartmant elhagyja, azt az Üzemeltető részére visszaadja, és megtörténik az állapotfelmérés, elszámolás, kulcs- vagy jogosultságátadás, valamint a szükséges jegyzőkönyvezés.

1.71. Birtokbaadási jegyzőkönyv
Birtokbaadási jegyzőkönyv az a dokumentum, amely az apartman átadáskori állapotát, felszereltségét, mérőállásait, kulcsait, kártyáit, belépési jogosultságait és esetleges hibáit rögzíti.

A birtokbaadási jegyzőkönyv az egyedi szerződés melléklete vagy ahhoz kapcsolódó dokumentum lehet.
1.72. Állapotfelmérési jegyzőkönyv
Állapotfelmérési jegyzőkönyv az a dokumentum, amely az apartman, tároló, parkoló, közös használatú rész vagy más használati egység állapotát rögzíti beköltözéskor, kiköltözéskor, bérleti hasznosítás előtt, bérleti hasznosítás után, kárbejelentéskor vagy felújítási ellenőrzéskor.
1.73. Rendeltetésszerű használat
Rendeltetésszerű használat az apartman, közös terület, szolgáltatás, eszköz, kártya, belépési jogosultság vagy más Petra Vita rendszerhez kapcsolódó elem olyan használata, amely megfelel a szerződésnek, az ÁSZF-nek, a Házirendnek, a műszaki adottságoknak, a közösségi együttélés szabályainak és az általánosan elvárható gondosságnak.
1.74. Rendeltetésellenes használat
Rendeltetésellenes használat minden olyan használat, amely az apartman, közös terület, szolgáltatás, eszköz, kártya, jogosultság vagy más elem szerződésszerű, biztonságos, közösségbarát vagy jogszerű használatával ellentétes.
Rendeltetésellenes használat lehet különösen:
a) károkozás,
b) túlterhelés,
c) tiltott tevékenység,
d) engedély nélküli átalakítás,
e) más Lakók zavarása,
f) Házirend súlyos megsértése,
g) kártya vagy szolgáltatási keret tiltott felhasználása,
h) bérlő engedély nélküli elhelyezése.
1.75. Súlyos szerződésszegés
Súlyos szerződésszegés minden olyan magatartás, mulasztás vagy állapot, amely az Üzemeltető, a Lakó, más Lakók, Bérlők, partnerek vagy a közösség jogait, biztonságát, nyugalmát, vagyoni érdekeit vagy a Petra Vita rendszer működését jelentősen sérti vagy veszélyezteti.
Súlyos szerződésszegés lehet különösen:
a) jelentős díjhátralék,
b) ismételt fizetési késedelem,
c) szándékos károkozás,
d) súlyos vagy ismételt Házirend-sértés,
e) más Lakók veszélyeztetése,
f) együttélésre való tartós alkalmatlanság,
g) tiltott tevékenység,
h) hamis adatközlés,
i) jogosulatlan bérbeadás,
j) szolgáltatási keret visszaélésszerű használata.
1.76. Együttélésre való alkalmatlanság
Együttélésre való alkalmatlanság az a tartós vagy súlyos magatartási, életviteli vagy együttműködési állapot, amely miatt a Lakó vagy Bérlő a Petra Vita közösségben a többi Lakó, az Üzemeltető, a munkatársak, a partnerek vagy a közösségi működés sérelme nélkül nem tartható fenn.
Együttélésre való alkalmatlanság különösen Spirit vagy Spirit VIP konstrukcióban lehet kivételes megszüntetési vagy módosítási ok.
1.77. Írásbeli forma
Írásbeli formának minősül a papíralapú, aláírt dokumentum, valamint az olyan elektronikus dokumentum vagy nyilatkozat, amely az egyedi szerződés, az ÁSZF vagy jogszabály alapján írásbelinek elfogadható.
Írásbeli forma lehet különösen:
a) papíralapú aláírt szerződés,
b) elektronikus aláírással ellátott dokumentum,
c) ügyfélportálon tett nyilatkozat,
d) e-mailes nyilatkozat, ha azt a felek elfogadják,
e) más azonosítható, visszakereshető és dokumentált elektronikus nyilatkozat.
1.78. Hatályos Díjszabás
Hatályos Díjszabás az adott komplexum azon Díjszabása, amely a szerződéskötés, ajánlatadás, konstrukcióváltás, módosítás vagy elszámolás időpontjában az adott jogviszonyra alkalmazandó.
Az egyedi szerződésben minden esetben meg kell jelölni, hogy melyik Díjszabás mely verziója alkalmazandó.
1.79. Ügyfél
Ügyfél minden olyan személy, aki a Petra Vita rendszerrel kapcsolatban ajánlatot kér, szerződéskötést kezdeményez, szerződést köt, jogviszonyt folytat, szolgáltatást vesz igénybe, bérlőként belép, örökösként eljár vagy más módon szerződéses kapcsolatba kerül az Üzemeltetővel.
1.80. Értelmezési szabály
Amennyiben valamely fogalom az ÁSZF-ben vagy mellékleteiben nem került külön meghatározásra, azt a magyar jog, az adott szerződéses környezet, a Petra Vita rendszer célja, a felek szerződéses akarata, valamint a jóhiszeműség és tisztesség követelményei szerint kell értelmezni.
Egyes szám alatt többes szám is értendő, ha a szövegösszefüggés ezt indokolja.
Természetes személyre vonatkozó megjelölés alatt minden esetben nemtől függetlenül értendő az adott szerződéses szereplő.
A „kell” kifejezés kötelezettséget, a „jogosult” kifejezés lehetőséget vagy jogot, a „főszabály szerint” kifejezés pedig általános szabályt jelent, amelytől az ÁSZF, melléklet, Díjszabás vagy egyedi szerződés eltérhet.

2. FEJEZET
AZ ÜZEMELTETŐ JOGI HELYZETE ÉS TEVÉKENYSÉGI KORLÁTAI

2.1. A fejezet célja
Jelen fejezet célja, hogy meghatározza az Üzemeltető Petra Vita rendszerben betöltött jogi, szerződéses, működtetési, szolgáltatásszervezési és felelősségi szerepét.
A fejezet rögzíti továbbá azokat a tevékenységi elhatárolásokat, amelyek alapján az Üzemeltető működése nem minősül pénzügyi szolgáltatásnak, befektetési szolgáltatásnak, biztosítási tevékenységnek, egészségügyi szolgáltatásnak, szociális intézményi ellátásnak vagy más engedélyköteles tevékenységnek, kivéve, ha az Üzemeltető valamely ilyen tevékenységre külön jogszabály szerinti engedéllyel rendelkezik, és azt az adott szerződéses dokumentumban kifejezetten feltünteti.
Az Üzemeltető a Petra Vita rendszerben alapvetően:
a) lakhatási használati jogviszonyokat szervez,
b) komplexumokat működtet,

c) szolgáltatásokat szervez,
d) partneri szolgáltatói rendszert működtet,
e) kártyarendszert tart nyilván,
f) gondoskodásszervezési és életviteli támogatási feladatokat lát el,
g) szerződéses és üzemeltetési keretet biztosít,
h) az egyes konstrukciókhoz kapcsolódó jogosultságokat nyilvántartja,
i) a Lakókkal, Bérlőkkel, örökösökkel, jogviszony-folytató személyekkel és partner szolgáltatókkal együttműködik.

2.2. Az Üzemeltető azonosítása

Az Üzemeltető az a jogi személy, amely a Petra Vita rendszert működteti, az adott Petra Vita komplexum üzemeltetéséért felel, és az egyedi szerződéseket saját nevében vagy a szerződéses dokumentumrendszerben meghatározott jogi szerepben megköti.
Az Üzemeltető pontos cégadatait, székhelyét, cégjegyzékszámát, adószámát, képviselőjét, elérhetőségét és egyéb azonosító adatait az egyedi szerződés, az adott komplexum Díjszabása vagy az ÁSZF bevezető része tartalmazza.
Amennyiben valamely Petra Vita komplexumot, szolgáltatást vagy résztevékenységet az Üzemeltető kapcsolt vállalkozása, alvállalkozója, partner szolgáltatója vagy megbízottja lát el, ennek tényét az adott szerződéses dokumentum, Szolgáltatási Melléklet, Üzemeltetési Melléklet vagy ügyféltájékoztató tartalmazhatja.
A szerződéses jogviszony szempontjából az Üzemeltető felelőssége csak azon körben áll fenn, amelyet az ÁSZF, az egyedi szerződés, az alkalmazandó mellékletek és a vonatkozó jogszabályok meghatároznak.

2.3. Az Üzemeltető szerepe a Petra Vita rendszerben

Az Üzemeltető a Petra Vita rendszer központi működtetője.
Az Üzemeltető feladata különösen:
a) az adott komplexum szerződéses, működési és üzemeltetési rendjének kialakítása,
b) az LHJ jogviszonyok kezelése,
c) az egyedi szerződések előkészítése és megkötése,
d) az adott komplexum Díjszabásának közzététele,
e) a konstrukciók alkalmazása,
f) a szolgáltatási felárak szerződéses kezelése,
g) a kártyarendszer működtetése vagy működtetésének megszervezése,
h) a kötelező és opcionális szolgáltatások biztosítása vagy megszervezése,
i) a partner szolgáltatói kör kialakítása,
j) az üzemeltetési, karbantartási és házirendi szabályok betartatása,
k) a Beyond és Beyond Rent jogviszonyok kezelése,
l) a Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukciókhoz kapcsolódó gondoskodásszervezési feladatok ellátása,
m) a panaszok kezelése,
n) az elszámolási, felmondási és jogviszony-folytatási helyzetek szerződésszerű kezelése.
Az Üzemeltető tevékenysége szerződéses szolgáltatási, lakhatási, üzemeltetési és szervezési jellegű.

2.4. Az Üzemeltető nem pénzügyi szolgáltató

Az Üzemeltető a Petra Vita rendszer működtetése során nem nyújt pénzügyi szolgáltatást.
A Petra Vita rendszerben alkalmazott LHJ, szolgáltatási felár, kártyakeret, porlasztás, szolgáltatási jogosultság, konstrukciós minimum vagy díjszabási elem nem minősül:
a) betétnek,
b) pénzügyi eszköznek,
c) értékpapírnak,
d) kötvénynek,
e) befektetési jegynek,
f) pénzügyi követelésnek,
g) pénzkölcsönnek,
h) hitelterméknek,
i) pénzügyi lízingnek,
j) elektronikus pénznek,
k) fizetési számlának,
l) pénzforgalmi szolgáltatásnak,
m) vagyonkezelési szolgáltatásnak,
n) hozamígérettel működő pénzügyi konstrukciónak.
A Lakó vagy más szerződéses fél által megfizetett díjak és szolgáltatási felárak nem az Üzemeltető által kezelt pénzügyi vagyonként, hanem szerződéses ellenértékként, lakhatási használati joghoz kapcsolódó díjként, szolgáltatási felárként vagy szolgáltatási jogosultság alapjaként kezelendők.
Az Üzemeltető nem vállal pénzügyi hozamot, kamatot, tőkemegőrzést, befektetési eredményt vagy piaci nyereséget.

2.5. Az Üzemeltető nem befektetési szolgáltató

Az Üzemeltető a Petra Vita rendszerrel kapcsolatban nem nyújt befektetési szolgáltatást.
Az LHJ megszerzése, a Beyond konstrukció alkalmazása, a Life, Spirit, Life VIP vagy Spirit VIP szolgáltatási felár megfizetése, valamint a Personal konstrukcióban történő egyedi szerződéskötés nem minősül befektetési ügyletnek.
A Petra Vita rendszerben a Lakó nem befektetési terméket vásárol, hanem szerződéses lakhatási használati jogosultságot, illetve ahhoz kapcsolódó szolgáltatási jogosultságokat szerez.
A Beyond konstrukcióban alkalmazható bérleti hasznosítás nem minősül az Üzemeltető által nyújtott befektetési szolgáltatásnak. Amennyiben a Beyond Lakó saját döntése alapján Bérlőt delegál, és abból bérleti bevételre tesz szert, annak adózási, számviteli, bevallási és jogi következményei főszabály szerint a Beyond Lakót terhelik.
Az Üzemeltető a Beyond konstrukcióban nem garantál:
a) bérleti bevételt,
b) kihasználtságot,
c) piaci hozamot,
d) megtérülést,
e) értéknövekedést,
f) újraértékesítési eredményt,
g) adózási előnyt.

2.6. Az Üzemeltető nem biztosító

Az Üzemeltető a Petra Vita rendszerben nem végez biztosítási tevékenységet.
A Life, Spirit, Life VIP és Spirit VIP konstrukciók nem minősülnek biztosítási terméknek.
A szolgáltatási felárak, porlasztási szabályok, gondoskodásszervezési jogosultságok és

kártyakeretek nem biztosítási díjak, nem biztosítási tartalékok, nem biztosítási szolgáltatások és nem biztosítási eseményhez kötött kifizetések.
A Spirit és Spirit VIP konstrukciók élethosszig tartó gondoskodásszervezési és életviteli támogatási rendszerek, de nem minősülnek életbiztosításnak, egészségbiztosításnak, járadékbiztosításnak vagy más biztosítási terméknek.
A Lakó halála, állapotromlása, egészségügyi ellátási igénye, szolgáltatási igénye vagy életviteli változása nem biztosítási eseményként, hanem az adott konstrukció szerződéses szolgáltatási és gondoskodásszervezési szabályai szerint kerül kezelésre.

2.7. Az Üzemeltető nem egészségügyi szolgáltató

Az Üzemeltető a Petra Vita rendszerben nem minősül egészségügyi szolgáltatónak, kivéve, ha valamely konkrét egészségügyi tevékenységre külön jogszabály szerinti engedéllyel rendelkezik, és azt az adott dokumentumban kifejezetten feltünteti.
Az Üzemeltető nem vállal:
a) orvosi diagnózist,
b) orvosi döntést,
c) gyógyítási eredményt,
d) műtéti eredményt,
e) egészségügyi beavatkozás elvégzését,
f) egészségügyi intézményi ellátást,
g) sürgősségi egészségügyi ellátást,
h) állandó orvosi felügyeletet,
i) kórházi ellátást,
j) szakorvosi eredménygaranciát.
Az Üzemeltető egészségügyi jellegű helyzetekben szolgáltatásszervezési, partnerkeresési, időpontszervezési, koordinációs, ügyintézési és életviteli támogatási feladatokat láthat el.
Az egészségügyi szolgáltatásokat minden esetben az arra jogosult, engedéllyel rendelkező egészségügyi szolgáltató, orvos, intézmény vagy partner nyújtja, saját szakmai és jogszabályi felelőssége mellett.

2.8. Az Üzemeltető nem szociális intézmény

Az Üzemeltető a Petra Vita rendszerben nem minősül szociális intézménynek, idősek otthonának, ápolási intézménynek vagy bentlakásos szociális ellátónak, kivéve, ha valamely konkrét szolgáltatásra külön jogszabály szerinti engedéllyel rendelkezik, és azt az adott dokumentumban kifejezetten feltünteti.
A Petra Vita rendszer lakhatási, szolgáltatási, üzemeltetési és gondoskodásszervezési rendszer.
A Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukcióban nyújtott gondoskodásszervezési, életviteli támogatási, általános felügyeleti vagy otthoni ápolási jellegű támogatás nem jelenti azt, hogy az Üzemeltető szociális intézményi ellátást, bentlakásos ápolási szolgáltatást vagy hatósági engedélyhez kötött szociális szolgáltatást nyújtana, kivéve, ha az adott tevékenységre külön engedéllyel rendelkezik.
Az Üzemeltető a Lakó életvitelét szervezi, támogatja, koordinálja és szolgáltatási partnerek bevonásával segíti, de nem veszi át teljes körűen az állami, egészségügyi, szociális vagy családjogi ellátórendszerek szerepét.

2.9. Az Üzemeltető gondoskodásszervezési szerepe

Az Üzemeltető a Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukciókban gondoskodásszervezési és életviteli támogatási szerepet vállalhat.
Ez a szerep különösen az alábbiakat jelentheti:
a) a Lakó napi életvitelének szervezési támogatása,
b) szolgáltatások koordinálása,
c) partneri szolgáltatók felkutatása és bevonása,
d) időpontszervezés,
e) állami vagy magánszolgáltatói ellátási utak támogatása,
f) hozzátartozókkal vagy kapcsolattartókkal való egyeztetés,
g) állapotromlás esetén segítségnyújtás szervezése,
h) általános felügyeleti rendszer működtetése,
i) diszpécserkapcsolat biztosítása,
j) vészjelző vagy házon belüli segélyhívó rendszer működtetése,
k) étkezési, takarítási, mosási, közlekedési vagy életviteli szolgáltatások szervezése,
l) életvégi ügyintézéshez kapcsolódó szervezési támogatás.
Az Üzemeltető gondoskodásszervezési szerepe a felelős családtagi segítségnyújtás szervezési, jelenléti és koordinációs funkcióinak intézményesített pótlására irányul.
Ez a szerep nem jelent korlátlan szolgáltatási kötelezettséget, nem jelent egészségügyi eredménygaranciát, és nem jelenti azt, hogy az Üzemeltető minden élethelyzetben minden szolgáltatást saját maga vagy korlátlan költségvállalással köteles biztosítani.

2.10. Partner szolgáltatók bevonása

Az Üzemeltető jogosult a Petra Vita rendszer működtetése során partner szolgáltatókat, alvállalkozókat, szakmai partnereket, egészségügyi szolgáltatókat, kereskedelmi partnereket, közlekedési szolgáltatókat, technikai szolgáltatókat, üzemeltetési partnereket és más közreműködőket bevonni.
Partner szolgáltató lehet különösen:
a) egészségügyi szolgáltató,
b) étkezési szolgáltató,
c) takarító szolgáltató,
d) mosodai szolgáltató,
e) közlekedési szolgáltató,
f) karbantartó,
g) üzemeltető partner,
h) kereskedelmi partner,
i) wellness- vagy szépségipari szolgáltató,
j) informatikai szolgáltató,
k) biztonságtechnikai szolgáltató,
l) temetkezési szolgáltató,
m) jogi, könyvelési vagy adminisztratív partner,
n) egyéb szakmai szolgáltató.
A partner szolgáltató saját szakmai, szerződéses és jogszabályi felelőssége szerint jár el.
Az Üzemeltető felelőssége a partner szolgáltató tevékenységéért az ÁSZF-ben, az egyedi szerződésben, a partnerrel kötött megállapodásban és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott körre terjed ki.

2.11. Az Üzemeltető felelősségi határai

Az Üzemeltető a Petra Vita rendszerben az általa vállalt szerződéses szolgáltatásokért, üzemeltetési feladatokért, szervezési kötelezettségekért és nyilvántartási feladatokért felel.

Az Üzemeltető felelőssége nem terjed ki olyan körülményekre, amelyek:
a) a Lakó saját döntéséből erednek,
b) a Bérlő, Társlakó, vendég vagy harmadik személy magatartásából erednek,
c) partner szolgáltató önálló szakmai döntéséből erednek,
d) állami ellátórendszer működéséből erednek,
e) hatósági döntésből erednek,
f) vis maior eseményből erednek,
g) a Lakó együttműködésének hiányából erednek,
h) a Lakó által elhallgatott vagy késedelmesen közölt adatból erednek,
i) a Lakó, Bérlő vagy más használó rendeltetésellenes használatából erednek,
j) piaci, gazdasági vagy ingatlanérték-változásból erednek, kivéve, ha az Üzemeltető kifejezetten és írásban másként vállalta.
Az Üzemeltető nem felel olyan elmaradt haszonért, piaci veszteségért, értékváltozásért, bérleti bevétel elmaradásáért, szolgáltatói kapacitáshiányért vagy külső partneri teljesítési hibáért, amely az Üzemeltetőnek fel nem róható.
2.12. Az Üzemeltető tájékoztatási kötelezettsége
Az Üzemeltető köteles a Lakót, Bérlőt vagy más szerződéses felet a jogviszony lényeges feltételeiről előzetesen és érthető módon tájékoztatni.
A tájékoztatásnak ki kell terjednie különösen:
a) az alkalmazandó konstrukcióra,
b) az adott konstrukció örökölhetőségére vagy nem örökölhetőségére,
c) a felmondhatóságra,
d) az LHJ jellegére,
e) a szolgáltatási felárra,
f) a porlasztásra,
g) a Díjszabásra,
h) a havi költségekre,
i) a kötelező szolgáltatásokra,
j) a kártyarendszer alapvető szabályaira,
k) a haláleseti és megszűnési következményekre,
l) a Spirit és Spirit VIP nem örökölhető jellegére,
m) a Life és Life VIP sajátos elszámolási szabályaira,
n) a Beyond Rent felelősségi és díjfizetési szabályaira.
Az Üzemeltető a tájékoztatási kötelezettségének eleget tehet különösen ÁSZF, mellékletek, Díjszabás, egyedi szerződés, írásbeli tájékoztató, elektronikus dokumentum, ügyfélportál vagy személyes tájékoztatás útján.
2.13. A Lakó együttműködési kötelezettsége
A Lakó köteles az Üzemeltetővel együttműködni.
Az együttműködési kötelezettség kiterjed különösen:
a) pontos és valós adatok megadására,
b) adatok változásának bejelentésére,
c) szerződéses dokumentumok megismerésére,
d) Díjszabás elfogadására vagy észrevételezésére,
e) díjak határidőben történő megfizetésére,
f) egészségi, életviteli vagy gondoskodásszervezési szempontból lényeges változások bejelentésére,
g) károk, hibák, műszaki problémák jelzésére,
h) Bérlő, Társlakó vagy vendég magatartásáért való felelősségvállalásra,
i) Házirend betartására,
j) közösségi együttélési szabályok betartására,
k) felmondási, kiköltözési, öröklési vagy jogviszony-folytatási helyzetekben való együttműködésre.
Az együttműködési kötelezettség elmulasztása szerződésszegésnek minősülhet, ha az az Üzemeltető teljesítését, a közösség működését, más Lakók jogait vagy az adott jogviszony biztonságos kezelését hátrányosan érinti.
2.14. Az Üzemeltető szolgáltatásszervezési kötelezettsége
Az Üzemeltető azon konstrukciókban, amelyek szolgáltatásszervezést tartalmaznak, köteles az adott konstrukció szerinti szolgáltatásokat megszervezni, koordinálni vagy partner szolgáltatók útján elérhetővé tenni.
A szolgáltatásszervezési kötelezettség nem minden esetben jelent eredménykötelezettséget.
Az Üzemeltető kötelezettsége különösen arra irányulhat, hogy:
a) megfelelő partner szolgáltatót keressen,
b) időpontot egyeztessen,
c) szolgáltatási lehetőséget felkutasson,
d) ajánlatot kérjen,
e) szolgáltatási igényt továbbítson,
f) szolgáltatást koordináljon,
g) dokumentációt továbbítson,
h) kapcsolattartást szervezzen,
i) szolgáltatási panaszt kezeljen,
j) a Lakó igénybevételét segítse.
Az Üzemeltető nem felel azért, ha a külső partner szolgáltató kapacitáshiány, szakmai ok, hatósági korlátozás, jogszabályi akadály, orvosi döntés vagy más, az Üzemeltetőn kívül álló ok miatt nem tudja a szolgáltatást teljesíteni.
2.15. Egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezés korlátai
Egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezés esetén az Üzemeltető kizárólag szervezési és koordinációs szerepet vállal.
Az Üzemeltető nem jogosult és nem köteles:
a) diagnózist felállítani,
b) kezelési tervet meghatározni,
c) orvosi beavatkozást elrendelni,
d) gyógyszert felírni,
e) műtétet garantálni,
f) orvosi eredményt garantálni,
g) sürgősségi ellátást helyettesíteni,
h) állami egészségügyi ellátási sorrendet megváltoztatni,
i) orvos szakmai döntését felülírni.
Az Üzemeltető feladata lehet:
a) partneri lehetőségek felkutatása,
b) magánellátási opció ajánlása,
c) időpontszervezés,
d) dokumentáció összegyűjtésének támogatása,
e) kapcsolattartás segítése,
f) kísérés vagy közlekedés szervezése,
g) állami és magánellátási útvonalak közötti eligazodás támogatása.
Sürgős életveszély vagy akut állapot esetén minden esetben az állami sürgősségi ellátórendszer elsőbbséget élvez.
2.16. Az Üzemeltető nem vállal hozamot vagy értékgaranciát
Az Üzemeltető sem az LHJ, sem a Classic rész, sem a Beyond konstrukció, sem a szolgáltatási felárak, sem a kártyakeretek, sem a Personal

konstrukció kapcsán nem vállal hozamot, pénzügyi megtérülést, árfolyamnyereséget, értéknövekedési garanciát vagy befektetési eredményt.
A Classic részre vonatkozó pozitív piaci értéknövekedés 50%-ának elszámolása nem hozamígéret, hanem kizárólag pozitív piaci különbözet esetén alkalmazható szerződéses elszámolási szabály.
Az értéknövekedést kizárólag piaci viszonyok, tényleges újraértékesítési ár, referenciaérték, az adott komplexum aktuális helyzete, az apartman állapota és az objektív körülmények határozzák meg.
A piaci érték csökkenése, stagnálása, rendkívüli gazdasági helyzet, vis maior, károkozás vagy helyreállítási költség az elszámolási értéket csökkentheti.
2.17. Az Üzemeltető nyilvántartási szerepe
Az Üzemeltető jogosult és köteles a Petra Vita rendszer működéséhez szükséges szerződéses, díjfizetési, szolgáltatási, kártya-, üzemeltetési és lakói adatokat nyilvántartani.
A nyilvántartás kiterjedhet különösen:
a) szerződésekre,
b) konstrukciókra,
c) LHJ értékekre,
d) Díjszabásokra,
e) szolgáltatási felárakra,
f) porlasztási adatokra,
g) kártyakeretekre,
h) díjfizetési állapotokra,
i) rezsielszámolásra,
j) szolgáltatási igénybevételre,
k) bérleti hasznosításra,
l) panaszokra,
m) hibabejelentésekre,
n) PV-Secure dokumentumokra,
o) öröklési és jogviszony-folytatási dokumentumokra.
Az Üzemeltető nyilvántartási tevékenysége nem jelent pénzügyi számlavezetést, nem jelent letétkezelést, nem jelent elektronikus pénz kibocsátást, és nem jelent vagyonkezelést.
2.18. Az Üzemeltető adatkezelési szerepe
Az Üzemeltető a Petra Vita rendszer működtetése során adatkezelőként vagy adott esetben adatfeldolgozóként járhat el.
Az adatkezelés részletes szabályait az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
Az Üzemeltető a Lakó, Bérlő, Társlakó, örökös, jogviszony-folytató személy, kapcsolattartó, meghatalmazott és más érintett adatait kizárólag jogszerű célból, szükséges mértékben és a vonatkozó adatvédelmi szabályok szerint kezeli.
Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukciókban fokozott adatkezelési szabályok alkalmazhatók, különösen egészségügyi jellegű, állapotváltozással, kapcsolattartással, gondoskodásszervezéssel vagy PV-Secure dokumentumokkal összefüggő adatok esetén.
2.19. Az Üzemeltető módosítási és fejlesztési joga
Az Üzemeltető jogosult a Petra Vita rendszer működési, technikai, szolgáltatási, adminisztratív, digitális, kártyarendszeri és üzemeltetési elemeit fejleszteni, módosítani vagy korszerűsíteni.
A módosítás nem sértheti a Lakó egyedi szerződésben rögzített alapvető jogait, kivéve, ha a módosítást jogszabály, hatósági előírás, vis maior, műszaki szükségszerűség vagy a komplexum biztonságos működése indokolja.
Az Üzemeltető jogosult különösen:
a) szolgáltatási partnerek körét módosítani,
b) digitális rendszert fejleszteni,
c) kártyarendszert technikailag módosítani,
d) ügyfélportált bevezetni vagy módosítani,
e) szolgáltatási csomagokat aktualizálni,
f) Házirendet módosítani,
g) üzemeltetési szabályokat módosítani,
h) Díjszabást módosítani,
i) új konstrukciót bevezetni,
j) meglévő konstrukciót lezárni új belépők előtt.
A módosításokra az ÁSZF, az egyedi szerződés és az alkalmazandó mellékletek szabályai irányadók.
2.20. Az Üzemeltető korlátozott megtagadási joga
Az Üzemeltető jogosult megtagadni valamely szolgáltatás, konstrukcióváltás, bérlődelegálás, jogviszony-folytatás vagy egyedi igény teljesítését, ha annak teljesítése:
a) jogszabályba ütközne,
b) az ÁSZF-be ütközne,
c) a Házirenddel ellentétes lenne,
d) a közösség biztonságát vagy nyugalmát veszélyeztetné,
e) más Lakó jogait sértené,
f) az Üzemeltető számára aránytalan terhet jelentene,
g) partneri kapacitás hiányában nem teljesíthető,
h) szakmai, műszaki vagy egészségügyi okból nem teljesíthető,
i) a Lakó tartozása vagy szerződésszegése miatt nem indokolt,
j) a Lakó vagy Bérlő együttélésre való alkalmatlansága miatt kockázatos lenne.
A megtagadásról az Üzemeltető köteles a Lakót vagy érintett szerződéses felet tájékoztatni, és lehetőség szerint megjelölni a megtagadás indokát.
2.21. Az Üzemeltető felelőssége Beyond Rent esetén
Beyond Rent esetén az Üzemeltető felelőssége attól függ, hogy a Bérlőt a Beyond Lakó vagy az Üzemeltető delegálja.
Lakó által delegált Bérlő esetén:
a) a Bérlő kiválasztásáért elsődlegesen a Lakó felel,
b) a Bérlő magatartásáért a Lakó felel,
c) a Bérlő által okozott kár az LHJ terhére elszámolható,
d) a kaució az Üzemeltetőnél van,
e) az Üzemeltető jogosult a Bérlőt ellenőrizni,
f) az Üzemeltető jogosult a Bérlő jóváhagyását megtagadni,
g) az Üzemeltető jogosult a Házirend és a szerződés betartását követelni.
Üzemeltető által delegált Bérlő esetén:
a) a Bérlő kiválasztásáért az Üzemeltető felel,
b) a bérleti bevétel az Üzemeltetőt illeti,
c) a Lakó költségmentesül az adott szerződés szerinti körben,
d) az Üzemeltető felel a Bérlőért,
e) az Üzemeltető felel az apartman karbantartásáért,
f) az LHJ főszabály szerint sérthetetlen,
g) az Üzemeltető köteles az apartmant legfeljebb 90 napon belül felszabadítani, ha a Lakó saját használatra kéri.

2.22. Az Üzemeltető Spirit, Life VIP és Spirit VIP esetén
Spirit, Life VIP és Spirit VIP konstrukcióban az Üzemeltető fokozott szolgáltatásszervezési, gondoskodásszervezési és életviteli támogatási szerepet vállal.
Spirit esetén a jogviszony nem örökölhető, főszabály szerint nem mondható fel rendes felmondással, és a Lakó halála esetén nincs örökösi elszámolás.
Life VIP esetén a jogviszony örökölhető és felmondható, azonban 15 év után a szolgáltatási tartalom Spirit-szerűvé válik.
Spirit VIP esetén a Spirit logika prémium szolgáltatási szinttel egészül ki, és a jogviszony nem örökölhető.
Az Üzemeltető e konstrukciókban sem válik egészségügyi szolgáltatóvá, biztosítóvá, pénzügyi szolgáltatóvá vagy szociális intézménnyé.
2.23. Az Üzemeltető értesítési csatornái
Az Üzemeltető a Lakóval, Bérlővel vagy más szerződéses féllel különösen az alábbi csatornákon tarthat kapcsolatot:
a) postai levél,
b) e-mail,
c) ügyfélportál,
d) telefon,
e) SMS,
f) applikáció,
g) személyes ügyfélszolgálat,
h) szerződésben rögzített kapcsolattartó,
i) meghatalmazott,
j) PV-Secure csatorna.
Az értesítési csatornák részletes szabályait az egyedi szerződés, az ÁSZF, az Adatkezelési Tájékoztató és az Ügyfélportálra vonatkozó szabályok tartalmazhatják.
2.24. Üzemeltetői döntések dokumentálása
Az Üzemeltető jogosult és köteles a lényeges szerződéses, szolgáltatási, díjfizetési, kártyahasználati, bérleti, öröklési, felmondási, panaszkezelési és gondoskodásszervezési döntéseket dokumentálni.
A dokumentálás történhet különösen:
a) szerződésben,
b) szerződésmódosításban,
c) jegyzőkönyvben,
d) ügyfélportálon,
e) elektronikus ügyiratban,
f) e-mailben,
g) belső nyilvántartásban,
h) PV-Secure dokumentumtárban,
i) panaszkezelési rendszerben.
A dokumentálás célja az átláthatóság, visszakereshetőség, jogvita-megelőzés, szerződésszerű teljesítés és ügyfélbiztonság biztosítása.
2.25. Záró rendelkezés az Üzemeltető jogi helyzetéhez
Az Üzemeltető Petra Vita rendszerben betöltött szerepe összetett, de szerződéses szempontból elhatárolt.
Az Üzemeltető:
a) lakhatási használati jogviszonyokat kezel,
b) komplexumokat üzemeltet,
c) szolgáltatásokat szervez,
d) gondoskodásszervezési feladatokat lát el,
e) kártya- és szolgáltatási jogosultságokat tart nyilván,
f) partneri szolgáltatói rendszert működtet,
g) Beyond Rent helyzeteket kezel,
h) Spirit, Life VIP és Spirit VIP konstrukciókhoz kapcsolódó életviteli támogatást szervez.
Az Üzemeltető azonban nem válik:
a) pénzügyi szolgáltatóvá,
b) befektetési szolgáltatóvá,
c) biztosítóvá,
d) egészségügyi szolgáltatóvá,
e) szociális intézménnyé,
f) vagyonkezelővé,
g) hozamot garantáló szervezetté,
h) korlátlan ellátást vállaló intézménnyé.
Az Üzemeltető felelőssége minden esetben az ÁSZF, az egyedi szerződés, az alkalmazandó mellékletek, a Díjszabás és a vonatkozó jogszabályok szerint értelmezendő.

3. FEJEZET
A SZERZŐDÉSES JOGVISZONY ALANYAI

3.1. A fejezet célja
Jelen fejezet célja, hogy meghatározza a Petra Vita rendszerben részt vevő szerződéses és kapcsolódó szereplők jogállását, jogosultságait, kötelezettségeit és egymáshoz való viszonyát.
A Petra Vita rendszerben a jogviszonyok többféle szereplő között jöhetnek létre. A jogviszony alanya lehet különösen:
a) Üzemeltető,
b) Lakó,
c) Társlakó,
d) Beyond Lakó,
e) Bérlő,
f) Life Lakó,
g) Spirit Lakó,
h) Life VIP Lakó,
i) Spirit VIP Lakó,
j) Personal szerződő fél,
k) örökös,
l) jogviszony-folytató személy,
m) meghatalmazott,
n) kapcsolattartó,
o) partner szolgáltató,
p) közvetítő, ügyfélkísérő vagy értékesítési szereplő.
A szerződéses szereplők jogait és kötelezettségeit minden esetben az ÁSZF, az egyedi szerződés, a Konstrukciós Melléklet, az adott komplexum Díjszabása, a Díjszabási Keretrendszer Melléklet, a Szolgáltatási Melléklet, a Kártyaszabályzat, a Házirend és az alkalmazandó egyéb mellékletek együttesen határozzák meg.
3.2. Az Üzemeltető
Az Üzemeltető az a jogi személy, amely a Petra Vita rendszert működteti, a szerződéses dokumentumrendszert alkalmazza, az adott komplexum üzemeltetését megszervezi, a Díjszabást közzéteszi, és az egyedi szerződéseket megköti.
Az Üzemeltető a Petra Vita rendszerben különösen:
a) szerződést köt a Lakóval vagy más szerződéses féllel,

b) nyilvántartja az LHJ jogviszonyokat,
c) nyilvántartja az alkalmazott konstrukciókat,
d) közzéteszi és alkalmazza az adott komplexum Díjszabását,
e) üzemelteti vagy üzemeltetteti a komplexumot,
f) szervezi a kötelező és opcionális szolgáltatásokat,
g) működteti vagy működtetteti a kártyarendszert,
h) partner szolgáltatókat von be,
i) gondoskodásszervezési feladatokat lát el az erre jogosító konstrukciókban,
j) kezeli a panaszokat, bejelentéseket és hibákat,
k) kezeli az öröklési, jogviszony-folytatási, felmondási és elszámolási helyzeteket.
Az Üzemeltető jogállására, felelősségére és tevékenységi korlátaira az ÁSZF 2. fejezete irányadó.

3.3. A Lakó

Lakó az a természetes személy, aki az Üzemeltetővel kötött egyedi szerződés alapján a Petra Vita rendszerben LHJ-re, lakhatási használatra, szolgáltatási jogosultságra vagy valamely Petra Vita konstrukció igénybevételére jogosult.
A Lakó lehet:
a) Classic Lakó,
b) Beyond Lakó,
c) Life Lakó,
d) Spirit Lakó,
e) Life VIP Lakó,
f) Spirit VIP Lakó,
g) Personal konstrukcióban részt vevő Lakó.
A Lakó jogállása mindig az általa választott konstrukcióhoz igazodik.
A Lakó köteles:
a) az egyedi szerződést és az ÁSZF-et betartani,
b) az alkalmazandó mellékleteket elfogadni,
c) a Díjszabás szerinti díjakat megfizetni,
d) a Házirendet betartani,
e) a közösségi együttélési szabályokat tiszteletben tartani,
f) az apartmant és a közös területeket rendeltetésszerűen használni,
g) az Üzemeltetővel együttműködni,
h) a változásokat, károkat, hibákat, díjfizetési akadályokat és lényeges életviteli körülményeket időben jelezni.
A Lakó jogosult:
a) az egyedi szerződés szerinti apartman vagy apartmankategória használatára,
b) a választott konstrukció szerinti szolgáltatások igénybevételére,
c) a közös területek rendeltetésszerű használatára,
d) az Üzemeltetőtől szerződésszerű teljesítést kérni,
e) tájékoztatást kérni,
f) panaszt tenni,
g) konstrukcióváltást kezdeményezni, ha annak feltételei fennállnak,
h) örökölhető konstrukció esetén a jogviszony öröklésére vagy továbbvitelére vonatkozó rendelkezéseket érvényesíteni,
i) az ÁSZF és az egyedi szerződés szerinti felmondási jogot gyakorolni, ha az adott konstrukció ezt lehetővé teszi.

3.4. Classic Lakó

Classic Lakó az a Lakó, aki a Petra Vita alapkonstrukciójában vesz részt.
A Classic Lakó LHJ-t szerez, és saját költségén fizeti az adott jogviszonyhoz kapcsolódó kötelező díjakat, rezsiköltségeket, közös költséget és szolgáltatási alapcsomagot.
A Classic Lakó maga szervezi:
a) ellátását,
b) étkezését,
c) egészségügyi ügyeit,
d) mindennapi életvitelét,
e) opcionális szolgáltatásait,
f) külső szolgáltatókkal való kapcsolatát.
A Classic Lakó jogosult lehet a közösségi kártyarendszer használatára, ha arra külön szerződést köt, vagy arra az adott Díjszabás alapján jogosult.
A Classic konstrukció örökölhető. A Classic részre 5 évet meghaladó lakhatás vagy jogviszony-fennállás után a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a elszámolható, az ÁSZF és a Konstrukciós Melléklet szabályai szerint.

3.5. Beyond Lakó

Beyond Lakó az a Lakó, aki Classic alapú LHJ-t szerez, de az apartmanba nem költözik be azonnal.
A Beyond Lakó a jogviszonyt különösen az alábbi célokból tarthatja fenn:
a) későbbi saját beköltözés,
b) családi vagy generációs lakhatástervezés,
c) örökös vagy jogutód részére történő jogviszony-folytatás előkészítése,
d) bérleti hasznosítás,
e) vagyontervezési célú lakhatási pozíció fenntartása,
f) későbbi szolgáltatási feláras konstrukció választása.
A Beyond Lakó Classic alapú LHJ-t szerez, ezért a Beyond jogviszony főszabály szerint örökölhető.
A Beyond Lakó jogosult lehet:
a) saját maga beköltözni,
b) Bérlőt delegálni,
c) kérni, hogy az Üzemeltető delegáljon Bérlőt,
d) a jogviszonyt Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP kiegészíteni,
e) az LHJ-t örökös vagy jogviszony-folytató személy részére továbbvinni,
f) a jogviszonyt felmondani, ha annak feltételei fennállnak.
A Beyond Lakó költségviselése attól függ, hogy az apartman üresen áll, Lakó által delegált Bérlő használja, vagy Üzemeltető által delegált Bérlő használja.

3.6. Bérlő

Bérlő az a személy, aki Beyond Rent üzemmódban vagy más, az Üzemeltető által jóváhagyott bérleti jogviszonyban az adott apartmant bérleti jelleggel használja.
A Bérlő nem szerez LHJ-t.
A Bérlő nem jogosult az LHJ öröklésére.
A Bérlő nem jogosult a Classic rész pozitív piaci értéknövekedésére.
A Bérlő nem jogosult konstrukcióváltásra, kivéve, ha saját nevében külön Petra Vita szerződést köt.
A Bérlő köteles:
a) a Házirendet betartani,
b) az apartmant rendeltetésszerűen használni,
c) az Üzemeltető által előírt szabályokat betartani,

d) a bérleti vagy háromoldalú szerződésben meghatározott díjakat megfizetni,
e) kauciót fizetni, ha azt a szerződés előírja,
f) az általa okozott károkat megtéríteni,
g) a közösségi együttélés szabályait betartani,
h) az apartmant a jogviszony megszűnésekor megfelelő állapotban visszaadni.
A Bérlő felelőssége, valamint a Bérlő által okozott kár viselése attól függ, hogy a Bérlőt a Beyond Lakó vagy az Üzemeltető delegálta.
3.7. Lakó által delegált Bérlő
Lakó által delegált Bérlő esetén a Bérlőt a Beyond Lakó jelöli ki vagy javasolja az apartman használatára.
Lakó által delegált Bérlő esetén háromoldalú szerződés jön létre:
a) Üzemeltető,
b) Beyond Lakó,
c) Bérlő között.
Ebben az esetben:
a) a bérleti díj a Beyond Lakót illeti,
b) a kaució az Üzemeltetőnél kerül elhelyezésre,
c) a kötelező díjak, rezsiköltségek és szolgáltatási díjak az Üzemeltetőt illetik,
d) a Bérlő által okozott károkért a Beyond Lakó felel,
e) a Bérlő magatartásáért a Beyond Lakó felel,
f) a Bérlő által okozott, meg nem térített kár az LHJ terhére elszámolható,
g) ha a Bérlő az Üzemeltetőnek járó díjakat a Lakónak fizeti meg, de a Lakó azokat nem továbbítja, az Üzemeltető jogosult az esedékes és igazolt összeget az LHJ-ból azonnal levonni.
Az Üzemeltető jogosult a Lakó által delegált Bérlő jóváhagyását megtagadni, ha a Bérlő személye, előélete, magatartása, fizetési kockázata vagy együttélési kockázata alapján a Petra Vita közösség biztonságát, nyugalmát vagy működését veszélyeztetheti.
3.8. Üzemeltető által delegált Bérlő
Üzemeltető által delegált Bérlő esetén a Bérlőt az Üzemeltető választja ki, helyezi el és ellenőrzi, a Beyond Lakó kifejezett kérése vagy jóváhagyása alapján.
Ebben az esetben:
a) a bérleti bevétel az Üzemeltetőt illeti,
b) a Beyond Lakó nem kap bérleti bevételt,
c) a Beyond Lakó költségmentesül az egyedi szerződésben meghatározott körben,
d) a Bérlőért az Üzemeltető felel,
e) az apartman karbantartása az Üzemeltető felelőssége,
f) a Bérlő által okozott kár főszabály szerint nem terheli a Beyond Lakó LHJ-ját,
g) az LHJ főszabály szerint sérthetetlen marad.
Amennyiben a Beyond Lakó jelzi, hogy az apartmanra saját használatra szüksége van, az Üzemeltető köteles az Üzemeltető által delegált Bérlő jogviszonyát úgy rendezni, hogy az apartman legfeljebb 90 napon belül a Beyond Lakó rendelkezésére álljon.
3.9. Társlakó
Társlakó az a személy, aki a Lakóval együtt, az Üzemeltető jóváhagyásával vagy az egyedi szerződés alapján az adott apartmanban tartósan vagy életvitelszerűen tartózkodik.
Társlakó lehet különösen:
a) házastárs,
b) élettárs,
c) családtag,
d) gondozott személy,
e) más, az Üzemeltető által jóváhagyott együttlakó személy.
A Társlakó jogállását az egyedi szerződésben vagy külön megállapodásban kell rögzíteni.
A Társlakó nem szerez automatikusan LHJ-t.
A Társlakó nem szerez automatikusan öröklési jogot.
A Társlakó nem szerez automatikusan kártyajogosultságot.
A Társlakó szolgáltatási jogosultságai, díjfizetési kötelezettségei, kártyahasználata és jogviszony-folytatási lehetősége kizárólag akkor áll fenn, ha azt az egyedi szerződés, külön szerződés, Konstrukciós Melléklet vagy Díjszabás kifejezetten tartalmazza.
3.10. Házastárs, élettárs, párkapcsolati együttlakó
Amennyiben a Lakó házastársával, élettársával vagy párkapcsolati együttlakóval kíván az apartmanban élni, ezt az egyedi szerződésben vagy az Üzemeltető felé tett bejelentésben rögzíteni kell.
A házastárs, élettárs vagy párkapcsolati együttlakó jogállása különösen attól függ, hogy:
a) önálló szerződő fél-e,
b) Társlakóként szerepel-e,
c) közös LHJ jogosult-e,
d) Life, Life VIP vagy más szolgáltatási jogosultság kedvezményezettje-e,
e) lakásra kötött vagy személyre kötött jogosultság kapcsolódik-e hozzá,
f) Spirit vagy Spirit VIP konstrukcióban külön személyes szolgáltatási felárat fizettek-e utána.
Párok esetén a Life és Life VIP szolgáltatási jogosultság lakásra kötött formája lehet az ajánlott vagy alapértelmezett megoldás, ha a felek célja az, hogy az egyik fél halála esetén a másik fél a fennmaradó szolgáltatási időt tovább használhassa.
Spirit és Spirit VIP esetén a szolgáltatási felár személyhez kötött. Ha két személy vesz részt Spirit vagy Spirit VIP konstrukcióban, a szolgáltatási felárat személyenként kell vizsgálni és megfizetni, kivéve, ha az adott Díjszabás vagy egyedi szerződés másként rendelkezik.
3.11. Örökös
Örökös az a személy, aki a Lakó halála esetén jogszabály, végrendelet, hagyatéki végzés vagy más jogszerű jogcím alapján az LHJ-hoz, elszámolási joghoz vagy jogviszony-folytatáshoz kapcsolódó igényt érvényesíthet.
Örökös csak örökölhető konstrukcióban jogosult az LHJ továbbvitelére vagy elszámolására.
Örökölhető konstrukció különösen:
a) Classic,
b) Beyond,
c) Life,
d) Life VIP,
e) Personal, ha az egyedi szerződés örökölhető típusként határozza meg.
Nem örökölhető konstrukció különösen:
a) Spirit,
b) Spirit VIP,
c) Personal, ha az egyedi szerződés nem örökölhető típusként határozza meg.

Spirit és Spirit VIP konstrukcióban az örökös főszabály szerint nem jogosult LHJ-elszámolásra, szolgáltatási felár elszámolására vagy szolgáltatási keret maradványára.

3.12. Jogviszony-folytató személy

Jogviszony-folytató személy az az örökös, jogutód vagy más, az Üzemeltető által elfogadott személy, aki az LHJ-t, lakásra kötött szolgáltatási jogosultságot vagy Beyond jogviszonyt az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet, az egyedi szerződés és az adott Díjszabás szerint továbbviszi.

Jogviszony-folytatás esetén az érintett személy köteles:

a) az ÁSZF-et elfogadni,
b) az alkalmazandó mellékleteket elfogadni,
c) az adott komplexum Díjszabását elfogadni,
d) a havi díjfizetési és rezsifizetési kötelezettségeket vállalni,
e) a Házirendet betartani,
f) az Üzemeltető által kért dokumentumokat benyújtani,
g) a jogviszony-folytatáshoz szükséges szerződésmódosítást vagy új szerződést aláírni.

Jogviszony-folytatás esetén a kártya vagy szolgáltatási keret nem öröklésként, hanem a fennmaradó jogviszonyhoz kapcsolódó jogosultságként használható tovább, ha az adott konstrukció ezt lehetővé teszi.

3.13. Meghatalmazott

Meghatalmazott az a személy, aki a Lakó, Bérlő, örökös, jogviszony-folytató személy vagy más szerződéses fél nevében meghatalmazás alapján jár el.

A meghatalmazásnak egyértelműen tartalmaznia kell:

a) a meghatalmazó személyét,
b) a meghatalmazott személyét,
c) a meghatalmazás tárgyát,
d) a meghatalmazás terjedelmét,
e) a meghatalmazás időbeli hatályát,
f) az aláírást és szükség esetén tanúk vagy ügyvéd általi ellenjegyzést,
g) az Üzemeltető által kért egyéb azonosító adatokat.

Az Üzemeltető jogosult a meghatalmazást megvizsgálni, annak elfogadását megtagadni, ha az hiányos, kétséges, nem azonosítható, ellentmondásos, lejárt vagy jogszerűsége kétséges.

Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban az Üzemeltető fokozott dokumentumkezelési és azonosítási követelményeket írhat elő.

3.14. Kapcsolattartó

Kapcsolattartó az a személy, akit a Lakó az Üzemeltető részére megjelöl abból a célból, hogy rendkívüli helyzetben, egészségi állapotváltozáskor, együttműködési nehézség esetén, díjfizetési probléma esetén, vészhelyzetben vagy más, a Lakót érintő lényeges helyzetben az Üzemeltető értesíthessen.

A kapcsolattartó megjelölése nem jelent automatikus képviseleti jogot.

A kapcsolattartó nem jogosult a Lakó helyett szerződést módosítani, felmondani, szolgáltatást megrendelni, pénzügyi nyilatkozatot tenni vagy öröklési jogot gyakorolni, kivéve, ha erre külön meghatalmazással rendelkezik.

Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban kapcsolattartó megjelölése kötelezővé tehető, ha azt az Üzemeltető a szolgáltatások biztonságos megszervezése érdekében indokoltnak tartja.

3.15. Partner szolgáltató

Partner szolgáltató az a külső vagy belső szolgáltató, amely az Üzemeltetővel fennálló szerződéses vagy együttműködési kapcsolat alapján a Petra Vita rendszer Lakói, Bérlői vagy más jogosultjai részére szolgáltatást nyújt.

Partner szolgáltató lehet különösen:

a) egészségügyi szolgáltató,
b) étkezési szolgáltató,
c) takarító szolgáltató,
d) mosodai szolgáltató,
e) közlekedési szolgáltató,
f) kereskedelmi partner,
g) wellness-szolgáltató,
h) szépségipari szolgáltató,
i) karbantartó,
j) biztonságtechnikai szolgáltató,
k) informatikai szolgáltató,
l) temetkezési szolgáltató,
m) egyéb szolgáltató.

A partner szolgáltató saját szakmai és jogszabályi felelőssége szerint jár el.

Az Üzemeltető nem válik automatikusan felelőssé a partner szolgáltató minden szakmai döntéséért, kapacitáshiányáért, időpontadási gyakorlatáért vagy külső szolgáltatói mulasztásáért, kivéve, ha az ÁSZF, az egyedi szerződés vagy jogszabály másként rendelkezik.

3.16. Közvetítő, ügyfélkísérő és értékesítési szereplő

Közvetítő, ügyfélkísérő vagy értékesítési szereplő az a személy vagy szervezet, amely a Petra Vita rendszer bemutatásában, ügyféltájékoztatásban, ajánlatadás előkészítésében, ügyfélkapcsolatban vagy szerződéskötés előkészítésében közreműködik.

A közvetítő, ügyfélkísérő vagy értékesítési szereplő kizárólag az Üzemeltető által meghatározott körben jogosult eljárni.

Nem jogosult:

a) az ÁSZF-től eltérő ígéretet tenni,
b) Díjszabást módosítani,
c) konstrukciós szabályt átírni,
d) öröklési vagy felmondási szabályt megváltoztatni,
e) hozamot vagy megtérülést ígérni,
f) egészségügyi eredményt ígérni,
g) az Üzemeltető nevében nem jóváhagyott kötelezettségvállalást tenni,
h) az egyedi szerződés tartalmát önállóan meghatározni,
i) pénzt átvenni, kivéve, ha erre írásos felhatalmazással rendelkezik.

A közvetítő vagy ügyfélkísérő nyilatkozata csak akkor köti az Üzemeltetőt, ha azt az Üzemeltető írásban megerősítette, vagy az az Üzemeltető által kiadott hivatalos dokumentumban szerepel.

3.17. Ügynökök jogosultsági korlátai

Amennyiben a Petra Vita rendszerben ügynök, értékesítő, tanácsadó, közvetítő vagy más ügyfélszerző személy működik közre, annak jogosultságai korlátozottak.

Az ilyen személy nem jogosult:

a) az Üzemeltető nevében önálló szerződést kötni, ha erre nincs írásos meghatalmazása,
b) az ÁSZF rendelkezéseit módosítani,
c) mellékleteket módosítani,
d) Díjszabástól eltérő árat ígérni,
e) Life, Spirit, VIP vagy Personal konstrukciót egyedileg jóváhagyni,
f) öröklési szabályokról kötelező erejű nyilatkozatot tenni,
g) felmondási szabályt módosítani,
h) Spirit vagy Spirit VIP esetén örökölhetőséget ígérni,
i) egészségügyi szolgáltatási eredményt garantálni,
j) pénzügyi megtérülést vagy hozamot ígérni.
Az Üzemeltető kizárólag a saját hivatalos ajánlatáért, Díjszabásáért, egyedi szerződéséért, ÁSZF-éért és írásban megerősített nyilatkozatáért felel.

3.18. Szerződéskötés személyessége

A Petra Vita jogviszonyok személyes jellegűek, különösen akkor, ha a választott konstrukció életviteli, szolgáltatási, gondoskodásszervezési, egészségügyi jellegű szervezési vagy közösségi együttélési elemeket tartalmaz.
Az Üzemeltető jogosult a szerződéskötést megelőzően megvizsgálni:
a) a szerződő fél személyazonosságát,
b) jogképességét és cselekvőképességét,
c) képviseleti jogosultságát,
d) kapcsolattartási adatait,
e) együttélési alkalmasságát,
f) fizetési képességét vagy forrásigazolását, ha ez a konstrukció alapján indokolt,
g) a választott konstrukcióhoz szükséges minimális feltételek teljesülését,
h) Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukció esetén a szolgáltatásszervezéshez szükséges releváns adatokat.
Az Üzemeltető jogosult a szerződéskötést megtagadni, ha a szerződéskötés jogszabályba, ÁSZF-be, Házirendbe, Díjszabásba, közösségi együttélési követelménybe vagy az Üzemeltető biztonságos működési feltételeibe ütközne.

3.19. Képviselet és cselekvőképesség

A szerződéskötés során a szerződő fél személyesen vagy jogszerű képviselő útján járhat el.
Ha a szerződő fél képviselő útján jár el, az Üzemeltető jogosult a képviseleti jog igazolását kérni.
Amennyiben a Lakó cselekvőképessége, döntéshozatali képessége, egészségi vagy életviteli állapota miatt fokozott védelem indokolt, az Üzemeltető jogosult:
a) meghatalmazást kérni,
b) kapcsolattartó megjelölését kérni,
c) jogi képviselő bevonását kérni,
d) hozzátartozói vagy kapcsolattartói nyilatkozatot kérni,
e) PV-Secure dokumentumkezelést alkalmazni,
f) a szerződéskötést elhalasztani vagy megtagadni, ha a jognyilatkozat biztonságos megtétele kétséges.
Az Üzemeltető nem jogosult orvosi vagy jogi szakvéleményt helyettesíteni, de jogosult a szerződéses kockázatokat mérlegelni.

3.20. Külföldi Lakó vagy szerződő fél

Külföldi állampolgár vagy külföldi lakóhellyel rendelkező személy is köthet Petra Vita szerződést, ha megfelel az Üzemeltető által meghatározott szerződéses, azonosítási, jogi, fizetési és adminisztratív feltételeknek.
Külföldi Lakó esetén az Üzemeltető jogosult kérni:
a) személyazonosság igazolását,
b) lakcím vagy tartózkodási cím igazolását,
c) adóazonosító vagy annak megfelelő külföldi azonosító megadását,
d) magyarországi kézbesítési cím vagy kapcsolattartó megjelölését,
e) magyar nyelvű vagy hiteles fordítással ellátott dokumentumokat,
f) szükség esetén jogi képviselő közreműködését.
A Petra Vita szerződéses dokumentumainak hivatalos nyelve a magyar. Eltérés esetén a magyar nyelvű változat az irányadó, kivéve, ha az egyedi szerződés másként rendelkezik.

3.21. A Lakó vendégei

A Lakó jogosult vendéget fogadni az ÁSZF, a Házirend, az egyedi szerződés és az adott komplexum működési rendje szerint.
A vendég nem szerez Lakói jogállást.
A vendég nem szerez LHJ-t.
A vendég nem jogosult szolgáltatási keretre vagy kártyahasználatra, kivéve, ha azt az Üzemeltető külön engedélyezi.
A vendég magatartásáért a Lakó felel.
A vendég által okozott kárért a Lakó köteles helytállni, kivéve, ha a kár közvetlenül a vendégtől megtérül, és az Üzemeltető azt elfogadja.
Az Üzemeltető jogosult a vendég tartózkodását korlátozni vagy megtiltani, ha a vendég a Házirendet megsérti, más Lakók nyugalmát zavarja, kárt okoz, biztonsági kockázatot jelent vagy tartózkodása a Petra Vita rendszer működésével összeegyeztethetetlen.

3.22. A Lakó által bevont külső személyek

A Lakó saját költségére külső szolgáltatót, segítőt, gondozót, takarítót, látogatót vagy más személyt vehet igénybe, ha az nem ütközik az ÁSZF-be, a Házirendbe, az Üzemeltető biztonsági szabályaiba vagy az adott konstrukció rendelkezéseibe.
Az Üzemeltető jogosult a külső személy belépését, tartózkodását vagy tevékenységét korlátozni vagy megtiltani, ha az:
a) biztonsági kockázatot jelent,
b) más Lakókat zavar,
c) a Házirendet sérti,
d) a közösség működését veszélyezteti,
e) engedélyköteles tevékenységet jogosultság nélkül végez,
f) az Üzemeltető szolgáltatási rendszerét zavarja,
g) a komplexum műszaki vagy üzemeltetési rendjével összeegyeztethetetlen.
A Lakó felel az általa bevont külső személy magatartásáért és károkozásáért.

3.23. Csoportos vagy családi szerződéses helyzetek

Amennyiben egy apartmanhoz több személy, több családtag, örökös, jogviszony-folytató személy vagy jogosult kapcsolódik, a felek kötelesek az egyedi szerződésben egyértelműen rögzíteni:
a) ki az elsődleges szerződő fél,
b) ki jogosult az apartman használatára,
c) ki köteles fizetni a díjakat,

d) ki jogosult szolgáltatásokat igénybe venni,
e) ki jogosult kártyát használni,
f) ki jogosult nyilatkozatot tenni,
g) ki jogosult felmondani vagy módosítást kezdeményezni,
h) haláleset esetén mi a jogviszony-folytatás rendje.
Ha a jogosultak között vita merül fel, az Üzemeltető jogosult a jogviszony kezelését felfüggeszteni vagy jogi igazolást kérni, amíg a jogosultságok tisztázódnak.
3.24. Az alanyok adatainak kezelése
Az Üzemeltető a szerződéses alanyok, Lakók, Bérlők, Társlakók, örökösök, jogviszony-folytató személyek, meghatalmazottak, kapcsolattartók, vendégek és partner szolgáltatók adatait az Adatkezelési Tájékoztató szerint kezeli.
Az adatkezelés célja különösen:
a) szerződéskötés,
b) azonosítás,
c) kapcsolattartás,
d) díjfizetés és elszámolás,
e) szolgáltatásszervezés,
f) kártyarendszer működtetése,
g) gondoskodásszervezés,
h) bérleti hasznosítás kezelése,
i) panaszkezelés,
j) biztonság,
k) jogi igények érvényesítése,
l) öröklési vagy jogviszony-folytatási eljárás kezelése.
Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban az Üzemeltető fokozott adatvédelmi és dokumentumkezelési szabályokat alkalmazhat.
3.25. Az alanyok együttműködési kötelezettsége
A Petra Vita rendszer minden szerződéses alanya köteles az Üzemeltetővel és a többi érintett szereplővel jóhiszeműen és tisztességesen együttműködni.
Az együttműködési kötelezettség kiterjed különösen:
a) valós adatok közlésére,
b) változások bejelentésére,
c) díjfizetésre,
d) szerződéses dokumentumok megismerésére,
e) Házirend betartására,
f) szolgáltatási igények megfelelő jelzésére,
g) károk, hibák, rendellenességek bejelentésére,
h) öröklési, jogviszony-folytatási vagy felmondási helyzetek rendezésére,
i) panaszok jóhiszemű kezelésére,
j) a közösségi együttélés tiszteletben tartására.
Az együttműködési kötelezettség súlyos vagy ismételt megsértése szerződésszegésnek minősülhet, és az ÁSZF-ben meghatározott jogkövetkezményeket vonhatja maga után.
3.26. Záró rendelkezés a szerződéses alanyokhoz
A Petra Vita rendszerben a szerződéses alanyok jogállása nem kizárólag a személyükből, hanem elsősorban a választott konstrukcióból, az egyedi szerződésből, az adott Díjszabásból és az alkalmazandó mellékletekből következik.
Azonos apartmanhoz kapcsolódó személyek eltérő jogállásúak lehetnek.
Egy személy lehet Lakó, Társlakó, Bérlő, örökös, jogviszony-folytató személy, meghatalmazott vagy kapcsolattartó is, de ezek a szerepek nem keverhetők össze.
Az Üzemeltető minden esetben az adott személy tényleges szerződéses jogállása alapján jár el.

4. FEJEZET
A LAKHATÁSI HASZNÁLATI JOG – LHJ ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

4.1. A fejezet célja
Jelen fejezet célja, hogy meghatározza a Petra Vita rendszer központi jogintézményének, az LHJ-nek, azaz a Lakhatási Használati Jognak az általános szabályait.
Az LHJ a Petra Vita rendszer alapvető szerződéses jogosultsága. Az LHJ teremti meg azt a lakhatási használati jogviszonyt, amelyre a Classic konstrukció épül, és amelyhez a magasabb szolgáltatási szintű konstrukciók — így különösen a Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukciók — kapcsolódhatnak.
Jelen fejezet meghatározza különösen:
a) az LHJ jogi természetét,
b) az LHJ és a tulajdonjog elhatárolását,
c) az LHJ és a bérleti jog elhatárolását,
d) az LHJ és a szolgáltatási felárak elhatárolását,
e) az LHJ keletkezését,
f) az LHJ tárgyát,
g) az LHJ gyakorlását,
h) az LHJ örökölhetőségének általános szabályait,
i) az 5 éves értéknövekedési szabályt,
j) a 90 napos újraértékesítési és referenciaértékelési szabályt,
k) az LHJ terhére történő levonás eseteit,
l) az LHJ megszűnésének és elszámolásának alapelveit.
Az LHJ részletes konstrukciós kezelését a Konstrukciós Melléklet tartalmazza. Az LHJ konkrét díját, számítási alapját, az adott apartmanhoz kapcsolódó négyzetméterárakat, parkoló-, tároló-, kert- és egyéb díjelemeket az adott komplexum hatályos Díjszabása tartalmazza.
4.2. Az LHJ fogalma
Az LHJ, azaz Lakhatási Használati Jog olyan szerződéses használati jogosultság, amely a Lakót az adott Petra Vita komplexumban meghatározott apartman, apartmankategória vagy lakhatási egység használatára jogosítja.
Az LHJ alapján a Lakó az egyedi szerződésben, az ÁSZF-ben, a Konstrukciós Mellékletben, az adott komplexum Díjszabásában, a Házirendben és az egyéb alkalmazandó mellékletekben meghatározott feltételek szerint jogosult az adott apartman használatára.
Az LHJ nem önállóan, hanem a Petra Vita szerződéses dokumentumrendszer részeként értelmezhető.
Az LHJ tartalmát minden esetben az alábbi dokumentumok együttesen határozzák meg:
a) egyedi szerződés,
b) adott komplexum hatályos Díjszabása,
c) Konstrukciós Melléklet,
d) Díjszabási Keretrendszer Melléklet,
e) jelen ÁSZF,
f) Házirend,
g) Műszaki Melléklet,
h) Üzemeltetési Melléklet,
i) Szolgáltatási Melléklet,

j) egyéb alkalmazandó mellékletek.
4.3. Az LHJ jogi természete
Az LHJ szerződéses használati jogosultság.
Az LHJ nem tulajdonjog.
Az LHJ nem ingatlan-nyilvántartási tulajdonszerzés.
Az LHJ nem haszonélvezet.
Az LHJ nem önálló dologi jog.
Az LHJ nem klasszikus bérleti jog.
Az LHJ nem pénzügyi termék.
Az LHJ nem befektetési eszköz.
Az LHJ nem betét.
Az LHJ nem értékpapír.
Az LHJ nem hozamígéret.
Az LHJ célja nem pénzügyi megtérülés biztosítása, hanem szerződéses lakhatási használati jogosultság létrehozása a Petra Vita rendszer keretei között.
Az LHJ alapján a Lakó nem szerez tulajdonjogot az apartmanon, az épületen, a telekingatlanon, a közös területeken vagy a Petra Vita komplexum bármely vagyonelemén.
4.4. Az LHJ és a tulajdonjog elhatárolása
Az LHJ nem eredményez tulajdonszerzést.
A Lakó az LHJ megszerzésével nem válik az apartman, a komplexum, a telek, az épület, a közös területek vagy az Üzemeltető vagyontárgyainak tulajdonosává.
A Lakó az LHJ alapján nem jogosult:
a) az apartmant eladni,
b) az apartmant megterhelni,
c) az apartmant jelzáloggal terhelni,
d) az apartmanon tulajdonosi rendelkezési jogot gyakorolni,
e) az apartmant az Üzemeltető hozzájárulása nélkül harmadik személynek átengedni,
f) az apartmant az Üzemeltető hozzájárulása nélkül bérbe adni,
g) az apartmant átalakítani,
h) az apartman műszaki rendszerébe beavatkozni,
i) az apartmanhoz kapcsolódó közös területeken tulajdonosi jogokat gyakorolni.
Az LHJ a Lakót kizárólag az egyedi szerződésben és az ÁSZF-ben meghatározott használati jogosultságok gyakorlására jogosítja.
4.5. Az LHJ és a bérleti jog elhatárolása
Az LHJ nem azonos a hagyományos bérleti joggal.
A bérleti jog főszabály szerint időszakos, díjfizetéshez kötött, használati jellegű jogviszony, míg az LHJ a Petra Vita rendszer sajátos, konstrukcióhoz kötött, egyszeri vagy ütemezetten fizetett díjjal megszerezhető lakhatási használati jogosultsága.
Az LHJ mellett egyes konstrukciókban havi bérleti díj is kapcsolódhat a jogviszonyhoz. Ez azonban nem alakítja át az LHJ-t puszta bérleti joggá.
Az LHJ és a bérleti díj egymástól elkülönül:
a) az LHJ az alap lakhatási használati jogosultság ellenértékéhez kapcsolódik,
b) a bérleti díj az adott konstrukcióban és Díjszabásban meghatározott havi használati díj,
c) az LHJ egyszeri vagy ütemezett díjtétel,
d) a bérleti díj havi rendszerességű díjtétel,
e) az LHJ elszámolási és öröklési szabályai eltérnek a bérleti díj szabályaitól.
Beyond Rent esetén a Bérlő nem szerez LHJ-t, hanem bérleti jellegű használati jogot kap az adott apartmanra a Beyond konstrukció szabályai szerint.
4.6. Az LHJ és a szolgáltatási felár elhatárolása
Az LHJ nem azonos a szolgáltatási felárral.
Az LHJ a lakhatási használati jogosultság alapja.
A szolgáltatási felár a Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukciókhoz kapcsolódó többletszolgáltatási jogosultság alapja.
Az LHJ és a szolgáltatási felár elhatárolása különösen az alábbi okok miatt fontos:
a) eltérő lehet az örökölhetőségük,
b) eltérő lehet a felmondási szabályuk,
c) eltérő lehet a porlasztásuk,
d) eltérő lehet a haláleseti elszámolásuk,
e) eltérő lehet a Díjszabásban történő kezelésük,
f) eltérő lehet az, hogy személyhez vagy lakáshoz kötöttek-e.
Classic konstrukcióban nincs kötelező szolgáltatási felár.
Life konstrukcióban az LHJ mellett Life szolgáltatási felár fizetendő.
Spirit konstrukcióban az LHJ és a Spirit szolgáltatási felár együttesen képezi a 35 éves, 1,25-ös szorzóval számított szolgáltatási porlasztás alapját.
Life VIP konstrukcióban kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik 35 évre; az LHJ nem része a Life VIP porlasztási alapnak.
Spirit VIP konstrukcióban az LHJ és a Spirit VIP szolgáltatási felár együttesen képezi a 35 éves, 1,25-ös szorzóval számított szolgáltatási porlasztás alapját.
4.7. Az LHJ keletkezése
Az LHJ az egyedi szerződés hatálybalépésével, az abban meghatározott feltételek teljesülésével és az LHJ díjának szerződés szerinti megfizetésével vagy megfizetésének megkezdésével keletkezik.
Az LHJ keletkezésének feltétele lehet különösen:
a) egyedi szerződés aláírása,
b) az ÁSZF elfogadása,
c) az alkalmazandó mellékletek elfogadása,
d) az adott komplexum Díjszabásának elfogadása,
e) az LHJ díjának megfizetése vagy szerződés szerinti ütemezett megfizetése,
f) a konstrukcióspecifikus minimumok teljesítése,
g) szükséges azonosítási és adminisztratív feltételek teljesítése,
h) birtokbaadási feltételek teljesítése,
i) az Üzemeltető jóváhagyása.
Az LHJ pontos keletkezési időpontját az egyedi szerződés határozza meg.
4.8. Az LHJ tárgya
Az LHJ tárgya az adott Petra Vita komplexumban található meghatározott apartman, apartmankategória vagy lakhatási egység használata.
Az LHJ tárgyát az egyedi szerződésben kell meghatározni.
Az LHJ tárgya lehet:
a) konkrét apartman,
b) apartmankategória,
c) meghatározott típusú lakhatási egység,
d) jövőben kijelölendő apartman, ha ezt az egyedi szerződés kifejezetten lehetővé teszi,
e) Beyond konstrukció esetén későbbi beköltözésre fenntartott lakhatási pozíció.
Az LHJ tárgyához kapcsolódhat különösen:
a) erkély,
b) terasz,

c) kert vagy kizárólagos használatú kertrész,
d) parkolóhely,
e) elektromos autó töltőállás,
f) tároló,
g) egyéb, az egyedi szerződésben és a Díjszabásban meghatározott ingatlanhoz kötött elem.
Az LHJ díjának számítási alapját az adott komplexum Díjszabása tartalmazza.
4.9. Az LHJ díja
Az LHJ díja az adott komplexum hatályos Díjszabása alapján kerül meghatározásra.
Az LHJ díjának alapvető számítási modellje:
LHJ díj =
apartman nettó alapterülete × apartman négyzetméterára
erkély vagy terasz nettó alapterülete × erkély vagy terasz négyzetméterára
kert vagy kizárólagos használatú kertrész területe × kert négyzetméterára
parkolóhely darabára
elektromos autó töltőállás darabára
tároló nettó alapterülete × tároló négyzetméterára
egyéb, az adott apartmanhoz, használati egységhez vagy szerződésben választott ingatlanhoz kötött elem díja.
Az LHJ díja nem tartalmazza automatikusan:
a) bérleti díjat,
b) közös költséget,
c) kötelező szolgáltatási alapcsomagot,
d) rezsiköltséget,
e) opcionális szolgáltatást,
f) Life szolgáltatási felárat,
g) Spirit szolgáltatási felárat,
h) Life VIP szolgáltatási felárat,
i) Spirit VIP szolgáltatási felárat,
j) Personal egyedi szolgáltatási felárat,
k) kártya- vagy szolgáltatási keretet, kivéve, ha az egyedi szerződés vagy Díjszabás kifejezetten másként rendelkezik.
4.10. Az LHJ gyakorlása
A Lakó az LHJ-t az ÁSZF, az egyedi szerződés, a Házirend, a Konstrukciós Melléklet és az adott komplexum működési rendje szerint gyakorolhatja.
Az LHJ gyakorlása során a Lakó jogosult:
a) az apartmant rendeltetésszerűen használni,
b) a közös területeket a Házirend szerint használni,
c) a kötelező szolgáltatási alapcsomagot igénybe venni,
d) opcionális szolgáltatásokat megrendelni,
e) szolgáltatási feláras konstrukcióba lépni, ha annak feltételei fennállnak,
f) konstrukcióváltást kezdeményezni,
g) örökölhető konstrukció esetén örökös vagy jogviszony-folytató személy részére jogviszony-folytatási lehetőséget biztosítani,
h) a szerződés szerinti felmondási jogot gyakorolni, ha az adott konstrukció ezt lehetővé teszi.
Az LHJ gyakorlása során a Lakó köteles:
a) az apartmant rendeltetésszerűen használni,
b) a közös területeket más Lakók jogainak tiszteletben tartásával használni,
c) a Házirendet betartani,
d) a díjakat határidőben megfizetni,
e) az Üzemeltetővel együttműködni,
f) az általa okozott kárt megtéríteni,
g) az általa bevont személyek magatartásáért felelősséget vállalni,
h) az apartman állapotát megóvni,
i) az Üzemeltető ellenőrzési és karbantartási jogait tűrni a szerződésben meghatározott keretek között.
4.11. Az LHJ személyhez és szerződéses jogosultsághoz kötöttsége
Az LHJ személyhez vagy szerződéses jogosulti körhöz kötött jogviszony.
Az LHJ jogosultja az egyedi szerződésben meghatározott Lakó, illetve az a személy vagy személyi kör, akit az egyedi szerződés erre jogosultként megjelöl.
Az LHJ nem ruházható át szabadon harmadik személyre.
Az LHJ nem adható el önállóan a nyílt piacon az Üzemeltető előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.
Az LHJ nem engedményezhető, nem terhelhető meg és nem adható biztosítékba az Üzemeltető hozzájárulása nélkül.
Örökölhető konstrukciók esetén az LHJ továbbvitelére, öröklésére vagy elszámolására az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet és az egyedi szerződés szabályai irányadók.
4.12. Az LHJ átruházásának korlátai
A Lakó az LHJ-t harmadik személynek kizárólag az Üzemeltető előzetes írásbeli hozzájárulásával ruházhatja át, vezetheti át vagy engedheti át.
Az Üzemeltető jogosult az átruházást vagy jogviszony-folytatást megtagadni, ha:
a) a harmadik személy nem felel meg a Petra Vita szerződéses feltételeinek,
b) a harmadik személy nem fogadja el az ÁSZF-et,
c) a harmadik személy nem fogadja el az adott komplexum Díjszabását,
d) a harmadik személy nem vállalja a kötelező díjakat,
e) a harmadik személy nem alkalmas a közösségi együttélésre,
f) a harmadik személy szerződéskötése jogszabályba vagy ÁSZF-be ütközne,
g) a Lakónak díjhátraléka vagy rendezetlen szerződésszegése van,
h) az apartman állapota vagy a jogviszony helyzete előzetes rendezést igényel.
Az Üzemeltető az átruházást vagy jogviszony-folytatást feltételekhez kötheti.
4.13. Az LHJ és a Beyond viszonya
Beyond konstrukció esetén a Lakó Classic alapú LHJ-t szerez, de az apartmanba nem költözik be azonnal.
A Beyond konstrukcióban az LHJ a Lakó későbbi saját felhasználására, családi vagy generációs lakhatástervezésre, jogviszony-folytatásra vagy bérleti hasznosításra szolgálhat.
Beyond esetén az LHJ főszabály szerint örökölhető.
Beyond esetén a Classic részre 5 évet meghaladó jogviszony-fennállás után a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a elszámolható.
Beyond Rent üzemmódban a Bérlő nem szerez LHJ-t.
A Beyond Lakó LHJ-jának sorsa attól függ, hogy az apartman üresen áll, Lakó által delegált Bérlő használja, vagy Üzemeltető által delegált Bérlő használja.
4.14. Az LHJ és a kártyarendszer elhatárolása

Az LHJ nem azonos a kártyával és nem azonos a szolgáltatási kerettel.
Az LHJ lakhatási használati jogosultság.
A kártya szolgáltatási jogosultságokat, szolgáltatási kereteket, partneri hozzáféréseket és kedvezményeket nyilvántartó eszköz.
A szolgáltatási keret nem önálló vagyonelem, nem pénz, nem elektronikus pénz, nem fizetési eszköz és nem követelés.
A kártya főszabály szerint nem örökölhető.
Lakásra kötött Life vagy Life VIP jogosultság esetén a fennmaradó szolgáltatási idő nem örökésként, hanem jogviszony-folytatásként használható tovább, ha az LHJ jogszerűen fennmarad vagy Beyond konstrukcióba kerül átvezetésre.

4.15. Az LHJ örökölhetőségének általános szabálya

Az LHJ örökölhetősége mindig az adott konstrukciótól függ.
Örökölhető konstrukciók főszabály szerint:
a) Classic,
b) Beyond,
c) Life,
d) Life VIP,
e) Personal, ha az egyedi szerződés örökölhető típusként határozza meg.
Nem örökölhető konstrukciók főszabály szerint:
a) Spirit,
b) Spirit VIP,
c) Personal, ha az egyedi szerződés nem örökölhető típusként határozza meg.
Spirit és Spirit VIP konstrukció esetén az LHJ rész sem örökölhető.
Spirit és Spirit VIP esetén a Lakó halála után nincs örökösi elszámolás, és a jogviszonyhoz kapcsolódó szolgáltatási, lakhatási és elszámolási maradványok az Üzemeltetőt illetik.

4.16. Örökölhető LHJ továbbvitele

Örökölhető konstrukció esetén a Lakó halála után az örökös vagy jogviszony-folytató személy jogosult lehet az LHJ továbbvitelére, ha:
a) a hagyatéki eljárás vagy más jogszerű dokumentum alapján jogosultságát igazolja,
b) elfogadja az ÁSZF-et,
c) elfogadja az adott komplexum Díjszabását,
d) elfogadja a Konstrukciós Mellékletet,
e) elfogadja a Házirendet,
f) vállalja a havi díjfizetési kötelezettségeket,
g) vállalja a rezsiköltségeket,
h) megfelel az Üzemeltető által előírt jogviszony-folytatási feltételeknek,
i) aláírja a szükséges szerződésmódosítást vagy új szerződést.
Az örökös az LHJ-t továbbviheti saját használatra vagy Beyond konstrukcióba is átvezetheti, ha az adott konstrukció és az Üzemeltető ezt lehetővé teszi.

4.17. Az 5 éves értéknövekedési szabály

Örökölhető konstrukciókban a Classic részre 5 évet meghaladó lakhatás vagy jogviszony-fennállás esetén a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a elszámolható.
Az 5 éves szabály alkalmazásának feltételei:
a) a jogviszony legalább 5 évet meghaladóan fennállt,
b) a konstrukció örökölhető vagy elszámolható típusú,
c) a Classic rész fennáll,
d) pozitív piaci értékkülönbözet mutatható ki,
e) nincs olyan szerződésszegés, kár, tartozás vagy rendkívüli körülmény, amely az elszámolási értéket csökkenti vagy kizárja.
Az értéknövekedés kizárólag pozitív piaci különbözet esetén alkalmazható.
Ha nincs pozitív piaci különbözet, értéknövekedési rész nem jár.
Az értéknövekedési szabály nem jelent hozamígéretet.
Az értéknövekedési szabály nem jelent kamatot.
Az értéknövekedési szabály nem jelent garantált megtérülést.
Az értéknövekedési szabály kizárólag szerződéses elszámolási mechanizmus.

4.18. 5 éven belüli megszűnés

Amennyiben az örökölhető vagy elszámolható LHJ jogviszony 5 éven belül szűnik meg, a pozitív piaci értéknövekedés 50%-ának szabálya főszabály szerint nem alkalmazandó.
5 éven belüli megszűnés esetén az elszámolás alapja főszabály szerint az eredeti LHJ értéke, csökkentve az esetlegesen fennálló:
a) díjhátralékkal,
b) rezsitartozással,
c) közös költség tartozással,
d) szolgáltatási tartozással,
e) kárral,
f) helyreállítási költséggel,
g) rendeltetésellenes használat következményével,
h) szerződésszegésből eredő követeléssel,
i) az ÁSZF vagy egyedi szerződés szerint levonható egyéb tétellel.
Az egyedi szerződés ettől eltérő, a Lakó számára kedvezőbb szabályt is megállapíthat.

4.19. 90 napos újraértékesítési és referenciaértékelési szabály

Felmondás, haláleseti elszámolás vagy jogviszony-megszűnés esetén az Üzemeltető jogosult az LHJ-hoz kapcsolódó lakhatási pozíciót újraértékesítésre előkészíteni.
Az elszámolás alapja főszabály szerint:
a) elsődlegesen a tényleges újraértékesítési ár,
b) ha a hagyatéki eljárás lezárását vagy a felmondás hatályosulását követő 90 napon belül nincs újraértékesítés, akkor objektív piaci referenciaérték,
c) az Üzemeltető által tett ajánlat, ha az megfelel az objektív referenciaértéknek, és annál kedvezőbb igazolható ajánlat nem áll rendelkezésre.
A 90 napos időtartam kezdőnapja:
a) haláleset esetén főszabály szerint a hagyatéki eljárás lezárásának és az Üzemeltető felé történő igazolásának napja,
b) felmondás esetén a felmondás hatályosulásának napja,
c) közös megegyezéssel történő megszűnés esetén a felek által rögzített megszűnési nap,
d) más esetben az ÁSZF vagy egyedi szerződés szerinti elszámolási kezdőnap.

4.20. Referenciaérték meghatározása

Referenciaérték akkor alkalmazható, ha a 90 napos időszakon belül nem történik tényleges újraértékesítés.
A referenciaérték meghatározásánál figyelembe vehető különösen:

a) az adott komplexumban legutóbb értékesített hasonló LHJ értéke,
b) azonos vagy hasonló apartmankategóriák aktuális értéke,
c) az adott apartman nettó alapterülete,
d) az erkély, terasz, kert, parkoló, tároló vagy más kapcsolódó elem értéke,
e) az apartman műszaki és használati állapota,
f) az apartman elhelyezkedése a komplexumon belül,
g) az adott komplexum aktuális keresleti és piaci helyzete,
h) az adott Díjszabás aktuális értékei,
i) rendkívüli piaci, gazdasági vagy vis maior körülmények,
j) a Lakó vagy Bérlő által okozott károk és helyreállítási költségek.
A referenciaérték nem jelent garantált értéket. A referenciaérték az adott időpontban rendelkezésre álló objektív piaci és komplexumon belüli adatok alapján meghatározott elszámolási alap.
4.21. Üzemeltetői ajánlat
Az Üzemeltető jogosult a Lakó vagy örökös részére ajánlatot tenni az LHJ elszámolására.
Az Üzemeltető ajánlata elfogadható vagy elutasítható.
Ha a 90 napos időszakon belül az Üzemeltető ajánlatánál kedvezőbb objektív, igazolható vagy tényleges piaci ajánlat nem jelenik meg, és az Üzemeltető ajánlata megfelel az objektív referenciaértéknek, az ajánlat az elszámolási folyamat alapjául szolgálhat.
Az Üzemeltető ajánlata főszabály szerint nem lehet alacsonyabb az eredeti LHJ értékénél.
Ez alól kivételt képezhet különösen:
a) Lakó által okozott kár,
b) Lakó által delegált Bérlő által okozott kár,
c) jelentős díjhátralék,
d) helyreállítási költség,
e) rendeltetésellenes használat,
f) jelentős műszaki értékcsökkenés,
g) vis maior,
h) természeti katasztrófa,
i) háború,
j) rendkívüli gazdasági vagy piaci összeomlás,
k) az adott komplexum vagy apartman értékét objektíven csökkentő körülmény.
4.22. Betekintési jog az újraértékesítési folyamatba
Felmondás vagy haláleseti elszámolás esetén a Lakó, örökös vagy jogviszony-folytató személy jogosult lehet az újraértékesítési folyamatba betekinteni.
A betekintési jog kizárólag jogi képviselő útján gyakorolható.
A betekintési jog célja, hogy a Lakó vagy örökös ellenőrizhesse az elszámolás alapjául szolgáló újraértékesítési vagy referenciaértékelési folyamat lényeges elemeit.
A betekintési jog nem terjedhet ki:
a) más Lakók személyes adataira,
b) üzleti titokra,
c) szerződéses titokra,
d) harmadik személy ajánlatának teljes tartalmára, ha annak kiadása jogsértő lenne,
e) belső üzleti döntési dokumentumokra,
f) partneri megállapodásokra,
g) olyan adatra, amelynek kiadása jogszabályba ütközne.
Az Üzemeltető jogosult a betekintés körét úgy korlátozni, hogy az érintett ellenőrzési jogát biztosítsa, de más személyek jogait, üzleti titkot és adatvédelmi követelményeket ne sértsen.
4.23. LHJ-ból történő levonás
Az Üzemeltető jogosult az LHJ elszámolási értékéből levonni minden olyan igazolt, esedékes és jogszerű követelést, amely a Lakóval, Bérlővel, Társlakóval, vendéggel vagy Lakó által delegált személlyel összefüggésben keletkezett.
Levonható különösen:
a) díjhátralék,
b) bérleti díjhátralék,
c) közös költség tartozás,
d) kötelező szolgáltatási alapcsomag díjhátraléka,
e) rezsitartozás,
f) opcionális szolgáltatás díjhátraléka,
g) kár,
h) helyreállítási költség,
i) takarítási vagy fertőtlenítési többletköltség,
j) rendeltetésellenes használatból eredő költség,
k) Bérlő által okozott és meg nem térített kár,
l) vendég által okozott és meg nem térített kár,
m) jogi költség, ha azt szerződés vagy jogszabály lehetővé teszi,
n) más, az ÁSZF vagy az egyedi szerződés szerint levonható követelés.
Beyond Rent esetén, ha a Bérlő az Üzemeltetőnek járó kötelező díjakat, rezsit vagy szolgáltatási díjakat a Lakónak fizeti meg, de a Lakó ezeket nem továbbítja az Üzemeltető részére, az Üzemeltető jogosult az összeget az LHJ-ból azonnal levonni.
4.24. Az LHJ és károkozás
A Lakó felel az általa, Társlakója, vendége, meghatalmazottja, általa bevont külső személy vagy Lakó által delegált Bérlő által okozott kárért.
A kár megtérítésére az Üzemeltető jogosult:
a) a kárt közvetlenül követelni,
b) a kaucióból levonni, ha van kaució,
c) az LHJ elszámolási értékéből levonni,
d) külön jogi igényt érvényesíteni.
A kár magában foglalhatja különösen:
a) apartmanban okozott kárt,
b) közös területben okozott kárt,
c) berendezési tárgyakban okozott kárt,
d) műszaki rendszerben okozott kárt,
e) más Lakónak okozott kárt,
f) partner szolgáltatónak okozott kárt,
g) rendeltetésellenes használat következményeit,
h) helyreállítási és takarítási költségeket.
4.25. Az LHJ megszűnésének esetei
Az LHJ megszűnhet különösen:
a) Lakó felmondásával,
b) Üzemeltető felmondásával,
c) közös megegyezéssel,
d) Lakó halálával és elszámolással,
e) örökös jogviszony-folytatásának elmaradásával,
f) konstrukcióváltással, ha az LHJ más jogviszonyba alakul,
g) Spirit vagy Spirit VIP konstrukcióba történő átalakulással,
h) súlyos szerződésszegés miatt,
i) díjhátralék miatt,
j) együttélésre való alkalmatlanság miatt,
k) vis maior vagy jogi lehetetlenülés miatt,

l) az egyedi szerződésben meghatározott más okból.
Az LHJ megszűnése nem érinti az Üzemeltető jogát a fennálló tartozások, károk és költségek érvényesítésére.
4.26. LHJ felmondása
A Lakó az LHJ-t az adott konstrukció szabályai szerint mondhatja fel.
Classic, Beyond, Life és Life VIP konstrukciók főszabály szerint felmondhatók.
Spirit és Spirit VIP konstrukciók rendes felmondással főszabály szerint nem szüntethetők meg.
Personal konstrukció felmondhatóságát az egyedi szerződés határozza meg.
Felmondás esetén az elszámolásra:
a) jelen ÁSZF,
b) Konstrukciós Melléklet,
c) Díjszabási Keretrendszer Melléklet,
d) adott komplexum Díjszabása,
e) egyedi szerződés
rendelkezései irányadók.
4.27. LHJ és Spirit / Spirit VIP átalakulás
Ha a Lakó Spirit vagy Spirit VIP konstrukcióba lép, az addig örökölhető Classic LHJ jogviszony nem örökölhető Spirit vagy Spirit VIP jogviszonnyá alakul.
Spirit és Spirit VIP konstrukcióban az LHJ rész sem örökölhető.
Spirit és Spirit VIP esetén a Lakó halála után nincs örökösi elszámolás.
A Lakó Spirit vagy Spirit VIP konstrukcióba történő belépésekor ezt a nem örökölhető jogi és gazdasági következményt az egyedi szerződésben külön, egyértelműen és figyelemfelhívó módon rögzíteni kell.
4.28. LHJ és Life konstrukció
Life konstrukcióban az LHJ örökölhető Classic részként fennmarad.
A Life szolgáltatási felár 15 évre porlasztódik, és sajátos elszámolási szabályok szerint kezelendő.
Ha a Lakó 15 éven belül meghal vagy felmond, a Life felár nem válik azonnal pénzben elszámolhatóvá.
A Life felár csak a 15 éves szolgáltatási időszak végén számolható el, ha az örökös vagy jogutód nem viszi tovább az LHJ-t vagy nem vezeti át Beyond konstrukcióba.
Lakásra kötött Life esetén az örökös vagy jogutód a fennmaradó szolgáltatási időt
jogviszony-folytatásként használhatja tovább, ha az LHJ-t továbbviszi vagy Beyondba vezeti át.
4.29. LHJ és Life VIP konstrukció
Life VIP konstrukcióban az LHJ örökölhető Classic részként fennmarad.
Life VIP esetén kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik 35 évre.
Life VIP esetén a jogviszony 15 év után Spirit-szerű szolgáltatási tartalmat biztosít, de nem alakul át nem örökölhető Spirit jogviszonnyá.
Life VIP esetén az LHJ örökölhetősége fennmarad.
Life VIP esetén a Lakó 15 év után is felmondhatja a jogviszonyt az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet és az egyedi szerződés szerint.
4.30. Rendkívüli piaci, gazdasági és vis maior helyzetek hatása
Az LHJ elszámolási értékére hatással lehetnek rendkívüli piaci, gazdasági vagy vis maior körülmények.
Ilyen körülmény lehet különösen:
a) természeti katasztrófa,
b) háború,
c) súlyos gazdasági válság,
d) ingatlanpiaci összeomlás,
e) hatósági korlátozás,
f) közműszolgáltatási ellehetetlenülés,
g) épületet vagy komplexumot érintő súlyos káresemény,
h) jogszabályváltozás,
i) olyan külső körülmény, amely az adott komplexum értékét vagy használhatóságát objektíven befolyásolja.
Ilyen esetben az Üzemeltető jogosult az elszámolási érték meghatározásakor a rendkívüli körülményt figyelembe venni.
4.31. LHJ-hoz kapcsolódó dokumentáció
Az LHJ-hoz kapcsolódó dokumentáció különösen az alábbiakat tartalmazhatja:
a) egyedi szerződés,
b) Díjszabás,
c) LHJ számítási melléklet,
d) alaprajz vagy apartmanazonosító,
e) műszaki melléklet,
f) birtokbaadási jegyzőkönyv,
g) állapotfelmérési jegyzőkönyv,
h) konstrukciós nyilatkozat,
i) kártyahasználati nyilatkozat,
j) szolgáltatási felárra vonatkozó nyilatkozat,
k) öröklési vagy jogviszony-folytatási nyilatkozat,
l) felmondási vagy elszámolási dokumentum,
m) PV-Secure dokumentum, ha alkalmazandó.
Az Üzemeltető jogosult és köteles az LHJ-hoz kapcsolódó lényeges dokumentumokat nyilvántartani.
4.32. Záró rendelkezés az LHJ általános szabályaihoz
Az LHJ a Petra Vita rendszer alapvető lakhatási használati jogosultsága.
Az LHJ tartalma, értéke, örökölhetősége, felmondhatósága, elszámolása és konstrukciós kezelése mindig az adott jogviszony egészéből állapítható meg.
Az LHJ önmagában nem értelmezhető elszakítva:
a) az egyedi szerződéstől,
b) az adott komplexum Díjszabásától,
c) a Konstrukciós Melléklettől,
d) az ÁSZF-től,
e) a választott konstrukciótól,
f) a szolgáltatási feláraktól,
g) az öröklési és felmondási szabályoktól,
h) az adott komplexum működési rendjétől.
A Classic, Beyond, Life és Life VIP konstrukciókban az LHJ főszabály szerint örökölhető jogviszonyi alapot képez.
A Spirit és Spirit VIP konstrukciókban az LHJ nem örökölhető jogviszonnyá alakul, amelynek haláleseti maradványai az Üzemeltetőt illetik.
Az LHJ-ra vonatkozó részletszabályokat az ÁSZF további fejezetei, a Konstrukciós Melléklet, az adott komplexum Díjszabása és az egyedi szerződés tartalmazzák.

5. FEJEZET
KONSTRUKCIÓK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

5.1. A fejezet célja
Jelen fejezet célja, hogy az ÁSZF törzsszövegében összefoglaló jelleggel rögzítse a Petra Vita rendszerben alkalmazott konstrukciók általános szabályait.
A konstrukciók részletes szabályait a Konstrukciós Melléklet tartalmazza. Jelen fejezet nem ismétli meg teljes terjedelemben a Konstrukciós Melléklet rendelkezéseit, hanem az ÁSZF szintjén rögzíti:
a) a konstrukciós rendszer alapelvét,
b) a Classic alapkonstrukció szerepét,
c) a szolgáltatási feláras konstrukciók elhatárolását,
d) a konstrukcióváltás általános szabályait,
e) az örökölhető és nem örökölhető konstrukciók közötti különbséget,
f) a porlasztási rendszerek általános keretét,
g) a Díjszabás és az egyedi szerződés szerepét,
h) a Lakó tájékoztatásának alapvető követelményeit.
Az egyes konstrukciók részletszabályai, díjszámításai, öröklési, felmondási, porlasztási és szolgáltatási szabályai tekintetében a Konstrukciós Melléklet, az adott komplexum Díjszabása és az egyedi szerződés irányadó.
5.2. A konstrukciós rendszer alapelve
A Petra Vita rendszer több, egymásra épülő lakhatási és szolgáltatási konstrukcióból áll.
A konstrukciók közös alapja a Classic konstrukció.
A Classic konstrukció biztosítja azt az alap LHJ-jogviszonyt, amelyre a további szolgáltatási feláras, gondoskodásszervezési, VIP vagy egyedi konstrukciók ráépülhetnek.
A Petra Vita rendszerben alkalmazott fő konstrukciók:
a) Classic,
b) Beyond,
c) Beyond Rent, mint a Beyond bérleti hasznosítási üzemmódja,
d) Life,
e) Spirit,
f) Life VIP,
g) Spirit VIP,
h) Personal.
Az egyes konstrukciók különbözhetnek:
a) örökölhetőségben,
b) felmondhatóságban,
c) díjfizetési rendszerben,
d) szolgáltatási felárban,
e) porlasztási időtávban,
f) szolgáltatási tartalomban,
g) gondoskodásszervezési szintben,
h) bérleti hasznosítási lehetőségben,
i) haláleseti elszámolásban,
j) jogviszony-folytatási lehetőségben.
A Lakó jogait és kötelezettségeit mindig az határozza meg, hogy mely konstrukcióba lép be, az adott konstrukcióhoz milyen Díjszabás kapcsolódik, és az egyedi szerződés milyen eltéréseket vagy kiegészítéseket tartalmaz.
5.3. A Classic mint alapkonstrukció
A Classic a Petra Vita rendszer alapkonstrukciója.
Classic konstrukcióban a Lakó az LHJ megfizetése mellett lakhatási használati jogosultságot szerez.
A Classic Lakó saját költségén fizeti:
a) a bérleti díjat, ha az adott Díjszabás és egyedi szerződés szerint bérleti díj alkalmazandó,
b) a közös költséget,
c) a kötelező szolgáltatási alapcsomag díját,
d) a rezsiköltségeket,
e) az opcionálisan igénybe vett szolgáltatásokat,
f) minden olyan díjat, amelyet az adott Díjszabás vagy egyedi szerződés a Classic Lakóra telepít.
Classic konstrukcióban a Lakó maga szervezi:
a) étkezését,
b) egészségügyi ügyeit,
c) mindennapi életvitelét,
d) személyes ellátását,
e) fogyasztását,
f) külső szolgáltatói kapcsolatait,
g) opcionális szolgáltatásait.
A Classic konstrukció főszabály szerint örökölhető.
A Classic részre 5 évet meghaladó lakhatás vagy jogviszony-fennállás esetén a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a elszámolható az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet és az egyedi szerződés szabályai szerint.
A Classic konstrukció nem tartalmaz automatikus gondoskodásszervezési, Spirit, VIP vagy Life szolgáltatási jogosultságot.
5.4. Szolgáltatási feláras konstrukciók általános szabálya
Szolgáltatási feláras konstrukció az a konstrukció, amelyben a Classic LHJ mellett a Lakó további szolgáltatási felárat fizet, és ennek alapján meghatározott szolgáltatási jogosultságot, szolgáltatási keretet, gondoskodásszervezési elemet, életviteli támogatást vagy prémium szolgáltatási szintet kap.
Szolgáltatási feláras konstrukció különösen:
a) Life,
b) Spirit,
c) Life VIP,
d) Spirit VIP,
e) Personal, ha az egyedi szerződés szolgáltatási felárat tartalmaz.
A szolgáltatási felár nem pénzügyi befektetés.
A szolgáltatási felár nem betét.
A szolgáltatási felár nem megtakarítás.
A szolgáltatási felár nem hozamtermelő összeg.
A szolgáltatási felár nem pénzügyi követelés.
A szolgáltatási felár szerződéses szolgáltatási jogosultság, szolgáltatási keret vagy gondoskodásszervezési jogosultság alapja.
A szolgáltatási felár lehet:
a) lakáshoz kötött,
b) személyhez kötött,
c) egyedi szerződés szerint vegyes jellegű.
A szolgáltatási felár kötési módját az egyedi szerződésben minden esetben egyértelműen rögzíteni kell.
5.5. Konstrukciós sorrend
A Petra Vita rendszerben alkalmazott konstrukciók logikai sorrendje:
Classic,
Beyond,
Beyond Rent, mint Beyond üzemmód,
Life,
Spirit,
Life VIP,
Spirit VIP,

Personal.
A konstrukciós sorrend nem minden esetben jelent kötelező belépési sorrendet, de kifejezi a rendszer logikai felépítését.
A Classic az alap.
A Beyond a Classic halasztott beköltözésű vagy bérleti hasznosításra alkalmas változata.
A Life a Classicra épülő, 15 éves szolgáltatási feláras konstrukció.
A Spirit a Classic alapból induló, nem örökölhető, élethosszig tartó gondoskodásszervezési és életviteli támogatási rendszer.
A Life VIP a Life magasabb szintű, örökölhető és felmondható prémium változata.
A Spirit VIP a Spirit magasabb szintű, nem örökölhető, prémium szolgáltatási változata.
A Personal egyedi, külön szerződésben kialakított konstrukció.
5.6. Beyond konstrukció általános szabálya
A Beyond konstrukció Classic LHJ-re épül.
Beyond konstrukcióban a Lakó LHJ-t szerez, azonban nem költözik be azonnal az apartmanba.
A Beyond célja lehet különösen:
a) későbbi saját beköltözés,
b) családi lakhatástervezés,
c) generációs jogviszony-folytatás,
d) örökös részére történő pozíciófenntartás,
e) bérleti hasznosítás,
f) vagyontervezési célú lakhatási pozíció fenntartása,
g) későbbi szolgáltatási feláras konstrukció előkészítése.
A Beyond nem pénzügyi termék.
A Beyond nem befektetési szolgáltatás.
A Beyond nem hozamígéret.
Ha a Beyond Lakó bérleti hasznosításból bevételt kíván elérni, annak adózási, számviteli, bevallási és jogi következményei főszabály szerint a Beyond Lakót terhelik.
A Beyond részletes szabályait a Konstrukciós Melléklet és az ÁSZF Beyondra vonatkozó külön fejezete tartalmazza.
5.7. Beyond Rent mint Beyond üzemmód
A Beyond Rent nem önálló, Classic-tól független konstrukció, hanem a Beyond konstrukció bérleti hasznosítási üzemmódja.
Beyond Rent esetén a Beyond LHJ-hoz kapcsolódó apartmant Bérlő használja.
Beyond Rent létrejöhet:
a) Lakó által delegált Bérlővel,
b) Üzemeltető által delegált Bérlővel.
Lakó által delegált Bérlő esetén:
a) háromoldalú szerződés jön létre az Üzemeltető, a Beyond Lakó és a Bérlő között,
b) a bérleti díj a Beyond Lakót illeti,
c) a kaució az Üzemeltetőnél kerül elhelyezésre,
d) a kötelező díjak, rezsi és szolgáltatási díjak az Üzemeltetőt illetik,
e) a Bérlő által okozott károkért a Beyond Lakó felel,
f) a Bérlő magatartásáért a Beyond Lakó felel,
g) a Bérlő által okozott és meg nem térített kár az LHJ terhére elszámolható.
Üzemeltető által delegált Bérlő esetén:
a) a bérleti bevétel az Üzemeltetőt illeti,
b) a Beyond Lakó nem kap bérleti bevételt,
c) a Beyond Lakó költségmentesül az egyedi szerződésben meghatározott körben,
d) a Bérlőért az Üzemeltető felel,
e) az apartman karbantartásáért az Üzemeltető felel,
f) az LHJ főszabály szerint sérthetetlen,
g) az Üzemeltető köteles az apartmant legfeljebb 90 napon belül felszabadítani, ha a Beyond Lakó saját használatra kéri.
A Beyond Rent részletszabályait az ÁSZF Beyond és Beyond Rent fejezete, a Konstrukciós Melléklet, az egyedi szerződés és a háromoldalú szerződés tartalmazza.
5.8. Life konstrukció általános szabálya
A Life konstrukció a Classic konstrukcióra épülő, szolgáltatási feláras életmód- és életviteli szabadság konstrukció.
Life konstrukcióban a Lakó Classic LHJ mellett Life szolgáltatási felárat fizet.
A Life szolgáltatási felár főszabály szerint legalább a Classic LHJ értékének 50%-a, kivéve, ha az adott komplexum Díjszabása ettől eltérő, magasabb minimumot határoz meg.
A Life szolgáltatási felár 15 évre, azaz 180 hónapra porlasztódik.
A Life havi szolgáltatási keret képlete:
Life havi szolgáltatási keret = Life szolgáltatási felár / 180 hónap.
A Life szolgáltatási keret a Gyémánt kártyán keresztül használható fel a Petra Vita rendszerbe integrált kereskedelmi, szolgáltató, életviteli vagy egyéb partnereknél, a Kártyaszabályzat és a Szolgáltatási Melléklet szerint.
A Life konstrukció lehet:
a) lakásra kötött,
b) személyre kötött.
A kötési módot az egyedi szerződésben rögzíteni kell.
Párok esetén a lakásra kötött Life konstrukció az ajánlott vagy alapértelmezett megoldás, ha a felek célja, hogy az egyik fél halála esetén a túlélő fél vagy jogviszony-folytató személy a fennmaradó szolgáltatási időt tovább használhassa.
A Life konstrukció örökölhető, de a Life szolgáltatási felár elszámolása sajátos szabályok szerint történik.
Ha a Lakó 15 éven belül meghal vagy felmond, a Life szolgáltatási felár nem válik azonnal pénzben elszámolhatóvá. A Life felár csak a 15 éves szolgáltatási időszak végén számolható el, ha az örökös vagy jogutód nem viszi tovább az LHJ-t vagy nem vezeti át Beyond konstrukcióba.
Lakásra kötött Life esetén a fennmaradó szolgáltatási idő nem örökléskén, hanem jogviszony-folytatásként használható tovább.
5.9. Spirit konstrukció általános szabálya
A Spirit konstrukció a Classic alapból induló, de attól öröklési, felmondási, szolgáltatási és gondoskodásszervezési szempontból eltérő, élethosszig tartó gondoskodásszervezési és életviteli támogatási rendszer.
Spirit konstrukcióban a Lakó LHJ-t és Spirit szolgáltatási felárat fizet.
A Spirit szolgáltatási felár személyhez kötött díj.
A Spirit minimumát minden esetben az adott komplexum Díjszabása tartalmazza.
Spirit konstrukcióban az LHJ és a Spirit szolgáltatási felár együttes összege 1,25-ös

szolgáltatási bónusszal, 35 évre, azaz 420 hónapra porlasztódik.
A Spirit havi szolgáltatási keret képlete:
Spirit havi szolgáltatási keret = (LHJ + Spirit szolgáltatási felár) × 1,25 / 420 hónap.
A 35 éves porlasztási időtáv minden Spirit Lakóra alkalmazandó.
Ha a Spirit Lakó 35 évnél hosszabb ideig él, a szolgáltatási jogviszony tovább él. Ez az Üzemeltető üzleti kockázata.
A Spirit konstrukció nem örökölhető.
Spirit konstrukcióban az LHJ rész sem örökölhető.
Spirit Lakó halála esetén nincs örökösi elszámolás.
Spirit Lakó halála esetén a jogviszonyhoz kapcsolódó valamennyi lakhatási, szolgáltatási és elszámolási maradvány az Üzemeltetőt illeti.
Spirit konstrukció rendes felmondással főszabály szerint nem szüntethető meg.
Spirit konstrukció kivételesen megszüntethető vagy módosítható különösen súlyos szerződésszegés, együttélésre való tartós alkalmatlanság, közösségi biztonságot veszélyeztető magatartás, jogszabályi ok vagy közös megegyezés esetén, az ÁSZF és az egyedi szerződés szerint.
A Spirit konstrukció célja, hogy a Lakó számára a felelős családtagi segítségnyújtás szervezési, jelenléti és koordinációs funkcióit intézményesített formában pótolja.
5.10. Life VIP konstrukció általános szabálya
A Life VIP konstrukció a Life magasabb szintű, prémium, örökölhető és felmondható változata.
Life VIP konstrukcióban a Lakó Classic LHJ mellett Life VIP szolgáltatási felárat fizet.
A Life VIP minimumát minden esetben az adott komplexum Díjszabása határozza meg.
Life VIP esetén kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik 35 évre, azaz 420 hónapra.
A Life VIP havi szolgáltatási keret képlete:
Life VIP havi szolgáltatási keret = Life VIP szolgáltatási felár / 420 hónap.
Life VIP esetén nem az LHJ + szolgáltatási felár együttes összege porlasztódik.
Life VIP esetén nincs Spirithez hasonló 1,25-ös bónusz az LHJ és a szolgáltatási felár együttes összegére.
Life VIP esetén a jogviszony első 15 évében a Life logikához hasonló szolgáltatási rendszer működik.
A 15. év után a Life VIP szolgáltatási tartalma Spirit-szerűvé válik, de a Life VIP jogviszony nem alakul át nem örökölhető Spirit jogviszonnyá.
A Life VIP örökölhető.
A Life VIP felmondható.
Life VIP esetén az LHJ örökölhetősége fennmarad.
Life VIP esetén 15 év után a Lakó olyan szolgáltatási tartalmat kaphat, amely tartalmában hasonló a Spirit szolgáltatási rendszerhez, így különösen kötelező díjak, rezsi, szolgáltatási alapcsomag, napi étkezés és általános felügyelet kerülhet a Life VIP keret terhére, az egyedi szerződés, a Szolgáltatási Melléklet és a Díjszabás szerint.
Ha a Life VIP Lakó 35 évnél hosszabb ideig él, továbbra is jogosult a porlasztott érték szerinti szolgáltatási keretre. Ez az Üzemeltető üzleti kockázata.
5.11. Spirit VIP konstrukció általános szabálya
A Spirit VIP a Spirit konstrukció prémium, magasabb szolgáltatási szintű, nem örökölhető változata.
Spirit VIP konstrukcióban a Lakó LHJ-t és Spirit VIP szolgáltatási felárat fizet.
A Spirit VIP minimumát minden esetben az adott komplexum Díjszabása határozza meg.
Spirit VIP esetén az LHJ és a Spirit VIP szolgáltatási felár együttes összege 1,25-ös szolgáltatási bónusszal, 35 évre, azaz 420 hónapra porlasztódik.
A Spirit VIP havi szolgáltatási keret képlete:
Spirit VIP havi szolgáltatási keret = (LHJ + Spirit VIP szolgáltatási felár) × 1,25 / 420 hónap.
Spirit VIP esetén a porlasztási logika azonos a Spirit porlasztási logikájával.
Spirit VIP nem örökölhető.
Spirit VIP esetén az LHJ rész sem örökölhető.
Spirit VIP Lakó halála esetén nincs örökösi elszámolás.
Spirit VIP Lakó halála esetén a jogviszonyhoz kapcsolódó valamennyi lakhatási, szolgáltatási és elszámolási maradvány az Üzemeltetőt illeti.
Spirit VIP rendes felmondással főszabály szerint nem szüntethető meg.
A Spirit VIP a Spirithez képest prémium szolgáltatási többletet biztosíthat, így különösen:
a) prémium ügyfélellátást,
b) elsőbbségi szolgáltatásszervezést,
c) elsőbbségi szállítási lehetőséget,
d) utazáskor elsőbbségi helyet,
e) termékválasztáskor elsőbbséget,
f) partneri időpontkeresési elsőbbséget,
g) magasabb figyelmet és személyre szabottabb ügyfélkezelést,
h) magánorvosi szolgáltatásszervezési többletet a Szolgáltatási Melléklet szerint.
5.12. Personal konstrukció általános szabálya
A Personal konstrukció egyedi, személyre szabott konstrukció.
Personal konstrukció kizárólag egyedi szerződés alapján jön létre.
A Personal célja, hogy az Üzemeltető és a Lakó közösen olyan egyedi lakhatási, szolgáltatási, gondoskodásszervezési, VIP, öröklési, felmondási vagy vegyes modellt alakítson ki, amely mindkét fél számára elfogadható, működtethető és pontosan szerződésbe foglalható.
Personal konstrukcióban a Díjszabás az irányadó.
Personal konstrukció csak az adott komplexum Díjszabásában meghatározott minimumtól vagy az Üzemeltető által egyedileg meghatározott kalkulációs szinttől köthető.
Personal konstrukció esetén az egyedi szerződésben kötelező meghatározni:
a) az alaplogikai besorolást,
b) az örökölhetőséget,
c) a felmondhatóságot,
d) az LHJ kezelését,
e) a szolgáltatási felárat,
f) a porlasztási szabályt,
g) a szolgáltatási tartalmat,
h) a havi díjak kezelését,
i) a haláleseti szabályokat,
j) az elszámolási szabályokat,
k) az ÁSZF-től vagy mellékletektől való eltéréseket.
Personal konstrukció alaplogikája lehet különösen:

a) Classic típusú,
b) Life típusú,
c) Spirit típusú,
d) Life VIP típusú,
e) Spirit VIP típusú,
f) vegyes típusú.
Personal konstrukció nem maradhat alaplogikai besorolás nélkül.
5.13. Konstrukcióváltás általános alapelve
A Petra Vita rendszerben a konstrukcióváltás főszabály szerint felfelé irányul.
A felfelé váltás azt jelenti, hogy a Lakó a meglévő konstrukciójánál magasabb szolgáltatási, gondoskodásszervezési, VIP vagy egyedi szolgáltatási szintre lép.
Konstrukcióváltás csak:
a) írásban,
b) az Üzemeltető jóváhagyásával,
c) az adott konstrukció díjszabási minimumának teljesítésével,
d) a szolgáltatási felár megfizetésével vagy vállalásával,
e) az új konstrukció szabályainak elfogadásával,
f) szerződésmódosítással vagy új szerződés megkötésével,
g) szükség esetén új kártya- vagy szolgáltatási keretszámítással
lehetséges.
Az Üzemeltető jogosult a konstrukcióváltást megtagadni, ha annak feltételei nem állnak fenn, a Lakónak tartozása van, a váltás jogszabályba vagy ÁSZF-be ütközne, vagy az adott konstrukció szolgáltatási, közösségi vagy működési feltételei nem biztosíthatók.
5.14. Megengedett konstrukcióváltási irányok
Megengedett konstrukcióváltási irány különösen:
a) Classic → Life,
b) Classic → Spirit,
c) Classic → Life VIP,
d) Classic → Spirit VIP,
e) Classic → Personal,
f) Beyond → Life,
g) Beyond → Spirit,
h) Beyond → Life VIP,
i) Beyond → Spirit VIP,
j) Beyond → Personal,
k) Life → Spirit,
l) Life → Life VIP,
m) Life → Spirit VIP,
n) Life → Personal,
o) Life VIP → Spirit VIP, ha az Üzemeltető ezt jóváhagyja,
p) bármely örökölhető konstrukcióból Personal konstrukcióba, ha a felek így állapodnak meg.
Az egyedi szerződés további váltási lehetőségeket is tartalmazhat, ha azok nem ellentétesek az ÁSZF-fel, a Díjszabással, a Konstrukciós Melléklettel és a vonatkozó jogszabályokkal.
5.15. Korlátozott vagy kizárt konstrukcióváltási irányok
Spirit konstrukcióból Classic, Life vagy Life VIP konstrukcióba visszalépni főszabály szerint nem lehet.
Spirit VIP konstrukcióból Classic, Life vagy Life VIP konstrukcióba visszalépni főszabály szerint nem lehet.
Life konstrukcióból Classic konstrukcióba főszabály szerint a 15 éves porlasztási időszak végén történik visszaállás.
Life konstrukcióból 15 éven belül Classicba való visszalépés rendes konstrukcióváltásként nem lehetséges, azonban a Lakó felmondhatja a jogviszonyt, és később új feltételekkel új szerződést köthet, ha annak feltételei fennállnak.
Life VIP konstrukció felmondható, de Life VIP-ből alacsonyabb szolgáltatási szintre történő visszalépés csak az Üzemeltető jóváhagyásával és egyedi megállapodással történhet.
Personal konstrukcióból történő váltás kizárólag az egyedi Personal szerződés szabályai szerint lehetséges.
5.16. Nem örökölhető konstrukcióba történő váltás külön figyelemfelhívása
Ha a Lakó örökölhető konstrukcióból nem örökölhető konstrukcióba lép át, ezt az Üzemeltető köteles a szerződéskötés vagy szerződésmódosítás során egyértelműen jelezni.
Nem örökölhető konstrukció különösen:
a) Spirit,
b) Spirit VIP,
c) Personal, ha az egyedi szerződés nem örökölhető típusként határozza meg.
A nem örökölhető konstrukcióba történő belépés vagy váltás során az egyedi szerződésben külön figyelemfelhívással kell rögzíteni, hogy:
a) az LHJ rész sem örökölhető,
b) haláleset esetén nincs örökösi elszámolás,
c) a szolgáltatási keret maradványa nem jár az örökösnek,
d) a lakhatási és szolgáltatási maradványok az Üzemeltetőt illetik,
e) a konstrukció főszabály szerint rendes felmondással nem szüntethető meg,
f) a Lakó a konstrukció lényeges gazdasági és öröklési következményeit megértette és elfogadta.
5.17. Örökölhető konstrukciók általános szabálya
Örökölhető konstrukció főszabály szerint:
a) Classic,
b) Beyond,
c) Life,
d) Life VIP,
e) Personal, ha az egyedi szerződés örökölhető típusként határozza meg.
Örökölhető konstrukcióban a Classic rész örökölhető.
A Classic részre 5 évet meghaladó lakhatás vagy jogviszony-fennállás esetén a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a elszámolható, az ÁSZF és a Konstrukciós Melléklet szabályai szerint.
Az örökölhető konstrukciókban az örökös vagy jogviszony-folytató személy jogosult lehet:
a) az LHJ továbbvitelére,
b) az LHJ Beyond konstrukcióba vezetésére,
c) az elszámolás kérésére,
d) a lakásra kötött szolgáltatási jogosultság jogviszony-folytatásként történő további használatára,
e) az egyedi szerződés szerinti más döntési lehetőség gyakorlására.
5.18. Nem örökölhető konstrukciók általános szabálya
Nem örökölhető konstrukció főszabály szerint:
a) Spirit,

b) Spirit VIP,
c) Personal, ha az egyedi szerződés nem örökölhető típusként határozza meg.
Nem örökölhető konstrukcióban a Lakó halála esetén:
a) nincs örökösi elszámolás,
b) az LHJ rész sem örökölhető,
c) a szolgáltatási felár maradványa nem jár az örökösnek,
d) a szolgáltatási keret maradványa nem jár az örökösnek,
e) a kártya megszűnik,
f) a jogviszonyhoz kapcsolódó maradványok az Üzemeltetőt illetik,
g) az Üzemeltető a záró szolgáltatásokat az adott konstrukció szerint teljesíti.
A nem örökölhető konstrukciók célja az, hogy az Üzemeltető a Lakó teljes hátralévő életére vállaljon szolgáltatási és gondoskodásszervezési kötelezettséget, miközben a rövid és hosszú életidő kockázatát a konstrukció saját belső gazdasági logikája kezeli.
5.19. Porlasztási rendszerek általános szabálya
A porlasztás az adott konstrukcióhoz kapcsolódó szolgáltatási alap havi szolgáltatási keretté alakítása.
A porlasztás nem pénzügyi törlesztés.
A porlasztás nem járadék.
A porlasztás nem kamatfizetés.
A porlasztás nem visszafizetés.
A porlasztás nem pénzügyi szolgáltatás.
A porlasztás célja, hogy az adott szolgáltatási jogosultság havonta igénybe vehető szolgáltatási keretként jelenjen meg.
A fő porlasztási szabályok:
a) Life: Life szolgáltatási felár / 180 hónap,
b) Spirit: (LHJ + Spirit szolgáltatási felár) × 1,25 / 420 hónap,
c) Life VIP: Life VIP szolgáltatási felár / 420 hónap,
d) Spirit VIP: (LHJ + Spirit VIP szolgáltatási felár) × 1,25 / 420 hónap,
e) Personal: egyedi szerződés szerint.
A porlasztás részletes szabályait a Konstrukciós Melléklet és a Kártyaszabályzat tartalmazza.
5.20. Konstrukciók és Díjszabás kapcsolata
Az egyes konstrukciókhoz tartozó konkrét díjakat, minimumokat, felárakat, havi díjakat, rezsielszámolási módokat, konstrukcióspecifikus minimumokat és opcionális szolgáltatási díjakat az adott komplexum hatályos Díjszabása tartalmazza.
Az ÁSZF nem tartalmaz konkrét árakat.
A Konstrukciós Melléklet a konstrukciók jogi és működési logikáját tartalmazza.
A Díjszabási Keretrendszer Melléklet azt határozza meg, hogy a Díjszabásnak milyen tartalmi, számítási, formai és hatályossági követelményeknek kell megfelelnie.
Az adott komplexum Díjszabása határozza meg különösen:
a) az LHJ díját,
b) az apartman négyzetméterárát,
c) az erkély, terasz, kert díját,
d) a parkoló, elektromos töltőállás és tároló díját,
e) a Life minimumát,
f) a Spirit minimumát,
g) a Life VIP minimumát,
h) a Spirit VIP minimumát,
i) a Personal minimumát,
j) a bérleti díjat,
k) a közös költséget,
l) a kötelező szolgáltatási alapcsomag díját,
m) a rezsiköltségek elszámolását,
n) az opcionális szolgáltatások díjait.
5.21. Konstrukciók és egyedi szerződés kapcsolata
Az egyedi szerződésben minden esetben rögzíteni kell, hogy a Lakó mely konstrukcióba lép be.
Az egyedi szerződésben rögzíteni kell különösen:
a) az alkalmazott konstrukció nevét,
b) az érintett komplexumot,
c) az alkalmazott Díjszabást,
d) az LHJ összegét vagy számítási alapját,
e) a szolgáltatási felárat,
f) a szolgáltatási felár személyhez vagy lakáshoz kötött jellegét,
g) a porlasztási szabályt,
h) az örökölhetőséget,
i) a felmondhatóságot,
j) a havi díjakat,
k) a rezsiköltségek kezelését,
l) az esetleges egyedi eltéréseket.
Ha a választott konstrukció Spirit, Spirit VIP vagy nem örökölhető Personal, az egyedi szerződésben külön, figyelemfelhívó módon rögzíteni kell a nem örökölhető jelleget.
Ha a választott konstrukció Life vagy Life VIP, az egyedi szerződésben rögzíteni kell, hogy a szolgáltatási jogosultság személyre vagy lakásra kötött.
5.22. Konstrukciók és kártyarendszer kapcsolata
Egyes konstrukciókhoz kártya vagy szolgáltatási keret kapcsolódhat.
A kártya nem pénz.
A kártya nem elektronikus pénz.
A kártya nem fizetési eszköz.
A kártya nem önálló vagyoni érték.
A kártya a Petra Vita rendszerben szolgáltatási jogosultságot, szolgáltatási keretet, hozzáférési szintet, kedvezményt vagy prémium státuszt nyilvántartó eszköz.
A kártya főszabály szerint nem örökölhető.
Lakásra kötött Life vagy Life VIP esetén a fennmaradó szolgáltatási idő nem örökléskénti, hanem jogviszony-folytatásként használható tovább, ha az LHJ jogszerűen fennmarad vagy Beyond konstrukcióba kerül átvezetésre.
A kártyarendszer részletes szabályait a Kártyaszabályzat tartalmazza.
5.23. Konstrukciók és szolgáltatások kapcsolata
A konstrukciókhoz különböző szolgáltatási szintek kapcsolódhatnak.
Classic konstrukcióban a Lakó főszabály szerint maga szervezi életvitelét, ellátását és opcionális szolgáltatásait.
Life konstrukcióban a Lakó a Life felárból képzett szolgáltatási keretet használhatja.
Spirit konstrukcióban a Lakó élethosszig tartó gondoskodásszervezési és életviteli támogatási rendszerben vesz részt.
Life VIP konstrukcióban a Lakó örökölhető és felmondható prémium konstrukcióban vesz részt, amely 15 év után Spirit-szerű szolgáltatási tartalmat biztosít.

Spirit VIP konstrukcióban a Lakó a Spirit logikán alapuló, prémium és elsőbbségi szolgáltatási többlettel rendelkező rendszerben vesz részt.
Personal konstrukcióban a szolgáltatási tartalmat az egyedi szerződés határozza meg.
A konkrét szolgáltatásokat, azok korlátait, igénybevételi módját és díjkapcsolódását a Szolgáltatási Melléklet tartalmazza.
5.24. Konstrukciós tájékoztatás
Az Üzemeltető köteles a szerződéskötés előtt törekedni arra, hogy a Lakó a választott konstrukció lényeges tartalmát megismerje.
Különösen tájékoztatni kell a Lakót:
a) az adott konstrukció örökölhetőségéről,
b) az adott konstrukció felmondhatóságáról,
c) a szolgáltatási felár mértékéről vagy számításáról,
d) a szolgáltatási felár személyhez vagy lakáshoz kötött jellegéről,
e) a porlasztási időtávról,
f) a kártyarendszer alapvető működéséről,
g) a haláleseti következményekről,
h) a felmondási következményekről,
i) a díjfizetési kötelezettségekről,
j) a Spirit és Spirit VIP nem örökölhető jellegéről,
k) a Life 15 éves szolgáltatási időszakáról,
l) a Life VIP 15 év utáni Spirit-szerű szolgáltatási tartalmáról,
m) a Beyond Rent felelősségi szabályairól.
A tájékoztatás történhet ÁSZF, Konstrukciós Melléklet, Díjszabás, egyedi szerződés, írásos tájékoztató, ügyfélportál vagy személyes tájékoztatás útján.
5.25. Konstrukciós Melléklet elsőbbsége a részletszabályokban
Az egyes konstrukciók részletes szabályait a Konstrukciós Melléklet tartalmazza.
Amennyiben az ÁSZF törzsszövege és a Konstrukciós Melléklet között részletszabályi eltérés merül fel, a konstrukciók részletes tartalma, porlasztása, öröklése, felmondhatósága és szolgáltatási logikája tekintetében a Konstrukciós Melléklet az irányadó, kivéve, ha az egyedi szerződés kifejezetten másként rendelkezik.
Az egyedi szerződésben szereplő, mindkét fél által elfogadott, egyértelmű eltérés elsőbbséget élvez.
5.26. Záró rendelkezés a konstrukciók általános szabályaihoz
A Petra Vita konstrukciós rendszere egymásra épülő, de egymástól elhatárolt lakhatási és szolgáltatási modellekből áll.
A Classic az alap.
A Beyond a Classic halasztott és bérleti hasznosítási üzemmódja.
A Life az életmód- és életviteli szolgáltatási szabadságot biztosító konstrukció.
A Spirit az élethosszig tartó gondoskodásszervezési és életviteli támogatási rendszer.
A Life VIP az örökölhető és felmondható prémium gondoskodási konstrukció.
A Spirit VIP a nem örökölhető, prémium gondoskodási és életminőségi konstrukció.
A Personal az egyedi, személyre szabott szerződéses modell.
A Lakó szerződéses jogait, kötelezettségeit, öröklési helyzetét, felmondhatóságát és szolgáltatási jogosultságait mindig a választott konstrukció alapján kell megítélni.

6. FEJEZET
DÍJAK, DÍJSZABÁS ÉS FIZETÉSI RENDSZER

6.1. A fejezet célja
Jelen fejezet célja, hogy meghatározza a Petra Vita rendszerben alkalmazott díjak, Díjszabások, fizetési kötelezettségek, díjszámítási modellek, konstrukcióspecifikus minimumok, szolgáltatási felárak, rezsiköltségek és fizetési ütemezések általános szabályait.
Jelen fejezet az ÁSZF törzsszövegének részeként kizárólag általános szabályokat tartalmaz.
A konkrét árakat, négyzetméterárakat, díjakat, szolgáltatási felárakat, konstrukciós minimumokat, rezsidíjakat, opcionális szolgáltatási díjakat és egyéb pénzügyi tételeket minden esetben az adott Petra Vita komplexum időben hatályos, nyilvános Díjszabása tartalmazza.
A Díjszabás tartalmi, formai, hatályossági és számítási részletszabályait a Díjszabási Keretrendszer Melléklet tartalmazza.
A konstrukciókhoz kapcsolódó díjlogikát, örökölhetőséget, porlasztást és szolgáltatási feláras rendszert a Konstrukciós Melléklet tartalmazza.
6.2. Az ÁSZF nem tartalmaz konkrét díjakat
Jelen ÁSZF törzsszövege nem tartalmaz konkrét díjakat.
Az ÁSZF nem tartalmazza különösen:
a) az apartmanok konkrét négyzetméterárát,
b) az erkélyek konkrét négyzetméterárát,
c) a teraszok konkrét négyzetméterárát,
d) a kertek vagy kizárólagos használatú kertrészek konkrét díját,
e) a parkolóhelyek konkrét árát,
f) az elektromos autó töltőállások konkrét árát,
g) a tárolók konkrét díját,
h) a konkrét LHJ díjakat,
i) a bérleti díj konkrét mértékét,
j) a közös költség konkrét mértékét,
k) a kötelező szolgáltatási alapcsomag konkrét díját,
l) a rezsiköltségek konkrét díjait,
m) a Life szolgáltatási felár konkrét mértékét,
n) a Spirit szolgáltatási felár konkrét mértékét,
o) a Life VIP szolgáltatási felár konkrét mértékét,
p) a Spirit VIP szolgáltatási felár konkrét mértékét,
q) a Personal konstrukció konkrét egyedi díját,
r) az opcionális szolgáltatások konkrét díjait.
Ezeket minden esetben az adott komplexum hatályos Díjszabása, az egyedi szerződés vagy az adott szolgáltatásra vonatkozó külön árjegyzék tartalmazza.
6.3. Komplexumonként külön Díjszabás
A Petra Vita rendszer több, egymástól eltérő komplexumból állhat.
Minden komplexum önálló Díjszabással rendelkezik.
Az egyes komplexumok Díjszabása eltérhet egymástól különösen:
a) földrajzi elhelyezkedés,
b) beruházási költség,
c) műszaki tartalom,

d) építészeti minőség,
e) szolgáltatási infrastruktúra,
f) üzemeltetési költségszint,
g) helyi ingatlanpiaci viszonyok,
h) energetikai rendszer,
i) közműellátás,
j) szolgáltatói partnerkör,
k) komplexum státusza,
l) elérhető konstrukciók,
m) konstrukcióspecifikus minimumok
alapján.
Egy komplexum Díjszabása nem alkalmazható automatikusan másik komplexumra.
Az egyedi szerződésben minden esetben rögzíteni kell, hogy a szerződés mely komplexum mely verziószámú és mely időállapotú Díjszabása alapján jött létre.
6.4. A Díjszabás szerződéses szerepe
A Díjszabás nem pusztán tájékoztató árlista, hanem szerződéses jelentőségű díjdokumentum.
A Díjszabás határozza meg az adott komplexumra és adott időszakra vonatkozó konkrét díjakat, díjszámítási alapokat, konstrukciós minimumokat, szolgáltatási felárakat és havi fizetési kötelezettségeket.
A Díjszabás az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet, a Díjszabási Keretrendszer Melléklet és az egyedi szerződés mellett értelmezendő.
Eltérés esetén a dokumentumhierarchia szerint az egyedi szerződés után az adott komplexum hatályos Díjszabása az irányadó a konkrét díjak, árak, minimumok és fizetési tételek tekintetében.
A Díjszabásnak a szerződéskötés előtt a Lakó vagy más szerződéses fél számára megismerhetőnek kell lennie.
6.5. A Díjszabás kötelező tartalmi elemei
Az adott komplexum Díjszabásának tartalmaznia kell legalább:
a) a komplexum nevét,
b) a komplexum helyszínét,
c) a komplexum státuszát,
d) a Díjszabás verziószámát,
e) a Díjszabás közzétételi dátumát,
f) a Díjszabás hatálybalépési dátumát,
g) a Díjszabás érvényességi időszakát,
h) az alkalmazható konstrukciókat,
i) az LHJ számítási modelljét,
j) az apartman nettó négyzetméterárát,
k) az erkély és terasz nettó négyzetméterárát,
l) a kert vagy kizárólagos használatú kertrész díját,
m) a parkolóhely árát,
n) az elektromos autó töltőállás árát,
o) a tároló díját,
p) a bérleti díjat,
q) a közös költséget,
r) a kötelező szolgáltatási alapcsomag díját,
s) a rezsiköltségek elszámolási módját,
t) az opcionális szolgáltatások díjait vagy az azokhoz kapcsolódó árjegyzékre való hivatkozást,
u) a Life minimumot,
v) a Spirit minimumot,
w) a Life VIP minimumot,
x) a Spirit VIP minimumot,
y) a Personal konstrukció minimumát vagy egyedi kalkulációs alapját,
z) az ÁFA-kezelést,
aa) a fizetési ütemezés alapvető szabályait,
ab) az ajánlati érvényességi szabályokat,
ac) az indexálási vagy díjmódosítási hivatkozásokat.
6.6. Nettó alapterület alapú számítás
A Petra Vita rendszerben minden alapterületi számítás alapja a nettó alapterület.
Nettó alapterület alapján kell számolni különösen:
a) az apartman díját,
b) az erkély díját,
c) a terasz díját,
d) a tároló díját,
e) minden olyan ingatlanhoz kötött díjelemet, amely a Díjszabás szerint négyzetméterár alapján kerül meghatározásra.
A kert vagy kizárólagos használatú kertrész díját a Díjszabásban rögzített terület és egységár alapján kell számítani.
A parkolóhely darabáras tétel.
Az elektromos autó töltőállás darabáras tétel.
A tároló használati jogosultsága darabhoz kötött, de a tároló díját a tároló nettó alapterülete és a Díjszabásban rögzített tároló négyzetméterára alapján kell kiszámítani.
6.7. Az LHJ számítási modellje
Az LHJ, azaz Lakhatási Használati Jog díjának számítása az adott komplexum Díjszabása alapján történik.
Az LHJ alapvető számítási modellje:
LHJ díj =
apartman nettó alapterülete × apartman négyzetméterára
erkély vagy terasz nettó alapterülete × erkély vagy terasz négyzetméterára
kert vagy kizárólagos használatú kertrész területe × kert négyzetméterára
parkolóhely darabára
elektromos autó töltőállás darabára
tároló nettó alapterülete × tároló négyzetméterára
egyéb, az adott apartmanhoz, használati egységhez vagy szerződésben választott ingatlanhoz kötött elem díja.
Az LHJ díja nem tartalmazza automatikusan:
a) a bérleti díjat,
b) a közös költséget,
c) a kötelező szolgáltatási alapcsomag díját,
d) a rezsiköltséget,
e) az opcionális szolgáltatásokat,
f) a Life szolgáltatási felárat,
g) a Spirit szolgáltatási felárat,
h) a Life VIP szolgáltatási felárat,
i) a Spirit VIP szolgáltatási felárat,
j) a Personal egyedi szolgáltatási felárat,
k) a kártyakeretet,
l) a szolgáltatási keretet,
m) a Beyond Renthez kapcsolódó bérleti vagy kauciós tételeket,
kivéve, ha az egyedi szerződés vagy az adott Díjszabás kifejezetten másként rendelkezik.
6.8. Ingatlanhoz kötött díjelemek
Ingatlanhoz kötött díjelem minden olyan díj, amely az apartmanhoz, annak alapterületéhez, tartozékához vagy használati egységéhez kapcsolódik.
Ingatlanhoz kötött díjelem különösen:
a) az apartman LHJ díja,
b) az apartman nettó négyzetméterára,
c) az erkély díja,

d) a terasz díja,
e) a kert vagy kizárólagos használatú kertrész díja,
f) a parkolóhely díja,
g) az elektromos autó töltőállás díja,
h) a tároló díja,
i) az apartmanhoz kapcsolódó egyéb ingatlanhasználati elem díja.
Az ingatlanhoz kötött díjelemek főszabály szerint lakáshoz kötött díjak.
Az ingatlanhoz kötött díjelemek személyhez kötött díjnak csak akkor minősülnek, ha azt az egyedi szerződés vagy a Díjszabás kifejezetten így határozza meg.
6.9. Személyhez kötött díjelemek
Személyhez kötött díjelem minden olyan díj, amely nem az apartmanhoz, hanem a Lakó, Társlakó, Bérlő vagy más jogosult személyéhez kapcsolódik.
Személyhez kötött díjelem különösen:
a) a kötelező szolgáltatási alapcsomag díja,
b) a Spirit szolgáltatási felár,
c) a Spirit VIP szolgáltatási felár,
d) a személyre kötött Life szolgáltatási felár,
e) a személyre kötött Life VIP szolgáltatási felár,
f) személyes gondoskodásszervezési csomag,
g) személyes mosási, takarítási vagy ellátási csomag,
h) személyes opcionális szolgáltatás,
i) Personal konstrukció személyhez kötött díjeleme.
Ha egy apartmanban több személy él, a személyhez kötött díjakat személyenként kell számítani, kivéve, ha az adott Díjszabás vagy egyedi szerződés ettől eltérően rendelkezik.
Spirit és Spirit VIP esetén a szolgáltatási felár főszabály szerint személyenként értendő.
6.10. Lakáshoz kötött és személyhez kötött szolgáltatási felár
Life és Life VIP konstrukció esetén a szolgáltatási felár lehet:
a) lakáshoz kötött,
b) személyhez kötött.
A kötési módot az egyedi szerződésben minden esetben kifejezetten rögzíteni kell.
Lakáshoz kötött szolgáltatási felár esetén a szolgáltatási jogosultság az LHJ-hoz, apartmanhoz vagy lakhatási jogviszonyhoz kapcsolódik.
Személyhez kötött szolgáltatási felár esetén a szolgáltatási jogosultság meghatározott személyhez kapcsolódik.
A kártya önmagában egyik esetben sem örökölhető vagyonelem.
Lakáshoz kötött Life vagy Life VIP esetén a fennmaradó szolgáltatási idő nem öröklésként, hanem jogviszony-folytatásként használható tovább, ha az LHJ jogszerűen fennmarad vagy Beyond konstrukcióba kerül átvezetésre.
6.11. Bérleti díj
A bérleti díj az adott apartman használatához kapcsolódó, havi rendszerességgel fizetendő díj, ha az adott konstrukció, egyedi szerződés vagy Díjszabás bérleti díjat ír elő.
A bérleti díj számítási alapja főszabály szerint az apartman nettó alapterülete.
A bérleti díjat a Díjszabásban négyzetméter/hó alapon kell feltüntetni.
A bérleti díj ÁFA-mentes díjtételként kerül feltüntetésre, kivéve, ha jogszabály, adóhatósági értelmezés vagy egyedi szerződés ettől eltérő kezelést indokol.
A bérleti díj nem azonos az LHJ díjával.
A bérleti díj nem azonos a közös költséggel.
A bérleti díj nem azonos a kötelező szolgáltatási alapcsomag díjával.
A bérleti díj nem azonos a rezsiköltséggel.
6.12. Közös költség
A közös költség az adott komplexum közös területeinek, közös rendszereinek, közösségi szolgáltatásainak, alapüzemeltetésének, fenntartásának és működtetésének költségeihez kapcsolódó díj.
A közös költség számítási alapja főszabály szerint az apartman nettó alapterülete.
A közös költséget a Díjszabásban négyzetméter/hó alapon kell feltüntetni.
A közös költség bruttó összegként kerül feltüntetésre.
A közös költség nem azonos:
a) az LHJ díjával,
b) a bérleti díjjal,
c) a kötelező szolgáltatási alapcsomag díjával,
d) a rezsiköltséggel,
e) az opcionális szolgáltatások díjával.
Spirit, Spirit VIP és Life VIP konstrukció esetén a közös költség az adott konstrukció szabályai szerint a szolgáltatási keret terhére kerülhet elszámolásra.
6.13. Kötelező szolgáltatási alapcsomag
A kötelező szolgáltatási alapcsomag személyhez kötött havi díjtétel, amely az adott konstrukció és Díjszabás szerint kötelezően igénybe veendő alapvető szolgáltatásokat tartalmazza.
A kötelező szolgáltatási alapcsomag tartalmazhatja különösen:
a) heti takarítást,
b) ágyneműcserét,
c) törülközőcserét,
d) időszakos függönycserét,
e) az adott komplexum Díjszabásában vagy Szolgáltatási Mellékletében meghatározott további alapszolgáltatásokat.
A kötelező szolgáltatási alapcsomag díját a Díjszabásban fő/hó alapon kell feltüntetni.
A kötelező szolgáltatási alapcsomag díja bruttó összegként kerül feltüntetésre.
A kötelező szolgáltatási alapcsomag nem azonos az opcionális szolgáltatásokkal.
Spirit, Spirit VIP és Life VIP konstrukció esetén a kötelező szolgáltatási alapcsomag díja az adott konstrukció szabályai szerint a szolgáltatási keret terhére kerülhet elszámolásra.
6.14. Rezsiköltségek
Rezsiköltség az apartman vagy szolgáltatási jogviszony használatához kapcsolódó közüzemi, fogyasztási vagy kényelmi költség.
Rezsiköltség különösen:
a) vízfogyasztás,
b) csatornadíj,
c) hűtés díja,
d) fűtés díja,
e) elektromos fogyasztás díja,
f) hulladékkezelési díj, ha külön kerül elszámolásra,
g) internet,
h) televízió,
i) telefon,
j) más kényelmi vagy kommunikációs szolgáltatás.

A vízfogyasztás főszabály szerint egyedi mérő alapján kerül elszámolásra.
A hűtés és fűtés díja főszabály szerint egyedi mérő, almérő, költségosztó vagy az adott komplexum műszaki rendszeréhez illeszkedő objektív elszámolási módszer alapján kerül meghatározásra.
Az elektromos fogyasztás főszabály szerint egyedi mérő alapján kerül elszámolásra.
A kényelmi tételek, így különösen internet, televízió, telefon és egyéb digitális szolgáltatások egyedi igény szerint, külön díjazás mellett vehetők igénybe.
Spirit, Spirit VIP és Life VIP konstrukció esetén a rezsiköltségek az adott konstrukció szabályai szerint a szolgáltatási keret terhére kerülhetnek elszámolásra.
6.15. Opcionális szolgáltatások díjai
Opcionális szolgáltatás az a szolgáltatás, amelyet a Lakó, Bérlő vagy más jogosult külön megrendelés, külön kártyahasználat, szolgáltatási keret vagy külön díjfizetés alapján vehet igénybe.
Opcionális szolgáltatás lehet különösen:
a) extra takarítás,
b) extra mosás,
c) étkezési többletszolgáltatás,
d) közlekedési szolgáltatás,
e) személyi kísérés,
f) wellness,
g) fodrász,
h) pedikűr,
i) partneri vásárlás,
j) program,
k) egészségügyi időpontszervezés,
l) egyedi életviteli segítség,
m) más, a Szolgáltatási Mellékletben meghatározott szolgáltatás.
Az opcionális szolgáltatások díját az adott komplexum Díjszabása, Szolgáltatási Melléklet, Kártyaszabályzat vagy külön szolgáltatási árjegyzék tartalmazza.
Az opcionális szolgáltatások főszabály szerint bruttó összegként kerülnek feltüntetésre.
6.16. Szolgáltatási felárak
A szolgáltatási felár az LHJ-n felül fizetendő díj, amely meghatározott szolgáltatási jogosultságot, szolgáltatási keretet, gondoskodásszervezési többletet, életviteli támogatást vagy prémium szolgáltatási szintet alapoz meg.
Szolgáltatási felár kapcsolódhat különösen:
a) Life konstrukcióhoz,
b) Spirit konstrukcióhoz,
c) Life VIP konstrukcióhoz,
d) Spirit VIP konstrukcióhoz,
e) Personal konstrukcióhoz.
A szolgáltatási felár nem pénzügyi befektetés.
A szolgáltatási felár nem betét.
A szolgáltatási felár nem megtakarítás.
A szolgáltatási felár nem hozamtermelő összeg.
A szolgáltatási felár szerződéses szolgáltatási jogosultság alapja.
A szolgáltatási felár mértékét, minimumát, személyhez vagy lakáshoz kötött jellegét, porlasztását és elszámolási szabályait az adott Díjszabás, Konstrukciós Melléklet és egyedi szerződés határozza meg.
6.17. Life díjlogika
Life konstrukcióban a Lakó Classic LHJ mellett Life szolgáltatási felárat fizet.
A Life szolgáltatási felár főszabály szerint legalább a Classic LHJ értékének 50%-a, kivéve, ha az adott komplexum Díjszabása ettől eltérő, magasabb minimumot állapít meg.
A Life szolgáltatási felár 15 évre, azaz 180 hónapra porlasztódik.
A Life havi szolgáltatási keret képlete:
Life havi szolgáltatási keret = Life szolgáltatási felár / 180 hónap.
Life esetén az egyedi szerződésben rögzíteni kell, hogy a Life szolgáltatási jogosultság lakásra kötött vagy személyre kötött.
Ha a Life jogviszony 15 éven belül halál vagy felmondás miatt megszűnik, a Life felár nem válik azonnal pénzben elszámolhatóvá.
A Life felár csak a 15 éves szolgáltatási időszak végén számolható el, ha az örökös vagy jogutód nem viszi tovább az LHJ-t vagy nem vezeti át Beyond konstrukcióba.
6.18. Spirit díjlogika
Spirit konstrukcióban a Lakó LHJ-t és Spirit szolgáltatási felárat fizet.
A Spirit szolgáltatási felár személyhez kötött díj.
A Spirit minimumát az adott komplexum Díjszabása határozza meg.
Spirit konstrukcióban az LHJ és a Spirit szolgáltatási felár együttes összege 1,25-ös szolgáltatási bónusszal, 35 évre, azaz 420 hónapra porlasztódik.
A Spirit havi szolgáltatási keret képlete:
Spirit havi szolgáltatási keret = (LHJ + Spirit szolgáltatási felár) × 1,25 / 420 hónap.
Spirit esetén a kötelező díjak, rezsiköltségek, napi étkezés, szolgáltatási alapcsomag, általános felügyelet és a Spirit konstrukcióban meghatározott szolgáltatások az adott konstrukció szabályai szerint a Spirit keret terhére kerülhetnek elszámolásra.
Spirit konstrukció nem örökölhető.
Spirit esetén a Lakó halála után nincs örökösi elszámolás.
6.19. Life VIP díjlogika
Life VIP konstrukcióban a Lakó Classic LHJ mellett Life VIP szolgáltatási felárat fizet.
A Life VIP minimumát az adott komplexum Díjszabása határozza meg.
Life VIP esetén kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik.
Life VIP esetén nem az LHJ + Life VIP felár együttes összege porlasztódik.
Life VIP esetén nincs Spirithez hasonló 1,25-ös bónusz az LHJ és a felár együttes összegére.
A Life VIP szolgáltatási felár 35 évre, azaz 420 hónapra porlasztódik.
A Life VIP havi szolgáltatási keret képlete:
Life VIP havi szolgáltatási keret = Life VIP szolgáltatási felár / 420 hónap.
Life VIP esetén 15 év után a szolgáltatási tartalom Spirit-szerűvé válik, de a konstrukció örökölhető és felmondható marad.
Life VIP esetén 15 év után a kötelező díjak, rezsiköltségek, szolgáltatási alapcsomag, napi étkezés és általános felügyelet a Life VIP keret terhére kerülhetnek elszámolásra.
Ha a Life VIP Lakó 35 évnél hosszabb ideig él, továbbra is jogosult a porlasztott érték szerinti

szolgáltatási keretre. Ez az Üzemeltető üzleti kockázata.
6.20. Spirit VIP díjlogika
Spirit VIP konstrukcióban a Lakó LHJ-t és Spirit VIP szolgáltatási felárat fizet.
A Spirit VIP szolgáltatási felár személyhez kötött díj.
A Spirit VIP minimumát az adott komplexum Díjszabása határozza meg.
Spirit VIP esetén az LHJ és a Spirit VIP szolgáltatási felár együttes összege 1,25-ös szolgáltatási bónusszal, 35 évre, azaz 420 hónapra porlasztódik.
A Spirit VIP havi szolgáltatási keret képlete:
Spirit VIP havi szolgáltatási keret = (LHJ + Spirit VIP szolgáltatási felár) × 1,25 / 420 hónap.
Spirit VIP porlasztási logikája azonos a Spirit porlasztási logikájával.
Spirit VIP nem örökölhető.
Spirit VIP esetén a Lakó halála után nincs örökösi elszámolás.
Spirit VIP esetén a prémium szolgáltatási többletek, elsőbbségi szolgáltatásszervezés, magasabb ügyfélkezelési szint és partneri szolgáltatási elsőbbségek a Szolgáltatási Melléklet szerint kerülnek meghatározásra.
6.21. Personal díjlogika
Personal konstrukció esetén a díjfizetési logikát az egyedi szerződés határozza meg.
A Personal konstrukció díjszabási alapja minden esetben az adott komplexum Díjszabása.
Personal konstrukció csak az adott Díjszabásban meghatározott minimumtól vagy az Üzemeltető által elfogadott egyedi kalkulációs szinttől köthető.
Personal esetén az egyedi szerződésben rögzíteni kell:
a) az alaplogikai besorolást,
b) az LHJ összegét,
c) a szolgáltatási felárat,
d) a porlasztási szabályt,
e) az örökölhetőséget,
f) a felmondhatóságot,
g) a havi díjak kezelését,
h) a szolgáltatási tartalmat,
i) a rezsiköltségek kezelését,
j) a haláleseti és megszűnési elszámolást.
Personal konstrukció esetén a Díjszabásban meghatározott minimum alatt egyedi konstrukció nem köthető.
6.22. Beyond és Beyond Rent díjlogika
Beyond konstrukcióban a Lakó Classic LHJ-t szerez, de nem költözik be azonnal.
Beyond esetén a Lakó főszabály szerint köteles viselni az apartmanhoz kapcsolódó költségeket, ha:
a) az apartman üresen áll,
b) a Lakó saját maga által delegált Bérlőt helyez el,
c) az egyedi szerződés vagy Díjszabás szerint a költségviselés őt terheli.
Beyond Rent esetén meg kell különböztetni a Lakó által delegált Bérlőt és az Üzemeltető által delegált Bérlőt.
Lakó által delegált Bérlő esetén:
a) a bérleti díj a Lakót illeti,
b) a kaució az Üzemeltetőnél van,
c) a kötelező díjak, rezsiköltségek és szolgáltatási díjak az Üzemeltetőt illetik,
d) a Bérlő által okozott kárért a Lakó felel,
e) a Bérlő által okozott és meg nem térített kár az LHJ terhére elszámolható,
f) ha a Bérlő az Üzemeltetőnek járó díjakat a Lakónak fizeti meg, de a Lakó azokat nem továbbítja, az Üzemeltető jogosult az esedékes és igazolt összeget az LHJ-ból azonnal levonni.
Üzemeltető által delegált Bérlő esetén:
a) a bérleti bevétel az Üzemeltetőt illeti,
b) a Lakó nem kap bérleti bevételt,
c) a Lakó költségmentesül az egyedi szerződésben meghatározott körben,
d) az Üzemeltető felel a Bérlőért,
e) az Üzemeltető viseli a karbantartási és üzemeltetési felelősséget,
f) a Lakó LHJ-ja főszabály szerint sérthetetlen marad.
6.23. ÁFA-kezelés
A Díjszabásban minden díjtételnél egyértelműen jelölni kell az ÁFA-kezelést.
A Petra Vita Díjszabásában főszabály szerint:
a) a bérleti díj ÁFA-mentes díjtételként kerül feltüntetésre,
b) minden más díj bruttó összegként kerül feltüntetésre,
kivéve, ha az adott Díjszabás, egyedi szerződés vagy vonatkozó jogszabály ettől kifejezetten eltér.
A Díjszabásban különösen egyértelműen jelölni kell:
a) az LHJ díj ÁFA-kezelését,
b) a Life szolgáltatási felár ÁFA-kezelését,
c) a Spirit szolgáltatási felár ÁFA-kezelését,
d) a Life VIP szolgáltatási felár ÁFA-kezelését,
e) a Spirit VIP szolgáltatási felár ÁFA-kezelését,
f) a parkoló díjának ÁFA-kezelését,
g) az elektromos autó töltőállás díjának ÁFA-kezelését,
h) a tároló díjának ÁFA-kezelését,
i) a közös költség ÁFA-kezelését,
j) a kötelező szolgáltatási alapcsomag ÁFA-kezelését,
k) az opcionális szolgáltatások ÁFA-kezelését,
l) a rezsiköltségek ÁFA-kezelését.
Amennyiben jogszabályváltozás, hatósági értelmezés, adóhatósági állásfoglalás vagy szolgáltatási minősítés változása miatt valamely díjtétel ÁFA-kezelése megváltozik, az Üzemeltető jogosult a Díjszabást ennek megfelelően módosítani.
6.24. Fizetési ütemezés
Az egyedi szerződésben vagy a Díjszabásban meg kell határozni a fizetési ütemezést.
A fizetési ütemezés kiterjedhet különösen:
a) ajánlattételi vagy előkészítési díjra,
b) szerződéskötéskor fizetendő összegre,
c) LHJ díj első részletére,
d) LHJ díj további részleteire,
e) Life szolgáltatási felár megfizetésére,
f) Spirit szolgáltatási felár megfizetésére,
g) Life VIP szolgáltatási felár megfizetésére,
h) Spirit VIP szolgáltatási felár megfizetésére,
i) Personal egyedi díj megfizetésére,
j) birtokbaadáskor esedékes díjakra,
k) havi díjak esedékességére,
l) rezsielszámolás esedékességére,
m) opcionális szolgáltatások fizetési határidejére,
n) kaució megfizetésére,
o) bérleti hasznosításból eredő elszámolásokra.

Amennyiben az egyedi szerződés eltérő fizetési ütemezést tartalmaz, az egyedi szerződés rendelkezése az irányadó.

6.25. Havi díjak esedékessége

A havi díjak esedékességét az egyedi szerződés vagy a Díjszabás határozza meg.

Havi díj lehet különösen:

a) bérleti díj,
b) közös költség,
c) kötelező szolgáltatási alapcsomag,
d) rezsiköltség,
e) opcionális szolgáltatás díja,
f) egyedi szolgáltatási díj,
g) Beyond vagy Beyond Rent költségviselési díja,
h) Personal konstrukcióban meghatározott havi díj.

A havi díjak késedelmes megfizetése díjhátralékot eredményez.

Az Üzemeltető jogosult a díjhátralékot felszólítás, késedelmi jogkövetkezmény, beszámítás, kaucióból történő levonás vagy LHJ elszámolási értékéből történő levonás útján kezelni, az ÁSZF és az egyedi szerződés szerint.

6.26. Díjhátralék

Díjhátralék minden olyan esedékes, de határidőben meg nem fizetett díj, költség, szolgáltatási ellenérték, rezsiköltség, közös költség, bérleti díj, kár, helyreállítási költség vagy egyéb fizetési kötelezettség, amely a Lakót, Bérlőt vagy más szerződéses felet az Üzemeltetővel szemben terheli.

Díjhátralék esetén az Üzemeltető jogosult:

a) felszólítást küldeni,
b) késedelmi jogkövetkezményt alkalmazni,
c) szolgáltatás igénybevételét korlátozni, ha az jogszerű és arányos,
d) kaucióból levonni, ha van kaució,
e) LHJ elszámolási értékéből levonni,
f) szerződésszegési eljárást indítani,
g) felmondást kezdeményezni,
h) jogi igényt érvényesíteni.

Háromhavi díjhátralék esetén, az ÁSZF-ben és az egyedi szerződésben meghatározott felszólítási folyamatot követően, az Üzemeltető jogosult lehet a szerződés felmondását kezdeményezni, ha az adott konstrukció ezt lehetővé teszi.

6.27. Felszólítási folyamat

Díjhátralék vagy más fizetési mulasztás esetén az Üzemeltető főszabály szerint felszólítást küld a Lakónak, Bérlőnek vagy más szerződéses félnek.

A felszólítás tartalmazhatja különösen:

a) a tartozás jogcímét,
b) a tartozás összegét,
c) az esedékesség dátumát,
d) a teljesítési határidőt,
e) a késedelem jogkövetkezményeit,
f) a lehetséges levonásra vagy beszámításra vonatkozó figyelmeztetést,
g) felmondási figyelmeztetést,
h) egyeztetési lehetőséget.

Az Üzemeltető jogosult a felszólítást postai úton, e-mailben, ügyfélportálon, elektronikus értesítéssel vagy más, az egyedi szerződésben elfogadott csatornán megküldeni.

Súlyos, ismétlődő vagy szándékos díjfizetési mulasztás esetén az Üzemeltető jogosult szigorúbb szerződéses jogkövetkezményt alkalmazni.

6.28. Levonás LHJ-ból

Az Üzemeltető jogosult az LHJ elszámolási értékéből levonni minden igazolt, esedékes és jogszerű követelést.

Levonható különösen:

a) díjhátralék,
b) bérleti díjhátralék,
c) közös költség tartozás,
d) kötelező szolgáltatási alapcsomag díjhátraléka,
e) rezsitartozás,
f) opcionális szolgáltatás díjhátraléka,
g) kár,
h) helyreállítási költség,
i) takarítási vagy fertőtlenítési többletköltség,
j) rendeltetésellenes használatból eredő költség,
k) Bérlő által okozott és meg nem térített kár,
l) vendég által okozott és meg nem térített kár,
m) jogi költség, ha azt szerződés vagy jogszabály lehetővé teszi,
n) más, az ÁSZF vagy az egyedi szerződés szerint levonható követelés.

Beyond Rent esetén, ha a Bérlő az Üzemeltetőnek járó kötelező díjakat, rezsit vagy szolgáltatási díjakat a Lakónak fizeti meg, de a Lakó ezeket nem továbbítja az Üzemeltető részére, az Üzemeltető jogosult az összeget az LHJ-ból azonnal levonni.

6.29. Beszámítás

Az Üzemeltető jogosult a Lakóval, Bérlővel vagy más szerződéses féllel szemben fennálló követelését az adott személlyel szemben fennálló fizetési kötelezettségébe beszámítani, ha annak jogszabályi és szerződéses feltételei fennállnak.

Beszámítás alkalmazható különösen:

a) felmondási elszámoláskor,
b) haláleseti elszámoláskor,
c) jogviszony-folytatás elmaradásakor,
d) Beyond Rent lezárásakor,
e) kaució elszámolásakor,
f) szolgáltatási díjhátralék esetén,
g) károkozás esetén,
h) LHJ elszámolási értékének meghatározásakor.

A beszámításról az Üzemeltető elszámolást készít.

6.30. Kaució kezelése

Kaució különösen Beyond Rent, Bérlői jogviszony vagy más szerződéses helyzet esetén alkalmazható.

A kaució célja a károk, díjhátralékok, elmaradt fizetések, helyreállítási költségek vagy egyéb szerződésszegési következmények fedezete.

Beyond Rent esetén a kaució főszabály szerint az Üzemeltetőnél kerül elhelyezésre akkor is, ha a Bérlőt a Beyond Lakó delegálta.

A kaucióból levonható különösen:

a) Bérlő által okozott kár,
b) díjhátralék,
c) rezsitartozás,
d) takarítási költség,
e) helyreállítási költség,
f) hiányzó eszköz vagy felszerelés pótlása,
g) szerződésszegésből eredő költség.

A kaució elszámolásának részletes szabályait az egyedi szerződés vagy háromoldalú szerződés tartalmazza.

6.31. Ajánlati érvényesség

Az Üzemeltető által kiadott ajánlatban rögzíteni kell az ajánlat érvényességi idejét.

Az ajánlat érvényességi ideje alatt az Üzemeltető az ajánlatban szereplő díjakat az ajánlat címzettje

tekintetében fenntartja, feltéve, hogy az ajánlatban meghatározott feltételek teljesülnek.
Az ajánlat érvényességi idejének lejártát követően az Üzemeltető jogosult az aktuálisan hatályos Díjszabás alapján új ajánlatot kiadni.
Az ajánlat nem minősül végleges szerződésnek, kivéve, ha azt az Üzemeltető és az ügyfél kifejezetten szerződéses hatályú dokumentumként írják alá.
6.32. Árgarancia
Árgarancia kizárólag akkor áll fenn, ha azt az Üzemeltető írásban, egyértelműen és meghatározott időtartamra vállalja.
Árgarancia vonatkozhat különösen:
a) LHJ díjra,
b) konstrukciós minimumra,
c) szolgáltatási felárra,
d) fizetési ütemezésre,
e) adott ajánlatban szereplő díjelemekre.
Árgarancia hiányában az ajánlat lejártát követően az Üzemeltető az aktuális Díjszabás szerint jogosult új ajánlatot adni.
Már aláírt egyedi szerződésben rögzített egyszeri díjakat a Díjszabás későbbi módosítása főszabály szerint nem érinti, kivéve, ha az egyedi szerződés, jogszabály vagy a felek külön megállapodása másként rendelkezik.
6.33. Díjszabás módosítása
Az Üzemeltető jogosult az egyes komplexumokra vonatkozó Díjszabást módosítani.
A Díjszabás módosítása különösen az alábbi okokból történhet:
a) építési költségek változása,
b) ingatlanpiaci árak változása,
c) szolgáltatói díjak változása,
d) közmű- és rezsiköltségek változása,
e) adójogi vagy számviteli szabályok változása,
f) jogszabályváltozás,
g) műszaki tartalom változása,
h) komplexum státuszának változása,
i) szolgáltatási tartalom változása,
j) üzemeltetési modell változása,
k) konstrukciós minimumok módosítása,
l) új konstrukció bevezetése,
m) meglévő konstrukció megszüntetése vagy átalakítása új belépők tekintetében.
A módosított Díjszabásban fel kell tüntetni:
a) a módosítás dátumát,
b) az új verziószámot,
c) a hatálybalépés napját,
d) azt, hogy a módosítás új ajánlatokra, folyamatban lévő ajánlatokra vagy már megkötött szerződésekre alkalmazandó-e,
e) a korábbi Díjszabáshoz képest lényeges változásokat.
A Díjszabás módosítása visszamenőleges hatállyal nem alkalmazható a Lakó hátrányára, kivéve, ha azt jogszabály kifejezetten előírja, vagy az egyedi szerződés kifejezetten lehetővé teszi.
6.34. Indexálás
A Díjszabásban szereplő havi díjak, kötelező díjak, szolgáltatási díjak, közös költségek és egyéb ismétlődő díjak az ÁSZF, az egyedi szerződés vagy a Díjszabás indexálási szabályai szerint módosíthatók.
Az indexálás nem érinti automatikusan:
a) az egyszeri LHJ díjat,
b) a már szerződésben rögzített egyszeri konstrukciós díjakat,
c) a már megfizetett szolgáltatási felárakat,
d) azokat az elemeket, amelyeket az egyedi szerződés fix díjként határoz meg.
A rezsi- és közműjellegű díjak a szolgáltatói számlák, mérőállások, hatósági díjak, közműdíjak vagy az adott komplexum műszaki elszámolási szabályai szerint módosulhatnak.
6.35. Rezsiváltozások továbbhárítása
A rezsiköltségek és közműdíjak változása esetén az Üzemeltető jogosult azokat az adott elszámolási rendszer szerint továbbhárítani.
Továbbhárítható különösen:
a) vízdíj változása,
b) csatornadíj változása,
c) elektromos energia díjának változása,
d) fűtési és hűtési energia díjának változása,
e) hulladékkezelési díj változása,
f) közműszolgáltatói alapdíj változása,
g) hatósági díj vagy adó változása,
h) mérési, leolvasási vagy rendszerhasználati díj változása.
Az Üzemeltető köteles törekedni arra, hogy a rezsiváltozások elszámolása átlátható és utólag ellenőrizhető legyen.
6.36. Hibás vagy hiányos díjszabási adat
Amennyiben a Díjszabásban, ajánlatban vagy egyedi szerződésben nyilvánvaló elírás, számítási hiba vagy adminisztratív tévedés szerepel, az Üzemeltető és az ügyfél kötelesek egymással jóhiszeműen együttműködni a hiba kijavítása érdekében.
Nyilvánvaló számítási hiba esetén az Üzemeltető jogosult a helyes számítást bemutatni, az ügyfél pedig jogosult kérni a számítás részletes levezetését.
Amennyiben a hiba az ügyfél lényeges fizetési kötelezettségét érinti, a kijavított díjszámítást az ügyféllel írásban közölni kell.
Az ügyfél nem köteles elfogadni olyan utólagos díjemelést, amely nem nyilvánvaló számítási hiba kijavításából, hanem az Üzemeltető egyoldalú utólagos ármódosításából ered, kivéve, ha azt az ÁSZF, az egyedi szerződés vagy jogszabály lehetővé teszi.
6.37. Díjfizetés módja
A díjfizetés módját az egyedi szerződés, a Díjszabás vagy az Üzemeltető fizetési tájékoztatója tartalmazza.
A fizetés történhet különösen:
a) banki átutalással,
b) csoportos beszedéssel,
c) bankkártyás fizetéssel,
d) ügyfélportálon keresztül,
e) készpénzmentes elektronikus fizetési megoldással,
f) az Üzemeltető által előzetesen jóváhagyott más módon.
Készpénzes fizetés csak akkor alkalmazható, ha azt az Üzemeltető kifejezetten lehetővé teszi.
A fizetés teljesítésének időpontja főszabály szerint az a nap, amelyen az összeg az Üzemeltető számláján jóváírásra kerül, kivéve, ha az egyedi szerződés másként rendelkezik.
6.38. Számlázás és bizonylatolás

Az Üzemeltető a díjakról, szolgáltatásokról és fizetési tételekről a vonatkozó jogszabályok szerint számlát, bizonylatot vagy elszámolást állít ki.
A számlázás történhet:
a) papíralapon,
b) elektronikus számlával,
c) ügyfélportálon keresztül elérhető dokumentummal,
d) más jogszerű elektronikus módon.
A Lakó köteles az Üzemeltető részére a számlázáshoz szükséges pontos adatokat megadni, és az adatok változását haladéktalanul bejelenteni.
6.39. Elszámolás megszűnéskor
A jogviszony megszűnésekor az Üzemeltető elszámolást készít, ha az adott konstrukció, egyedi szerződés vagy ÁSZF szerint elszámolásra kerül sor.
Az elszámolás során figyelembe vehető különösen:
a) az LHJ elszámolási értéke,
b) a Classic rész értéknövekedési szabálya,
c) az 5 éves szabály,
d) a 90 napos újraértékesítési vagy referenciaértékelési szabály,
e) díjhátralékok,
f) rezsitartozások,
g) károk,
h) helyreállítási költségek,
i) kaució,
j) szolgáltatási felárak szabályai,
k) kártyakeretek sorsa,
l) haláleseti szabályok,
m) felmondási szabályok.
Spirit és Spirit VIP konstrukció esetén halálesetkor nincs örökösi elszámolás, és a maradványok az Üzemeltetőt illetik.
Life esetén a Life szolgáltatási felár 15 éves elszámolási szabálya alkalmazandó.
Life VIP esetén a Life VIP sajátos örökölhető és felmondható szabályai irányadók.
6.40. Nyilvánosság és hozzáférhetőség
Az Üzemeltető köteles biztosítani, hogy az adott komplexum hatályos Díjszabása a szerződéskötést megelőzően megismerhető legyen.
A Díjszabás közzététele történhet különösen:
a) az Üzemeltető honlapján,
b) Petra Vita ügyfélportálon,
c) értékesítési vagy ügyféltájékoztatási felületen,
d) e-mail mellékleteként,
e) papíralapú tájékoztatóként,
f) az egyedi szerződés mellékleteként.
Az Üzemeltető a korábbi Díjszabásokat archiválja annak érdekében, hogy utólag is igazolható legyen, mely időpontban mely Díjszabás volt hatályban.
6.41. Egyedi szerződésben rögzítendő díjadatok
Az egyedi szerződésben vagy annak mellékletében legalább az alábbi díjadatokat kell rögzíteni:
a) az érintett komplexum neve,
b) a Díjszabás verziószáma,
c) a Díjszabás hatálybalépési dátuma,
d) az apartman vagy apartmankategória azonosítója,
e) az apartman nettó alapterülete,
f) az erkély vagy terasz nettó alapterülete,
g) a kert vagy kizárólagos használatú kertrész területe, ha van,
h) a parkolóhely, ha van,
i) az elektromos autó töltőállás, ha van,
j) a tároló, ha van,
k) az alkalmazott LHJ számítási alap,
l) az alkalmazott konstrukció,
m) az alkalmazott konstrukcióspecifikus minimum,
n) a szolgáltatási felár összege,
o) a szolgáltatási felár személyhez vagy lakáshoz kötött jellege,
p) a porlasztási időtáv,
q) a havi szolgáltatási keret számítási módja,
r) a bérleti díj számítási alapja,
s) a közös költség számítási alapja,
t) a kötelező szolgáltatási alapcsomag díja,
u) a rezsielszámolás módja,
v) az opcionálisan választott szolgáltatások, ha vannak,
w) a fizetési ütemezés,
x) az örökölhetőségi vagy nem örökölhetőségi státusz,
y) a felmondhatósági szabályok.
6.42. Záró rendelkezés a díjakhoz és fizetési rendszerhez
A Petra Vita rendszerben a díjak, szolgáltatási felárak, költségek, havi fizetési kötelezettségek és elszámolási szabályok mindig az adott jogviszony egészéből állapíthatók meg.
A díjfizetési kötelezettségek meghatározásához együttesen kell figyelembe venni:
a) az egyedi szerződést,
b) az adott komplexum hatályos Díjszabását,
c) a Díjszabási Keretrendszer Mellékletet,
d) a Konstrukciós Mellékletet,
e) jelen ÁSZF-et,
f) a Szolgáltatási Mellékletet,
g) a Kártyaszabályzatot,
h) a Házirendet,
i) az alkalmazandó egyéb mellékleteket.
Az ÁSZF törzsszövege általános szabályokat tartalmaz. A konkrét díjak és számítási értékek mindig az adott komplexum Díjszabásában és az egyedi szerződésben jelennek meg.

7. FEJEZET
KÁRTYARENDSZER ÉS SZOLGÁLTATÁSI KERETEK

7.1. A fejezet célja
Jelen fejezet célja, hogy meghatározza a Petra Vita rendszerben alkalmazott kártyarendszer, szolgáltatási keretek, kártyatípusok, porlasztási mechanizmusok, felhasználási szabályok, halmozási és előrefelhasználási lehetőségek, valamint a kártyák jogi elhatárolásának általános szabályait.
A kártyarendszer részletes technikai, elszámolási, partneri, felhasználási, tiltási, zárolási, elévülési és ügyviteli szabályait külön Kártyaszabályzat tartalmazhatja.
Jelen fejezet az ÁSZF törzsszövegében a kártyarendszer általános jogi és működési alapjait rögzíti.
A kártyarendszer célja, hogy a Lakó, Bérlő vagy más jogosult a Petra Vita rendszerben meghatározott szolgáltatási jogosultságait, szolgáltatási kereteit, partneri hozzáféréseit, kedvezményeit és konstrukcióhoz kötött

szolgáltatási szintjeit átláthatóan, nyilvántarthatóan és szervezetten vehesse igénybe.
7.2. A kártyarendszer jogi természete
A Petra Vita kártyarendszer szolgáltatási jogosultságokat nyilvántartó és kezelő belső rendszer.
A kártya nem pénz.
A kártya nem elektronikus pénz.
A kártya nem bankkártya.
A kártya nem hitelkártya.
A kártya nem fizetési számla.
A kártya nem pénzforgalmi szolgáltatás.
A kártya nem pénzhelyettesítő eszköz.
A kártya nem értékpapír.
A kártya nem betét.
A kártya nem befektetési eszköz.
A kártya nem önálló vagyoni érték.
A kártyán megjelenő szolgáltatási keret kizárólag a Petra Vita rendszerben meghatározott szolgáltatások, partneri szolgáltatások, kedvezmények, életviteli szolgáltatások, gondoskodásszervezési szolgáltatások vagy egyéb szerződéses jogosultságok igénybevételére használható fel.
A kártya készpénzre nem váltható.
A kártya bankszámlára nem utalható.
A kártya harmadik személy részére pénzben nem fizethető ki.
A kártya önálló követelésként nem engedményezhető.
A kártya fedezetként nem ajánlható fel.
A kártya öröklési vagyonelemként főszabály szerint nem kezelhető.
7.3. A szolgáltatási keret fogalma
Szolgáltatási keret az a Petra Vita rendszerben nyilvántartott, pénzben ki nem fizethető, kizárólag szolgáltatás igénybevételére használható jogosultsági keret, amelyet a Lakó vagy más jogosult az adott konstrukció szabályai szerint használhat fel.
A szolgáltatási keret keletkezhet különösen:
a) Life szolgáltatási felár porlasztásából,
b) Spirit konstrukció porlasztási modelljéből,
c) Life VIP szolgáltatási felár porlasztásából,
d) Spirit VIP konstrukció porlasztási modelljéből,
e) Personal konstrukció egyedi szerződéses rendszeréből,
f) külön közösségi kártya vagy szolgáltatási csomag vásárlásából,
g) az Üzemeltető által biztosított kedvezményből,
h) promóciós vagy szerződéses szolgáltatási jóváírásból,
i) egyedi megállapodásból.
A szolgáltatási keret nem pénzügyi egyenleg, hanem szolgáltatási nyilvántartási érték.
A szolgáltatási keret célja, hogy a Lakó számára előre meghatározott szolgáltatási jogosultságot tegyen felhasználhatóvá.
7.4. Kártyatípusok
A Petra Vita rendszerben többféle kártyatípus alkalmazható.
A kártyatípusok különösen az alábbiak lehetnek:
a) közösségi kártya,
b) Gyémánt kártya,
c) Spirit kártya,
d) Life VIP kártya,
e) Spirit VIP kártya,
f) BLACK kártya,
g) Personal kártya,
h) partneri vagy szolgáltatói hozzáférési kártya,
i) alkalmi vagy időszakos szolgáltatási kártya.
Az egyes kártyatípusok elnevezése, jogosultsági szintje, felhasználási köre, szolgáltatási kerete, érvényessége és feltételrendszere az adott konstrukciótól, Díjszabástól, Kártyaszabályzattól, Szolgáltatási Melléklettől és egyedi szerződéstől függ.
Az Üzemeltető jogosult új kártyatípusokat bevezetni, meglévő kártyatípusokat módosítani, lezárni vagy új belépők számára megszüntetni, ha ez a rendszer működése, szolgáltatási struktúrája vagy üzleti modellje miatt indokolt.
7.5. Közösségi kártya
A közösségi kártya olyan kártyatípus, amely a jogosultat a Petra Vita rendszerbe integrált kereskedelmi, szolgáltató, életviteli vagy közösségi partnereknél meghatározott szolgáltatások, kedvezmények, vásárlási lehetőségek vagy hozzáférések igénybevételére jogosíthatja.
A közösségi kártya használatára jogosult lehet különösen:
a) Classic Lakó,
b) Beyond Lakó,
c) Bérlő,
d) Társlakó,
e) külső jogosult, ha az Üzemeltető ilyen kártyát külön elérhetővé tesz,
f) más személy, akit az Üzemeltető vagy az adott Kártyaszabályzat jogosultként meghatároz.
A közösségi kártya nem feltétlenül kapcsolódik szolgáltatási feláras konstrukcióhoz.
A közösségi kártya díját, feltöltési vagy szolgáltatási jogosultsági szabályait, felhasználási körét és érvényességét az adott Díjszabás, Kártyaszabályzat vagy külön szerződés tartalmazza.
7.6. Gyémánt kártya
A Gyémánt kártya a Life konstrukcióhoz kapcsolódó szolgáltatási jogosultságot nyilvántartó kártya.
A Gyémánt kártya a Life szolgáltatási felár 15 éves porlasztásából keletkező havi szolgáltatási keret felhasználását teszi lehetővé.
A Gyémánt kártya használatával a Life Lakó a Petra Vita rendszerbe integrált kereskedelmi, szolgáltató, életviteli, kényelmi vagy más partneri szolgáltatásokat vehet igénybe.
A Gyémánt kártya nem pénz, nem fizetési eszköz és nem örökölhető vagyonelem.
Lakásra kötött Life konstrukció esetén a Gyémánt kártyához kapcsolódó fennmaradó szolgáltatási idő nem örökléskénti, hanem jogviszony-folytatásként használható tovább, ha az LHJ jogviszony fennmarad, és az örökös vagy jogviszony-folytató személy az LHJ-t továbbviszi vagy Beyond konstrukcióba vezeti át.
Személyre kötött Life konstrukció esetén a Gyémánt kártya a jogosult személyéhez kötött, és halálesetkor vagy jogviszony-megszűnéskor az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet, a Kártyaszabályzat és az egyedi szerződés szerint kezelendő.
7.7. Spirit kártya
A Spirit kártya a Spirit konstrukcióhoz kapcsolódó szolgáltatási, gondoskodásszervezési, életviteli

támogatási és partneri szolgáltatási jogosultságokat nyilvántartó kártya.
A Spirit kártya a Spirit konstrukció porlasztási modellje alapján meghatározott havi szolgáltatási kerethez kapcsolódik.
A Spirit kártya keretéből az adott konstrukció, Szolgáltatási Melléklet és Kártyaszabályzat szerint elszámolható lehet különösen:
a) kötelező szolgáltatási alapcsomag,
b) rezsiköltség,
c) közös költség vagy más kötelező költség,
d) napi étkezés,
e) általános felügyelet,
f) gondoskodásszervezés,
g) közlekedési szolgáltatás,
h) egészségügyi szolgáltatásszervezés,
i) partneri szolgáltatás,
j) állapotromlásból fakadó indokolt segítségnyújtás,
k) egyéb, a Spirit konstrukcióhoz tartozó szolgáltatás.
A Spirit kártya nem örökölhető.
A Spirit kártya a Spirit Lakó halálával megszűnik.
Spirit Lakó halála esetén a kártyához, szolgáltatási kerethez vagy porlasztási maradványhoz kapcsolódó valamennyi maradvány az Üzemeltetőt illeti.
7.8. Life VIP kártya
A Life VIP kártya a Life VIP konstrukcióhoz kapcsolódó prémium szolgáltatási jogosultságokat, szolgáltatási keretet és hozzáférési szinteket nyilvántartó kártya.
Life VIP esetén kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik 35 évre.
A Life VIP kártya az ebből keletkező havi szolgáltatási keretet teszi felhasználhatóvá.
Life VIP esetén a jogviszony első 15 évében a Life-hoz hasonló szolgáltatási logika működik.
A 15. év után a Life VIP szolgáltatási tartalma Spirit-szerűvé válik, de a Life VIP jogviszony nem alakul át nem örökölhető Spirit jogviszonnyá.
Life VIP esetén a kártyához kapcsolódó jogosultság a szerződés szerint lehet lakáshoz kötött vagy személyhez kötött.
Lakásra kötött Life VIP esetén a fennmaradó szolgáltatási idő jogviszony-folytatásként tovább használható, ha az LHJ jogszerűen fennmarad vagy Beyond konstrukcióba kerül átvezetésre.
A Life VIP kártya nem pénz, nem fizetési eszköz, nem elektronikus pénz és nem önálló örökölhető vagyonelem.
7.9. Spirit VIP kártya
A Spirit VIP kártya a Spirit VIP konstrukcióhoz kapcsolódó prémium, nem örökölhető, elsőbbségi és emelt szintű szolgáltatási jogosultságokat nyilvántartó kártya.
A Spirit VIP kártya a Spirit VIP porlasztási modell alapján meghatározott havi szolgáltatási kerethez kapcsolódik.
Spirit VIP esetén az LHJ és a Spirit VIP szolgáltatási felár együttes összege 1,25-ös szolgáltatási bónusszal, 35 évre porlasztódik.
A Spirit VIP kártya prémium szolgáltatási többletet biztosíthat, így különösen:
a) elsőbbségi ügyfélkezelést,
b) elsőbbségi szolgáltatásszervezést,
c) elsőbbségi szállítási lehetőséget,
d) utazáskor elsőbbségi helyet,
e) termékválasztási elsőbbséget,
f) partneri időpontkeresési elsőbbséget,
g) magasabb figyelmet,
h) személyre szabottabb ügyfélkezelést,
i) magánorvosi szolgáltatásszervezési többletet.
A Spirit VIP kártya nem örökölhető.
A Spirit VIP kártya a Spirit VIP Lakó halálával megszűnik.
Spirit VIP Lakó halála esetén a kártyához, szolgáltatási kerethez vagy porlasztási maradványhoz kapcsolódó valamennyi maradvány az Üzemeltetőt illeti.
7.10. BLACK kártya
A BLACK kártya az Üzemeltető által külön meghatározott kiemelt, prémium, stratégiai, partneri vagy egyedi hozzáférési jogosultságot biztosító kártyatípus lehet.
A BLACK kártya bevezetése, feltételei, jogosulti köre, díja, szolgáltatási tartalma, kedvezményrendszere, érvényessége, örökölhetősége vagy nem örökölhetősége, valamint felhasználási köre minden esetben külön szabályzatban, Díjszabásban vagy egyedi szerződésben határozandó meg.
A BLACK kártya sem minősül pénznek, elektronikus pénznek, bankkártyának, hitelkártyának, fizetési eszköznek, betétnek, értékpapírnak vagy pénzügyi terméknek.
7.11. Personal kártya
Personal konstrukció esetén az egyedi szerződés rendelkezhet Personal kártyáról vagy egyedi kártyajogosultságról.
A Personal kártya tartalma minden esetben az egyedi Personal szerződéstől függ.
Az egyedi szerződésben rögzíteni kell különösen:
a) a Personal kártya szolgáltatási tartalmát,
b) a szolgáltatási keret forrását,
c) a porlasztási szabályt,
d) a személyhez vagy lakáshoz kötött jelleget,
e) az örökölhetőségi vagy nem örökölhetőségi szabályt,
f) a felmondási vagy megszűnési következményeket,
g) a tiltott felhasználásokat,
h) az elszámolási szabályokat.
Personal kártya esetén is irányadó, hogy a kártya nem pénz, nem elektronikus pénz, nem fizetési eszköz és nem önálló vagyoni érték.
7.12. Lakásra kötött kártyajogosultság
Lakásra kötött kártyajogosultság az a kártyához vagy szolgáltatási kerethez kapcsolódó jogosultság, amely az LHJ-hoz, apartmanhoz vagy lakhatási jogviszonyhoz kapcsolódik.
Lakásra kötött kártyajogosultság esetén a jogosultság főszabály szerint nem a jogosult személy halálával szűnik meg automatikusan, ha az LHJ jogviszony jogszerűen fennmarad, és az örökös vagy jogviszony-folytató személy a jogviszonyt továbbviszi.
A lakásra kötött kártyajogosultság nem jelenti azt, hogy a kártya örökölhető vagyonelem.
A lakásra kötött kártyajogosultság azt jelenti, hogy a fennmaradó szolgáltatási idő vagy szolgáltatási jogosultság jogviszony-folytatásként használható tovább, ha annak szerződéses feltételei fennállnak.
Lakásra kötött kártyajogosultság különösen Life és Life VIP konstrukcióban alkalmazható.

7.13. Személyre kötött kártyajogosultság
Személyre kötött kártyajogosultság az a kártyához vagy szolgáltatási kerethez kapcsolódó jogosultság, amely meghatározott személyhez kapcsolódik.
Személyre kötött kártyajogosultság főszabály szerint megszűnik:
a) a jogosult halálával,
b) a jogviszony megszűnésével,
c) a szolgáltatási időszak lezárásával,
d) a szerződés felmondásával,
e) az adott konstrukció megszűnésével,
f) az egyedi szerződésben meghatározott más eseménnyel.
Személyre kötött jogosultság esetén a szolgáltatási keret csak akkor vihető tovább vagy számolható el, ha azt az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet, a Kártyaszabályzat vagy az egyedi szerződés kifejezetten lehetővé teszi.
Spirit és Spirit VIP kártyajogosultság főszabály szerint személyhez kötött és nem örökölhető.
7.14. A porlasztás általános szabálya
A porlasztás az a szerződéses szolgáltatásszámítási mechanizmus, amelynek alapján az adott konstrukcióhoz kapcsolódó szolgáltatási alap havi szolgáltatási keretre bomlik.
A porlasztás nem pénzügyi törlesztés.
A porlasztás nem járadék.
A porlasztás nem kamatfizetés.
A porlasztás nem pénzügyi visszafizetés.
A porlasztás nem pénzügyi szolgáltatás.
A porlasztás nem eredményez készpénzben követelhető összeget.
A porlasztás célja kizárólag az, hogy az adott konstrukcióhoz kapcsolódó szolgáltatási jogosultság havonta felhasználható szolgáltatási keretként jelenjen meg.
A porlasztási szabályokat az adott konstrukció, a Konstrukciós Melléklet, a Kártyaszabályzat, a Díjszabás és az egyedi szerződés együttesen határozza meg.
7.15. Life porlasztás
Life konstrukcióban a Life szolgáltatási felár 15 évre, azaz 180 hónapra porlasztódik.
A Life havi szolgáltatási keret képlete:
Life havi szolgáltatási keret = Life szolgáltatási felár / 180 hónap.
A Life szolgáltatási keret a Gyémánt kártyán keresztül használható fel.
Life esetén az LHJ nem része a porlasztás alapjának.
Life esetén a porlasztás kizárólag a Life szolgáltatási felárra vonatkozik.
Ha a Life Lakó 15 éven belül meghal vagy felmond, a Life szolgáltatási felár nem válik azonnal pénzben elszámolhatóvá.
A Life felár csak a 15 éves szolgáltatási időszak végén számolható el, ha az örökös vagy jogviszony-folytató személy nem viszi tovább az LHJ-t vagy nem vezeti át Beyond konstrukcióba.
7.16. Spirit porlasztás
Spirit konstrukcióban az LHJ és a Spirit szolgáltatási felár együttes összege képezi a porlasztás alapját.
Spirit konstrukcióban a porlasztási alap 1,25-ös szolgáltatási bónusszal növelt értéken kerül figyelembevételre.
A Spirit havi szolgáltatási keret képlete:
Spirit havi szolgáltatási keret = (LHJ + Spirit szolgáltatási felár) × 1,25 / 420 hónap.
A Spirit porlasztási időtáv 35 év, azaz 420 hónap.
A 35 éves porlasztási időtáv minden Spirit Lakóra alkalmazandó.
Ha a Spirit Lakó 35 évnél hosszabb ideig él, a Spirit szolgáltatási jogviszony tovább él. Ez az Üzemeltető üzleti kockázata.
Spirit Lakó halála esetén nincs örökösi elszámolás, és a szolgáltatási keret, kártya, porlasztási maradvány vagy LHJ-maradvány az Üzemeltetőt illeti.
7.17. Life VIP porlasztás
Life VIP konstrukcióban kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik.
Life VIP esetén az LHJ nem része a porlasztási alapnak.
Life VIP esetén nincs Spirithez hasonló 1,25-ös szolgáltatási bónusz az LHJ és a felár együttes összegére.
A Life VIP havi szolgáltatási keret képlete:
Life VIP havi szolgáltatási keret = Life VIP szolgáltatási felár / 420 hónap.
A Life VIP porlasztási időtáv 35 év, azaz 420 hónap.
Ha a Life VIP Lakó 35 évnél hosszabb ideig él, továbbra is jogosult a porlasztott érték szerinti szolgáltatási keretre. Ez az Üzemeltető üzleti kockázata.
Life VIP esetén 15 év után a szolgáltatási tartalom Spirit-szerűvé válik, de a jogviszony örökölhető és felmondható marad.
7.18. Spirit VIP porlasztás
Spirit VIP konstrukcióban a porlasztás logikája megegyezik a Spirit konstrukció porlasztási logikájával.
Spirit VIP esetén az LHJ és a Spirit VIP szolgáltatási felár együttes összege képezi a porlasztás alapját.
Spirit VIP esetén a porlasztási alap 1,25-ös szolgáltatási bónusszal növelt értéken kerül figyelembevételre.
A Spirit VIP havi szolgáltatási keret képlete:
Spirit VIP havi szolgáltatási keret = (LHJ + Spirit VIP szolgáltatási felár) × 1,25 / 420 hónap.
A Spirit VIP porlasztási időtáv 35 év, azaz 420 hónap.
Ha a Spirit VIP Lakó 35 évnél hosszabb ideig él, a Spirit VIP szolgáltatási jogviszony tovább él. Ez az Üzemeltető üzleti kockázata.
Spirit VIP Lakó halála esetén nincs örökösi elszámolás, és a szolgáltatási keret, kártya, porlasztási maradvány vagy LHJ-maradvány az Üzemeltetőt illeti.
7.19. Personal porlasztás
Personal konstrukcióban a porlasztás szabályait az egyedi szerződés határozza meg.
A Personal porlasztás igazodhat:
a) Life logikához,
b) Spirit logikához,
c) Life VIP logikához,
d) Spirit VIP logikához,
e) egyedi vegyes modellhez,
f) más, az Üzemeltető és a Lakó által kifejezetten rögzített szolgáltatási elszámolási rendszerhez.
Personal konstrukció esetén az egyedi szerződésben rögzíteni kell:
a) a porlasztási alapot,

b) a porlasztási időtávot,
c) a havi szolgáltatási keretet,
d) a szolgáltatási keret felhasználási körét,
e) a haláleseti szabályokat,
f) a felmondási szabályokat,
g) az örökölhetőséget vagy nem örökölhetőséget,
h) a kártyajogosultság személyhez vagy lakáshoz kötött jellegét.

7.20. A szolgáltatási keret felhasználási köre

A szolgáltatási keret az adott konstrukció, Kártyaszabályzat, Szolgáltatási Melléklet, Díjszabás és egyedi szerződés szerint használható fel.

A szolgáltatási keret felhasználható lehet különösen:
a) étkezési szolgáltatásokra,
b) takarításra,
c) mosásra,
d) ágynemű- és törülközőcserére,
e) közlekedési szolgáltatásra,
f) partneri vásárlásra,
g) életviteli szolgáltatásokra,
h) egészségügyi szolgáltatásszervezésre,
i) partneri magánellátási opciókra,
j) programokra,
k) kényelmi szolgáltatásokra,
l) általános felügyeletre,
m) gondoskodásszervezésre,
n) otthoni ápolási jellegű támogatás szervezésére vagy indokolt esetben biztosítására,
o) Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukcióban meghatározott egyéb szolgáltatásokra.

A szolgáltatási keret nem használható olyan célra, amelyet az ÁSZF, a Kártyaszabályzat, a Szolgáltatási Melléklet vagy az egyedi szerződés tilt.

7.21. Tiltott felhasználások

A kártya és szolgáltatási keret nem használható fel:
a) készpénzfelvételre,
b) készpénzre váltásra,
c) banki átutalásra,
d) harmadik személy pénzbeli kifizetésére,
e) hiteltörlesztésre,
f) kölcsön nyújtására,
g) befektetésre,
h) értékpapír vásárlására,
i) szerencsejátékra,
j) jogellenes termék vagy szolgáltatás vásárlására,
k) az Üzemeltető által tiltott termék vagy szolgáltatás igénybevételére,
l) a Lakó vagy más személy által mesterségesen létrehozott visszaélésszerű számlázásra,
m) szolgáltatási keret pénzzé alakítását célzó megállapodásra,
n) a kártyarendszer megkerülésére,
o) olyan partneri tranzakcióra, amely nem valós szolgáltatást vagy termékátadást takar.

Az Üzemeltető jogosult a gyanús, visszaélésszerű, jogellenes vagy rendeltetésellenes kártyahasználatot vizsgálni, felfüggeszteni, korlátozni vagy megtagadni.

7.22. Partneri szolgáltatók és elfogadóhelyek

A kártya és a szolgáltatási keret kizárólag az Üzemeltető által elfogadott, a Petra Vita rendszerbe integrált vagy az adott kártyatípushoz kapcsolódó partneri körben használható fel.

Partneri szolgáltató lehet különösen:
a) étkezési szolgáltató,
b) élelmiszer- vagy termékpartner,
c) takarító szolgáltató,
d) mosodai szolgáltató,
e) közlekedési szolgáltató,
f) egészségügyi szolgáltató,
g) wellness-szolgáltató,
h) szépségipari szolgáltató,
i) kereskedelmi partner,
j) program- vagy rendezvényszervező,
k) életviteli szolgáltató,
l) személyi segítségnyújtást biztosító partner,
m) temetkezési vagy életvégi ügyintézési partner,
n) egyéb, az Üzemeltető által elfogadott szolgáltató.

Az Üzemeltető jogosult a partneri kört módosítani.

A partneri kör változása nem minősül automatikusan szerződésszegésnek, ha az Üzemeltető a szolgáltatási rendszer működőképességét és az adott konstrukció lényegi szolgáltatási tartalmát fenntartja.

7.23. Partneri kapacitás és szolgáltatási elérhetőség

A kártyával elérhető szolgáltatások igénybevétele a partneri kapacitásoktól, szolgáltatási időpontoktól, elérhető készlettől, szakmai feltételektől, jogszabályi korlátoktól és működési lehetőségektől függhet.

Az Üzemeltető nem garantálja, hogy minden partneri szolgáltatás minden időpontban, minden helyszínen és minden mennyiségben elérhető.

Az Üzemeltető szolgáltatásszervezési kötelezettsége főszabály szerint arra irányul, hogy a szolgáltatási lehetőséget megszervezze, elérhetővé tegye, koordinálja vagy megfelelő alternatívát keressen, amennyiben ez ésszerűen lehetséges.

A partneri szolgáltató saját szakmai, jogszabályi és szolgáltatási felelőssége szerint jár el.

7.24. Háromhavi halmozás

A kártyarendszerben az adott konstrukció vagy Kártyaszabályzat lehetővé teheti a fel nem használt havi szolgáltatási keret korlátozott halmozását.

A halmozás főszabály szerint legfeljebb három hónapra engedélyezhető, ha az adott konstrukció, Kártyaszabályzat vagy egyedi szerződés másként nem rendelkezik.

Háromhavi halmozás esetén a Lakó az adott hónapban fel nem használt szolgáltatási keret meghatározott részét a következő hónapokra átviheti.

A halmozott keret nem válik pénzzé.

A halmozott keret nem fizethető ki.

A halmozott keret nem ruházható át harmadik személyre.

A halmozott keret csak a kártya felhasználási szabályai szerint használható fel.

A halmozás részletes szabályait a Kártyaszabályzat tartalmazza.

7.25. Hat havi előrefelhasználás

A kártyarendszerben az adott konstrukció vagy Kártyaszabályzat lehetővé teheti, hogy a Lakó meghatározott feltételek mellett legfeljebb hat havi szolgáltatási keretet előre felhasználjon.

Az előrefelhasználás nem pénzügyi hitel.

Az előrefelhasználás nem kölcsön.

Az előrefelhasználás nem pénzügyi szolgáltatás.

Az előrefelhasználás kizárólag a Lakó jövőbeni szolgáltatási keretének időben előrehozott igénybevételét jelenti.
Előrefelhasználás csak akkor engedélyezhető, ha:
a) az adott konstrukció ezt lehetővé teszi,
b) a Kártyaszabályzat ezt szabályozza,
c) az Üzemeltető jóváhagyja,
d) a Lakónak nincs kizáró díjhátraléka vagy szerződésszegése,
e) a szolgáltatás jellege indokolja,
f) az előrefelhasználás nem veszélyezteti a rendszer működését.
Az előrefelhasznált keret a későbbi havi keretekből levonásra kerül.
7.26. Elévülés és fel nem használt keretek
A szolgáltatási keret fel nem használt része az adott konstrukció, Kártyaszabályzat és egyedi szerződés szabályai szerint kezelendő.
A fel nem használt keret:
a) meghatározott ideig átvihető lehet,
b) halmozható lehet,
c) elévülhet,
d) elveszhet,
e) jogviszony-megszűnéskor megszűnhet,
f) lakásra kötött jogviszony-folytatás esetén tovább használható lehet,
g) Spirit vagy Spirit VIP esetén halálesetkor az Üzemeltetőt illetheti.
A szolgáltatási keret készpénzben főszabály szerint nem fizethető ki.
A fel nem használt szolgáltatási keret nem jelent automatikus pénzügyi követelést az Üzemeltetővel szemben.
Az elévülés, halmozás, elvesztés és továbbvitel részletes szabályait a Kártyaszabályzat tartalmazza.
7.27. Haláleseti zárolás
A Lakó halálának Üzemeltető részére történő bejelentését követően az Üzemeltető jogosult a Lakó kártyáját és szolgáltatási keretét zárolni.
A haláleseti zárolás célja:
a) jogosulatlan felhasználás megakadályozása,
b) örökölhető vagy nem örökölhető státusz tisztázása,
c) jogviszony-folytatási lehetőség vizsgálata,
d) haláleseti elszámolás előkészítése,
e) Spirit vagy Spirit VIP esetén a jogviszony lezárása,
f) Life vagy Life VIP esetén a lakásra kötött vagy személyre kötött jogosultság vizsgálata.
Haláleseti zárolás esetén az Üzemeltető jogosult kérni:
a) halotti anyakönyvi kivonatot,
b) hagyatéki végzést,
c) örökösi igazolást,
d) jogviszony-folytatási nyilatkozatot,
e) meghatalmazást,
f) más, a jogviszony rendezéséhez szükséges dokumentumot.
A zárolás időtartama alatt a szolgáltatási keret főszabály szerint nem használható, kivéve, ha az Üzemeltető a jogviszony-folytatás érdekében kifejezetten engedélyezi.
7.28. Kártyák nem örökölhetősége
A Petra Vita kártya főszabály szerint nem örökölhető vagyonelem.
A kártya nem minősül önálló vagyontárgynak.
A kártya nem képezheti hagyaték tárgyát önállóan.
A kártyához kapcsolódó szolgáltatási keret nem követelhető készpénzben.
Örökölhető konstrukcióban sem a kártya öröklődik, hanem az LHJ vagy lakásra kötött jogosultság jogviszony-folytatásának lehetősége állhat fenn.
Lakásra kötött Life vagy Life VIP esetén az örökös vagy jogviszony-folytató személy a fennmaradó szolgáltatási időt jogviszony-folytatásként használhatja tovább, ha az LHJ jogviszony jogszerűen fennmarad vagy Beyond konstrukcióba kerül átvezetésre.
Spirit és Spirit VIP esetén a kártya és a szolgáltatási keret nem örökölhető, halálesetkor megszűnik, és a maradványok az Üzemeltetőt illetik.
7.29. Jogviszony-folytatás és kártyahasználat
Jogviszony-folytatás esetén a kártyahasználat kizárólag akkor folytatható, ha az adott konstrukció ezt lehetővé teszi, és az örökös vagy jogviszony-folytató személy az LHJ-t jogszerűen továbbviszi.
Jogviszony-folytatás esetén az Üzemeltető jogosult:
a) a kártyát új jogosultra átvezetni,
b) új kártyát kibocsátani,
c) a szolgáltatási keretet újraszámítani,
d) a fennmaradó szolgáltatási időt meghatározni,
e) a kártyahasználatot feltételekhez kötni,
f) a jogviszony-folytató személyt azonosítani,
g) új szerződés vagy szerződésmódosítás aláírását előírni.
A jogviszony-folytató személy a kártyát csak az ÁSZF, a Kártyaszabályzat, a Konstrukciós Melléklet, az egyedi szerződés és az adott Díjszabás szerint használhatja.
7.30. Kártya zárolása, felfüggesztése és korlátozása
Az Üzemeltető jogosult a kártyát zárolni, felfüggeszteni vagy használatát korlátozni, ha:
a) a jogviszony megszűnt,
b) a Lakó elhunyt,
c) öröklési vagy jogviszony-folytatási helyzet tisztázatlan,
d) díjhátralék áll fenn,
e) szerződésszegés történt,
f) visszaélésszerű használat gyanúja merül fel,
g) tiltott felhasználás történt,
h) a kártya elveszett vagy illetéktelen személyhez került,
i) adatbiztonsági kockázat merül fel,
j) technikai hiba áll fenn,
k) jogszabályi vagy hatósági ok indokolja,
l) a Lakó vagy Bérlő együttműködésének hiánya miatt a kártyahasználat biztonságosan nem kezelhető.
A zárolásról vagy felfüggesztésről az Üzemeltető a lehetőségek szerint tájékoztatja az érintett jogosultat.
Sürgős visszaélési, biztonsági vagy jogi kockázat esetén az Üzemeltető előzetes értesítés nélkül is jogosult a kártya azonnali zárolására.
7.31. Kártya elvesztése, sérülése vagy jogosulatlan használata
A Lakó vagy jogosult köteles a kártya elvesztését, eltulajdonítását, sérülését vagy jogosulatlan használatának gyanúját haladéktalanul bejelenteni az Üzemeltetőnek.

A bejelentés elmulasztásából vagy késedelméből eredő kárért a Lakó vagy jogosult felelhet.
Az Üzemeltető a bejelentést követően jogosult:
a) a kártyát zárolni,
b) új kártyát kibocsátani,
c) a jogosulatlan használatot vizsgálni,
d) a szolgáltatási keretet ellenőrizni,
e) a visszaélésből eredő károkat érvényesíteni,
f) szükség esetén jogi eljárást kezdeményezni.
Új kártya kibocsátásáért az Üzemeltető a Díjszabásban vagy Kártyaszabályzatban meghatározott díjat számíthat fel.
7.32. Kártyás elszámolás
A kártyahasználatot az Üzemeltető vagy az általa megbízott szolgáltató nyilvántartja.
A kártyás elszámolás tartalmazhatja különösen:
a) a felhasználás dátumát,
b) a szolgáltató vagy partner megnevezését,
c) a szolgáltatás típusát,
d) az elszámolt szolgáltatási értéket,
e) a felhasznált keretet,
f) a fennmaradó keretet,
g) az előrefelhasználást,
h) a halmozott keretet,
i) a korrekciókat,
j) a zárolásokat,
k) az elévült vagy megszűnt kereteket.
A Lakó vagy jogosult jogosult a rá vonatkozó kártyás elszámolás megismerésére, az Üzemeltető által biztosított formában.
Az Üzemeltető jogosult a kártyás elszámolási hibát kijavítani, ha az nyilvánvaló adminisztratív, technikai vagy számítási tévedésből ered.
7.33. Kártyahasználat és adatkezelés
A kártyahasználat során az Üzemeltető adatokat kezelhet.
A kezelt adatok különösen:
a) jogosult neve,
b) kártya azonosítója,
c) konstrukció típusa,
d) szolgáltatási keret,
e) felhasználás időpontja,
f) felhasználás helye,
g) szolgáltatás típusa,
h) partner szolgáltató adata,
i) elszámolási adat,
j) zárolási vagy korlátozási adat,
k) panasz vagy vitatott tranzakció adata.
Az adatkezelés részletes szabályait az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
Egészségügyi jellegű, gondoskodásszervezési vagy Spirit / VIP szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatok kezelése esetén fokozott adatvédelmi és PV-Secure szabályok alkalmazhatók.
7.34. Kártyarendszer technikai működése
A kártyarendszer működhet fizikai kártyával, digitális kártyával, ügyfélportálon, applikáción, QR-kóddal, azonosítóval, beléptetési jogosultsággal vagy más technikai megoldással.
Az Üzemeltető jogosult a kártyarendszer technikai megoldását módosítani, fejleszteni vagy új rendszerre átállítani, ha az a szolgáltatás biztonságát, átláthatóságát, használhatóságát vagy gazdaságos működését szolgálja.
A technikai módosítás nem érintheti hátrányosan a Lakó lényeges szerződéses szolgáltatási jogosultságait, kivéve, ha a módosítást jogszabály, biztonsági ok, műszaki szükségszerűség vagy vis maior indokolja.
Technikai hiba esetén az Üzemeltető köteles törekedni a hiba elhárítására és a jogos szolgáltatási igények utólagos rendezésére.
7.35. Kártyahasználat korlátozása díjhátralék esetén
Díjhátralék esetén az Üzemeltető jogosult lehet a kártyahasználatot korlátozni, ha ez az ÁSZF, az egyedi szerződés vagy a Kártyaszabályzat alapján jogszerű és arányos.
A korlátozás nem érintheti azokat az alapvető szolgáltatásokat, amelyek korlátozása jogszabályba, életvédelmi követelménybe, szerződéses kötelezettségbe vagy a Lakó alapvető biztonságába ütközne.
Spirit, Life VIP és Spirit VIP konstrukcióban a kártyahasználat korlátozását különös körültekintéssel kell alkalmazni, figyelembe véve a gondoskodásszervezési és életviteli támogatási tartalmat.
Díjhátralék esetén az Üzemeltető elsődlegesen felszólítást, egyeztetést, beszámítást vagy elszámolási levonást alkalmazhat.
7.36. Kártyahasználat rendeltetésellenes vagy visszaélésszerű módon
Rendeltetésellenes vagy visszaélésszerű kártyahasználatnak minősül különösen:
a) a kártya jogosulatlan átadása,
b) harmadik személy részére történő jogosulatlan használat biztosítása,
c) szolgáltatási keret pénzzé alakítására irányuló megállapodás,
d) fiktív szolgáltatás elszámolása,
e) partnerrel történő összejátszás,
f) tiltott termék vagy szolgáltatás vásárlása,
g) hamis vagy megtévesztő tranzakció,
h) szolgáltatási keret mesterséges felhasználása,
i) haláleset után történő jogosulatlan használat,
j) zárolt kártya használatának megkísérlése.
Rendeltetésellenes vagy visszaélésszerű használat esetén az Üzemeltető jogosult:
a) a kártyát zárolni,
b) a szolgáltatási keretet felfüggeszteni,
c) az érintett tranzakciót megtagadni,
d) kártérítési igényt érvényesíteni,
e) díjhátralékot vagy kárt az LHJ-ból levonni,
f) szerződésszegési eljárást indítani,
g) súlyos esetben a szerződést felmondani, ha az adott konstrukció ezt lehetővé teszi,
h) jogi eljárást kezdeményezni.
7.37. Kártya és konstrukcióváltás
Konstrukcióváltás esetén a kártyajogosultságot, szolgáltatási keretet és porlasztási szabályt újra kell vizsgálni.
Konstrukcióváltás esetén az Üzemeltető jogosult:
a) a régi kártyát lezárni,
b) új kártyát kibocsátani,
c) a szolgáltatási keretet újraszámítani,
d) a porlasztási időtávot módosítani,
e) a személyhez vagy lakáshoz kötött jelleget újra rögzíteni,
f) a fel nem használt keretet az új konstrukció szabályai szerint kezelni,
g) az előrefelhasználást elszámolni,
h) az új konstrukcióhoz tartozó Díjszabást alkalmazni.

Ha a Lakó örökölhető konstrukcióból nem örökölhető konstrukcióba vált, a kártyához és szolgáltatási kerethez kapcsolódó öröklési vagy továbbviteli szabályok is megváltoznak.

7.38. Kártya és felmondás

Felmondás esetén a kártya és a szolgáltatási keret sorsa az adott konstrukció szabályaitól függ.

Classic esetén a közösségi kártya vagy külön szolgáltatási kártya a felmondás szabályai szerint megszűnik vagy elszámolásra kerül, ha a Kártyaszabályzat ezt lehetővé teszi.

Life esetén a Life szolgáltatási felár 15 éves szabálya alkalmazandó.

Life felmondása esetén a Life felár nem válik azonnal pénzben elszámolhatóvá, hanem a 15 éves időszak végén kezelendő, ha a jogviszonyt nem viszik tovább.

Spirit és Spirit VIP esetén a kártya nem örökölhető, és a jogviszony megszűnésekor az adott konstrukció szabályai szerint zárul.

Life VIP esetén a kártya felmondáskor a Life VIP örökölhető és felmondható sajátos szabályai szerint kezelendő.

Personal esetén a kártya sorsát az egyedi szerződés határozza meg.

7.39. Kártya és haláleset

Haláleset esetén az Üzemeltető jogosult a kártyát azonnal zárolni.

A kártya haláleseti sorsa az adott konstrukciótól függ.

Classic közösségi kártya esetén a Kártyaszabályzat szabályai irányadók.

Life esetén vizsgálni kell, hogy a szolgáltatási jogosultság lakásra vagy személyre kötött-e.

Lakásra kötött Life esetén a fennmaradó szolgáltatási idő jogviszony-folytatásként használható tovább, ha az LHJ-t az örökös vagy jogviszony-folytató személy továbbviszi vagy Beyond konstrukcióba vezeti át.

Személyre kötött Life esetén a kártyajogosultság a jogosult halálával főszabály szerint megszűnik, és a Life felár 15 éves elszámolási szabálya alkalmazandó.

Spirit és Spirit VIP esetén a kártya halálesetkor megszűnik, nem örökölhető, és a maradványok az Üzemeltetőt illetik.

Life VIP esetén a kártya sorsa a Life VIP örökölhető és lakásra vagy személyre kötött jellegétől függ.

Personal esetén a haláleseti kártyaszabályt az egyedi szerződés határozza meg.

7.40. Kártyarendszer MNB- és pénzügyi szolgáltatási elhatárolása

A Petra Vita kártyarendszer célja nem pénzforgalmi, nem fizetési, nem elektronikus pénzügyi, nem hitel- és nem befektetési szolgáltatás nyújtása.

A kártyarendszer kizárólag a Petra Vita rendszerhez kapcsolódó szolgáltatási jogosultságokat, belső szolgáltatási kereteket, partneri hozzáféréseket és konstrukciós szolgáltatási szinteket tart nyilván.

A kártyarendszer nem teszi lehetővé:

a) szabad pénzköltést,
b) készpénzfelvételt,
c) pénzátutalást,
d) elektronikus pénz kibocsátását,
e) bankszámlaszerű működést,
f) harmadik személy részére pénzügyi teljesítést,
g) pénzügyi követelés szabad átruházását,
h) befektetési célú egyenlegkezelést,
i) hozamtermelést,
j) pénzügyi megtérülést.

A kártyarendszer zárt, szerződéses szolgáltatási rendszerként működik, amely kizárólag az Üzemeltető által meghatározott szolgáltatási körben használható.

A szolgáltatási keret a Lakó részére nyújtandó vagy szervezendő szolgáltatások belső elszámolási alapja, nem pénzügyi eszköz.

7.41. Kártyaszabályzat elsőbbsége a részletszabályokban

A kártyarendszer részletes szabályait a Kártyaszabályzat tartalmazza.

A Kártyaszabályzat rendelkezik különösen:

a) kártyatípusokról,
b) jogosultsági szintekről,
c) kártyaigénylésről,
d) kártyakibocsátásról,
e) kártyahasználatról,
f) partneri elfogadóhelyekről,
g) szolgáltatási keretekről,
h) porlasztási technikai szabályokról,
i) halmozásról,
j) előrefelhasználásról,
k) elévülésről,
l) zárolásról,
m) haláleseti kezelésről,
n) visszaélések kezeléséről,
o) adatkezelésről,
p) technikai hibákról,
q) elszámolási vitákról.

Amennyiben az ÁSZF törzsszövege és a Kártyaszabályzat között részletszabályi eltérés merül fel, a kártyahasználat technikai és részletszabályai tekintetében a Kártyaszabályzat az irányadó, kivéve, ha az egyedi szerződés vagy a dokumentumhierarchia alapján más dokumentum elsőbbséget élvez.

7.42. Záró rendelkezés a kártyarendszerhez

A Petra Vita kártyarendszer a lakhatási és szolgáltatási konstrukciókhoz kapcsolódó belső szolgáltatási nyilvántartási és hozzáférési rendszer.

A kártyarendszer célja, hogy a Lakó és más jogosult számára átláthatóvá, használhatóvá és nyomon követhetővé tegye a szerződéses szolgáltatási jogosultságokat.

A kártya és a szolgáltatási keret jogi természete minden esetben szolgáltatási jellegű.

A kártya nem pénzügyi termék.

A kártya nem fizetési eszköz.

A kártya nem önálló vagyontárgy.

A kártya nem örökölhető vagyonelem.

A kártya és a szolgáltatási keret sorsát mindig az adott konstrukció, az egyedi szerződés, a Konstrukciós Melléklet, a Kártyaszabályzat, a Szolgáltatási Melléklet és az adott Díjszabás együttesen határozza meg.

8. FEJEZET
BEYOND, BEYOND RENT ÉS BÉRLETI HASZNOSÍTÁS

8.1. A fejezet célja
Jelen fejezet célja, hogy meghatározza a Beyond konstrukció, a Beyond Rent üzemmód és a Petra Vita rendszerben alkalmazható bérleti hasznosítás általános szabályait.
A Beyond konstrukció sajátossága, hogy a Lakó Classic alapú LHJ-t szerez, azonban az apartmanba nem feltétlenül költözik be azonnal. A Beyond konstrukció alkalmas lehet későbbi saját beköltözésre, családi vagy generációs lakhatástervezésre, örökösi jogviszony-folytatás előkészítésére, illetve bérleti hasznosításra.
A Beyond Rent a Beyond konstrukció bérleti hasznosítási üzemmódja. A Beyond Rent nem önálló, Classic-tól független konstrukció, hanem olyan használati és hasznosítási forma, amelyben a Beyond LHJ-hoz kapcsolódó apartmant Bérlő használja.
Jelen fejezet meghatározza különösen:
a) a Beyond konstrukció általános jogi természetét,
b) a Beyond és a Classic viszonyát,
c) a Beyond Lakó jogait és kötelezettségeit,
d) a Beyond költségviselési szabályait,
e) a Beyond Rent fogalmát,
f) a Lakó által delegált Bérlő szabályait,
g) az Üzemeltető által delegált Bérlő szabályait,
h) a háromoldalú szerződés alapvető tartalmát,
i) a kaució kezelését,
j) a bérleti díj és kötelező díjak elhatárolását,
k) a károkért és díjhátralékokért való felelősséget,
l) az ötévenkénti felújítás eltérő szabályait,
m) az Üzemeltető 90 napos kiürítési kötelezettségét,
n) a Beyond jogviszony megszűnésének és átalakításának alapelveit.
8.2. A Beyond konstrukció jogi természete
A Beyond konstrukció a Classic LHJ-re épülő, halasztott beköltözésű, családi, generációs, vagyontervezési vagy bérleti hasznosítási célú konstrukció.
Beyond konstrukcióban a Lakó Classic alapú LHJ-t szerez.
A Beyond konstrukció nem pénzügyi termék.
A Beyond konstrukció nem befektetési szolgáltatás.
A Beyond konstrukció nem hozamígéret.
A Beyond konstrukció nem garantált bérleti bevételi modell.
A Beyond konstrukció nem értékpapír, nem betét, nem befektetési alap, nem pénzügyi eszköz és nem pénzügyi hozamra épülő szerződéses konstrukció.
A Beyond célja az, hogy a Lakó a Petra Vita rendszerben lakhatási használati pozíciót tartson fenn anélkül, hogy az apartmanba azonnal beköltözne.
8.3. A Beyond céljai
A Beyond konstrukció különösen az alábbi célokra szolgálhat:
a) későbbi saját beköltözés előkészítése,
b) időskori lakhatási pozíció előzetes biztosítása,
c) családi lakhatástervezés,
d) generációs jogviszony-folytatás,
e) örökös vagy jogutód részére lakhatási lehetőség előkészítése,
f) az LHJ Beyondba történő átvezetése öröklési helyzetben,
g) Life szolgáltatással kiegészített kétgenerációs modell kialakítása,
h) bérleti hasznosítás lehetővé tétele,
i) későbbi Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukció választása,
j) hosszabb távú lakhatási stratégia kialakítása.
A Beyond konstrukció alapján a Lakó nem szerez tulajdonjogot, és nem szerez az Üzemeltetővel szemben hozamra, bérleti bevételre vagy megtérülésre vonatkozó garanciát.
8.4. A Beyond és a Classic viszonya
Beyond konstrukcióban a Classic keretrendszer minden alapvetése alkalmazandó, kivéve, ahol az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet, a Díjszabás vagy az egyedi szerződés eltérő szabályt állapít meg.
A Beyond Lakó Classic alapú LHJ-t szerez.
A Beyond LHJ főszabály szerint örökölhető.
A Beyond konstrukcióban a Classic részre 5 évet meghaladó jogviszony-fennállás esetén a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a elszámolható, az ÁSZF és a Konstrukciós Melléklet szerint.
A Beyond Lakó jogosult lehet később beköltözni, feltéve, hogy:
a) az apartman rendelkezésre áll,
b) nincs olyan bérleti jogviszony, amely a beköltözést azonnal akadályozza,
c) az Üzemeltető által delegált Bérlő esetén a 90 napos kiürítési szabály alkalmazható,
d) a Lakó teljesíti a beköltözéshez kapcsolódó díjfizetési és adminisztratív feltételeket,
e) az egyedi szerződésben meghatározott további feltételek fennállnak.
8.5. A Beyond Lakó jogai
A Beyond Lakó jogosult:
a) az LHJ fenntartására,
b) későbbi saját beköltözés kezdeményezésére,
c) örökölhető jogviszony fenntartására,
d) jogviszony-folytató személy vagy örökös részére lehetőség biztosítására,
e) bérleti hasznosítás kezdeményezésére,
f) saját Bérlő delegálására az Üzemeltető jóváhagyásával,
g) annak kérésére, hogy az Üzemeltető delegáljon Bérlőt,
h) szolgáltatási feláras konstrukció választására, ha annak feltételei fennállnak,
i) Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukcióhoz kapcsolódó szolgáltatási felár megfizetésére,
j) a jogviszony későbbi átalakítására,
k) felmondásra, ha annak feltételei fennállnak,
l) elszámolásra az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet és az egyedi szerződés szerint.
8.6. A Beyond Lakó kötelezettségei
A Beyond Lakó köteles:
a) az LHJ díját megfizetni,
b) az egyedi szerződésben vállalt fizetési kötelezettségeket teljesíteni,
c) az adott Díjszabást elfogadni,
d) az ÁSZF-et és mellékleteit betartani,
e) az apartmanhoz kapcsolódó költségeket viselni, ha az ÁSZF vagy az egyedi szerződés szerint azok őt terhelik,

f) az Üzemeltetővel együttműködni,
g) Bérlő delegálása esetén a Bérlőért felelősséget vállalni,
h) a Házirend betartását a Bérlővel is betartatni,
i) a Bérlő által okozott károkat megtéríteni, ha a Bérlőt a Lakó delegálta,
j) az apartman állapotát megóvni,
k) az Üzemeltető ellenőrzési, karbantartási és jóváhagyási jogait tűrni,
l) a díjhátralékokat rendezni,
m) a bérleti hasznosítással kapcsolatos adózási, számviteli és jogi kötelezettségeit saját felelősségére teljesíteni, ha a bérleti bevétel őt illeti.

8.7. Beyond költségviselés üres apartman esetén

Ha a Beyond apartman üresen áll, és azt sem a Lakó, sem Bérlő, sem Üzemeltető által delegált használó nem használja, a költségviselés főszabály szerint a Beyond Lakót terheli.
Üres apartman esetén a Beyond Lakó köteles lehet megfizetni különösen:
a) közös költséget,
b) alapüzemeltetési díjat,
c) minimális rezsi- vagy fenntartási költséget,
d) kötelező szolgáltatási alapcsomagot, ha azt az adott Díjszabás vagy egyedi szerződés előírja,
e) karbantartási vagy állagmegóvási költséget,
f) az apartman fenntartásával összefüggő egyéb költséget.
Az üresen álló apartman költségeinek pontos körét az adott komplexum Díjszabása és az egyedi szerződés határozza meg.

8.8. Beyond és szolgáltatási felárak

A Beyond Lakó jogosult a Beyond LHJ-hoz szolgáltatási feláras konstrukciót kapcsolni, ha annak feltételei fennállnak.
Beyond konstrukcióhoz kapcsolódhat különösen:
a) Life,
b) Spirit,
c) Life VIP,
d) Spirit VIP,
e) Personal.
Beyond esetén a szolgáltatási feláras konstrukció pontos működését az egyedi szerződésben külön kell meghatározni, különösen akkor, ha a Lakó még nem költözött be, az apartmant Bérlő használja, vagy a szolgáltatási jogosultság lakásra kötött.
Beyond + Life konstrukció különösen alkalmas lehet olyan generációs vagy jogviszony-folytatási modellre, amelyben a Life szolgáltatási jogosultság lakásra kötött, és az LHJ-t később örökös vagy jogviszony-folytató személy viszi tovább.
Spirit vagy Spirit VIP Beyondhoz kapcsolása esetén különösen gondosan kell vizsgálni, hogy a Lakó ténylegesen beköltözik-e, mert a Spirit és Spirit VIP személyhez kötött, nem örökölhető, gondoskodásszervezési és életviteli támogatási konstrukció.

8.9. Beyond Rent fogalma

Beyond Rent a Beyond konstrukció bérleti hasznosítási üzemmódja.
Beyond Rent akkor jön létre, amikor a Beyond LHJ-hoz kapcsolódó apartmant Bérlő használja.
A Beyond Rent létrejöhet:
a) Lakó által delegált Bérlővel,
b) Üzemeltető által delegált Bérlővel.
Beyond Rent esetén a Bérlő nem szerez LHJ-t.
Beyond Rent esetén a Bérlő nem szerez tulajdonjogot.
Beyond Rent esetén a Bérlő nem szerez örökölhető jogot.
Beyond Rent esetén a Bérlő nem jogosult a Classic rész pozitív piaci értéknövekedésére.
Beyond Rent esetén a Bérlő jogállása mindig bérleti, használati vagy szerződéses használói jellegű, és nem azonos a Lakó LHJ-jogállásával.

8.10. Beyond Rent létrejötte

Beyond Rent kizárólag az Üzemeltető tudomásával és jóváhagyásával jöhet létre.
A Beyond Lakó az apartmant nem adhatja ki önállóan, az Üzemeltető előzetes írásbeli jóváhagyása nélkül.
Beyond Rent létrejöttéhez szükséges lehet különösen:
a) a Beyond Lakó írásbeli kérelme vagy jóváhagyása,
b) az Üzemeltető jóváhagyása,
c) Bérlő azonosítása,
d) Bérlő alkalmasságának vizsgálata,
e) kaució megfizetése,
f) háromoldalú szerződés vagy bérleti szerződés megkötése,
g) Házirend elfogadása,
h) birtokbaadási vagy állapotfelmérési jegyzőkönyv felvétele,
i) díjfizetési és rezsifizetési szabályok rögzítése,
j) felelősségi szabályok rögzítése.
Az Üzemeltető jogosult megtagadni a Beyond Rent létrejöttét, ha annak feltételei nem állnak fenn, vagy az a Petra Vita rendszer, a komplexum, a közösség vagy az Üzemeltető jogos érdekeit sértené.

8.11. Lakó által delegált Bérlő

Lakó által delegált Bérlő esetén a Bérlőt a Beyond Lakó jelöli ki vagy javasolja.
Az Üzemeltető ebben az esetben is jogosult a Bérlő személyét megvizsgálni és jóváhagyni.
Lakó által delegált Bérlő esetén a Beyond Lakó elsődlegesen felel:
a) a Bérlő kiválasztásáért,
b) a Bérlő magatartásáért,
c) a Bérlő által okozott károkért,
d) a Bérlő jogviszonyának következményeiért,
e) a Bérlő Házirend-sértéséért,
f) a Bérlő által meg nem térített költségekért, ha azok a Lakó felelősségi körébe tartoznak.
Lakó által delegált Bérlő esetén a Bérlő csak akkor költözhet be, ha az Üzemeltető a beköltözést jóváhagyta, a szükséges szerződések aláírásra kerültek, és a kaució megfizetése megtörtént.

8.12. Háromoldalú szerződés Lakó által delegált Bérlő esetén

Lakó által delegált Bérlő esetén főszabály szerint háromoldalú szerződés jön létre:
a) Üzemeltető,
b) Beyond Lakó,
c) Bérlő között.
A háromoldalú szerződés célja, hogy egyértelműen meghatározza:
a) a Bérlő használati jogát,
b) a bérleti díj fizetésének rendjét,
c) a kaució kezelését,
d) a kötelező díjak fizetésének rendjét,
e) a rezsiköltségek fizetésének rendjét,
f) a szolgáltatási díjak fizetésének rendjét,

g) a Házirend betartásának kötelezettségét,
h) a Bérlő által okozott károk megtérítését,
i) a Beyond Lakó felelősségét,
j) az Üzemeltető ellenőrzési és jóváhagyási jogait,
k) a kiköltözés és visszaadás szabályait,
l) a Bérlő jogviszonyának megszűnését,
m) a díjhátralék és károk LHJ terhére történő levonásának szabályait.
Háromoldalú szerződés hiányában a Lakó által delegált Bérlő nem jogosult az apartman használatára, kivéve, ha az Üzemeltető írásban másként rendelkezik.
8.13. Bérleti díj Lakó által delegált Bérlő esetén
Lakó által delegált Bérlő esetén a bérleti díj főszabály szerint a Beyond Lakót illeti.
A bérleti díj mértékét, fizetési módját, esedékességét és adózási kezelését a Lakó és a Bérlő közötti megállapodás, valamint a háromoldalú szerződés határozza meg.
Az Üzemeltető nem felel azért, hogy a Lakó a bérleti díjat ténylegesen megkapja, kivéve, ha az Üzemeltető a bérleti díj beszedésére vagy továbbítására kifejezetten írásban kötelezettséget vállalt.
A bérleti díjból eredő adózási, bevallási, számviteli és egyéb jogi kötelezettségek főszabály szerint a Beyond Lakót terhelik.
Az Üzemeltető nem köteles a Beyond Lakó adózási kötelezettségeit kiszámítani, bevallani, megfizetni vagy ellenőrizni.
8.14. Kaució Lakó által delegált Bérlő esetén
Lakó által delegált Bérlő esetén a Bérlő kauciót fizet az Üzemeltető részére.
A kaució célja, hogy fedezetet nyújtson különösen:
a) a Bérlő által okozott károkra,
b) díjhátralékra,
c) rezsitartozásra,
d) szolgáltatási díjtartozásra,
e) takarítási költségre,
f) fertőtlenítési költségre,
g) helyreállítási költségre,
h) hiányzó eszközök pótlására,
i) szerződésszegésből eredő költségekre.
A kaució nem a Beyond Lakó szabad rendelkezésű pénze.
A kauciót az Üzemeltető a háromoldalú szerződés szerint kezeli és számolja el.
Amennyiben a kaució nem fedezi a Bérlő által okozott kárt vagy tartozást, a fennmaradó összegért Lakó által delegált Bérlő esetén a Beyond Lakó felel, és az összeg az LHJ terhére elszámolható.
8.15. Kötelező díjak, rezsi és szolgáltatási díjak Lakó által delegált Bérlő esetén
Lakó által delegált Bérlő esetén a kötelező díjak, rezsiköltségek és szolgáltatási díjak főszabály szerint az Üzemeltetőt illetik.
E díjak különösen:
a) közös költség,
b) kötelező szolgáltatási alapcsomag,
c) rezsiköltség,
d) üzemeltetési díj,
e) Bérlő által igénybe vett szolgáltatás díja,
f) egyéb, az adott Díjszabás vagy háromoldalú szerződés szerint az Üzemeltetőt illető díj.
Ha a Bérlő e díjakat közvetlenül az Üzemeltető részére fizeti meg, az elszámolás a háromoldalú szerződés szerint történik.
Ha a Bérlő e díjakat a Beyond Lakónak fizeti meg, de a Beyond Lakó az Üzemeltetőnek járó összegeket nem továbbítja, az Üzemeltető jogosult az esedékes és igazolt összeget az LHJ-ból azonnal levonni.
8.16. Lakó felelőssége delegált Bérlő esetén
Lakó által delegált Bérlő esetén a Beyond Lakó teljes körűen felel a Bérlő magatartásáért az Üzemeltető felé, az ÁSZF-ben, az egyedi szerződésben és a háromoldalú szerződésben meghatározott körben.
A Beyond Lakó felel különösen:
a) a Bérlő által okozott károkért,
b) a Bérlő által okozott közös területi károkért,
c) a Bérlő által okozott műszaki károkért,
d) a Bérlő Házirend-sértéséért,
e) a Bérlő által okozott többlet takarítási költségekért,
f) a Bérlő által okozott fertőtlenítési költségekért,
g) a Bérlő rendeltetésellenes használatáért,
h) a Bérlő által meg nem fizetett, Üzemeltetőt illető díjakért, ha azok a háromoldalú szerződés szerint a Lakó felelősségi körébe tartoznak.
A Bérlő által okozott és meg nem térített kár az LHJ elszámolási értékéből levonható.
8.17. Bérlő által okozott kár
Bérlő által okozott kárnak minősül minden olyan kár, amely a Bérlő, a Bérlő vendége, közreműködője, családtagja vagy általa bevont személy magatartásából ered.
Kár keletkezhet különösen:
a) az apartmanban,
b) a berendezési tárgyakban,
c) a gépészeti vagy elektromos rendszerben,
d) a nyílászárókban,
e) a burkolatokban,
f) a közös területeken,
g) liftekben, folyosókon, közösségi helyiségekben,
h) parkolóban,
i) tárolóban,
j) kertben vagy teraszon,
k) szolgáltatási eszközökben,
l) más Lakó vagy harmadik személy vagyonában.
Lakó által delegált Bérlő esetén az Üzemeltető jogosult a kárt:
a) a Bérlőtől követelni,
b) a kaucióból levonni,
c) a Beyond Lakótól követelni,
d) az LHJ elszámolási értékéből levonni,
e) külön jogi eljárásban érvényesíteni.
8.18. Ötévenkénti felújítás Lakó által delegált Bérlő esetén
Amennyiben a Beyond Lakó saját maga delegál Bérlőt, a Lakó tudomásul veszi, hogy az Üzemeltető által az ÁSZF-ben vállalt ötévenkénti állagmegóvó felújítási kötelezettség az adott apartman tekintetében korlátozottan vagy eltérő módon alkalmazható.
Lakó által delegált Bérlő esetén a Beyond Lakó köteles saját költségén biztosítani az apartman olyan állapotban tartását, amely megfelel:
a) az Üzemeltető műszaki elvárásainak,
b) a Házirendnek,
c) az ÁSZF-nek,
d) a rendeltetésszerű használat követelményeinek,
e) a következő Lakó vagy Bérlő részére történő átadhatóság feltételeinek,

f) a komplexum egységes minőségi és esztétikai követelményeinek.
A Lakó a szükséges felújítási, javítási vagy helyreállítási munkákat az Üzemeltető által jóváhagyott, delegált vagy ellenőrzött kivitelezőkkel köteles elvégeztetni.
Az Üzemeltető jogosult az apartman állapotát ellenőrizni, hibát jelezni, javítást előírni, és indokolt esetben a szükséges helyreállítási költségeket az LHJ terhére elszámolni.
8.19. Üzemeltető ellenőrzési joga Lakó által delegált Bérlő esetén
Lakó által delegált Bérlő esetén az Üzemeltető jogosult ellenőrizni:
a) a Bérlő személyazonosságát,
b) a Bérlő jogosultságát,
c) a Házirend betartását,
d) a díjfizetési kötelezettségek teljesítését,
e) az apartman állapotát,
f) a közös területek használatát,
g) a szolgáltatások rendeltetésszerű igénybevételét,
h) a kártyahasználat szabályszerűségét, ha Bérlő kártyára jogosult,
i) a háromoldalú szerződés teljesítését.
Az ellenőrzés nem lehet szükségtelenül zavaró, de az Üzemeltető jogosult haladéktalanul intézkedni, ha kár, veszély, szerződésszegés, Házirend-sértés vagy biztonsági kockázat merül fel.
8.20. Üzemeltető által delegált Bérlő
A Beyond Lakó dönthet úgy, hogy nem kíván saját Bérlőt delegálni, hanem kifejezetten kéri és jóváhagyja, hogy az Üzemeltető delegáljon Bérlőt az apartmanba.
Üzemeltető által delegált Bérlő esetén a Bérlőt az Üzemeltető választja ki, helyezi el és ellenőrzi.
Ebben az esetben:
a) a bérleti bevétel az Üzemeltetőt illeti,
b) a Beyond Lakó nem kap bérleti bevételt,
c) a Beyond Lakó költségmentesül az egyedi szerződésben meghatározott kötelező költségek alól,
d) az Üzemeltető felel a delegált Bérlőért,
e) az Üzemeltető viseli a delegált Bérlő használatából eredő üzemeltetési és karbantartási felelősséget,
f) az LHJ főszabály szerint sérthetetlen marad,
g) a Bérlő által okozott kár főszabály szerint nem terheli a Beyond Lakó LHJ-ját,
h) az Üzemeltető köteles az apartmant a szerződés szerinti állapotban fenntartani.
8.21. Költségmentesítési modell Üzemeltető által delegált Bérlő esetén
Üzemeltető által delegált Bérlő esetén a Beyond Lakó nem bérleti bevételt kap, hanem költségmentesítési előnyben részesülhet.
A költségmentesítés pontos tartalmát az egyedi szerződésben kell rögzíteni.
A költségmentesítés kiterjedhet különösen:
a) közös költségre,
b) alapüzemeltetési díjra,
c) üresen állás esetén egyébként fizetendő kötelező díjakra,
d) minimális fenntartási díjra,
e) más, az egyedi szerződésben meghatározott díjra.
A költségmentesítés nem jelenti azt, hogy a Beyond Lakó bérleti bevételre lenne jogosult.
Az Üzemeltető által delegált Bérlőből származó bérleti bevétel az Üzemeltetőt illeti.
8.22. Üzemeltető felelőssége saját delegálás esetén
Üzemeltető által delegált Bérlő esetén az Üzemeltető felel:
a) a Bérlő kiválasztásáért,
b) a Bérlő szerződéses kezeléséért,
c) a kaució kezeléséért,
d) az apartman rendeltetésszerű használatának ellenőrzéséért,
e) a Bérlő által okozott károk kezeléséért,
f) a karbantartási és helyreállítási feladatokért,
g) a Bérlő kiköltöztetéséért,
h) az apartman Lakó részére történő rendelkezésre bocsátásáért, ha a Lakó saját használatot kér.
Az Üzemeltető által delegált Bérlő használata főszabály szerint nem csökkentheti a Beyond Lakó LHJ elszámolási értékét, kivéve, ha a Beyond Lakó maga okozott kárt, szerződésszegést vagy díjhátralékot.
8.23. 90 napos kiürítési kötelezettség
Amennyiben a Beyond Lakó jelzi, hogy az Üzemeltető által delegált Bérlővel használt apartmanra saját használatra szüksége van, az Üzemeltető köteles az apartmant legfeljebb 90 napon belül a Lakó rendelkezésére bocsátani.
A 90 napos határidő kezdőnapja az a nap, amikor a Beyond Lakó saját használati igényét az Üzemeltető felé írásban, az egyedi szerződésben meghatározott módon bejelenti.
Az Üzemeltető a 90 napos időtartam alatt köteles:
a) a Bérlő jogviszonyát rendezni,
b) a Bérlő kiköltözését megszervezni,
c) az apartman állapotát ellenőrizni,
d) szükséges takarítást vagy helyreállítást elvégezni,
e) a birtokbaadást előkészíteni,
f) a Lakóval egyeztetni.
A 90 napos határidő vis maior, hatósági korlátozás, jogi akadály vagy a Lakó együttműködésének hiánya esetén meghosszabbodhat, ha az akadály az Üzemeltetőnek nem róható fel.
8.24. Bérlő jogai és korlátai
A Bérlő az apartmant kizárólag a bérleti vagy háromoldalú szerződés szerint használhatja.
A Bérlő jogosult:
a) az apartman rendeltetésszerű használatára,
b) a közös területek Házirend szerinti használatára,
c) a szerződésben meghatározott szolgáltatások igénybevételére,
d) a szerződés szerinti időtartamú tartózkodásra,
e) panasz vagy hibabejelentés megtételére.
A Bérlő nem jogosult:
a) LHJ megszerzésére,
b) az apartman továbbadására,
c) albérletbe adásra,
d) harmadik személy tartós elhelyezésére az Üzemeltető hozzájárulása nélkül,
e) konstrukcióváltásra,
f) öröklési jog érvényesítésére,
g) a Classic rész értéknövekedésére,
h) az apartman átalakítására,
i) az Üzemeltető jóváhagyása nélküli szolgáltatási jogok igénylésére.
8.25. Bérlő díjfizetési kötelezettségei

A Bérlő díjfizetési kötelezettségeit a bérleti vagy háromoldalú szerződés határozza meg.
A Bérlő köteles lehet megfizetni különösen:
a) bérleti díjat,
b) kauciót,
c) rezsiköltségeket,
d) kötelező szolgáltatási díjakat,
e) opcionális szolgáltatások díjait,
f) kár vagy helyreállítási költség összegét,
g) késedelmi vagy szerződésszegési költséget,
h) más, a szerződésben meghatározott díjat.
Lakó által delegált Bérlő esetén a bérleti díj a Lakót illeti, míg az Üzemeltetőnek járó kötelező díjak, rezsi és szolgáltatási díjak az Üzemeltetőt illetik.
Üzemeltető által delegált Bérlő esetén a bérleti bevétel az Üzemeltetőt illeti.
8.26. Bérlő szerződésszegése
Bérlő szerződésszegésének minősül különösen:
a) díjfizetési késedelem,
b) kaució meg nem fizetése,
c) Házirend megsértése,
d) rendeltetésellenes használat,
e) károkozás,
f) más Lakók zavarása,
g) jogosulatlan személy elhelyezése,
h) jogosulatlan továbbadás,
i) tiltott tevékenység,
j) szolgáltatási rendszerrel való visszaélés,
k) együttműködés megtagadása,
l) kiköltözési kötelezettség megszegése.
Bérlő szerződésszegése esetén az Üzemeltető jogosult:
a) felszólítást küldeni,
b) a Bérlő jogviszonyát megszüntetni,
c) kaucióból levonni,
d) kártérítést követelni,
e) Lakó által delegált Bérlő esetén a Beyond Lakóval szemben igényt érvényesíteni,
f) az LHJ-ból levonni, ha a feltételek fennállnak,
g) jogi eljárást kezdeményezni.
8.27. Bérleti hasznosítás és adózás
Lakó által delegált Bérlő esetén a bérleti bevétel a Beyond Lakót illeti.
Ebben az esetben a bérleti bevételhez kapcsolódó adózási, számviteli, bevallási és jogi kötelezettségek főszabály szerint a Beyond Lakót terhelik.
Az Üzemeltető nem minősül a Beyond Lakó adótanácsadójának, könyvelőjének vagy pénzügyi képviselőjének.
A Beyond Lakó köteles saját felelősségére gondoskodni:
a) adókötelezettségei teljesítéséről,
b) bevallási kötelezettségeiről,
c) bizonylatolási kötelezettségeiről,
d) számviteli vagy nyilvántartási kötelezettségeiről,
e) hatósági kötelezettségeiről.
Az Üzemeltető a saját jogviszonyával kapcsolatos számlázási, bizonylatolási és nyilvántartási kötelezettségeit a jogszabályok szerint teljesíti.
8.28. Beyond Rent és szolgáltatási felárak
Beyond Rent esetén szolgáltatási feláras konstrukció is kapcsolódhat az LHJ-hoz vagy a használó személyhez.
Ha a Beyond Lakó a Bérlője részére szolgáltatási feláras konstrukciót kíván biztosítani, azt az Üzemeltető előzetes jóváhagyásával, az adott Díjszabás és egyedi szerződés szerint teheti meg.
A Beyond Lakó a Bérlője részére megfizethet különösen:
a) Life szolgáltatási felárat,
b) Spirit szolgáltatási felárat,
c) Life VIP szolgáltatási felárat,
d) Spirit VIP szolgáltatási felárat,
e) Personal egyedi szolgáltatási felárat,
ha annak feltételei fennállnak, és az Üzemeltető azt jóváhagyja.
Spirit vagy Spirit VIP Bérlő részére történő biztosítása esetén a szolgáltatási felár személyhez kötött, nem örökölhető és az adott személyre vonatkozó szabályok szerint kezelendő.
8.29. Beyond jogviszony átalakítása saját használatra
A Beyond Lakó jogosult kérni, hogy a Beyond jogviszony saját használatú lakhatási jogviszonnyá alakuljon.
Saját használatra történő átalakítás esetén az Üzemeltető jogosult vizsgálni:
a) az apartman rendelkezésre állását,
b) fennálló bérleti jogviszonyt,
c) Bérlő kiköltöztetésének szükségességét,
d) a Lakó díjfizetési helyzetét,
e) az apartman állapotát,
f) szükséges karbantartási vagy helyreállítási feladatokat,
g) a beköltözési feltételeket,
h) a választott konstrukciót,
i) a kötelező szolgáltatási alapcsomagot,
j) rezsielszámolási beállításokat.
Az átalakítás szerződésmódosítást vagy új szerződést igényelhet.
8.30. Beyond jogviszony átalakítása szolgáltatási konstrukcióvá
A Beyond Lakó jogosult lehet Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukcióba lépni.
Az átalakítás feltétele:
a) az adott konstrukció díjszabási minimumának teljesítése,
b) szolgáltatási felár megfizetése,
c) konstrukciós szabályok elfogadása,
d) az öröklési vagy nem öröklési következmények elfogadása,
e) porlasztási szabály elfogadása,
f) szolgáltatási jogosultság lakáshoz vagy személyhez kötött jellegének rögzítése,
g) szerződésmódosítás vagy új szerződés megkötése.
Spirit vagy Spirit VIP konstrukcióba történő átalakítás esetén külön figyelemfelhívással kell rögzíteni, hogy a jogviszony nem örökölhetővé válik, és az LHJ rész sem örökölhető.
8.31. Beyond jogviszony öröklése
A Beyond jogviszony főszabály szerint örökölhető.
A Beyond Lakó halála esetén az örökös vagy jogviszony-folytató személy jogosult lehet:
a) az LHJ továbbvitelére,
b) a Beyond jogviszony fenntartására,
c) saját beköltözésre,
d) új Bérlő delegálására,
e) Üzemeltető által delegált Bérlő kérésére,
f) szolgáltatási feláras konstrukció választására,
g) elszámolás kérésére,
h) a jogviszony megszüntetésére.

Az örökös vagy jogviszony-folytató személy köteles elfogadni:
a) az ÁSZF-et,
b) a Konstrukciós Mellékletet,
c) az adott Díjszabást,
d) a Házirendet,
e) az egyedi szerződés szükséges módosításait,
f) a díjfizetési kötelezettségeket.
Ha az örökös nem kívánja továbbvinni a Beyond jogviszonyt, az elszámolásra az LHJ általános szabályai, az 5 éves szabály és a 90 napos újraértékesítési vagy referenciaértékelési szabály irányadó.

8.32. Beyond jogviszony felmondása

A Beyond Lakó jogosult a Beyond jogviszonyt felmondani, ha annak feltételei fennállnak.
Felmondás esetén az elszámolásra az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet, az adott Díjszabás és az egyedi szerződés rendelkezései irányadók.
Felmondás esetén figyelembe kell venni különösen:
a) az LHJ elszámolási értékét,
b) az 5 éves értéknövekedési szabályt,
c) a 90 napos újraértékesítési vagy referenciaértékelési szabályt,
d) fennálló bérleti jogviszonyt,
e) Bérlő kiköltözését,
f) károkat,
g) díjhátralékot,
h) rezsitartozást,
i) helyreállítási költséget,
j) kauciót,
k) szolgáltatási felárakat,
l) kártya- vagy szolgáltatási kereteket.
Lakó által delegált Bérlő esetén a felmondás nem mentesíti a Lakót a Bérlővel kapcsolatos felelőssége alól.

8.33. Üzemeltető rendkívüli felmondása Beyond vagy Beyond Rent esetén

Az Üzemeltető jogosult lehet a Beyond vagy Beyond Rent jogviszonyt rendkívüli felmondással megszüntetni, ha súlyos szerződésszegés történik.
Súlyos szerződésszegés lehet különösen:
a) háromhavi díjhátralék,
b) ismételt fizetési késedelem,
c) Bérlő engedély nélküli elhelyezése,
d) háromoldalú szerződés nélküli bérbeadás,
e) Bérlő súlyos Házirend-sértése,
f) Bérlő által okozott jelentős kár,
g) Lakó együttműködésének megtagadása,
h) Üzemeltetőnek járó díjak visszatartása,
i) rendeltetésellenes használat,
j) tiltott tevékenység,
k) jogszabálysértő hasznosítás,
l) közösség biztonságát vagy nyugalmát veszélyeztető magatartás.
Rendkívüli felmondás esetén az Üzemeltető jogosult a károkat, tartozásokat, helyreállítási költségeket és egyéb jogszerű követeléseket az LHJ elszámolási értékéből levonni.

8.34. Birtokbaadás és visszavétel Beyond Rent esetén

Beyond Rent esetén az apartman Bérlő részére történő átadásakor birtokbaadási vagy állapotfelmérési jegyzőkönyvet kell készíteni.
A jegyzőkönyv tartalmazhatja különösen:
a) apartman állapotát,
b) felszereltséget,
c) mérőállásokat,
d) kulcsokat,
e) kártyákat,
f) belépési jogosultságokat,
g) meglévő hibákat,
h) bútorzatot,
i) műszaki állapotot,
j) fotódokumentációt,
k) egyéb átadási adatokat.
A Bérlő kiköltözésekor visszavételi vagy állapotfelmérési jegyzőkönyvet kell készíteni.
A visszavételi jegyzőkönyv alapján állapítható meg a kár, helyreállítási költség, takarítási többletköltség vagy kaucióból történő levonás.

8.35. Házirend Beyond Rent esetén

A Bérlő köteles a Házirendet betartani.
A Beyond Lakó köteles gondoskodni arról, hogy Lakó által delegált Bérlő a Házirendet megismerje és elfogadja.
A Házirend megsértése esetén az Üzemeltető jogosult:
a) Bérlőt figyelmeztetni,
b) Beyond Lakót értesíteni,
c) szerződésszegési eljárást indítani,
d) kárt érvényesíteni,
e) kaucióból levonni,
f) Bérlő jogviszonyát megszüntetni,
g) Lakó által delegált Bérlő esetén az LHJ terhére követelést érvényesíteni,
h) ismételt vagy súlyos esetben a Beyond jogviszony felmondását kezdeményezni.

8.36. Beyond Rent és közösségi biztonság

A Beyond Rent nem sértheti a Petra Vita közösség biztonságát, nyugalmát és működési rendjét.
Az Üzemeltető jogosult a bérleti hasznosítást megtagadni vagy megszüntetni, ha a Bérlő:
a) más Lakókat zavar,
b) a Házirendet megsérti,
c) károkat okoz,
d) veszélyezteti a közösségi biztonságot,
e) tiltott tevékenységet folytat,
f) nem együttműködő,
g) díjfizetési kötelezettségeit nem teljesíti,
h) a közösség működésével összeegyeztethetetlen életvitelt folytat.
A Petra Vita közösségi és életviteli jellege miatt a Bérlő személyének jóváhagyása nem pusztán formális eljárás, hanem a közösség biztonságának és működőképességének védelmét szolgáló szerződéses feltétel.

8.37. Beyond Rent és kártyahasználat

Bérlő kártyahasználatra csak akkor jogosult, ha azt az egyedi szerződés, háromoldalú szerződés, Kártyaszabályzat vagy az Üzemeltető külön jóváhagyása lehetővé teszi.
A Bérlő kártyahasználata lehet:
a) közösségi kártya használata,
b) Lakó által megfizetett szolgáltatási csomaghoz kapcsolódó kártya,
c) Bérlő saját nevében vásárolt szolgáltatási kártya,
d) egyedi szerződés szerinti kártyahasználat.
A Bérlő nem jogosult a Beyond Lakó szolgáltatási keretének használatára, kivéve, ha ezt az Üzemeltető kifejezetten jóváhagyja, és az adott konstrukció lehetővé teszi.
Kártyával történő visszaélés esetén az Üzemeltető jogosult a kártyát zárolni, a szolgáltatást

megtagadni, kártérítést követelni vagy a bérleti jogviszony megszüntetését kezdeményezni.
8.38. Beyond Rent és adatkezelés
Beyond Rent esetén az Üzemeltető jogosult kezelni a Bérlő, Beyond Lakó, kapcsolattartó, meghatalmazott és más érintett személyes adatait az Adatkezelési Tájékoztató szerint.
Az adatkezelés célja különösen:
a) Bérlő azonosítása,
b) szerződéskötés,
c) kaució kezelése,
d) díjfizetés kezelése,
e) rezsielszámolás,
f) Házirend betartása,
g) közösségi biztonság,
h) kárkezelés,
i) hibabejelentés,
j) panaszkezelés,
k) kiköltözés,
l) jogi igények érvényesítése.
A Bérlő köteles az adatkezelési tájékoztatót megismerni és az Üzemeltető által kért szükséges adatokat megadni.
8.39. Beyond Rent lezárása
Beyond Rent lezárulhat különösen:
a) bérleti idő lejártával,
b) Bérlő felmondásával,
c) Lakó felmondásával, ha a szerződés ezt lehetővé teszi,
d) Üzemeltető felmondásával,
e) közös megegyezéssel,
f) Bérlő szerződésszegése miatt,
g) Beyond Lakó saját használati igénye miatt,
h) Beyond jogviszony megszűnése miatt,
i) vis maior vagy jogi lehetetlenülés miatt.
A Beyond Rent lezárásakor el kell végezni:
a) kiköltözést,
b) állapotfelmérést,
c) mérőállás-rögzítést,
d) kaució elszámolását,
e) kárfelmérést,
f) díjhátralék elszámolását,
g) kulcsok, kártyák és belépési jogosultságok visszavételét,
h) szükséges helyreállítást,
i) végelszámolást.
8.40. Beyond jogviszony megszűnése
A Beyond jogviszony megszűnhet különösen:
a) Beyond Lakó felmondásával,
b) Üzemeltető felmondásával,
c) közös megegyezéssel,
d) Lakó halálával és örökösi jogviszony-folytatás elmaradásával,
e) elszámolással,
f) Spirit vagy Spirit VIP konstrukcióba történő átalakulással,
g) saját használatú Classic, Life, Life VIP vagy Personal jogviszonyba történő átalakulással,
h) súlyos szerződésszegés miatt,
i) jogszabályi vagy vis maior okból.
A Beyond jogviszony megszűnése esetén az elszámolás során figyelembe kell venni:
a) LHJ elszámolási értékét,
b) Classic rész értéknövekedési szabályát,
c) fennálló bérleti jogviszonyokat,
d) Bérlő által okozott károkat,
e) díjhátralékokat,
f) rezsitartozásokat,
g) kauciókat,
h) helyreállítási költségeket,
i) szolgáltatási felárakat,
j) kártyajogosultságokat,
k) egyedi szerződés rendelkezéseit.
8.41. Záró rendelkezés a Beyond és Beyond Rent szabályaihoz
A Beyond konstrukció a Petra Vita rendszerben olyan Classic alapú, örökölhető lakhatási használati jogviszony, amely lehetővé teszi a későbbi saját beköltözést, családi vagy generációs jogviszony-folytatást, illetve szabályozott bérleti hasznosítást.
A Beyond Rent a Beyond konstrukció bérleti hasznosítási üzemmódja, amely kizárólag az Üzemeltető tudomásával és jóváhagyásával működhet.
A Beyond Rent rendszerben alapvető különbséget kell tenni:
a) Lakó által delegált Bérlő,
b) Üzemeltető által delegált Bérlő
között.
Lakó által delegált Bérlő esetén a Beyond Lakó részesülhet a bérleti díjból, de viseli a Bérlővel kapcsolatos felelősséget.
Üzemeltető által delegált Bérlő esetén a bérleti bevétel az Üzemeltetőt illeti, a Beyond Lakó költségmentesülhet, és az Üzemeltető viseli a Bérlővel kapcsolatos felelősséget.
A Beyond és Beyond Rent részletszabályait jelen ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet, az adott komplexum Díjszabása, az egyedi szerződés, valamint szükség esetén a háromoldalú szerződés együttesen határozza meg.

9. FEJEZET
SPIRIT, LIFE VIP ÉS GONDOSKODÁSSZERVEZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK

9.1. A fejezet célja
Jelen fejezet célja, hogy meghatározza a Petra Vita rendszerben alkalmazott gondoskodásszervezési, életviteli támogatási, általános felügyeleti, egészségügyi szolgáltatásszervezési és prémium szolgáltatási keretek általános szabályait.
Jelen fejezet különösen az alábbi konstrukciókhoz kapcsolódik:
a) Spirit,
b) Life VIP,
c) Spirit VIP,
d) Personal, amennyiben az egyedi szerződés gondoskodásszervezési vagy életviteli támogatási elemet tartalmaz.
A Classic és Life konstrukciók főszabály szerint nem tartalmaznak automatikus élethosszig tartó gondoskodásszervezési szolgáltatási tartalmat, kivéve, ha az egyedi szerződés, a Szolgáltatási Melléklet vagy az adott Díjszabás kifejezetten másként rendelkezik.
A jelen fejezetben rögzített szolgáltatások részletes tartalmát, díjkapcsolódását, igénybevételi szabályait, partneri körét és korlátait a Szolgáltatási

Melléklet, a Kártyaszabályzat, az adott komplexum Díjszabása és az egyedi szerződés tartalmazza.

9.2. Gondoskodásszervezési szerep általános elhatárolása

A Petra Vita rendszerben a gondoskodásszervezés szerződéses, életviteli, szolgáltatásszervezési és koordinációs jellegű tevékenység.

A gondoskodásszervezés célja, hogy a Lakó a választott konstrukció szerint szervezett, átlátható, biztonságosabb és kiszámíthatóbb életviteli támogatást kapjon.

A gondoskodásszervezés különösen az alábbiakat foglalhatja magában:

a) szolgáltatások megszervezése,
b) partneri lehetőségek felkutatása,
c) időpontszervezés,
d) ügyintézési segítség,
e) életviteli támogatás,
f) napi jelenlét-ellenőrzés,
g) diszpécserkapcsolat,
h) vészjelző rendszer,
i) házon belüli segélyhívás,
j) gyógyszerszedési emlékeztetés,
k) rendszeres állapotfigyelés,
l) étkezés szervezése,
m) közlekedési vagy szállítási támogatás szervezése,
n) egészségügyi szolgáltatásszervezés,
o) állapotromlásból eredő segítségnyújtás megszervezése,
p) otthoni ápolási jellegű támogatás szervezése vagy indokolt esetben biztosítása,
q) hozzátartozókkal, kapcsolattartókkal vagy meghatalmazottakkal való egyeztetés,
r) életvégi ügyintézési és temetési ügyintézési támogatás az adott konstrukció szerint.

A gondoskodásszervezés nem jelent korlátlan szolgáltatási kötelezettséget.

A gondoskodásszervezés nem jelent teljes körű egészségügyi, szociális, családjogi vagy személyes felügyeleti kötelezettségátvállalást.

9.3. Az Üzemeltető nem egészségügyi szolgáltató

Az Üzemeltető a gondoskodásszervezési szolgáltatások nyújtása során sem minősül egészségügyi szolgáltatónak, kivéve, ha valamely konkrét egészségügyi tevékenységre külön jogszabály szerinti engedéllyel rendelkezik, és azt az adott dokumentumban kifejezetten feltünteti.

Az Üzemeltető nem vállal:

a) orvosi diagnózist,
b) orvosi vizsgálat elvégzését,
c) gyógykezelést,
d) műtéti beavatkozást,
e) orvosi eredménygaranciát,
f) gyógyulási garanciát,
g) szakorvosi döntés meghozatalát,
h) gyógyszerfelírást,
i) sürgősségi egészségügyi ellátást,
j) kórházi ellátást,
k) állandó egészségügyi megfigyelést,
l) orvosi felügyeletet.

Az Üzemeltető egészségügyi jellegű helyzetben kizárólag szervezési, koordinációs, partnerkeresési, időpont-egyeztetési, ügyintézési és életviteli támogatási feladatokat láthat el.

Az egészségügyi szolgáltatásokat minden esetben az arra jogosult, engedéllyel rendelkező egészségügyi szolgáltató, orvos, intézmény vagy partner nyújtja saját szakmai és jogszabályi felelőssége mellett.

9.4. Az Üzemeltető nem szociális intézmény

A Petra Vita rendszer nem minősül hagyományos idősek otthonának, bentlakásos szociális intézménynek, ápolási intézménynek vagy állami szociális ellátást helyettesítő intézményi rendszernek, kivéve, ha az Üzemeltető valamely konkrét tevékenységre külön jogszabály szerinti engedéllyel rendelkezik, és ezt az adott dokumentumban kifejezetten feltünteti.

A Petra Vita rendszer lakhatási, üzemeltetési, szolgáltatási és gondoskodásszervezési rendszer.

A Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukcióban biztosított szolgáltatások nem jelentik azt, hogy az Üzemeltető korlátlanul átvállalja az állami, önkormányzati, egészségügyi, szociális vagy családi ellátórendszerek valamennyi feladatát.

Az Üzemeltető szolgáltatásszervezési és gondoskodásszervezési kötelezettsége mindig az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet, a Szolgáltatási Melléklet, az adott Díjszabás és az egyedi szerződés szerint értelmezendő.

9.5. Spirit konstrukció gondoskodásszervezési alapelve

A Spirit konstrukció a Petra Vita rendszer élethosszig tartó gondoskodásszervezési és életviteli támogatási rendszere.

A Spirit konstrukció célja, hogy a Lakó számára olyan szervezett, intézményesített támogatási környezetet biztosítson, amely a felelős családtagi segítségnyújtás szervezési, jelenléti és koordinációs funkcióit pótolja.

A Spirit lényege, hogy az Üzemeltető a Lakó életvitelében olyan feladatokat szervez meg és koordinál, amelyek normál családi környezetben jellemzően a felelősen viselkedő családtagokra hárulnának.

A Spirit konstrukció nem örökölhető.

A Spirit konstrukció főszabály szerint rendes felmondással nem szüntethető meg.

Spirit konstrukcióban az LHJ rész sem örökölhető.

Spirit Lakó halála esetén nincs örökösi elszámolás, és a jogviszonyhoz kapcsolódó valamennyi lakhatási, szolgáltatási, kártya- és porlasztási maradvány az Üzemeltetőt illeti.

9.6. Spirit szolgáltatási logika

Spirit konstrukcióban a Lakó LHJ-t és Spirit szolgáltatási felárat fizet.

A Spirit szolgáltatási felár személyhez kötött.

A Spirit szolgáltatási keret az LHJ és a Spirit szolgáltatási felár együttes összegének 1,25-ös szolgáltatási bónusszal növelt értékéből kerül meghatározásra.

A Spirit havi szolgáltatási keret képlete:

Spirit havi szolgáltatási keret = (LHJ + Spirit szolgáltatási felár) × 1,25 / 420 hónap.

A Spirit szolgáltatási keretből az adott konstrukció, Szolgáltatási Melléklet, Kártyaszabályzat és egyedi szerződés szerint elszámolható lehet különösen:

a) kötelező szolgáltatási alapcsomag,
b) közös költség,
c) rezsiköltség,
d) napi étkezés,
e) általános felügyelet,

f) diszpécserkapcsolat,
g) vészjelző rendszer,
h) gyógyszerszedési emlékeztetés,
i) rendszeres állapotfigyelés,
j) gondoskodásszervezés,
k) egészségügyi szolgáltatásszervezés,
l) közlekedési és szállítási szolgáltatás,
m) állapotromlásból fakadó indokolt segítségnyújtás,
n) otthoni ápolási jellegű támogatás szervezése vagy indokolt esetben biztosítása,
o) temetési ügyintézés vagy ahhoz kapcsolódó szolgáltatás,
p) az egyedi szerződésben meghatározott további Spirit szolgáltatás.

9.7. Általános felügyelet

Az általános felügyelet a Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban biztosítható életviteli biztonsági szolgáltatási kör.
Az általános felügyelet célja, hogy az Üzemeltető a Lakó mindennapi állapotát, jelenlétét és alapvető életviteli biztonságát a szerződésben meghatározott körben figyelemmel kísérje.
Az általános felügyelet tartalmazhatja különösen:
a) napi jelenlét-ellenőrzést,
b) diszpécserkapcsolatot,
c) vészjelző rendszert,
d) házon belüli segélyhívást,
e) gyógyszerszedési emlékeztetést,
f) rendszeres állapotfigyelést,
g) alapvető életviteli rendellenességek észlelését,
h) segítségnyújtás kezdeményezését,
i) kapcsolattartó értesítését,
j) szükség esetén partner szolgáltató bevonását.
Az általános felügyelet nem jelent állandó személyes őrzést.
Az általános felügyelet nem jelent folyamatos egészségügyi monitorozást.
Az általános felügyelet nem jelent egészségügyi intézményi ellátást.
Az általános felügyelet nem helyettesíti a sürgősségi egészségügyi ellátást.

9.8. Napi jelenlét-ellenőrzés

A napi jelenlét-ellenőrzés célja, hogy az Üzemeltető meggyőződjön arról, hogy a Lakó az adott napon elérhető, jelen van, vagy életviteli szempontból nem merül fel azonnali beavatkozást igénylő rendellenesség.
A napi jelenlét-ellenőrzés történhet különösen:
a) személyes ellenőrzéssel,
b) diszpécserkapcsolattal,
c) digitális visszajelzéssel,
d) applikációs jelzéssel,
e) telefonos kapcsolatfelvétellel,
f) beléptetési vagy mozgásadat alapján, ha annak adatkezelési feltételei fennállnak,
g) más, az Üzemeltető által elfogadott módszerrel.
A napi jelenlét-ellenőrzés nem minősül egészségügyi vizsgálatnak.
A napi jelenlét-ellenőrzés célja életviteli biztonsági és gondoskodásszervezési jellegű.

9.9. Diszpécserkapcsolat

A diszpécserkapcsolat olyan szolgáltatási elem, amely lehetővé teszi, hogy a Lakó meghatározott időszakban vagy folyamatosan kapcsolatba léphessen az Üzemeltető által működtetett vagy megbízott diszpécserrel, ügyfélszolgálattal vagy segélyhívási ponttal.
A diszpécserkapcsolat célja:
a) segítségkérés fogadása,
b) hibabejelentés kezelése,
c) életviteli probléma jelzése,
d) vészhelyzeti jelzés továbbítása,
e) szolgáltatási igény továbbítása,
f) kapcsolattartó értesítése,
g) partner szolgáltató bevonásának kezdeményezése.
A diszpécserkapcsolat nem helyettesíti a 112-es segélyhívó rendszert, a mentőszolgálatot, a rendőrséget, a katasztrófavédelmet vagy az állami sürgősségi ellátórendszert.
Sürgős életveszély vagy akut egészségügyi állapot esetén az állami sürgősségi rendszer elsőbbséget élvez.

9.10. Vészjelző és házon belüli segélyhívás

A vészjelző és házon belüli segélyhívás célja, hogy a Lakó rendkívüli helyzetben gyorsan jelezni tudjon az Üzemeltető, a diszpécser, a személyzet vagy az adott komplexumban meghatározott segítségnyújtási pont felé.
A vészjelző vagy házon belüli segélyhívás működhet különösen:
a) fizikai jelzőgombbal,
b) mobil eszközzel,
c) applikációval,
d) lakáson belüli segélyhívóval,
e) közös területi jelzőponttal,
f) viselhető eszközzel,
g) más technikai megoldással.
A vészjelző rendszer technikai működését az Üzemeltető biztosítja vagy megszervezi, azonban a rendszer nem garantálja minden veszélyhelyzet automatikus elhárítását.
Az Üzemeltető nem felel olyan eseményért, amelyet a Lakó nem jelez, amely technikai hiba, vis maior, áramszünet, hálózati hiba, szolgáltatói hiba vagy a Lakó együttműködésének hiánya miatt nem kezelhető időben, kivéve, ha a felelősség az Üzemeltetőnek felróható.

9.11. Gyógyszerszedési emlékeztetés

A gyógyszerszedési emlékeztetés olyan életviteli támogatási szolgáltatás, amelynek célja, hogy a Lakó a saját vagy orvosa által meghatározott gyógyszerszedési rendjére emlékeztetést kapjon.
A gyógyszerszedési emlékeztetés nem minősül orvosi döntésnek.
A gyógyszerszedési emlékeztetés nem minősül gyógyszerelési felelősség átvállalásának.
Az Üzemeltető nem határozza meg:
a) milyen gyógyszert kell szednie a Lakónak,
b) milyen adagban kell gyógyszert szednie,
c) milyen gyakorisággal kell gyógyszert szednie,
d) milyen gyógyszer változtatható,
e) milyen gyógyszer hagyható el.
A gyógyszerszedési rend meghatározása minden esetben orvosi vagy Lakó által megadott információn alapul.
A Lakó köteles az Üzemeltető felé pontos, aktuális és hiteles gyógyszerszedési adatokat közölni, ha gyógyszerszedési emlékeztetést vesz igénybe.

9.12. Rendszeres állapotfigyelés

A rendszeres állapotfigyelés célja, hogy az Üzemeltető a Lakó életviteli, jelenléti, viselkedési

vagy általános állapotában bekövetkező, észlelhető változásokat a szerződéses keretek között figyelemmel kísérje.
A rendszeres állapotfigyelés nem jelent orvosi vizsgálatot.
A rendszeres állapotfigyelés nem jelent egészségügyi diagnosztikát.
A rendszeres állapotfigyelés nem jelent állandó egészségügyi felügyeletet.
A rendszeres állapotfigyelés alapján az Üzemeltető jogosult lehet:
a) a Lakóval egyeztetni,
b) kapcsolattartót értesíteni,
c) házon belüli segítséget szervezni,
d) partner szolgáltatót bevonni,
e) orvosi vagy egészségügyi szolgáltatásszervezést javasolni,
f) sürgős helyzetben állami sürgősségi ellátást kezdeményezni.
9.13. Étkezési szolgáltatás
Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban az adott szerződés szerint napi étkezési szolgáltatás biztosítható.
Spirit konstrukcióban a napi háromszori étkezés az adott konstrukció részét képezheti, és a Spirit szolgáltatási keret terhére kerülhet elszámolásra.
Life VIP konstrukcióban a 15. évet követően a napi étkezés a Life VIP keret terhére kerülhet elszámolásra, az egyedi szerződés és a Szolgáltatási Melléklet szerint.
Spirit VIP konstrukcióban az étkezési szolgáltatás a Spirit VIP prémium szolgáltatási rendszer részeként, a Spirit VIP keret terhére kerülhet elszámolásra.
Az étkezési szolgáltatás tartalmát, minőségét, gyakoriságát, választási lehetőségeit, diétás feltételeit, helyettesíthetőségét és partneri teljesítését a Szolgáltatási Melléklet tartalmazza.
Speciális diéta, orvosi diéta, allergénmentes ellátás vagy egyedi étkezési igény külön feltételekhez, partneri kapacitáshoz és adott esetben külön díjhoz köthető.
9.14. Rezsi, kötelező költségek és szolgáltatási alapcsomag kezelése
Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban a kötelező díjak, rezsiköltségek és szolgáltatási alapcsomag díjai az adott konstrukció szabályai szerint a szolgáltatási keret terhére kerülhetnek elszámolásra.
Spirit konstrukcióban a kötelező díjak, rezsiköltségek, napi étkezés, szolgáltatási alapcsomag és általános felügyelet a Spirit keret terhére kerülhetnek elszámolásra.
Life VIP konstrukcióban a 15. évet követően a kötelező díjak, rezsiköltségek, szolgáltatási alapcsomag, napi étkezés és általános felügyelet a Life VIP keret terhére kerülhetnek elszámolásra.
Spirit VIP konstrukcióban ugyanezek a Spirit VIP keret terhére kerülhetnek elszámolásra, a prémium szolgáltatási többletekkel együtt.
A szolgáltatási keret terhére történő elszámolás nem jelenti azt, hogy a szolgáltatások korlátlanul vagy minden esetben díjmentesen vehetők igénybe.
A szolgáltatási keret felhasználásának szabályait az adott konstrukció, a Kártyaszabályzat, a Szolgáltatási Melléklet és az egyedi szerződés tartalmazza.
9.15. Állapotromlásból fakadó segítségnyújtás
Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban a Lakó állapotromlása esetén az Üzemeltető a szerződéses keretek között segítségnyújtást szervezhet.
Állapotromlásnak minősülhet különösen:
a) mozgásképesség romlása,
b) önellátási képesség csökkenése,
c) tartós gyengeség,
d) elesésveszély növekedése,
e) memóriazavar észlelése,
f) életviteli zavar,
g) gyógyszerszedési nehézség,
h) étkezési, tisztálkodási vagy közlekedési nehézség,
i) orvosi ellátás megszervezésének szükségessége,
j) fokozott jelenléti vagy felügyeleti igény.
Az állapotromlásból fakadó segítségnyújtás célja, hogy a Lakó a lehető leghosszabb ideig biztonságos, emberhez méltó, szervezett életviteli támogatás mellett élhessen.
Az Üzemeltető a segítségnyújtást saját kapacitással, partneri kapacitással vagy külső szolgáltató bevonásával szervezheti meg.
9.16. Otthoni ápolási jellegű támogatás
Otthoni ápolási jellegű támogatás alatt az állapotromlásból fakadó, életszerűen és szakmailag indokolt személyes segítségnyújtás, illetve annak megszervezése értendő.
Ez magában foglalhatja különösen:
a) személyes segítségnyújtás megszervezését,
b) gondozási jellegű partneri szolgáltatás szervezését,
c) tisztálkodási segítség szervezését,
d) öltözködési segítség szervezését,
e) étkezéshez kapcsolódó segítség szervezését,
f) mozgásban történő segítség szervezését,
g) lakáson belüli életviteli támogatás szervezését,
h) ápolási jellegű szolgáltató bevonását,
i) kapcsolattartóval való egyeztetést,
j) egészségügyi szolgáltató felé irányítást.
Az otthoni ápolási jellegű támogatás nem jelent korlátlan egészségügyi ellátást.
Az otthoni ápolási jellegű támogatás nem jelent kórházi ápolást.
Az otthoni ápolási jellegű támogatás nem helyettesíti az orvosi ellátást.
Az otthoni ápolási jellegű támogatás mértékét, gyakoriságát, díjkapcsolódását és szolgáltatási kerethez való viszonyát a Szolgáltatási Melléklet és az egyedi szerződés tartalmazza.
9.17. Felelős családtagi funkciók intézményes pótlása
A Spirit konstrukció egyik alapvető célja, hogy a felelős családtagi segítségnyújtás szervezési, jelenléti és koordinációs funkcióit intézményesített formában pótolja.
Ez nem azt jelenti, hogy az Üzemeltető jogilag családtaggá válik.
Ez nem azt jelenti, hogy az Üzemeltető korlátlan tartási, ápolási vagy egészségügyi kötelezettséget vállal.
Ez azt jelenti, hogy az Üzemeltető az adott konstrukció szerint megszervezi és koordinálja azokat az életviteli, jelenléti, segítségnyújtási és szolgáltatási elemeket, amelyek a Lakó mindennapi

biztonságához és életminőségéhez szükségesek lehetnek.
E körben az Üzemeltető különösen:
a) figyelemmel kíséri a Lakó alapvető életviteli helyzetét,
b) segítségkérés esetén reagál,
c) szolgáltatókat szervez,
d) kapcsolattartót értesít,
e) egészségügyi vagy szociális irányba terelhet,
f) állapotromlás esetén támogatást szervez,
g) a Lakó érdekében koordinációs feladatokat lát el,
h) a Lakó kiszolgáltatottságát csökkenteni törekszik.
9.18. Egészségügyi szolgáltatásszervezés általános szabálya
Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban az Üzemeltető egészségügyi szolgáltatásszervezési támogatást nyújthat.
Az egészségügyi szolgáltatásszervezés különösen az alábbiakat foglalhatja magában:
a) partneri lehetőségek felkutatása,
b) időpontszervezés,
c) magánellátási opció ajánlása,
d) állami ellátási útvonal értelmezésének támogatása,
e) dokumentáció előkészítésének segítése,
f) vizsgálati lehetőségek felkutatása,
g) második orvosi vélemény megszervezése,
h) közlekedés vagy kísérés szervezése,
i) kapcsolattartóval történő egyeztetés,
j) partneri kapacitás ellenőrzése.
Az Üzemeltető egészségügyi szolgáltatásszervezés esetén sem vállal orvosi eredményt, diagnózist, gyógyulást, műtéti eredményt vagy egészségügyi ellátási garanciát.
9.19. Állami sürgősségi rendszer elsőbbsége
Sürgős életveszély, akut rosszullét, baleset, súlyos állapotromlás vagy azonnali orvosi beavatkozást igénylő helyzet esetén az állami sürgősségi ellátórendszer elsőbbséget élvez.
Ilyen helyzetben az Üzemeltető feladata különösen:
a) sürgősségi segítség hívása,
b) mentőszolgálat értesítése,
c) diszpécser vagy személyzet mozgósítása,
d) kapcsolattartó értesítése,
e) szükséges alapinformációk továbbítása,
f) a Lakó biztonságának támogatása a lehetőségek szerint.
Az Üzemeltető nem helyettesíti a mentőszolgálatot, sürgősségi osztályt, kórházat, orvost vagy hatósági sürgősségi rendszert.
9.20. Magánellátási opciók szervezése
A Petra Vita rendszerben az Üzemeltető partneri magánellátási opciókat kutathat fel és ajánlhat a Lakó részére, ha az indokolt és a konstrukció szolgáltatási kerete ezt lehetővé teszi.
A magánellátási opció szervezése különösen akkor merülhet fel, ha:
a) az állami ellátásban jelentős várakozási idő áll fenn,
b) a várakozás a Lakó életminőségét aránytalanul rontaná,
c) az ellátás szakmailag indokoltnak tűnik,
d) a partneri kapacitás rendelkezésre áll,
e) a szolgáltatási keret fedezetet nyújt,
f) az egyedi szerződés és a Szolgáltatási Melléklet ezt lehetővé teszi.
A magánellátási opció felkutatása nem jelent garanciát arra, hogy a partner szolgáltató a Lakót elvállalja, az adott időpontban kapacitással rendelkezik, vagy az ellátás orvosilag elvégezhető.
9.21. Vizsgálati várólista esetén történő szervezés
Amennyiben a Lakó számára szükséges orvosi vizsgálat, képalkotó vizsgálat vagy más diagnosztikai vizsgálat esetén az állami ellátórendszerben 3 hónapot meghaladó várakozási idő áll fenn, az Üzemeltető a konstrukció keretei között partneri magánellátási lehetőséget kutathat fel és szervezhet meg.
Ilyen vizsgálat lehet különösen:
a) MRI,
b) CT,
c) ultrahang,
d) szakorvosi konzultáció,
e) diagnosztikai vizsgálat,
f) más, életminőséget vagy állapotfelmérést érintő vizsgálat.
A szolgáltatásszervezés feltétele:
a) indokoltság,
b) partneri kapacitás,
c) szolgáltatási keret rendelkezésre állása,
d) orvosi vagy szakmai szükségesség,
e) Lakó együttműködése,
f) szükséges dokumentáció rendelkezésre állása.
Az Üzemeltető nem vállal vizsgálati eredménygaranciát.
9.22. Életminőség-javító beavatkozások várólistája
Amennyiben a Lakó életminőségét jelentősen javító beavatkozás esetén az állami ellátórendszerben 15 hónapot meghaladó várakozási idő áll fenn, az Üzemeltető a konstrukció keretei között partneri magánellátási lehetőséget kutathat fel és szervezhet meg.
Életminőség-javító beavatkozás lehet különösen:
a) térdprotézis,
b) csípőprotézis,
c) látásjavító beavatkozás,
d) hallásjavító beavatkozás,
e) mozgásszervi beavatkozás,
f) ízületi beavatkozás,
g) belgyógyászati jellegű, életvitelt javító beavatkozás,
h) más, orvosilag indokolt életminőség-javító eljárás.
Az Üzemeltető vállalása ilyen esetben szervezési és koordinációs jellegű.
A magánellátási költség a Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal szolgáltatási keret terhére számolható el, ha az adott konstrukció, egyedi szerződés, Szolgáltatási Melléklet és partneri feltételrendszer ezt lehetővé teszi.
Az Üzemeltető nem vállal műtéti eredményt, gyógyulást vagy orvosi szakmai garanciát.
9.23. Partneri kapacitás és indokoltság
Minden egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezés partneri kapacitáshoz, szakmai indokoltsághoz, elérhető szolgáltatási kerethez és jogszabályi feltételekhez kötött.
Az Üzemeltető nem köteles olyan szolgáltatást megszervezni vagy finanszírozni, amely:
a) szakmailag nem indokolt,
b) orvosilag ellenjavallt,
c) partneri kapacitás hiányában nem elérhető,
d) a szolgáltatási keretet aránytalanul meghaladja,

e) jogszabályba ütközik,
f) az Üzemeltető rendszerén kívül esik,
g) a Szolgáltatási Mellékletben nem szerepel,
h) az egyedi szerződésben kizárt,
i) extrém vagy rendkívüli költségű szolgáltatásnak minősül.
Az Üzemeltető ilyen esetben alternatív szolgáltatási, állami ellátási vagy partneri lehetőséget javasolhat, ha az ésszerűen elérhető.
9.24. Temetési ügyintézés és életvégi szolgáltatások
Spirit, Spirit VIP és adott esetben Life VIP vagy Personal konstrukcióban az Üzemeltető a szerződéses keretek között temetési ügyintézési vagy életvégi szolgáltatásszervezési támogatást nyújthat.
A temetési ügyintézés tartalmazhatja különösen:
a) haláleseti adminisztráció támogatását,
b) temetkezési szolgáltató felkutatását,
c) hamvasztás megszervezését,
d) urnás temetés megszervezését,
e) kapcsolattartó vagy örökös értesítését,
f) Lakó által korábban megjelölt temetkezési kívánság figyelembevételét,
g) szolgáltatóval való egyeztetést,
h) dokumentációs támogatást.
A temetési költségek a Spirit vagy Spirit VIP konstrukció részét képezhetik a Szolgáltatási Melléklet és az egyedi szerződés szerint.
A Lakó által kiválasztott különleges hely, különleges szolgáltatás, extra temetkezési forma vagy a szerződéses keretet meghaladó igény külön díjfizetést vagy külön előzetes rendelkezést igényelhet.
Life VIP esetén a temetési ügyintézés és életvégi szolgáltatások elérhetőségét az egyedi szerződés, a 15 év utáni Spirit-szerű szolgáltatási tartalom és a Szolgáltatási Melléklet határozza meg.
9.25. Life VIP gondoskodásszervezési szabályai
A Life VIP konstrukció örökölhető és felmondható prémium konstrukció.
Life VIP esetén az első 15 évben a Life logikához hasonló szolgáltatási rendszer működik.
A 15. év után a Life VIP szolgáltatási tartalma Spirit-szerűvé válik.
Ez azt jelenti, hogy a Life VIP Lakó a 15. évet követően olyan gondoskodásszervezési, életviteli támogatási, általános felügyeleti és szolgáltatási elemekre lehet jogosult, amelyek tartalmukban a Spirit konstrukcióhoz hasonlítanak.
A Life VIP azonban nem válik Spirit konstrukcióvá.
A Life VIP továbbra is örökölhető.
A Life VIP továbbra is felmondható.
A Life VIP esetén az LHJ örökölhetősége fennmarad.
A Life VIP esetén kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik 35 évre.
A Life VIP esetén nincs Spirithez hasonló 1,25-ös bónusz az LHJ és a szolgáltatási felár együttes összegére.
9.26. Life VIP 15 év utáni szolgáltatási tartalma
A Life VIP konstrukcióban a 15. év után a Lakó a Szolgáltatási Melléklet és az egyedi szerződés szerint jogosult lehet különösen:
a) kötelező szolgáltatási alapcsomagra,
b) rezsiköltségek Life VIP keret terhére történő elszámolására,
c) közös költség vagy más kötelező költség Life VIP keret terhére történő elszámolására,
d) napi étkezésre,
e) általános felügyeletre,
f) napi jelenlét-ellenőrzésre,
g) diszpécserkapcsolatra,
h) vészjelző rendszerre,
i) házon belüli segélyhívásra,
j) gyógyszerszedési emlékeztetésre,
k) rendszeres állapotfigyelésre,
l) gondoskodásszervezési támogatásra,
m) egészségügyi szolgáltatásszervezésre,
n) állapotromlás esetén indokolt segítségnyújtás szervezésére,
o) otthoni ápolási jellegű támogatás szervezésére vagy indokolt esetben biztosítására,
p) partneri magánellátási lehetőségek felkutatására,
q) egyéb, Life VIP szerződésben meghatározott szolgáltatásokra.
A Life VIP 15 év utáni szolgáltatási tartalma nem jelent korlátlan ellátást.
A Life VIP kereten túlmutató extra, extrém, egyedi vagy nagy értékű szolgáltatások külön díjazás, külön megállapodás vagy külön jóváhagyás alapján vehetők igénybe.
9.27. Life VIP felmondhatósága
A Life VIP konstrukció felmondható.
Life VIP esetén a Lakó a 15. év előtt és a 15. év után is jogosult lehet a felmondásra az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet és az egyedi szerződés szerint.
A 15. év után a Life VIP felmondása minden területre kiterjedően érvényesíthető.
Life VIP felmondása esetén:
a) a Classic rész elszámolása a Classic szabályok szerint történik,
b) a Classic részre 5 év után a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a alkalmazható,
c) a Life VIP szolgáltatási felár elszámolása az egyedi szerződés és a Konstrukciós Melléklet szerint történik,
d) a már igénybe vett szolgáltatások nem követelhetők vissza,
e) a szolgáltatási keret sorsa a lakásra kötött vagy személyhez kötött jellegtől függ,
f) a fennálló tartozások, károk és költségek levonhatók.
9.28. Spirit VIP prémium szolgáltatási többlete
A Spirit VIP a Spirit konstrukció prémium, magasabb szolgáltatási szintű változata.
A Spirit VIP nem örökölhető.
Spirit VIP esetén az LHJ rész sem örökölhető.
Spirit VIP esetén a Lakó halála után nincs örökösi elszámolás.
Spirit VIP esetén a Lakó a Spirit szolgáltatási tartalmán felül prémium szolgáltatási többletre lehet jogosult.
A Spirit VIP prémium szolgáltatási többlete különösen az alábbiakat tartalmazhatja:
a) prémium ügyfélellátás,
b) kiemelt figyelem,
c) elsőbbségi ügyintézés,
d) elsőbbségi szolgáltatásszervezés,
e) elsőbbségi időpontkeresés,
f) elsőbbségi szállítási lehetőség,
g) utazáskor elsőbbségi hely,
h) szállítási elsőbbség,

i) termékválasztási elsőbbség,
j) programokon elsőbbségi részvételi lehetőség, ha a program jellege ezt lehetővé teszi,
k) partneri szolgáltatásoknál elsőbbségi kapcsolatfelvétel,
l) magasabb komfortszint,
m) személyre szabottabb szolgáltatási koordináció,
n) magánorvosi szolgáltatásszervezési többlet,
o) egyéb, a Spirit VIP szerződésben vagy Szolgáltatási Mellékletben rögzített prémium szolgáltatás.
A Spirit VIP elsőbbség nem sértheti más Lakók alapvető jogait, biztonságát, ellátási minimumait vagy szerződéses jogosultságait.
A Spirit VIP elsőbbség mindig kapacitáshoz, szolgáltatási lehetőséghez és szakmai indokoltsághoz kötött.

9.29. Spirit VIP egészségügyi szolgáltatásszervezési többlete

Spirit VIP esetén az Üzemeltető a Spirithez képest emeltebb szintű egészségügyi szolgáltatásszervezési támogatást nyújthat.
Ez magában foglalhatja különösen:
a) partneri magánorvosi lehetőségek gyorsabb felkutatását,
b) kiemelt időpontszervezést,
c) második orvosi vélemény szervezését,
d) vizsgálati lehetőségek gyorsabb keresését,
e) életminőség-javító beavatkozások partneri koordinációját,
f) dokumentáció előkészítésének támogatását,
g) kísérés vagy szállítás szervezését,
h) hozzátartozóval vagy kapcsolattartóval történő egyeztetést.
Spirit VIP esetén sem vállal az Üzemeltető orvosi eredménygaranciát, diagnózist, gyógyítási eredményt vagy műtéti eredményt.
A Spirit VIP szolgáltatásszervezés is partneri kapacitáshoz, szolgáltatási kerethez, orvosi indokoltsághoz és jogszabályi feltételekhez kötött.

9.30. Personal gondoskodásszervezési szabályai

Personal konstrukció esetén a gondoskodásszervezési, életviteli támogatási, egészségügyi szolgáltatásszervezési, prémium vagy VIP szolgáltatási tartalmat az egyedi szerződés határozza meg.
Personal konstrukcióban az egyedi szerződésben rögzíteni kell:
a) az alaplogikai besorolást,
b) a gondoskodásszervezési szolgáltatások körét,
c) az általános felügyelet tartalmát,
d) a szolgáltatási keretet,
e) a porlasztási szabályt,
f) a személyhez vagy lakáshoz kötött jogosultságot,
g) az egészségügyi szolgáltatásszervezési elemeket,
h) az otthoni ápolási jellegű támogatás szabályait,
i) a prémium szolgáltatások körét,
j) a díjkapcsolódást,
k) az örökölhetőséget vagy nem örökölhetőséget,
l) a felmondhatóságot,
m) a haláleseti szabályokat.
Personal konstrukcióban sem vállalható olyan szolgáltatás, amely jogszabályba ütközik, engedélyköteles tevékenységet engedély nélkül valósítana meg, vagy az Üzemeltető működési kereteivel összeegyeztethetetlen.

9.31. Extrém szolgáltatások külön díjazása

A Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukció nem jelent minden egyedi, extrém, rendkívüli vagy nagy értékű szolgáltatás automatikus díjmentes biztosítását.
Extrém vagy külön díjazású szolgáltatás lehet különösen:
a) 24 órás személyes jelenlét,
b) állandó külön gondozó,
c) tartós magánápoló,
d) nagy értékű magánorvosi beavatkozás,
e) külföldi gyógykezelés,
f) különleges szállítás,
g) különleges étrend vagy személyre szabott étkeztetés,
h) folyamatos személyi sofőr,
i) különleges lakásadaptáció,
j) a szolgáltatási keretet aránytalanul meghaladó igény,
k) nem szerződéses partnernél igénybe vett szolgáltatás,
l) egyedi, luxus vagy nem alapvető életviteli szolgáltatás.
Az ilyen szolgáltatások külön díjazás, külön megállapodás, külön jóváhagyás vagy Personal konstrukció keretében biztosíthatók.

9.32. Szolgáltatási keret terhére történő elszámolás

A Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban meghatározott szolgáltatások a szolgáltatási keret terhére kerülhetnek elszámolásra.
A szolgáltatási keret terhére történő elszámolás nem jelent készpénzfizetést.
A szolgáltatási keret nem váltható át pénzre.
A szolgáltatási keret nem követelhető vissza pénzben.
A szolgáltatási keret kizárólag a szerződéses szolgáltatások igénybevételére használható.
A szolgáltatási keret felhasználása során az Üzemeltető jogosult:
a) a szolgáltatás jogosultságát ellenőrizni,
b) a keretet nyilvántartani,
c) a felhasználást elszámolni,
d) a keretet korlátozni, ha visszaélés történik,
e) a szolgáltatást megtagadni, ha az nem tartozik a szerződéses szolgáltatási körbe,
f) külön díjat felszámítani, ha a szolgáltatás meghaladja a keretet.

9.33. Szolgáltatás megtagadása vagy korlátozása

Az Üzemeltető jogosult valamely szolgáltatás teljesítését megtagadni vagy korlátozni, ha:
a) a szolgáltatás jogszabályba ütközne,
b) a szolgáltatás nem tartozik az adott konstrukcióba,
c) a szolgáltatási keret nem nyújt fedezetet,
d) a szolgáltatás partneri kapacitás hiányában nem biztosítható,
e) a szolgáltatás szakmailag nem indokolt,
f) a szolgáltatás orvosilag ellenjavallt,
g) a Lakó nem működik együtt,
h) a Lakó vagy más személy visszaélésszerűen kívánja igénybe venni,
i) a szolgáltatás más Lakók jogait vagy biztonságát sértené,
j) a szolgáltatás az Üzemeltetőre aránytalan vagy vállalhatatlan terhet róna,

k) a szolgáltatás engedélyköteles, de megfelelő engedélyes partner nem áll rendelkezésre.
A megtagadás vagy korlátozás nem lehet önkényes.
Az Üzemeltető köteles az indokot a Lakóval közölni, ha az adott helyzetben ez lehetséges és nem sért adatvédelmi, egészségügyi vagy biztonsági érdeket.

9.34. Lakó együttműködési kötelezettsége gondoskodásszervezés esetén

A gondoskodásszervezési szolgáltatások megfelelő teljesítéséhez a Lakó együttműködése szükséges.
A Lakó köteles különösen:
a) valós adatokat közölni,
b) állapotváltozását jelezni,
c) gyógyszerszedési rendjét pontosan megadni, ha emlékeztetést kér,
d) kapcsolattartót megjelölni, ha az adott konstrukció ezt előírja,
e) időpontokon megjelenni,
f) szolgáltatói utasításokat betartani,
g) sürgős helyzetben együttműködni,
h) az Üzemeltetőt a szolgáltatásszervezéshez szükséges információkkal ellátni,
i) a Házirendet és közösségi szabályokat betartani,
j) a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen használni.
A Lakó együttműködésének hiánya korlátozhatja vagy ellehetetlenítheti a szolgáltatások teljesítését.
Az Üzemeltető nem felel az olyan szolgáltatási elmaradásért vagy késedelemért, amely a Lakó együttműködésének hiányából, pontatlan adatközléséből vagy elhallgatott körülményből ered.

9.35. Kapcsolattartó és meghatalmazott szerepe

Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban az Üzemeltető jogosult kapcsolattartó megjelölését kérni.
A kapcsolattartó szerepe különösen:
a) rendkívüli helyzetben történő értesítés,
b) állapotromlás esetén egyeztetés,
c) haláleseti helyzet kezelése,
d) ügyintézési támogatás,
e) hozzátartozói kapcsolat biztosítása,
f) döntési helyzetek előkészítése, ha a Lakó együttműködése korlátozott.
A kapcsolattartó nem jogosult a Lakó helyett szerződést módosítani, pénzügyi nyilatkozatot tenni, szolgáltatást lemondani vagy jogviszonyt megszüntetni, kivéve, ha erre külön meghatalmazással rendelkezik.
Meghatalmazott eljárása esetén az Üzemeltető jogosult a meghatalmazás érvényességét, terjedelmét és alaki megfelelőségét vizsgálni.

9.36. PV-Secure alkalmazása gondoskodásszervezés esetén

Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban az Üzemeltető PV-Secure vagy más fokozott dokumentumkezelési protokollt alkalmazhat.
A PV-Secure célja különösen:
a) érzékeny dokumentumok védelme,
b) egészségügyi jellegű adatok fokozott kezelése,
c) meghatalmazások nyilvántartása,
d) kapcsolattartók rögzítése,
e) cselekvőképességi vagy döntési kockázatok kezelése,
f) haláleseti dokumentumok kezelése,
g) szolgáltatásszervezési dokumentumok védelme,
h) vitás vagy érzékeny helyzetek dokumentálása.
A PV-Secure nem helyettesíti az Adatkezelési Tájékoztatót, hanem annak kiegészítő, fokozott ügyfélvédelmi és dokumentumkezelési rendszere lehet.

9.37. Szerződésszegés gondoskodásszervezési konstrukcióban

Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukcióban súlyos szerződésszegésnek minősülhet különösen:
a) szolgáltatások visszaélésszerű igénybevétele,
b) kártyakeret rendeltetésellenes használata,
c) személyzet vagy partner szolgáltató bántalmazása, fenyegetése vagy súlyos zaklatása,
d) más Lakók veszélyeztetése,
e) együttélésre való tartós alkalmatlanság,
f) szándékos károkozás,
g) jelentős vagy ismétlődő díjhátralék,
h) hamis adatszolgáltatás,
i) egészségügyi vagy életviteli állapot szándékos elhallgatása, ha az a szolgáltatásszervezést veszélyezteti,
j) tiltott tevékenység,
k) a Házirend súlyos vagy ismételt megsértése.
Spirit és Spirit VIP esetén a jogviszony főszabály szerint nem mondható fel rendes felmondással, azonban súlyos szerződésszegés vagy együttélésre való tartós alkalmatlanság esetén az Üzemeltető jogosult lehet rendkívüli jogkövetkezmények alkalmazására, szerződésmódosításra, szolgáltatáskorlátozásra, áthelyezésre, jogi eljárásra vagy rendkívüli megszüntetés kezdeményezésére az ÁSZF és az egyedi szerződés szerint.

9.38. Együttélésre való alkalmatlanság

Együttélésre való alkalmatlanság az a tartós vagy súlyos magatartási, életviteli vagy együttműködési állapot, amely miatt a Lakó a Petra Vita közösségben más Lakók, az Üzemeltető, a munkatársak, a partner szolgáltatók vagy a közösségi működés sérelme nélkül nem tartható fenn.
Együttélésre való alkalmatlanság lehet különösen:
a) tartós agresszív magatartás,
b) más Lakók ismételt zaklatása,
c) személyzet fenyegetése,
d) súlyos Házirend-sértések ismétlődése,
e) közösségi biztonság veszélyeztetése,
f) szolgáltatások ellehetetlenítése,
g) szándékos rongálás,
h) együttműködés tartós megtagadása,
i) más személyek testi épségének vagy nyugalmának veszélyeztetése.
Orvosi állapot önmagában nem minősül együttélésre való alkalmatlanságnak.
A Spirit konstrukció célja éppen az, hogy az állapotromlásból fakadó, életszerűen és szakmailag indokolt személyes segítségnyújtás megszervezésével a Lakó minél tovább megfelelő támogatást kapjon.
Együttélésre való alkalmatlanság csak akkor állapítható meg, ha a helyzet a gondoskodásszervezési eszközökkel, partneri támogatással vagy ésszerű szerződésmódosítással sem kezelhető megfelelően.

9.39. Szolgáltatási Melléklet elsőbbsége

A jelen fejezetben szereplő szolgáltatások általános keretszabályok.
A konkrét szolgáltatási tartalmat, elérhetőséget, gyakoriságot, díjkapcsolódást, partneri feltételeket, korlátokat és igénybevételi rendet a Szolgáltatási Melléklet tartalmazza.
A Szolgáltatási Melléklet rendelkezik különösen:
a) kötelező szolgáltatási alapcsomagról,
b) Spirit szolgáltatásokról,
c) Life VIP 15 év utáni szolgáltatásairól,
d) Spirit VIP prémium szolgáltatásairól,
e) Personal egyedi szolgáltatásairól,
f) étkezésről,
g) takarításról,
h) mosásról,
i) közlekedésről,
j) egészségügyi szolgáltatásszervezésről,
k) általános felügyeletről,
l) vészjelző rendszerről,
m) diszpécserkapcsolatról,
n) partneri szolgáltatásokról,
o) temetési ügyintézésről,
p) extrém vagy külön díjas szolgáltatásokról.
Amennyiben jelen fejezet és a Szolgáltatási Melléklet között részletszabályi eltérés merül fel, a konkrét szolgáltatások tartalma tekintetében a Szolgáltatási Melléklet az irányadó, kivéve, ha az egyedi szerződés vagy a dokumentumhierarchia másként rendelkezik.
9.40. Záró rendelkezés a gondoskodásszervezési szolgáltatásokhoz
A Petra Vita gondoskodásszervezési rendszere arra irányul, hogy a Lakó a választott konstrukció szerint szervezett, életviteli biztonságot növelő, szolgáltatásokkal támogatott és emberközpontú lakhatási környezetben élhessen.
A Spirit az élethosszig tartó gondoskodásszervezési és életviteli támogatási rendszer.
A Life VIP örökölhető és felmondható prémium konstrukció, amely 15 év után Spirit-szerű szolgáltatási tartalmat biztosít.
A Spirit VIP a Spirit prémium, nem örökölhető, elsőbbségi szolgáltatási szinttel bővített változata.
A Personal konstrukcióban a gondoskodásszervezési tartalom egyedi szerződés szerint alakítható ki.
Az Üzemeltető e szolgáltatások nyújtása során szervezési, koordinációs, életviteli támogatási és partneri szolgáltatásközvetítő szerepet lát el.
Az Üzemeltető nem válik egészségügyi szolgáltatóvá, biztosítóvá, szociális intézménnyé vagy korlátlan ellátást vállaló intézménnyé.
A gondoskodásszervezési szolgáltatások igénybevétele mindig az ÁSZF, az egyedi szerződés, a Konstrukciós Melléklet, a Kártyaszabályzat, a Szolgáltatási Melléklet, az adott Díjszabás és a vonatkozó jogszabályok együttes alkalmazásával értelmezendő.

10. FEJEZET
ÖRÖKLÉS, JOGVISZONY-FOLYTATÁS ÉS HALÁLESETI ELJÁRÁS

10.1. A fejezet célja
Jelen fejezet célja, hogy meghatározza a Petra Vita rendszerben alkalmazott öröklési, jogviszony-folytatási, haláleseti zárolási, elszámolási és megszűnési szabályokat.
A Petra Vita rendszerben az öröklés és a haláleseti elszámolás mindig az adott konstrukciótól függ.
Nem minden Petra Vita konstrukció örökölhető.
Nem minden konstrukció esetén jár örökösi elszámolás.
Nem minden konstrukció esetén vihető tovább az LHJ, a szolgáltatási felár, a kártyajogosultság vagy a szolgáltatási keret.
Jelen fejezet meghatározza különösen:
a) az örökölhető és nem örökölhető konstrukciók elhatárolását,
b) a Classic rész öröklésének szabályait,
c) a Beyond jogviszony továbbvitelének szabályait,
d) a Life konstrukció sajátos 15 éves öröklési és elszámolási szabályát,
e) a Life VIP örökölhető prémium konstrukció haláleseti szabályait,
f) a Spirit és Spirit VIP nem örökölhető jellegét,
g) a Personal konstrukció egyedi öröklési szabályait,
h) a haláleseti bejelentés és zárolás szabályait,
i) a hagyatéki eljárás szerepét,
j) az örökös döntési lehetőségeit,
k) az LHJ továbbvitelét,
l) az LHJ Beyondba vezetését,
m) az elszámolás kérését,
n) a 90 napos újraértékesítési és referenciaértékelési szabályt,
o) a tartozások, károk és költségek levonását,
p) a kártyák és szolgáltatási keretek haláleseti kezelését.
10.2. Az öröklés általános alapelve
A Petra Vita rendszerben az öröklés nem általános és nem automatikus minden konstrukcióban.
Az öröklés attól függ, hogy a Lakó milyen konstrukcióban vett részt.
Örökölhető konstrukció főszabály szerint:
a) Classic,
b) Beyond,
c) Life,
d) Life VIP,
e) Personal, ha az egyedi szerződés örökölhető típusként határozza meg.
Nem örökölhető konstrukció főszabály szerint:
a) Spirit,
b) Spirit VIP,
c) Personal, ha az egyedi szerződés nem örökölhető típusként határozza meg.
Az öröklés tárgya örökölhető konstrukcióban főszabály szerint nem tulajdonjog, hanem az LHJ-hoz kapcsolódó szerződéses jogviszony továbbvitele vagy elszámolása.
A kártya önálló vagyonelemként főszabály szerint nem örökölhető.
A szolgáltatási keret főszabály szerint nem követelhető pénzben, és nem képezi önálló hagyaték tárgyát.
Lakásra kötött szolgáltatási jogosultság esetén a fennmaradó szolgáltatási idő nem örökölésként, hanem jogviszony-folytatásként használható tovább, ha annak feltételei fennállnak.
10.3. Örökölhető konstrukciók
Örökölhető konstrukcióban a Lakó halála esetén az örökös vagy jogviszony-folytató személy jogosult lehet:

a) az LHJ továbbvitelére,
b) az LHJ Beyond konstrukcióba vezetésére,
c) saját beköltözés kezdeményezésére,
d) az apartman bérleti hasznosításának folytatására,
e) szolgáltatási feláras konstrukció választására,
f) elszámolás kérésére,
g) az 5 éves értéknövekedési szabály alkalmazására, ha annak feltételei fennállnak,
h) a 90 napos újraértékesítési vagy referenciaértékelési eljárásban való részvételre,
i) jogi képviselő útján betekintésre az újraértékesítési folyamat lényeges elemeibe.
Az örökös vagy jogviszony-folytató személy csak akkor jogosult a jogviszony továbbvitelére, ha:
a) jogosultságát igazolja,
b) elfogadja az ÁSZF-et,
c) elfogadja az alkalmazandó mellékleteket,
d) elfogadja az adott komplexum hatályos Díjszabását,
e) vállalja a díjfizetési kötelezettségeket,
f) vállalja a Házirend betartását,
g) az Üzemeltető által kért dokumentumokat benyújtja,
h) szükség esetén szerződésmódosítást vagy új szerződést ír alá.

10.4. Nem örökölhető konstrukciók

Nem örökölhető konstrukcióban a Lakó halála esetén főszabály szerint nincs örökösi elszámolás.
Nem örökölhető konstrukció különösen:
a) Spirit,
b) Spirit VIP,
c) nem örökölhető Personal.
Nem örökölhető konstrukcióban:
a) az LHJ rész sem örökölhető,
b) a szolgáltatási felár nem örökölhető,
c) a szolgáltatási keret nem örökölhető,
d) a kártya nem örökölhető,
e) a porlasztási maradvány nem jár az örökösnek,
f) a lakhatási maradvány nem jár az örökösnek,
g) a szolgáltatási és LHJ-maradványok az Üzemeltetőt illetik,
h) az örökös nem kérhet Classic alapú elszámolást, kivéve, ha az egyedi szerződés jogszerűen és kifejezetten másként rendelkezik.
A Spirit és Spirit VIP konstrukció lényege, hogy az Üzemeltető a Lakó életének végéig szolgáltatási és gondoskodásszervezési kötelezettséget vállal, ennek gazdasági kockázatát pedig a konstrukció nem örökölhető jellege ellensúlyozza.

10.5. Haláleset bejelentése

A Lakó halálát az örökös, hozzátartozó, kapcsolattartó, meghatalmazott, jogi képviselő vagy más tudomással bíró személy köteles az Üzemeltető részére haladéktalanul bejelenteni.
A bejelentés történhet különösen:
a) személyesen,
b) írásban,
c) e-mailben,
d) ügyfélportálon keresztül,
e) jogi képviselő útján,
f) az Üzemeltető által elfogadott más csatornán.
A bejelentéshez az Üzemeltető jogosult kérni:
a) halotti anyakönyvi kivonatot,
b) haláleseti igazolást,
c) hagyatéki végzést, ha már rendelkezésre áll,
d) örökösi minőséget igazoló dokumentumot,
e) meghatalmazást,
f) kapcsolattartói azonosítást,
g) jogi képviselő meghatalmazását,
h) más, az eljárás biztonságos lefolytatásához szükséges dokumentumot.
A haláleset bejelentésének elmulasztásából, késedelméből vagy pontatlan közléséből eredő károkért az a személy felelhet, akinek a mulasztás vagy pontatlan közlés felróható.

10.6. Haláleseti zárolás

A Lakó halálának bejelentését vagy az Üzemeltető tudomásszerzését követően az Üzemeltető jogosult a Lakó jogviszonyához kapcsolódó jogosultságokat zárolni.
A zárolás kiterjedhet különösen:
a) kártyára,
b) szolgáltatási keretre,
c) digitális ügyfélfiókra,
d) ügyfélportál-hozzáférésre,
e) apartmanhoz kapcsolódó belépési jogosultságokra,
f) opcionális szolgáltatásokra,
g) meghatalmazottak hozzáféréseire,
h) partneri szolgáltatásokra,
i) kifizetésre vagy elszámolásra váró tételekre.
A zárolás célja:
a) jogosulatlan használat megakadályozása,
b) haláleseti jogi helyzet tisztázása,
c) örökölhető vagy nem örökölhető státusz megállapítása,
d) hagyatéki eljárás megvárása,
e) jogviszony-folytatási lehetőség vizsgálata,
f) tartozások, károk és költségek felmérése,
g) kártyahasználat lezárása,
h) szolgáltatási keretek jogosulatlan felhasználásának megakadályozása.
A zárolás nem minősül az örökös jogainak elvonásának, hanem a jogviszony biztonságos rendezését szolgáló ideiglenes intézkedés.

10.7. Hagyatéki eljárás szerepe

Az Üzemeltető főszabály szerint a hagyatéki eljárás lezárását követően végzi el az örökléshez, jogviszony-folytatáshoz vagy elszámoláshoz kapcsolódó végleges intézkedéseket.
A hagyatéki eljárás lezárását az örökös vagy jogi képviselő köteles az Üzemeltető felé megfelelő dokumentummal igazolni.
Az Üzemeltető jogosult a hagyatéki eljárás lezárásáig:
a) a jogviszonyt zárolni,
b) az apartmant lezárni vagy biztonságba helyezni,
c) a kártyát zárolni,
d) a szolgáltatásokat felfüggeszteni,
e) az apartman állapotát felmérni,
f) a hagyatéki vagy személyes tárgyak biztonságos kezelését megszervezni,
g) díjakat, költségeket, károkat és tartozásokat nyilvántartani,
h) örökösi igényeket előzetesen nyilvántartani,
i) jogviszony-folytatási szándéknyilatkozatot befogadni.
Az Üzemeltető nem köteles végleges elszámolást vagy jogviszony-folytatást végrehajtani addig, amíg az örökösi jogosultság megfelelően nem igazolt.

10.8. Ideiglenes intézkedések haláleset után

A Lakó halála után az Üzemeltető jogosult a szükséges ideiglenes intézkedéseket megtenni az

apartman, a közösség, a hagyatéki tárgyak, a szerződéses jogviszony és a szolgáltatási rendszer biztonsága érdekében.
Ilyen intézkedés lehet különösen:
a) apartman lezárása,
b) kulcsok és belépési jogosultságok kezelése,
c) kártya zárolása,
d) digitális hozzáférések zárolása,
e) állapotfelmérés,
f) mérőállások rögzítése,
g) személyes tárgyak jegyzőkönyvezése,
h) kapcsolattartó értesítése,
i) örökös vagy jogi képviselő értesítése,
j) halaszthatatlan takarítás vagy fertőtlenítés,
k) romlandó vagy veszélyes tárgyak kezelése,
l) állat, növény vagy speciális tárgyak ideiglenes kezelése,
m) közmű- vagy biztonsági intézkedés.
Az Üzemeltető az ideiglenes intézkedésekről jegyzőkönyvet készíthet.
Az indokolt és igazolt költségek az elszámolás során figyelembe vehetők.
10.9. Classic konstrukció haláleseti szabályai
Classic konstrukció örökölhető.
Classic Lakó halála esetén az örökös jogosult lehet:
a) az LHJ továbbvitelére,
b) az LHJ Beyond konstrukcióba vezetésére,
c) saját beköltözésre,
d) elszámolás kérésére,
e) a Classic rész pozitív piaci értéknövekedésének 50%-ára, ha annak feltételei fennállnak.
Classic konstrukció esetén az örökös nem örököl tulajdonjogot az apartmanon.
Az örökös az LHJ-hoz kapcsolódó szerződéses jogviszonyt viheti tovább, vagy elszámolást kérhet.
A Classic rész értéknövekedési szabálya csak akkor alkalmazható, ha:
a) a jogviszony legalább 5 évet meghaladóan fennállt,
b) pozitív piaci értéknövekedés mutatható ki,
c) nincs olyan tartozás, kár vagy rendkívüli körülmény, amely az elszámolást csökkenti vagy kizárja.
10.10. Beyond konstrukció haláleseti szabályai
Beyond konstrukció örökölhető.
Beyond Lakó halála esetén az örökös jogosult lehet:
a) a Beyond jogviszony továbbvitelére,
b) saját későbbi beköltözésre,
c) az LHJ Classic használatba vételére,
d) bérleti hasznosítás folytatására,
e) saját Bérlő delegálására,
f) Üzemeltető által delegált Bérlő kérésére,
g) Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukció választására, ha annak feltételei fennállnak,
h) elszámolás kérésére.
Ha a Beyond apartmanban Lakó által delegált Bérlő lakik, az örökös a Bérlővel kapcsolatos jogokat és kötelezettségeket csak az Üzemeltető jóváhagyásával és a szükséges szerződésmódosítással viheti tovább.
Ha a Beyond apartmanban Üzemeltető által delegált Bérlő lakik, és az örökös saját használatra kéri az apartmant, az Üzemeltető köteles a 90 napos kiürítési szabály szerint eljárni.
10.11. Life konstrukció haláleseti szabályai
Life konstrukció örökölhető, de sajátos elszámolási szabályokkal.
Life konstrukcióban két elemet kell elkülöníteni:
a) LHJ / Classic rész,
b) Life szolgáltatási felár.
Az LHJ / Classic rész örökölhető.
A Classic részre 5 évet meghaladó jogviszony-fennállás esetén a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a alkalmazható, ha annak feltételei fennállnak.
A Life szolgáltatási felár 15 éves szolgáltatási időszakhoz kapcsolódik.
Ha a Life Lakó 15 éven belül meghal, a Life szolgáltatási felár nem válik azonnal pénzben elszámolhatóvá.
A Life szolgáltatási felár csak a 15 éves szolgáltatási időszak végén számolható el, ha az örökös vagy jogviszony-folytató személy nem viszi tovább az LHJ-t vagy nem vezeti át Beyond konstrukcióba.
A Life szolgáltatási felár célja nem pénzvisszafizetés, hanem szolgáltatási jogosultság biztosítása.
10.12. Lakásra kötött Life haláleset esetén
Lakásra kötött Life esetén a szolgáltatási jogosultság az LHJ-hoz, apartmanhoz vagy lakhatási jogviszonyhoz kapcsolódik.
Lakásra kötött Life esetén a Lakó halála után az örökös vagy jogviszony-folytató személy jogosult lehet a fennmaradó szolgáltatási idő tovább használatára, ha:
a) az LHJ-t továbbviszi,
b) az LHJ-t Beyond konstrukcióba vezeti át,
c) elfogadja az ÁSZF-et,
d) elfogadja az alkalmazandó mellékleteket,
e) vállalja a díjfizetési kötelezettségeket,
f) az Üzemeltető által kért szerződésmódosítást aláírja.
Ebben az esetben nem a kártya öröklődik, hanem a fennmaradó szolgáltatási idő használható tovább jogviszony-folytatásként.
Ha az örökös nem viszi tovább az LHJ-t, és nem vezeti át Beyond konstrukcióba, a Life felár a 15 éves időszak végén számolható el az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet és az egyedi szerződés szerint.
10.13. Személyre kötött Life haláleset esetén
Személyre kötött Life esetén a szolgáltatási jogosultság meghatározott személyhez kapcsolódik.
A személyre kötött Life szolgáltatási jogosultság a jogosult halálával főszabály szerint megszűnik.
Ebben az esetben:
a) az LHJ / Classic rész örökölhető,
b) a Life kártya zárolásra kerül,
c) a személyhez kötött szolgáltatási jogosultság megszűnik,
d) a Life szolgáltatási felár nem válik azonnal pénzben elszámolhatóvá,
e) a Life szolgáltatási felár a 15 éves szolgáltatási időszak végén számolható el, ha annak feltételei fennállnak.
A személyre kötött Life konstrukció választása esetén a Lakónak tudomásul kell vennie, hogy halála esetén a szolgáltatási jogosultság nem vihető tovább lakásra kötött jogviszony-folytatásként.
10.14. Life VIP konstrukció haláleseti szabályai

Life VIP konstrukció örökölhető és felmondható prémium konstrukció.
Life VIP esetén két elemet kell elkülöníteni:
a) LHJ / Classic rész,
b) Life VIP szolgáltatási felár.
Az LHJ / Classic rész örökölhető.
A Classic részre 5 évet meghaladó jogviszony-fennállás esetén a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a alkalmazható, ha annak feltételei fennállnak.
Life VIP esetén kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik 35 évre.
Life VIP esetén az LHJ nem része a porlasztási alapnak.
Life VIP esetén nincs Spirithez hasonló 1,25-ös bónusz az LHJ és a szolgáltatási felár együttes összegére.
Life VIP esetén a Lakó halála után az örökös vagy jogviszony-folytató személy jogosult lehet:
a) az LHJ továbbvitelére,
b) a Life VIP jogviszony folytatására, ha a jogosultság lakásra kötött,
c) az LHJ Beyond konstrukcióba vezetésére,
d) elszámolás kérésére,
e) a Classic rész értéknövekedési szabályának alkalmazására, ha annak feltételei fennállnak.
Life VIP esetén a kártya önállóan nem örökölhető vagyonelem, de lakásra kötött Life VIP esetén a fennmaradó szolgáltatási idő jogviszony-folytatásként tovább használható, ha annak feltételei fennállnak.
10.15. Life VIP 15 év utáni haláleseti helyzet
Life VIP esetén a 15. év után a szolgáltatási tartalom Spirit-szerűvé válik, de a konstrukció nem alakul át Spirit konstrukcióvá.
Ezért Life VIP esetén a 15. év után is fennmarad:
a) az örökölhető jelleg,
b) a felmondhatóság,
c) az LHJ Classic részének örökölhetősége,
d) a Classic rész pozitív piaci értéknövekedésének 50%-os szabálya, ha annak feltételei fennállnak.
A Life VIP 15 év utáni Spirit-szerű szolgáltatási tartalma nem jelenti azt, hogy a Life VIP haláleseti szabályai megegyeznek a Spirit haláleseti szabályaival.
Life VIP nem válik nem örökölhető konstrukcióvá.
10.16. Spirit konstrukció haláleseti szabályai
Spirit konstrukció nem örökölhető.
Spirit Lakó halála esetén:
a) az LHJ rész sem örökölhető,
b) a Spirit szolgáltatási felár nem örökölhető,
c) a Spirit kártya nem örökölhető,
d) a szolgáltatási keret nem örökölhető,
e) a porlasztási maradvány nem jár az örökösnek,
f) nincs örökösi elszámolás,
g) a jogviszony megszűnik,
h) a jogviszonyhoz kapcsolódó valamennyi lakhatási, szolgáltatási, kártya- és porlasztási maradvány az Üzemeltetőt illeti.
Spirit konstrukcióban a Lakó halála után az örökös nem jogosult:
a) LHJ továbbvitelére,
b) LHJ elszámolására,
c) Classic rész értéknövekedésére,
d) szolgáltatási felár visszakövetelésére,
e) kártyakeret pénzbeli vagy természetbeni követelésére,
f) porlasztási maradványra.
A Spirit konstrukcióba történő belépéskor ezt a jogkövetkezményt külön, figyelemfelhívó módon rögzíteni kell az egyedi szerződésben.
10.17. Spirit VIP konstrukció haláleseti szabályai
Spirit VIP konstrukció nem örökölhető.
Spirit VIP Lakó halála esetén:
a) az LHJ rész sem örökölhető,
b) a Spirit VIP szolgáltatási felár nem örökölhető,
c) a Spirit VIP kártya nem örökölhető,
d) a szolgáltatási keret nem örökölhető,
e) a porlasztási maradvány nem jár az örökösnek,
f) nincs örökösi elszámolás,
g) a jogviszony megszűnik,
h) a jogviszonyhoz kapcsolódó valamennyi lakhatási, szolgáltatási, kártya- és porlasztási maradvány az Üzemeltetőt illeti.
Spirit VIP esetén a prémium szolgáltatási többlet, elsőbbségi jogosultság, partneri szolgáltatási hozzáférés és bármely szolgáltatási előny a Lakó halálával megszűnik.
Spirit VIP esetén az örökös nem jogosult sem a Classic részre, sem a Spirit VIP szolgáltatási felárra, sem a kártya- vagy szolgáltatási keret maradványára.
10.18. Personal konstrukció haláleseti szabályai
Personal konstrukció esetén a haláleseti, öröklési, jogviszony-folytatási és elszámolási szabályokat az egyedi szerződés határozza meg.
A Personal konstrukció lehet:
a) örökölhető,
b) nem örökölhető,
c) részben örökölhető,
d) lakásra kötött,
e) személyhez kötött,
f) vegyes logikájú,
g) Classic alapú,
h) Life alapú,
i) Spirit alapú,
j) Life VIP alapú,
k) Spirit VIP alapú,
l) egyedi modell szerint szabályozott.
Personal konstrukció esetén az egyedi szerződésben kötelező rögzíteni:
a) az alaplogikai besorolást,
b) az LHJ örökölhetőségét vagy nem örökölhetőségét,
c) a szolgáltatási felár sorsát,
d) a kártya sorsát,
e) a szolgáltatási keret sorsát,
f) a haláleseti zárolás szabályait,
g) az örökös döntési lehetőségeit,
h) a jogviszony-folytatás lehetőségét,
i) az elszámolás módját,
j) a 90 napos szabály alkalmazását vagy kizárását.
Ha a Personal egyedi szerződés nem tartalmaz egyértelmű haláleseti szabályt, a Personal alaplogikai besorolása szerinti konstrukció szabályait kell alkalmazni.
10.19. Classic rész pozitív értéknövekedése
Örökölhető konstrukciókban a Classic részre 5 évet meghaladó lakhatás vagy jogviszony-fennállás esetén a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a elszámolható.
A Classic rész pozitív értéknövekedése nem automatikus.
Az értéknövekedés feltétele:

a) legalább 5 évet meghaladó jogviszony-fennállás,
b) örökölhető konstrukció,
c) pozitív piaci értékkülönbözet,
d) elszámolható Classic rész,
e) tartozások, károk és levonások figyelembevétele,
f) vis maior vagy rendkívüli piaci körülmény hiánya, illetve azok megfelelő kezelése.
A pozitív piaci értéknövekedés 50%-a csak akkor jár, ha ténylegesen kimutatható pozitív különbözet áll fenn.
Az értéknövekedési szabály nem jelent garantált hozamot, kamatot, pénzügyi megtérülést vagy befektetési eredményt.
10.20. Örökös döntési lehetőségei
Örökölhető konstrukció esetén az örökös vagy jogviszony-folytató személy főszabály szerint az alábbi lehetőségek közül választhat:
a) az LHJ továbbvitele saját használatra,
b) az LHJ Beyond konstrukcióba vezetése,
c) az LHJ bérleti hasznosításának kérése,
d) az LHJ szolgáltatási feláras konstrukcióval való kiegészítése,
e) az LHJ elszámolásának kérése,
f) az örökségi jogviszony megszüntetése elszámolással,
g) az egyedi szerződés szerinti más lehetőség választása.
Az örökös döntése csak akkor hajtható végre, ha:
a) örökösi jogosultságát igazolta,
b) nincs jogvita az örökösök között,
c) a szükséges dokumentumokat benyújtotta,
d) az Üzemeltető jóváhagyása megtörtént,
e) a díjfizetési és szerződéses feltételek rendezettek,
f) a szükséges szerződésmódosítás vagy új szerződés létrejött.
10.21. Több örökös esetén alkalmazandó szabályok
Ha több örökös van, az örökösök kötelesek egymás között rendezni, hogy ki jogosult az LHJ továbbvitelére, elszámolás kérésére vagy jogviszony-folytatásra.
Az Üzemeltető nem köteles az örökösök közötti jogvitát eldönteni.
Több örökös esetén az Üzemeltető jogosult kérni:
a) jogerős hagyatéki végzést,
b) közös örökösi nyilatkozatot,
c) meghatalmazást,
d) jogi képviselő nyilatkozatát,
e) osztályos egyezséget,
f) bírósági vagy közjegyzői dokumentumot,
g) más, jogosultságot igazoló iratot.
Ha az örökösök között vita áll fenn, az Üzemeltető jogosult a jogviszony-folytatást vagy elszámolást felfüggeszteni mindaddig, amíg a jogosult személye és a döntés jogszerűsége nem tisztázódik.
A felfüggesztés időtartama alatt felmerülő indokolt költségek az elszámolás során figyelembe vehetők.
10.22. Jogviszony-folytatás feltételei
Jogviszony-folytatás csak az Üzemeltető jóváhagyásával és a szükséges szerződéses feltételek teljesítésével történhet.
A jogviszony-folytató személy köteles:
a) személyazonosságát igazolni,
b) örökösi vagy jogutódi jogosultságát igazolni,
c) az ÁSZF-et elfogadni,
d) a Konstrukciós Mellékletet elfogadni,
e) a Díjszabási Keretrendszer Mellékletet elfogadni,
f) az adott komplexum hatályos Díjszabását elfogadni,
g) a Házirendet elfogadni,
h) a Kártyaszabályzatot elfogadni, ha kártyajogosultság kapcsolódik a jogviszonyhoz,
i) vállalni a havi díjakat és költségeket,
j) vállalni a rezsiköltségeket,
k) rendezni a fennálló tartozásokat vagy azok rendezéséről megállapodni,
l) aláírni a szükséges szerződésmódosítást vagy új szerződést.
Az Üzemeltető jogosult a jogviszony-folytatást megtagadni, ha a jogviszony-folytató személy nem felel meg a szerződéses, fizetési, együttélési, jogi vagy működési feltételeknek.
10.23. LHJ Beyondba vezetése öröklés esetén
Örökölhető konstrukció esetén az örökös dönthet úgy, hogy az LHJ-t nem saját beköltözéssel, hanem Beyond konstrukcióban viszi tovább.
Az LHJ Beyondba vezetése különösen akkor lehet alkalmazható, ha:
a) az örökös később kíván beköltözni,
b) az örökös bérleti hasznosítást kíván,
c) az örökös családi vagy generációs lakhatástervezést kíván megvalósítani,
d) lakásra kötött Life vagy Life VIP szolgáltatási jogosultság fennmaradó szolgáltatási idejét kívánja tovább használni,
e) az örökös a jogviszonyt későbbi konstrukcióváltással kívánja folytatni.
Az LHJ Beyondba vezetéséhez az Üzemeltető jóváhagyása, szerződésmódosítás vagy új szerződés szükséges.
A Beyondba vezetést követően az örökös Beyond Lakóvá válik, és rá a Beyond konstrukció szabályai irányadók.
10.24. Elszámolás kérése öröklés esetén
Örökölhető konstrukció esetén az örökös jogosult lehet elszámolást kérni a jogviszony továbbvitele helyett.
Elszámolás kérése esetén az Üzemeltető az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet, az adott Díjszabás és az egyedi szerződés szerint jár el.
Az elszámolás során figyelembe kell venni különösen:
a) az eredeti LHJ értéket,
b) a Classic rész pozitív értéknövekedési szabályát,
c) az 5 éves szabályt,
d) a 90 napos újraértékesítési vagy referenciaértékelési szabályt,
e) a tartozásokat,
f) a károkat,
g) a helyreállítási költségeket,
h) a szolgáltatási felár szabályait,
i) a kártya- és szolgáltatási keretek sorsát,
j) az apartman állapotát,
k) vis maior vagy rendkívüli piaci körülményeket.
Az elszámolás nem jelenti azt, hogy az örökös automatikusan azonnali kifizetésre jogosult.
Az elszámolás határidejét és módját az ÁSZF, az egyedi szerződés és a 90 napos szabály alapján kell meghatározni.
10.25. 90 napos újraértékesítési és referenciaértékelési szabály
Haláleseti elszámolás esetén az Üzemeltető jogosult az LHJ-hoz kapcsolódó lakhatási pozíciót újraértékesítésre előkészíteni.

Az elszámolás alapja főszabály szerint:
a) elsődlegesen a tényleges újraértékesítési ár,
b) ha a hagyatéki eljárás lezárását követő 90 napon belül nincs újraértékesítés, akkor objektív piaci referenciaérték,
c) az Üzemeltető által tett ajánlat, ha az megfelel az objektív referenciaértéknek, és annál kedvezőbb igazolható ajánlat nem áll rendelkezésre.
A 90 napos időtartam kezdőnapja főszabály szerint az a nap, amikor:
a) a hagyatéki eljárás lezárult,
b) az örökösi jogosultságot az Üzemeltető felé megfelelően igazolták,
c) az örökös elszámolást kért,
d) az Üzemeltető rendelkezik az elszámoláshoz szükséges dokumentumokkal.
A 90 napos időtartam nem kezdődik meg, ha az örökösök között jogvita áll fenn, vagy az örökösi jogosultság nem igazolt.
10.26. Referenciaérték haláleseti elszámolásnál
Referenciaérték akkor alkalmazható, ha a 90 napos időszakon belül nem történik tényleges újraértékesítés.
A referenciaérték meghatározásakor figyelembe vehető különösen:
a) az adott komplexumban legutóbb értékesített hasonló LHJ értéke,
b) azonos vagy hasonló apartmankategóriák aktuális értéke,
c) az apartman nettó alapterülete,
d) erkély, terasz, kert, parkoló, tároló vagy más kapcsolódó elem értéke,
e) az apartman műszaki állapota,
f) az apartman használati állapota,
g) az adott komplexum aktuális Díjszabása,
h) az adott komplexum piaci helyzete,
i) rendkívüli piaci, gazdasági vagy vis maior körülmények,
j) Lakó, Bérlő vagy vendég által okozott károk,
k) helyreállítási költségek.
A referenciaérték nem garantált érték, hanem objektív piaci és komplexumon belüli adatok alapján meghatározott elszámolási alap.
10.27. Üzemeltetői ajánlat haláleseti elszámolásnál
Az Üzemeltető jogosult az örökös részére ajánlatot tenni az LHJ elszámolására.
Az Üzemeltető ajánlata elfogadható vagy elutasítható.
Ha a 90 napos időszakon belül az Üzemeltető ajánlatánál kedvezőbb objektív, igazolható vagy tényleges piaci ajánlat nem jelenik meg, és az Üzemeltető ajánlata megfelel az objektív referenciaértéknek, az ajánlat az elszámolás alapjául szolgálhat.
Az Üzemeltető ajánlata főszabály szerint nem lehet alacsonyabb az eredeti LHJ értékénél, kivéve, ha ezt indokolja különösen:
a) Lakó által okozott kár,
b) Lakó által delegált Bérlő által okozott kár,
c) jelentős díjhátralék,
d) helyreállítási költség,
e) rendeltetésellenes használat,
f) jelentős műszaki értékcsökkenés,
g) vis maior,
h) természeti katasztrófa,
i) háború,
j) rendkívüli gazdasági vagy piaci összeomlás,
k) az adott komplexum vagy apartman értékét objektíven csökkentő körülmény.
10.28. Betekintési jog haláleseti elszámolásnál
Az örökös jogosult lehet az újraértékesítési vagy referenciaértékelési folyamat lényeges elemeibe betekinteni.
A betekintési jog kizárólag jogi képviselő útján gyakorolható.
A betekintési jog célja, hogy az örökös ellenőrizhesse az elszámolás alapjául szolgáló folyamat főbb adatait.
A betekintési jog nem terjedhet ki:
a) más Lakók személyes adataira,
b) harmadik személy üzleti titkaira,
c) Üzemeltető üzleti titkaira,
d) belső döntés-előkészítő anyagokra,
e) partneri megállapodásokra,
f) olyan ajánlati részletekre, amelyek kiadása jogsértő lenne,
g) adatvédelmi szempontból védett adatokra,
h) olyan információkra, amelyek kiadása sértené az Üzemeltető vagy harmadik személy jogos érdekét.
Az Üzemeltető köteles úgy biztosítani a betekintési jogot, hogy az örökös ellenőrzési érdeke és az adatvédelmi, üzleti titokvédelmi, valamint harmadik személyeket védő érdekek egyensúlyban maradjanak.
10.29. Tartozások, károk és költségek levonása
Haláleseti elszámolás esetén az Üzemeltető jogosult az elszámolási értékből levonni minden igazolt, esedékes és jogszerű követelést.
Levonható különösen:
a) díjhátralék,
b) bérleti díjhátralék,
c) közös költség tartozás,
d) kötelező szolgáltatási alapcsomag díjhátraléka,
e) rezsitartozás,
f) opcionális szolgáltatás díjhátraléka,
g) kár,
h) helyreállítási költség,
i) takarítási költség,
j) fertőtlenítési költség,
k) rendeltetésellenes használatból eredő költség,
l) Bérlő által okozott és meg nem térített kár,
m) vendég által okozott és meg nem térített kár,
n) haláleseti ideiglenes intézkedések indokolt költsége,
o) jogi költség, ha azt szerződés vagy jogszabály lehetővé teszi,
p) egyéb, az ÁSZF vagy az egyedi szerződés szerint levonható követelés.
A levonásokról az Üzemeltető elszámolást készít.
10.30. Apartman használata hagyatéki eljárás alatt
A Lakó halálát követően az apartman használata főszabály szerint felfüggesztésre kerül mindaddig, amíg az örökösi jogosultság és a jogviszony-folytatás kérdése tisztázódik.
Az apartman hagyatéki eljárás alatti használatát az Üzemeltető kizárólag kivételesen, írásban engedélyezheti.
Az Üzemeltető jogosult az apartmanba történő belépést korlátozni, ha ez szükséges:
a) személyes tárgyak védelme,
b) hagyatéki tárgyak védelme,
c) apartman állapotának megőrzése,
d) jogosulatlan használat megakadályozása,
e) kármegelőzés,

f) adatvédelem,
g) közösségi biztonság,
h) jogvita elkerülése érdekében.
Az örökös, hozzátartozó vagy jogi képviselő az Üzemeltetővel egyeztetett időpontban jogosult lehet az apartmanba belépni, személyes tárgyakat leltározni vagy átvenni, ha jogosultságát igazolja.
10.31. Személyes tárgyak kezelése
A Lakó halála után az apartmanban maradt személyes tárgyakat az Üzemeltető jogosult jegyzőkönyvben rögzíteni.
Az Üzemeltető jogosult:
a) leltárt készíteni,
b) fotódokumentációt készíteni,
c) értékesebb vagy érzékeny tárgyakat külön kezelni,
d) romlandó vagy veszélyes tárgyakat eltávolítani,
e) állagmegóvó intézkedést tenni,
f) a tárgyak átvételét örökössel vagy jogi képviselővel egyeztetni.
Az Üzemeltető nem köteles a személyes tárgyakat korlátlan ideig őrizni.
A személyes tárgyak őrzésének, elszállításának, tárolásának vagy kezelésének indokolt költségei az elszámolás során figyelembe vehetők.
10.32. Kártya és szolgáltatási keret haláleset esetén
Haláleset esetén a kártya főszabály szerint zárolásra kerül.
A kártya és szolgáltatási keret sorsa az adott konstrukciótól függ.
Classic esetén a közösségi kártya vagy külön szolgáltatási kártya sorsát a Kártyaszabályzat határozza meg.
Life esetén vizsgálni kell, hogy a Life jogosultság lakásra vagy személyre kötött.
Life VIP esetén vizsgálni kell, hogy a Life VIP jogosultság lakásra vagy személyre kötött.
Spirit és Spirit VIP esetén a kártya és szolgáltatási keret nem örökölhető, halálesetkor megszűnik, és a maradványok az Üzemeltetőt illetik.
Personal esetén a kártya és szolgáltatási keret haláleseti sorsát az egyedi szerződés határozza meg.
10.33. Haláleseti szolgáltatások Spirit és Spirit VIP esetén
Spirit és Spirit VIP konstrukcióban az Üzemeltető a Szolgáltatási Melléklet és az egyedi szerződés szerint haláleseti vagy temetési ügyintézési szolgáltatást nyújthat.
Ez tartalmazhatja különösen:
a) kapcsolattartó értesítését,
b) haláleseti adminisztráció támogatását,
c) temetkezési szolgáltatóval való egyeztetést,
d) hamvasztás megszervezését,
e) urnás temetés megszervezését,
f) Lakó által előzetesen megjelölt temetési kívánság figyelembevételét,
g) dokumentációs segítséget,
h) életvégi ügyintézési támogatást.
A temetési szolgáltatás mértékét, költségkeretét és tartalmát a Szolgáltatási Melléklet és az egyedi szerződés tartalmazza.
A Lakó által választott különleges hely, extra szolgáltatás, magasabb költségű temetés vagy szerződéses kereten túli igény külön díjfizetést igényelhet.
10.34. Haláleseti szolgáltatások Life VIP esetén
Life VIP konstrukcióban a haláleseti és temetési ügyintézési szolgáltatások elérhetőségét az egyedi szerződés, a 15 év utáni Spirit-szerű szolgáltatási tartalom és a Szolgáltatási Melléklet határozza meg.
Life VIP esetén a szolgáltatási tartalom Spirit-szerű lehet, de a jogviszony örökölhető marad.
Ezért Life VIP haláleset esetén külön kell kezelni:
a) az LHJ / Classic rész öröklését,
b) a Life VIP szolgáltatási felár sorsát,
c) a kártya zárolását,
d) a fennmaradó szolgáltatási idő jogviszony-folytatásának lehetőségét,
e) az esetleges haláleseti szolgáltatásokat,
f) az örökös döntési lehetőségeit.
10.35. Nem igazolt örökös vagy jogosulatlan igénylő
Az Üzemeltető nem köteles jogviszony-folytatást, elszámolást, belépést, tárgykiadást vagy információátadást teljesíteni olyan személy részére, aki jogosultságát megfelelően nem igazolta.
Nem igazolt személy részére az Üzemeltető megtagadhatja:
a) szerződéses adatok kiadását,
b) apartmanba történő belépést,
c) személyes tárgyak átvételét,
d) kártya- vagy szolgáltatási információk kiadását,
e) elszámolási adatok kiadását,
f) jogviszony-folytatást,
g) kifizetést vagy elszámolást.
Az Üzemeltető jogosult jogi képviselő, közjegyző, bíróság vagy hatóság igazolását kérni.
10.36. Jogvita örökösök között
Ha az örökösök között vita merül fel, az Üzemeltető semleges szerződéses pozícióban jár el.
Az Üzemeltető nem dönt az örökösök közötti tulajdoni, öröklési, családjogi vagy hagyatéki vitában.
Jogvita esetén az Üzemeltető jogosult:
a) az elszámolást felfüggeszteni,
b) a jogviszony-folytatást felfüggeszteni,
c) a kártyát zárolva tartani,
d) az apartmant lezárva tartani,
e) közös örökösi nyilatkozatot kérni,
f) jogerős hagyatéki végzést kérni,
g) bírósági vagy közjegyzői döntést megvárni,
h) a felmerülő indokolt költségeket nyilvántartani.
A felfüggesztésből eredő indokolt költségek az elszámolás során figyelembe vehetők.
10.37. Jogviszony-folytatás megtagadása
Az Üzemeltető jogosult a jogviszony-folytatást megtagadni, ha:
a) az örökös jogosultsága nem igazolt,
b) az örökösök között jogvita áll fenn,
c) az örökös nem fogadja el az ÁSZF-et,
d) az örökös nem fogadja el az adott Díjszabást,
e) az örökös nem vállalja a havi díjakat,
f) az örökös nem vállalja a Házirendet,
g) az örökösnek vagy jogviszony-folytató személynek olyan körülménye ismert, amely a közösségi együttélést veszélyezteti,
h) az örökös nem írja alá a szükséges szerződésmódosítást vagy új szerződést,
i) fennálló tartozásokat nem rendezik,
j) a jogviszony-folytatás jogszabályba vagy az ÁSZF-be ütközne.

Jogviszony-folytatás megtagadása esetén az elszámolási szabályokat kell alkalmazni, ha az adott konstrukció örökölhető és elszámolható.

10.38. Örökös általi felmondás

Örökölhető konstrukció esetén az örökös jogosult lehet a jogviszonyt felmondani vagy elszámolást kérni.

Az örökös általi felmondás esetén az elszámolásra az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet, az adott Díjszabás és az egyedi szerződés szabályai irányadók.

Az örökös általi felmondás esetén figyelembe kell venni:

a) LHJ elszámolási értékét,
b) Classic rész értéknövekedését,
c) 5 éves szabályt,
d) 90 napos szabályt,
e) tartozásokat,
f) károkat,
g) helyreállítási költségeket,
h) kártya- és szolgáltatási keretek sorsát,
i) Life vagy Life VIP sajátos szabályait,
j) Beyond Rent fennállását,
k) hagyatéki dokumentumokat.

10.39. Üzemeltető elszámolási kötelezettsége örökölhető konstrukcióban

Örökölhető konstrukcióban az Üzemeltető köteles az örökös vagy jogviszony-folytató személy részére elszámolást készíteni, ha:

a) az örökös elszámolást kér,
b) a jogviszony-folytatás nem történik meg,
c) a jogviszony megszűnik,
d) az egyedi szerződés elszámolást ír elő,
e) a felek közös megegyezéssel elszámolásban állapodnak meg.

Az elszámolás tartalmazhatja különösen:

a) eredeti LHJ értékét,
b) alkalmazott Díjszabást,
c) jogviszony fennállásának időtartamát,
d) 5 éves szabály alkalmazhatóságát,
e) értéknövekedési számítást,
f) újraértékesítési vagy referenciaértéket,
g) levonásokat,
h) károkat,
i) tartozásokat,
j) szolgáltatási felárak kezelését,
k) kártyakeret sorsát,
l) végső elszámolási összeget.

10.40. Spirit és Spirit VIP esetén nincs elszámolási kötelezettség az örökös felé

Spirit és Spirit VIP konstrukcióban a Lakó halála esetén az Üzemeltetőt nem terheli örökös felé LHJ-elszámolási, szolgáltatási felár visszatérítési vagy kártyakeret-elszámolási kötelezettség.

Spirit és Spirit VIP esetén az Üzemeltető kizárólag az alábbi ügyekben jár el az örökös, kapcsolattartó vagy jogosult személy felé:

a) haláleseti adminisztráció,
b) személyes tárgyak kezelése,
c) temetési vagy életvégi szolgáltatások, ha az adott konstrukció tartalmazza,
d) adatvédelmileg megengedett tájékoztatás,
e) fennálló tartozások vagy károk rendezése,
f) jogszabályban előírt együttműködés.

Spirit és Spirit VIP esetén az örökös részére történő bármely kifizetés csak akkor történhet, ha azt az egyedi szerződés kifejezetten, jogszerűen és egyértelműen tartalmazza.

10.41. Haláleseti lezárás dokumentumai

A haláleseti lezárás során az Üzemeltető jogosult vagy köteles lehet az alábbi dokumentumokat elkészíteni vagy bekérni:

a) haláleseti bejelentés,
b) halotti anyakönyvi kivonat,
c) hagyatéki végzés,
d) örökösi nyilatkozat,
e) jogviszony-folytatási nyilatkozat,
f) elszámolási kérelem,
g) meghatalmazás,
h) kapcsolattartói nyilatkozat,
i) apartman állapotfelmérési jegyzőkönyv,
j) személyes tárgyak jegyzőkönyve,
k) kártyazárolási jegyzőkönyv vagy nyilvántartás,
l) szolgáltatási keret zárása,
m) díj- és tartozáskimutatás,
n) kárfelmérés,
o) elszámolási kimutatás,
p) birtok-visszaadási jegyzőkönyv,
q) temetési ügyintézési dokumentumok, ha alkalmazandók.

A dokumentumokat az Üzemeltető az Adatkezelési Tájékoztató és a PV-Secure szabályai szerint kezeli.

10.42. Adatkezelés haláleseti eljárásban

Haláleseti eljárás során az Üzemeltető személyes adatokat, öröklési adatokat, szerződéses adatokat, szolgáltatási adatokat és adott esetben érzékeny adatokat kezelhet.

Az adatkezelés célja különösen:

a) haláleset igazolása,
b) örökösi jogosultság vizsgálata,
c) jogviszony-folytatás kezelése,
d) elszámolás elkészítése,
e) személyes tárgyak kezelése,
f) kártyazárolás,
g) szolgáltatási keret lezárása,
h) tartozások és károk megállapítása,
i) temetési ügyintézés,
j) jogi igények érvényesítése,
k) hatósági vagy közjegyzői együttműködés.

Az adatkezelés részletes szabályait az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban PV-Secure vagy más fokozott dokumentumkezelési protokoll alkalmazható.

10.43. Határidők haláleseti eljárásban

A haláleseti eljárás határidői mindig az adott helyzettől, dokumentumok rendelkezésre állásától, hagyatéki eljárás lezárásától, örökösök közötti jogvitától és konstrukciótól függnek.

Az Üzemeltető főszabály szerint nem köteles végleges elszámolást teljesíteni addig, amíg:

a) a hagyatéki eljárás nem zárult le,
b) az örökösi jogosultság nem igazolt,
c) az örökösök között jogvita áll fenn,
d) az apartman állapota nem mérhető fel,
e) a tartozások és károk nem állapíthatók meg,
f) az újraértékesítési vagy referenciaértékelési eljárás nem zárult le,
g) a szükséges dokumentumok nem állnak rendelkezésre.

A 90 napos újraértékesítési vagy referenciaértékelési határidő csak akkor kezdődik

meg, ha az elszámolás megkezdéséhez szükséges jogi és dokumentációs feltételek teljesültek.
10.44. Haláleseti költségek
A haláleseti eljárás során felmerülő indokolt költségek az elszámolás során figyelembe vehetők. Ilyen költség lehet különösen:
a) apartman lezárása,
b) állapotfelmérés,
c) takarítás,
d) fertőtlenítés,
e) személyes tárgyak kezelése,
f) személyes tárgyak tárolása,
g) romlandó tárgyak eltávolítása,
h) kulcsok, kártyák, belépési jogosultságok kezelése,
i) helyreállítási költség,
j) közmű- és rezsiköltség,
k) jogi vagy adminisztratív költség, ha azt szerződés vagy jogszabály lehetővé teszi,
l) temetési ügyintézés szerződésen túli többletköltsége.
Az Üzemeltető köteles az ilyen költségeket ésszerűen, igazolhatóan és arányosan kezelni.
10.45. Záró rendelkezés az öröklési és haláleseti szabályokhoz
A Petra Vita rendszerben az öröklés, jogviszony-folytatás és haláleseti elszámolás mindig az adott konstrukció alapján értelmezendő.
A Classic, Beyond, Life és Life VIP konstrukciók főszabály szerint örökölhetők.
A Spirit és Spirit VIP konstrukciók nem örökölhetők.
Personal konstrukció esetén az egyedi szerződés határozza meg az örökölhetőséget.
Örökölhető konstrukciókban az örökös választási lehetőségei közé tartozhat az LHJ továbbvitele, Beyondba vezetése vagy elszámolás kérése.
Nem örökölhető konstrukciókban a Lakó halála esetén nincs örökösi elszámolás, és a jogviszonyhoz kapcsolódó lakhatási, szolgáltatási, kártya- és porlasztási maradványok az Üzemeltetőt illetik.
A kártya önálló vagyonelemként főszabály szerint nem örökölhető.
A szolgáltatási keret készpénzben főszabály szerint nem követelhető.
Lakásra kötött Life vagy Life VIP esetén a fennmaradó szolgáltatási idő nem örökléskénti, hanem jogviszony-folytatásként használható tovább, ha annak feltételei fennállnak.
A haláleseti eljárás részletszabályait jelen ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet, a Kártyaszabályzat, a Szolgáltatási Melléklet, az adott Díjszabás, az egyedi szerződés és a vonatkozó jogszabályok együttesen határozzák meg.

11. FEJEZET
FELMONDÁS, MEGSZŰNÉS, ELÁLLÁS ÉS ELSZÁMOLÁS

11.1. A fejezet célja
Jelen fejezet célja, hogy meghatározza a Petra Vita rendszerben létrejövő jogviszonyok megszűnésének, felmondásának, elállásának, elszámolásának, kiköltözésének, birtok-visszaadásának és kapcsolódó jogkövetkezményeinek általános szabályait.
A Petra Vita rendszerben a megszűnés, felmondás, elállás és elszámolás mindig az adott konstrukciótól függ.
Más szabályok irányadók különösen:
a) Classic konstrukcióra,
b) Beyond konstrukcióra,
c) Beyond Rent üzemmódra,
d) Life konstrukcióra,
e) Spirit konstrukcióra,
f) Life VIP konstrukcióra,
g) Spirit VIP konstrukcióra,
h) Personal konstrukcióra,
i) Bérlői jogviszonyra,
j) örökösi vagy jogviszony-folytatási helyzetre.
Jelen fejezet nem érinti a jogszabály alapján kötelezően alkalmazandó fogyasztói, polgári jogi, adatvédelmi, lakhatási, bérleti vagy más kötelező rendelkezéseket.
Amennyiben jogszabály a Lakó, Bérlő vagy más szerződéses fél javára eltérést nem engedő szabályt állapít meg, az alkalmazandó.
11.2. A megszűnés általános esetei
A Petra Vita jogviszony megszűnhet különösen:
a) Lakó rendes felmondásával, ha az adott konstrukció ezt lehetővé teszi,
b) Üzemeltető rendes felmondásával, ha az adott jogviszonyban ez megengedett,
c) Üzemeltető rendkívüli felmondásával,
d) Lakó rendkívüli felmondásával,
e) közös megegyezéssel,
f) jogszabály szerinti elállással,
g) fogyasztói felmondási jog gyakorlásával, ha alkalmazandó,
h) Lakó halálával,
i) örökös jogviszony-folytatásának elmaradásával,
j) Spirit vagy Spirit VIP konstrukció haláleseti lezárásával,
k) határozott idejű jogviszony lejártával,
l) Bérlői jogviszony lejártával,
m) konstrukcióváltással,
n) jogviszony más konstrukcióba történő átvezetésével,
o) jogi lehetetlenüléssel,
p) vis maior következtében,
q) hatósági vagy bírósági döntés alapján,
r) az egyedi szerződésben meghatározott más okból.
A megszűnés jogkövetkezményeit minden esetben az adott konstrukció, az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet, az adott Díjszabás, az egyedi szerződés és az alkalmazandó mellékletek alapján kell megállapítani.
11.3. Felmondás és elállás elhatárolása
Elállás alatt az a jognyilatkozat értendő, amely a szerződést főszabály szerint visszamenőleges hatállyal megszünteti, ha annak jogszabályi vagy szerződéses feltételei fennállnak.
Felmondás alatt az a jognyilatkozat értendő, amely a szerződéses jogviszonyt a jövőre nézve szünteti meg.
A Petra Vita rendszerben a gyakorlatban jellemzően felmondásról, megszűnésről, jogviszony-folytatásról vagy elszámolásról van szó.
Elállás elsősorban akkor merülhet fel, ha:
a) jogszabály elállási jogot biztosít,
b) a szerződés még nem teljesült,

c) a szolgáltatás megkezdése még nem történt meg,
d) az egyedi szerződés külön elállási jogot biztosít,
e) fogyasztói szerződésre vonatkozó kötelező jogszabályi rendelkezés alkalmazandó.
Ha a teljesítés már megkezdődött, az elállás helyett jogszabály vagy szerződés szerint felmondási jog gyakorolható, és a már teljesített szolgáltatással arányos díj elszámolható.
11.4. Jogszabályon alapuló fogyasztói elállás vagy felmondás
Amennyiben a szerződés fogyasztói szerződésnek minősül, és jogszabály alapján a Lakót vagy más szerződéses felet elállási vagy felmondási jog illeti meg, az Üzemeltető köteles e jog gyakorlását az alkalmazandó jogszabályok szerint biztosítani.
A jogszabályon alapuló elállási vagy felmondási jog gyakorlása esetén az Üzemeltető a jogszabályban meghatározott tájékoztatást, határidőt, nyilatkozati lehetőséget és elszámolási rendet alkalmazza.
Amennyiben a Lakó kifejezetten kéri, hogy az Üzemeltető a szolgáltatás teljesítését az elállási vagy felmondási határidő lejárta előtt kezdje meg, és a teljesítés megkezdődik, a Lakó a jogszabályban meghatározott esetekben köteles lehet a felmondás közléséig arányosan teljesített szolgáltatás ellenértékének megfizetésére.
A jogszabályon alapuló elállás vagy felmondás nem érinti az Üzemeltető jogát arra, hogy a jogszerűen és arányosan teljesített szolgáltatások ellenértékét, károkat, használatból eredő költségeket vagy más jogszerű követeléseket elszámolja.
11.5. Szerződéses elállás
Az egyedi szerződés külön elállási jogot biztosíthat a Lakó, Bérlő vagy más szerződéses fél számára.
A szerződéses elállási jog feltételeit az egyedi szerződésben egyértelműen rögzíteni kell.
A szerződéses elállás szabályozhatja különösen:
a) az elállás határidejét,
b) az elállás módját,
c) az elállási nyilatkozat formáját,
d) az ajánlattételi vagy előkészítési díj sorsát,
e) az addig teljesített szolgáltatások elszámolását,
f) adminisztratív költségek elszámolását,
g) szerződéskötéshez kapcsolódó költségek elszámolását,
h) foglaló, előleg vagy más befizetés sorsát,
i) visszafizetési határidőt,
j) elállás kizártságának eseteit.
Ha az egyedi szerződés nem tartalmaz külön elállási jogot, elállás csak jogszabály alapján vagy a felek közös megegyezésével gyakorolható.
11.6. Ajánlattételi, előkészítési és adminisztratív díjak sorsa
Az ajánlattételi, előkészítési, adminisztratív, tervezési, ügyfél-előkészítési vagy más előzetes díj sorsát az adott Díjszabás, ajánlat, egyedi szerződés vagy külön tájékoztató határozza meg.
Az ilyen díj lehet különösen:
a) visszatérítendő,
b) részben visszatérítendő,
c) beszámítható,
d) nem visszatérítendő,
e) konkrét szolgáltatás ellenértéke,
f) adminisztratív költség fedezete,
g) szerződéskötéskor az LHJ-ba vagy szolgáltatási felárba beszámítható tétel.
Az Üzemeltető köteles az ilyen díj jellegét a szerződéskötést megelőzően egyértelműen közölni.
Ha a díj konkrét szolgáltatás ellenértéke, és a szolgáltatás teljesítése megtörtént, a díj főszabály szerint nem jár vissza, kivéve, ha jogszabály vagy egyedi szerződés másként rendelkezik.
11.7. Classic konstrukció felmondása
Classic konstrukció főszabály szerint felmondható.
A Classic Lakó jogosult az LHJ-jogviszonyt az egyedi szerződésben, az ÁSZF-ben és a Konstrukciós Mellékletben meghatározott szabályok szerint felmondani.
Classic felmondása esetén az elszámolás alapja:
a) az eredeti LHJ érték,
b) 5 évet meghaladó jogviszony-fennállás esetén a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a, ha annak feltételei fennállnak,
c) 90 napos újraértékesítési vagy referenciaértékelési szabály,
d) fennálló tartozások,
e) károk,
f) helyreállítási költségek,
g) rezsitartozások,
h) szolgáltatási díjhátralékok,
i) egyéb levonható tételek.
Classic felmondása esetén a Lakó köteles az apartmant a szerződésben és a Házirendben meghatározott állapotban az Üzemeltető részére visszaadni.
11.8. Beyond konstrukció felmondása
Beyond konstrukció főszabály szerint felmondható.
Beyond felmondása esetén figyelembe kell venni, hogy az apartman:
a) üresen áll,
b) Lakó által delegált Bérlő használja,
c) Üzemeltető által delegált Bérlő használja,
d) szolgáltatási feláras konstrukcióval érintett,
e) jogviszony-folytatási vagy öröklési helyzetben van.
Beyond felmondása esetén az elszámolás során figyelembe kell venni:
a) LHJ elszámolási értékét,
b) Classic rész értéknövekedési szabályát,
c) 5 éves szabályt,
d) 90 napos újraértékesítési vagy referenciaértékelési szabályt,
e) Bérlővel kapcsolatos jogviszonyt,
f) Bérlő kiköltözésének szükségességét,
g) kauciót,
h) Bérlő által okozott károkat,
i) díjhátralékokat,
j) rezsitartozásokat,
k) helyreállítási költségeket,
l) szolgáltatási felárakat,
m) kártyajogosultságokat.
Lakó által delegált Bérlő esetén a Beyond Lakó a felmondás után sem mentesül a Bérlővel kapcsolatos, addig keletkezett felelőssége alól.
11.9. Beyond Rent megszüntetése
Beyond Rent megszűnhet különösen:
a) bérleti idő lejártával,
b) Bérlő felmondásával,
c) Beyond Lakó felmondásával, ha a szerződés ezt lehetővé teszi,
d) Üzemeltető felmondásával,
e) közös megegyezéssel,
f) Bérlő szerződésszegése miatt,

g) Beyond Lakó saját használati igénye miatt,
h) Beyond jogviszony megszűnése miatt,
i) vis maior vagy jogi lehetetlenülés miatt.
Beyond Rent megszüntetésekor el kell végezni:
a) Bérlő kiköltöztetését,
b) állapotfelmérést,
c) mérőállások rögzítését,
d) kaució elszámolását,
e) kárfelmérést,
f) díjhátralék elszámolását,
g) kulcsok, kártyák és belépési jogosultságok visszavételét,
h) szükséges helyreállítást,
i) végelszámolást.
Üzemeltető által delegált Bérlő esetén, ha a Beyond Lakó saját használatra kéri az apartmant, az Üzemeltető köteles a Bérlő jogviszonyát úgy rendezni, hogy az apartman legfeljebb 90 napon belül a Beyond Lakó rendelkezésére álljon, kivéve, ha vis maior, jogi akadály vagy a Lakó együttműködésének hiánya ezt akadályozza.
11.10. Life konstrukció felmondása
Life konstrukció főszabály szerint felmondható.
Life felmondása esetén külön kell kezelni:
a) az LHJ / Classic részt,
b) a Life szolgáltatási felárat,
c) a Gyémánt kártyát,
d) a már igénybe vett szolgáltatásokat,
e) a fennmaradó szolgáltatási időt,
f) a lakásra kötött vagy személyre kötött jogosultságot.
Az LHJ / Classic rész elszámolására a Classic szabályok alkalmazandók.
A Life szolgáltatási felár 15 éves szolgáltatási időszakhoz kapcsolódik.
Ha a Life Lakó a 15 éves időszakon belül mond fel, a Life szolgáltatási felár nem válik azonnal pénzben elszámolhatóvá.
A Life felár csak a 15 éves szolgáltatási időszak végén számolható el, ha a Lakó, örökös vagy jogviszony-folytató személy nem viszi tovább az LHJ-t vagy nem vezeti át Beyond konstrukcióba.
A már igénybe vett Life szolgáltatások nem követelhetők vissza, és azok értéke az elszámolás során figyelembe vehető.
11.11. Life 15 év utáni megszűnése
Life konstrukcióban a 15 éves porlasztási időszak végén a Life szolgáltatási jogosultság főszabály szerint lezárul.
A 15 éves időszak leteltével a Lakó konstrukciója főszabály szerint visszaáll Classic konstrukcióba, kivéve, ha:
a) a Lakó új szolgáltatási feláras konstrukcióba lép,
b) Life VIP konstrukcióba vált,
c) Spirit konstrukcióba vált,
d) Spirit VIP konstrukcióba vált,
e) Personal konstrukciót köt,
f) az egyedi szerződés másként rendelkezik.
A 15 éves Life időszak végén a Lakó jogosult lehet új szolgáltatási feláras konstrukciót kötni az akkor hatályos Díjszabás és az Üzemeltető jóváhagyása alapján.
11.12. Life VIP konstrukció felmondása
Life VIP konstrukció felmondható.
Life VIP felmondása esetén külön kell kezelni:
a) LHJ / Classic részt,
b) Life VIP szolgáltatási felárat,
c) Life VIP kártyát,
d) 35 éves porlasztási szabályt,
e) 15 év utáni Spirit-szerű szolgáltatási tartalmat,
f) örökölhetőséget,
g) lakásra kötött vagy személyre kötött jogosultságot,
h) fennálló tartozásokat és károkat.
Life VIP esetén az LHJ / Classic rész örökölhető és elszámolható az általános Classic szabályok szerint.
Life VIP esetén kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik 35 évre.
Life VIP felmondása esetén az elszámolás során figyelembe kell venni:
a) az LHJ elszámolási értékét,
b) Classic rész értéknövekedési szabályát,
c) Life VIP szolgáltatási felár addigi felhasználását,
d) fennmaradó szolgáltatási időt,
e) kártyahasználatot,
f) kötelező költségek és szolgáltatások keret terhére történő elszámolását,
g) tartozásokat,
h) károkat,
i) helyreállítási költségeket.
Life VIP esetén 15 év után is gyakorolható a felmondási jog, az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet és az egyedi szerződés szerint.
11.13. Spirit konstrukció megszűnése
Spirit konstrukció főszabály szerint nem szüntethető meg rendes felmondással.
Spirit konstrukció nem örökölhető.
Spirit konstrukcióban az LHJ rész sem örökölhető.
Spirit konstrukció a Lakó életének végéig tartó gondoskodásszervezési és életviteli támogatási rendszer.
Spirit jogviszony megszűnhet különösen:
a) Lakó halálával,
b) közös megegyezéssel,
c) súlyos szerződésszegés miatt,
d) együttélésre való tartós alkalmatlanság miatt,
e) jogszabályi okból,
f) vis maior vagy jogi lehetetlenülés miatt,
g) olyan rendkívüli körülmény miatt, amely a jogviszony fenntartását lehetetlenné vagy jogilag kizárttá teszi.
Spirit Lakó halála esetén nincs örökösi elszámolás, és a jogviszonyhoz kapcsolódó valamennyi LHJ-, szolgáltatási, kártya- és porlasztási maradvány az Üzemeltetőt illeti.
11.14. Spirit VIP konstrukció megszűnése
Spirit VIP konstrukció főszabály szerint nem szüntethető meg rendes felmondással.
Spirit VIP konstrukció nem örökölhető.
Spirit VIP konstrukcióban az LHJ rész sem örökölhető.
Spirit VIP jogviszony megszűnhet különösen:
a) Lakó halálával,
b) közös megegyezéssel,
c) súlyos szerződésszegés miatt,
d) együttélésre való tartós alkalmatlanság miatt,
e) jogszabályi okból,
f) vis maior vagy jogi lehetetlenülés miatt,
g) olyan rendkívüli körülmény miatt, amely a jogviszony fenntartását lehetetlenné vagy jogilag kizárttá teszi.
Spirit VIP Lakó halála esetén nincs örökösi elszámolás, és a jogviszonyhoz kapcsolódó

valamennyi LHJ-, szolgáltatási, kártya-, VIP- és porlasztási maradvány az Üzemeltetőt illeti.
11.15. Personal konstrukció megszűnése
Personal konstrukció megszűnésének, felmondásának, elállásának és elszámolásának szabályait az egyedi Personal szerződés határozza meg.
Personal konstrukció esetén az egyedi szerződésben kötelező rögzíteni:
a) az alaplogikai besorolást,
b) az örökölhetőséget vagy nem örökölhetőséget,
c) a felmondhatóságot,
d) az elállás lehetőségét vagy kizártságát,
e) az LHJ kezelését,
f) a szolgáltatási felár kezelését,
g) a porlasztási szabályt,
h) a kártyajogosultság sorsát,
i) a szolgáltatási keret sorsát,
j) a haláleseti szabályokat,
k) a felmondási elszámolást,
l) a tartozások, károk és költségek levonását.
Ha a Personal szerződés valamely kérdést nem szabályoz, az alaplogikai besorolása szerinti konstrukció szabályait kell alkalmazni.
11.16. Lakó rendes felmondása
A Lakó rendes felmondási joga az adott konstrukciótól függ.
Rendes felmondás főszabály szerint gyakorolható:
a) Classic konstrukcióban,
b) Beyond konstrukcióban,
c) Life konstrukcióban,
d) Life VIP konstrukcióban,
e) Personal konstrukcióban, ha az egyedi szerződés ezt lehetővé teszi.
Rendes felmondás főszabály szerint nem gyakorolható:
a) Spirit konstrukcióban,
b) Spirit VIP konstrukcióban,
c) nem felmondható Personal konstrukcióban.
A Lakó rendes felmondását írásban kell közölni az Üzemeltetővel.
A felmondásnak tartalmaznia kell legalább:
a) Lakó nevét,
b) szerződés azonosítását,
c) érintett komplexumot,
d) apartman azonosítását,
e) konstrukció megnevezését,
f) felmondási szándék egyértelmű kifejezését,
g) kívánt megszűnési időpontot, ha alkalmazandó,
h) bankszámla- vagy elszámolási adatokat, ha szükséges,
i) aláírást vagy elfogadott elektronikus azonosítást.
11.17. Lakó rendkívüli felmondása
A Lakó jogosult lehet rendkívüli felmondásra, ha az Üzemeltető súlyos szerződésszegést követ el, és a jogviszony fenntartása a Lakótól nem várható el.
Lakó rendkívüli felmondásának alapja lehet különösen:
a) Üzemeltető lényeges szolgáltatási kötelezettségének tartós elmulasztása,
b) lakhatási használat súlyos és tartós ellehetetlenítése,
c) alapvető biztonsági kötelezettség megszegése,
d) súlyos és ismételt díjszámítási hiba kijavításának elmulasztása,
e) jogellenes szolgáltatásmegtagadás,
f) olyan szerződésszegés, amelyet az Üzemeltető felszólítás ellenére sem orvosol.
A Lakó rendkívüli felmondása előtt főszabály szerint köteles az Üzemeltetőt írásban felszólítani a szerződésszegés orvoslására, kivéve, ha az azonnali megszüntetés indokolt vagy a szerződésszegés nem orvosolható.
A rendkívüli felmondás jogszerűségét vita esetén az illetékes fórum bírálhatja el.
11.18. Üzemeltető rendes felmondása
Az Üzemeltető rendes felmondási joga az adott konstrukciótól és az egyedi szerződéstől függ.
Az Üzemeltető rendes felmondást csak akkor gyakorolhat, ha azt:
a) az ÁSZF,
b) az egyedi szerződés,
c) a Konstrukciós Melléklet,
d) a vonatkozó jogszabály
lehetővé teszi.
Az Üzemeltető rendes felmondása nem lehet önkényes, visszaélésszerű vagy a Lakó jogos érdekeit aránytalanul sértő.
Spirit és Spirit VIP konstrukcióban az Üzemeltető rendes felmondási joga főszabály szerint kizárt, kivéve, ha az egyedi szerződés vagy jogszabály másként rendelkezik.
11.19. Üzemeltető rendkívüli felmondása
Az Üzemeltető jogosult rendkívüli felmondással megszüntetni a jogviszonyt, ha a Lakó, Bérlő vagy más szerződéses fél súlyos szerződésszegést követ el.
Súlyos szerződésszegés lehet különösen:
a) jelentős díjhátralék,
b) háromhavi díjhátralék,
c) ismételt fizetési késedelem,
d) szándékos károkozás,
e) súlyos vagy ismételt Házirend-sértés,
f) más Lakók nyugalmának, biztonságának vagy jogainak súlyos megsértése,
g) együttélésre való tartós alkalmatlanság,
h) rendeltetésellenes használat,
i) engedély nélküli bérbeadás,
j) Bérlő engedély nélküli elhelyezése,
k) hamis adatközlés,
l) szolgáltatási kerettel vagy kártyával való visszaélés,
m) tiltott tevékenység,
n) személyzet, partner szolgáltató vagy más Lakó bántalmazása, fenyegetése vagy súlyos zaklatása,
o) az Üzemeltető ellenőrzési vagy karbantartási jogának akadályozása,
p) jogszabálysértő tevékenység folytatása az apartmanban vagy a komplexumban.
A rendkívüli felmondás előtt az Üzemeltető főszabály szerint felszólítást küld, és megfelelő határidőt biztosít a szerződésszegés megszüntetésére, kivéve, ha a szerződésszegés súlya vagy jellege az azonnali felmondást indokolja.
11.20. Díjhátralék miatti megszüntetés
Díjhátralék esetén az Üzemeltető jogosult felszólítást küldeni.
A felszólítás tartalmazhatja:
a) tartozás jogcímét,
b) tartozás összegét,
c) esedékesség dátumát,
d) teljesítési határidőt,
e) késedelem jogkövetkezményeit,

f) LHJ-ból történő levonás lehetőségét,
g) felmondási figyelmeztetést.
Háromhavi díjhátralék esetén, az ÁSZF-ben és az egyedi szerződésben meghatározott felszólítási folyamatot követően, az Üzemeltető jogosult lehet a jogviszony felmondására, ha az adott konstrukció ezt lehetővé teszi.
Spirit, Spirit VIP és Life VIP gondoskodásszervezési helyzetekben a díjhátralék kezelésénél az Üzemeltető köteles fokozott körültekintéssel eljárni, különösen akkor, ha a szolgáltatás korlátozása a Lakó alapvető biztonságát vagy életviteli támogatását érintené.
11.21. Károkozás miatti megszüntetés
Károkozás esetén az Üzemeltető jogosult:
a) kárfelmérést készíteni,
b) kártérítést követelni,
c) helyreállítási költséget felszámítani,
d) kaucióból levonni,
e) LHJ elszámolási értékéből levonni,
f) szolgáltatáskorlátozást alkalmazni, ha az jogszerű és arányos,
g) súlyos esetben rendkívüli felmondást alkalmazni,
h) jogi eljárást kezdeményezni.
Súlyos károkozásnak minősülhet különösen:
a) szándékos rongálás,
b) ismételt károkozás,
c) közös terület jelentős károsítása,
d) műszaki rendszer károsítása,
e) más Lakó vagy partner szolgáltató vagyonának károsítása,
f) tűzvédelmi, életvédelmi vagy biztonsági kockázatot okozó magatartás,
g) Bérlő által okozott, Lakó felelősségi körébe tartozó kár.
Lakó által delegált Bérlő károkozása esetén a Beyond Lakó felel, és az Üzemeltető az igazolt kárt az LHJ elszámolási értékéből levonhatja.
11.22. Rendeltetésellenes használat miatti megszüntetés
Rendeltetésellenes használatnak minősül minden olyan használat, amely ellentétes:
a) az ÁSZF-fel,
b) az egyedi szerződéssel,
c) a Házirenddel,
d) az apartman műszaki rendeltetésével,
e) a közösségi együttélés szabályaival,
f) az Üzemeltető jogszerű utasításaival,
g) a jogszabályokkal.
Rendeltetésellenes használat lehet különösen:
a) engedély nélküli átalakítás,
b) engedély nélküli bérbeadás,
c) túlterhelés,
d) veszélyes tevékenység,
e) tiltott anyagok tárolása,
f) közösségi területek jogosulatlan használata,
g) más Lakók zavarása,
h) háziállattartási szabályok súlyos megsértése,
i) dohányzási szabályok súlyos megsértése,
j) kártya- vagy szolgáltatási rendszerrel való visszaélés.
Súlyos vagy ismételt rendeltetésellenes használat rendkívüli felmondási ok lehet.
11.23. Együttélésre való alkalmatlanság
Együttélésre való alkalmatlanság az a tartós vagy súlyos magatartási, életviteli vagy együttműködési állapot, amely miatt a Lakó vagy Bérlő a Petra Vita közösségben más Lakók, az Üzemeltető, a munkatársak, partnerek vagy a közösségi működés sérelme nélkül nem tartható fenn.
Együttélésre való alkalmatlanság lehet különösen:
a) tartós agresszív magatartás,
b) más Lakók ismételt zaklatása,
c) személyzet fenyegetése,
d) súlyos Házirend-sértések ismétlődése,
e) közösségi biztonság veszélyeztetése,
f) szolgáltatások ellehetetlenítése,
g) szándékos rongálás,
h) együttműködés tartós megtagadása,
i) más személyek testi épségének vagy nyugalmának veszélyeztetése.
Orvosi állapot önmagában nem minősül együttélésre való alkalmatlanságnak.
Spirit és Spirit VIP konstrukcióban az Üzemeltető köteles először vizsgálni, hogy az állapotromlásból, életviteli nehézségből vagy gondoskodási igényből fakadó helyzet kezelhető-e szolgáltatásszervezéssel, partneri támogatással, gondoskodási elemekkel, szerződésmódosítással vagy más arányos megoldással.
Együttélésre való alkalmatlanság csak akkor vezethet rendkívüli jogkövetkezményhez, ha a helyzet ésszerű eszközökkel nem kezelhető.
11.24. Közös megegyezés
A felek bármely konstrukcióban jogosultak lehetnek a jogviszonyt közös megegyezéssel megszüntetni.
Közös megegyezés esetén írásban kell rögzíteni:
a) megszűnés napját,
b) kiköltözés napját,
c) elszámolás módját,
d) LHJ sorsát,
e) szolgáltatási felárak sorsát,
f) kártyák és szolgáltatási keretek sorsát,
g) fennálló tartozásokat,
h) károk és helyreállítási költségek kezelését,
i) kaució elszámolását, ha van,
j) személyes tárgyak elszállítását,
k) kulcsok, kártyák és belépési jogosultságok visszaadását,
l) felek további igényeit vagy azok kizárását.
Spirit és Spirit VIP konstrukció is megszüntethető közös megegyezéssel, ha a felek az elszámolási és szolgáltatási következményeket kifejezetten, írásban és egyértelműen rendezik.
11.25. Konstrukcióváltás mint megszűnés vagy módosulás
Konstrukcióváltás esetén a korábbi konstrukció nem minden esetben szűnik meg teljesen; egyes esetekben módosul vagy magasabb konstrukcióba olvad.
Konstrukcióváltás történhet különösen:
a) Classicból Life-ba,
b) Classicból Spiritbe,
c) Classicból Life VIP-be,
d) Classicból Spirit VIP-be,
e) Classicból Personalba,
f) Beyondból Life-ba,
g) Beyondból Spiritbe,
h) Beyondból Life VIP-be,
i) Beyondból Spirit VIP-be,
j) Life-ból Spiritbe,
k) Life-ból Life VIP-be,
l) Life-ból Spirit VIP-be,
m) Life-ból Personalba.

Konstrukcióváltás esetén írásban kell rögzíteni:
a) korábbi konstrukció lezárását vagy módosulását,
b) új konstrukció kezdetét,
c) LHJ sorsát,
d) szolgáltatási felár új összegét,
e) korábbi szolgáltatási keret sorsát,
f) új porlasztási szabályt,
g) örökölhetőség változását,
h) felmondhatóság változását,
i) kártya vagy szolgáltatási jogosultság módosulását,
j) díjfizetési változásokat.
Nem örökölhető konstrukcióba történő váltás esetén külön figyelemfelhívás szükséges.
11.26. Felmondás hatályosulása
A felmondás hatályosulásának időpontját az ÁSZF, az egyedi szerződés, a Konstrukciós Melléklet vagy a felmondási nyilatkozat határozza meg.
Ha az egyedi szerződés felmondási időt tartalmaz, a jogviszony főszabály szerint a felmondási idő leteltével szűnik meg.
Ha a felek közös megegyezéssel más időpontban állapodnak meg, a közös megegyezésben meghatározott időpont az irányadó.
Rendkívüli felmondás esetén a jogviszony azonnali hatállyal vagy a felmondásban megjelölt időpontban szűnhet meg.
A felmondás hatályosulása nem mentesíti a Lakót, Bérlőt vagy más szerződéses felet a korábban keletkezett fizetési, kártérítési, kiköltözési, birtok-visszaadási vagy együttműködési kötelezettségek alól.
11.27. Kiköltözési kötelezettség
A jogviszony megszűnése esetén a Lakó, Bérlő vagy más használó köteles az apartmant a szerződésben, felmondásban vagy közös megegyezésben meghatározott időpontban kiürítve, rendeltetésszerű állapotban az Üzemeltető részére visszaadni.
A kiköltözés során köteles:
a) személyes tárgyait elszállítani,
b) apartmant rendeltetésszerű állapotban átadni,
c) kulcsokat visszaadni,
d) kártyákat visszaadni,
e) belépési jogosultságokat megszüntetni,
f) mérőállásokat rögzíteni,
g) állapotfelmérésben közreműködni,
h) károkat rendezni,
i) takarítási és helyreállítási költségeket viselni, ha azok őt terhelik,
j) a Házirend szerint eljárni.
Ha a Lakó vagy Bérlő nem költözik ki határidőben, az Üzemeltető jogosult a jogszerű birtokvédelmi, szerződéses és bírósági eszközöket igénybe venni.
11.28. Birtok-visszaadás
A jogviszony megszűnésekor birtok-visszaadási eljárást kell lefolytatni.
A birtok-visszaadás során az Üzemeltető jogosult:
a) apartman állapotát ellenőrizni,
b) mérőállásokat rögzíteni,
c) kulcsokat átvenni,
d) kártyákat átvenni,
e) belépési jogosultságokat törölni,
f) fotódokumentációt készíteni,
g) kárfelmérést készíteni,
h) hiányzó eszközöket rögzíteni,
i) helyreállítási költséget megállapítani,
j) takarítási vagy fertőtlenítési szükségletet rögzíteni,
k) jegyzőkönyvet készíteni.
A birtok-visszaadásról jegyzőkönyvet kell készíteni, amelyet a jelen lévő felek aláírnak.
Ha a Lakó vagy Bérlő a jegyzőkönyv aláírását megtagadja, az Üzemeltető jogosult ezt a jegyzőkönyvben rögzíteni, és a dokumentációt egyoldalúan elkészíteni.
11.29. Állapotfelmérés
A megszűnés, felmondás, kiköltözés vagy Bérlőcsere esetén az Üzemeltető állapotfelmérést végezhet.
Az állapotfelmérés kiterjedhet különösen:
a) burkolatokra,
b) falakra,
c) nyílászárókra,
d) gépészeti rendszerekre,
e) elektromos rendszerekre,
f) berendezési tárgyakra,
g) fürdőszobára,
h) konyhai elemekre, ha vannak,
i) erkélyre, teraszra vagy kertre,
j) tárolóra,
k) parkolóra,
l) közös területek esetleges károsodására,
m) kulcsokra, kártyákra és belépési jogosultságokra.
Az állapotfelmérés eredménye alapján az Üzemeltető jogosult kárt, helyreállítási költséget, takarítási költséget, pótlási költséget vagy más jogszerű követelést érvényesíteni.
11.30. Elszámolás általános szabályai
A jogviszony megszűnésekor az Üzemeltető elszámolást készít, ha az adott konstrukció, egyedi szerződés vagy ÁSZF szerint elszámolásra kerül sor.
Az elszámolás során figyelembe kell venni különösen:
a) LHJ eredeti értékét,
b) LHJ elszámolási értékét,
c) Classic rész pozitív értéknövekedésének szabályát,
d) 5 éves szabályt,
e) 90 napos újraértékesítési vagy referenciaértékelési szabályt,
f) szolgáltatási felárak sorsát,
g) porlasztási szabályokat,
h) kártyakeretek sorsát,
i) kötelező díjakat,
j) rezsiköltségeket,
k) opcionális szolgáltatási díjakat,
l) kauciót,
m) károkat,
n) helyreállítási költségeket,
o) jogi vagy adminisztratív költségeket, ha azok felszámítása jogszerű,
p) Bérlővel kapcsolatos követeléseket,
q) egyedi szerződés szerinti eltéréseket.
Az elszámolás nem jelent automatikus azonnali kifizetési kötelezettséget, ha az elszámolási alap meghatározása újraértékesítést, referenciaértékelést, hagyatéki dokumentumot, állapotfelmérést vagy más előzetes eljárást igényel.
11.31. Classic rész elszámolása
Classic, Beyond, Life és Life VIP konstrukciókban a Classic rész főszabály szerint elszámolható.

A Classic rész elszámolásának alapja:
a) eredeti LHJ érték,
b) 5 évet meghaladó jogviszony esetén pozitív piaci értéknövekedés 50%-a, ha annak feltételei fennállnak,
c) 90 napos újraértékesítési vagy referenciaértékelési szabály,
d) károk és tartozások levonása,
e) rendkívüli piaci vagy vis maior körülmények figyelembevétele.
A Classic rész értéknövekedése nem hozamígéret.
A Classic rész értéknövekedése nem kamat.
A Classic rész értéknövekedése nem garantált megtérülés.
Az kizárólag pozitív piaci különbözet esetén alkalmazható szerződéses elszámolási szabály.
11.32. 5 éven belüli elszámolás
Ha az örökölhető vagy elszámolható LHJ jogviszony 5 éven belül szűnik meg, a pozitív piaci értéknövekedés 50%-ának szabálya főszabály szerint nem alkalmazandó.
5 éven belüli megszűnés esetén az elszámolás alapja főszabály szerint az eredeti LHJ értéke, csökkentve az esetlegesen fennálló:
a) díjhátralékkal,
b) rezsitartozással,
c) közös költség tartozással,
d) szolgáltatási tartozással,
e) kárral,
f) helyreállítási költséggel,
g) rendeltetésellenes használat következményével,
h) szerződésszegésből eredő követeléssel,
i) az ÁSZF vagy egyedi szerződés szerint levonható egyéb tétellel.
Az egyedi szerződés a Lakó számára kedvezőbb szabályt is megállapíthat.
11.33. 90 napos újraértékesítési vagy referenciaértékelési szabály felmondás esetén
Felmondás, elszámolás vagy jogviszony-megszűnés esetén az Üzemeltető jogosult az LHJ-hoz kapcsolódó lakhatási pozíciót újraértékesítésre előkészíteni.
Az elszámolás alapja főszabály szerint:
a) elsődlegesen a tényleges újraértékesítési ár,
b) ha a felmondás hatályosulásától vagy az elszámolási feltételek teljesülésétől számított 90 napon belül nincs újraértékesítés, akkor objektív piaci referenciaérték,
c) az Üzemeltető által tett ajánlat, ha az megfelel az objektív referenciaértéknek, és annál kedvezőbb igazolható ajánlat nem áll rendelkezésre.
A 90 napos időtartam nem kezdődik meg, amíg:
a) az apartman nincs az Üzemeltető birtokában,
b) a Lakó vagy Bérlő nem költözött ki,
c) az állapotfelmérés nem végezhető el,
d) az apartman állapota nem alkalmas újraértékesítésre,
e) jogvita akadályozza az elszámolást,
f) szükséges dokumentumok hiányoznak,
g) az örökösi jogosultság nem igazolt,
h) a Lakó együttműködése hiányzik.
11.34. Referenciaérték felmondás esetén
Referenciaérték akkor alkalmazható, ha a 90 napos időszakon belül nem történik tényleges újraértékesítés.
A referenciaérték meghatározásánál figyelembe vehető különösen:
a) adott komplexumban legutóbb értékesített hasonló LHJ értéke,
b) hasonló apartmankategóriák aktuális értéke,
c) aktuális Díjszabás,
d) apartman nettó alapterülete,
e) erkély, terasz, kert, parkoló, tároló értéke,
f) apartman állapota,
g) komplexum piaci helyzete,
h) új belépők számára alkalmazott árak,
i) keresleti viszonyok,
j) károk és helyreállítási költségek,
k) rendkívüli piaci, gazdasági vagy vis maior körülmények.
A referenciaérték nem garantált érték, hanem objektív piaci és komplexumon belüli adatok alapján meghatározott elszámolási alap.
11.35. Üzemeltetői ajánlat felmondás vagy megszűnés esetén
Az Üzemeltető jogosult a Lakó, örökös vagy jogviszony-folytató személy részére ajánlatot tenni az LHJ elszámolására.
Az Üzemeltető ajánlata elfogadható vagy elutasítható.
Ha a 90 napos időszakon belül az Üzemeltető ajánlatánál kedvezőbb objektív, igazolható vagy tényleges piaci ajánlat nem jelenik meg, és az Üzemeltető ajánlata megfelel az objektív referenciaértéknek, az ajánlat az elszámolási folyamat alapjául szolgálhat.
Az Üzemeltető ajánlata főszabály szerint nem lehet alacsonyabb az eredeti LHJ értékénél, kivéve, ha az alacsonyabb értéket indokolja különösen:
a) Lakó által okozott kár,
b) Lakó által delegált Bérlő által okozott kár,
c) díjhátralék,
d) jelentős helyreállítási költség,
e) rendeltetésellenes használat,
f) műszaki értékcsökkenés,
g) vis maior,
h) természeti katasztrófa,
i) háború,
j) rendkívüli gazdasági vagy piaci összeomlás,
k) az adott komplexum vagy apartman értékét objektíven csökkentő körülmény.
11.36. Betekintési jog elszámoláskor
Felmondási vagy megszűnési elszámolás esetén a Lakó, örökös vagy jogviszony-folytató személy jogosult lehet az újraértékesítési vagy referenciaértékelési folyamat lényeges elemeibe betekinteni.
A betekintési jog kizárólag jogi képviselő útján gyakorolható.
A betekintési jog nem terjedhet ki:
a) más Lakók személyes adataira,
b) harmadik személy üzleti titkaira,
c) Üzemeltető üzleti titkaira,
d) belső döntés-előkészítő anyagokra,
e) partneri megállapodásokra,
f) olyan ajánlati részletekre, amelyek kiadása jogsértő lenne,
g) adatvédelmi szempontból védett adatokra,
h) olyan információkra, amelyek kiadása sértené az Üzemeltető vagy harmadik személy jogos érdekét.
Az Üzemeltető köteles úgy biztosítani a betekintési jogot, hogy az ellenőrzési érdek, az adatvédelem és az üzleti titokvédelem egyensúlya fennmaradjon.
11.37. Levonások elszámoláskor

Az Üzemeltető jogosult az elszámolási értékből levonni minden igazolt, esedékes és jogszerű követelést.
Levonható különösen:
a) díjhátralék,
b) bérleti díjhátralék,
c) közös költség tartozás,
d) kötelező szolgáltatási alapcsomag díjhátraléka,
e) rezsitartozás,
f) opcionális szolgáltatás díjhátraléka,
g) szolgáltatási keret túlfelhasználása,
h) kár,
i) helyreállítási költség,
j) takarítási vagy fertőtlenítési többletköltség,
k) rendeltetésellenes használatból eredő költség,
l) Bérlő által okozott és meg nem térített kár,
m) vendég által okozott és meg nem térített kár,
n) jogi költség, ha azt szerződés vagy jogszabály lehetővé teszi,
o) késedelmi költség,
p) adminisztratív költség, ha azt az egyedi szerződés lehetővé teszi,
q) más, az ÁSZF vagy az egyedi szerződés szerint levonható követelés.
A levonásokról az Üzemeltető elszámolást készít.
11.38. Beszámítás
Az Üzemeltető jogosult a Lakóval, Bérlővel, örökössel vagy más szerződéses féllel szemben fennálló követelését az adott személlyel szemben fennálló fizetési kötelezettségébe beszámítani, ha annak jogszabályi és szerződéses feltételei fennállnak.
Beszámítás alkalmazható különösen:
a) felmondási elszámoláskor,
b) haláleseti elszámoláskor,
c) jogviszony-folytatás elmaradásakor,
d) Beyond Rent lezárásakor,
e) kaució elszámolásakor,
f) szolgáltatási díjhátralék esetén,
g) károkozás esetén,
h) LHJ elszámolási értékének meghatározásakor.
A beszámításról az Üzemeltető elszámolást készít.
11.39. Kártyák és szolgáltatási keretek megszűnése
A jogviszony megszűnésekor a kártyák és szolgáltatási keretek sorsa az adott konstrukciótól függ.
Classic esetén a közösségi kártya vagy külön szolgáltatási kártya a Kártyaszabályzat szerint megszűnik vagy elszámolásra kerülhet.
Life esetén a Life szolgáltatási felár 15 éves szabálya alkalmazandó.
Life felmondása esetén a Life felár nem válik azonnal pénzben elszámolhatóvá.
Spirit és Spirit VIP esetén a kártya és a szolgáltatási keret nem örökölhető, nem fizethető ki, és megszűnéskor az adott konstrukció szabályai szerint zárul.
Life VIP esetén a kártya és a szolgáltatási keret sorsa a Life VIP örökölhető, felmondható és lakásra vagy személyre kötött jellegétől függ.
Personal esetén a kártya és szolgáltatási keret sorsát az egyedi szerződés határozza meg.
A kártya nem pénz, nem elektronikus pénz, nem fizetési eszköz és nem önálló vagyonelem.
11.40. Szolgáltatási keret túlfelhasználása
Amennyiben a Lakó vagy más jogosult a szolgáltatási keretet előrefelhasználás, adminisztratív hiba, technikai hiba, téves elszámolás vagy más ok miatt a jogos kereten túl használta fel, az Üzemeltető jogosult a túlfelhasználást elszámolni.
A túlfelhasználás elszámolható különösen:
a) későbbi szolgáltatási keretből történő levonással,
b) pénzbeli megtérítési igényként, ha ezt az egyedi szerződés vagy Kártyaszabályzat lehetővé teszi,
c) LHJ elszámolási értékéből történő levonással,
d) kaucióból történő levonással,
e) végelszámolás során történő beszámítással.
A túlfelhasználás nem minősül hitelnek vagy pénzügyi szolgáltatásnak.
A túlfelhasználás a szolgáltatási jogosultság időbeli vagy technikai elszámolásából eredő szerződéses tétel.
11.41. Kaució elszámolása megszűnéskor
Amennyiben a jogviszonyhoz kaució kapcsolódik, a kauciót a jogviszony megszűnésekor el kell számolni.
A kaucióból levonható különösen:
a) díjhátralék,
b) rezsitartozás,
c) Bérlő által okozott kár,
d) takarítási költség,
e) fertőtlenítési költség,
f) helyreállítási költség,
g) hiányzó eszköz pótlása,
h) szerződésszegésből eredő költség,
i) egyéb, szerződés alapján levonható tétel.
A fennmaradó kauciót a jogosult részére az egyedi szerződésben vagy háromoldalú szerződésben meghatározott határidőn belül vissza kell fizetni.
Ha vita áll fenn a kaució elszámolása körül, az Üzemeltető jogosult a vitatott részt a vita rendezéséig visszatartani, ha ez jogszerű és arányos.
11.42. Személyes tárgyak elszállítása
A jogviszony megszűnésekor a Lakó, Bérlő vagy jogosult köteles személyes tárgyait az apartmanból, tárolóból, parkolóból, közös használatú helyiségből vagy más használati egységből elszállítani.
Ha a személyes tárgyak nem kerülnek elszállításra, az Üzemeltető jogosult:
a) felszólítást küldeni,
b) a tárgyakat jegyzőkönyvbe venni,
c) ideiglenesen tárolni,
d) tárolási költséget felszámítani,
e) romlandó vagy veszélyes tárgyakat eltávolítani,
f) jogszabály szerint eljárni,
g) a költségeket az elszámolásban érvényesíteni.
Az Üzemeltető nem köteles a személyes tárgyakat korlátlan ideig őrizni.
Az őrzési, szállítási, tárolási, takarítási vagy megsemmisítési költségek az elszámolás során figyelembe vehetők.
11.43. Kulcsok, kártyák és belépési jogosultságok visszaadása
A jogviszony megszűnésekor a Lakó, Bérlő vagy más használó köteles visszaadni:
a) kulcsokat,
b) belépőkártyákat,
c) szolgáltatási kártyákat,
d) parkolási jogosultságokat,
e) tárolókulcsokat,
f) távirányítókat,
g) digitális belépési jogosultságokat,

h) applikációs hozzáféréseket,
i) ügyfélportál jogosultságokat,
j) minden olyan eszközt vagy jogosultságot, amelyet az Üzemeltető biztosított.
Az Üzemeltető jogosult a vissza nem adott eszközök pótlási, letiltási, zárcsere-, rendszerfrissítési vagy biztonsági költségeit felszámítani.
A vissza nem adott kártya vagy belépési jogosultság biztonsági kockázatot jelenthet, ezért az Üzemeltető jogosult annak azonnali letiltására.
11.44. Kiköltözési jegyzőkönyv
A kiköltözéskor kiköltözési vagy birtok-visszaadási jegyzőkönyvet kell készíteni.
A jegyzőkönyv tartalmazhatja különösen:
a) felek adatait,
b) apartman azonosítását,
c) kiköltözés időpontját,
d) mérőállásokat,
e) kulcsok visszaadását,
f) kártyák visszaadását,
g) belépési jogosultságok törlését,
h) apartman állapotát,
i) látható károkat,
j) hiányzó eszközöket,
k) takarítási állapotot,
l) fotódokumentációt,
m) felek észrevételeit,
n) esetleges vitás pontokat,
o) aláírásokat.
Ha a Lakó vagy Bérlő nem jelenik meg, vagy megtagadja az aláírást, az Üzemeltető jogosult a jegyzőkönyvet egyoldalúan elkészíteni, és ezt a tényt rögzíteni.
11.45. Kiköltözés elmulasztása
Ha a Lakó, Bérlő vagy más használó a jogviszony megszűnése ellenére nem költözik ki, az Üzemeltető jogosult a jogszerű szerződéses, birtokvédelmi és bírósági eszközöket igénybe venni.
A kiköltözés elmulasztása esetén az Üzemeltető jogosult lehet:
a) használati díjat felszámítani,
b) költségeket felszámítani,
c) kártérítést követelni,
d) jogi eljárást indítani,
e) szolgáltatásokat korlátozni, ha az jogszerű,
f) kaucióból levonni,
g) LHJ elszámolási értékéből levonni,
h) késedelmi költséget felszámítani, ha azt a szerződés lehetővé teszi.
A kiköltözés elmulasztása nem hosszabbítja meg automatikusan a megszűnt jogviszonyt.
11.46. Spirit és Spirit VIP rendkívüli lezárása
Spirit és Spirit VIP konstrukcióban a rendes felmondás főszabály szerint kizárt, azonban rendkívüli lezárásra vagy módosításra sor kerülhet, ha a jogviszony fenntartása objektíven, jogilag vagy közösségi szempontból nem kezelhető.
Ilyen eset lehet különösen:
a) súlyos szerződésszegés,
b) együttélésre való tartós alkalmatlanság,
c) más Lakók vagy személyzet veszélyeztetése,
d) tartós együttműködés-megtagadás,
e) jogszabálysértő magatartás,
f) szolgáltatások visszaélésszerű igénybevétele,
g) olyan rendkívüli körülmény, amely a Spirit vagy Spirit VIP szolgáltatási rendszer fenntartását lehetetlenné teszi.
Spirit és Spirit VIP rendkívüli lezárása esetén az Üzemeltető köteles fokozott körültekintéssel eljárni, és amennyiben ésszerűen lehetséges, előzetesen vizsgálni:
a) szolgáltatásszervezési megoldást,
b) áthelyezést,
c) partneri támogatást,
d) kapcsolattartó bevonását,
e) jogi képviselő bevonását,
f) szerződésmódosítást,
g) más arányos intézkedést.
Spirit és Spirit VIP nem örökölhető jellegét a rendkívüli lezárás önmagában nem változtatja meg, kivéve, ha a felek írásban és jogszerűen másként állapodnak meg.
11.47. Vis maior miatti megszűnés vagy módosítás
Vis maior esetén a felek kötelesek együttműködni a jogviszony fenntartható, jogszerű és arányos rendezése érdekében.
Vis maior lehet különösen:
a) természeti katasztrófa,
b) háború,
c) járvány,
d) hatósági korlátozás,
e) súlyos közműszolgáltatási zavar,
f) épületet érintő jelentős káresemény,
g) jogszabályi ellehetetlenülés,
h) olyan külső körülmény, amely az apartman vagy komplexum használatát tartósan ellehetetleníti.
Vis maior esetén az Üzemeltető jogosult lehet:
a) szolgáltatásokat ideiglenesen módosítani,
b) szolgáltatásokat korlátozni,
c) másik apartmant felajánlani,
d) teljesítési határidőt módosítani,
e) díjakat arányosan módosítani,
f) elszámolást kezdeményezni,
g) közös megegyezést javasolni,
h) jogviszony megszüntetését kezdeményezni, ha a teljesítés lehetetlenné válik.
Vis maior esetén az elszámolási érték meghatározásakor figyelembe vehető az adott esemény piaci, műszaki, használati és gazdasági hatása.
11.48. Jogszabályváltozás miatti megszűnés vagy módosítás
Ha jogszabályváltozás, hatósági előírás vagy bírósági döntés miatt a Petra Vita jogviszony változatlan formában nem tartható fenn, a felek kötelesek együttműködni a jogviszony módosításában.
Jogszabályváltozás esetén az Üzemeltető jogosult lehet:
a) ÁSZF módosítására,
b) Díjszabás módosítására,
c) szolgáltatási feltételek módosítására,
d) konstrukciós szabályok módosítására,
e) adatkezelési vagy adminisztratív szabályok módosítására,
f) egyedi szerződés módosításának kezdeményezésére.
Ha a jogszabályváltozás a jogviszony fenntartását lehetetlenné teszi, a felek elszámolás mellett megszüntethetik a jogviszonyt.
11.49. Elszámolási határidők

Az elszámolás határideje az adott konstrukciótól, a megszűnés okától, az apartman birtok-visszaadásától, az állapotfelméréstől, az újraértékesítési vagy referenciaértékelési eljárástól és a szükséges dokumentumok rendelkezésre állásától függ.
Az Üzemeltető nem köteles végleges elszámolást teljesíteni addig, amíg:
a) az apartman nincs visszaadva,
b) állapotfelmérés nem történt meg,
c) tartozások és károk nem állapíthatók meg,
d) kulcsok és kártyák nem kerültek visszaadásra,
e) Bérlő nem költözött ki,
f) kaució nem számolható el,
g) jogvita áll fenn,
h) örökösi jogosultság nem igazolt,
i) 90 napos újraértékesítési vagy referenciaértékelési eljárás nem zárult le,
j) szükséges dokumentumok hiányoznak.
Az Üzemeltető köteles törekedni arra, hogy az elszámolást ésszerű időn belül, átláthatóan és dokumentáltan végezze el.
11.50. Elszámolási kimutatás
Az Üzemeltető az elszámolásról kimutatást készít.
Az elszámolási kimutatás tartalmazhatja különösen:
a) jogviszony azonosítását,
b) konstrukció megnevezését,
c) megszűnés jogcímét,
d) megszűnés napját,
e) eredeti LHJ értéket,
f) elszámolási értéket,
g) újraértékesítési vagy referenciaértéket,
h) értéknövekedési számítást,
i) szolgáltatási felár kezelését,
j) kártya- és szolgáltatási keret zárását,
k) díjhátralékokat,
l) rezsitartozásokat,
m) károkat,
n) helyreállítási költségeket,
o) kaució elszámolását,
p) levonásokat,
q) beszámításokat,
r) végső fizetendő vagy visszafizetendő összeget,
s) fizetési határidőt,
t) vitás tételeket.
Az elszámolási kimutatás átadható papíralapon, elektronikus úton vagy ügyfélportálon keresztül.
11.51. Vitatott elszámolás
Ha a Lakó, Bérlő, örökös vagy jogviszony-folytató személy az elszámolást vitatja, jogosult írásbeli észrevételt tenni.
Az észrevételnek tartalmaznia kell:
a) vitatott tétel megjelölését,
b) vita okát,
c) bizonyítékokat vagy dokumentumokat, ha rendelkezésre állnak,
d) kért korrekciót,
e) kapcsolattartási adatokat.
Az Üzemeltető köteles az észrevételt megvizsgálni és arra ésszerű határidőn belül válaszolni.
A vitatott elszámolási rész a vita rendezéséig visszatartható, ha ez jogszerű és arányos.
A nem vitatott rész teljesítése külön is megtörténhet, ha az technikailag és jogilag lehetséges.
11.52. Felmondás és panaszkezelés kapcsolata
A felmondás, megszűnés vagy elszámolás nem zárja ki a panaszkezelési eljárást.
A Lakó, Bérlő, örökös vagy más érintett jogosult panaszt tenni, ha álláspontja szerint:
a) a felmondás jogellenes,
b) az elszámolás hibás,
c) a levonás indokolatlan,
d) a kárfelmérés téves,
e) a kaució elszámolása hibás,
f) kártyakeret kezelése hibás,
g) szolgáltatási felár kezelése hibás,
h) birtok-visszaadás dokumentálása hibás.
A panaszkezelés részletes szabályait a Panaszkezelési Szabályzat és az ÁSZF panaszkezelési fejezete tartalmazza.
11.53. Jogvita megszűnés vagy elszámolás esetén
Amennyiben a felek a felmondás, megszűnés, elállás vagy elszámolás kérdésében nem tudnak megállapodni, a jogvita rendezésére az ÁSZF jogvitákra vonatkozó fejezete irányadó.
A felek kötelesek törekedni a vita békés rendezésére.
A jogvita nem mentesíti a feleket azon kötelezettségeik teljesítése alól, amelyek nem vitatottak és esedékesek.
Az Üzemeltető jogosult a vitatott rész rendezéséig a vitatott összeget vagy jogviszonyi elemet visszatartani, ha ez jogszerű, arányos és szerződésesen indokolt.
11.54. Záró rendelkezés a felmondási, megszűnési és elszámolási szabályokhoz
A Petra Vita rendszerben a felmondás, megszűnés, elállás és elszámolás nem egységesen, hanem konstrukciónként eltérően szabályozott.
Classic, Beyond, Life és Life VIP konstrukciók főszabály szerint felmondhatók és elszámolhatók.
Spirit és Spirit VIP konstrukciók főszabály szerint nem örökölhetők és nem szüntethetők meg rendes felmondással.
Personal konstrukció esetén az egyedi szerződés határozza meg a megszűnés, felmondás és elszámolás rendjét.
Az LHJ, a szolgáltatási felár, a kártya, a szolgáltatási keret, a porlasztás és az öröklés sorsa minden esetben az adott konstrukció alapján ítélendő meg.
A jogviszony megszűnése nem érinti az Üzemeltető jogát a fennálló tartozások, károk, helyreállítási költségek, kauciós igények, LHJ-ból történő levonások és egyéb jogszerű követelések érvényesítésére.

12. FEJEZET
ÜZEMELTETÉS, MŰSZAKI HÁTTÉR ÉS LAKÓI KÖTELEZETTSÉGEK

12.1. A fejezet célja
Jelen fejezet célja, hogy meghatározza a Petra Vita komplexumok üzemeltetésének, műszaki fenntartásának, karbantartásának, hibakezelésének, lakói használatának, közösségi együttélésének és biztonságos működésének általános szabályait.
Jelen fejezet rögzíti különösen:
a) az Üzemeltető üzemeltetési feladatait,
b) a műszaki háttér általános szabályait,

c) a közös területek használatát,
d) az apartman rendeltetésszerű használatát,
e) a Lakó, Társlakó, Bérlő és vendég kötelezettségeit,
f) a hibabejelentés rendjét,
g) a karbantartás és javítás szabályait,
h) az Üzemeltető ellenőrzési és belépési jogát,
i) az átalakítások, módosítások és saját eszközök elhelyezésének korlátait,
j) a rezsi- és közműhasználat műszaki kereteit,
k) a biztonságtechnikai, tűzvédelmi és vészhelyzeti szabályokat,
l) a közösségi együttélés alapvető követelményeit,
m) a károkozás és rendeltetésellenes használat következményeit.
A részletes műszaki tartalmat, üzemeltetési szolgáltatásokat, házirendi szabályokat, karbantartási rendet, tűzvédelmi és biztonsági szabályokat külön Műszaki Melléklet, Üzemeltetési Melléklet, Házirend, Tűzvédelmi Szabályzat, Adatkezelési Tájékoztató vagy más alkalmazandó melléklet tartalmazhatja.

12.2. Az üzemeltetés általános alapelve

Az Üzemeltető feladata az adott Petra Vita komplexum rendeltetésszerű, biztonságos, szervezett, karbantartott és közösségi együttélésre alkalmas működésének biztosítása.
Az üzemeltetés célja, hogy a Lakók, Társlakók, Bérlők és jogosult használók a szerződéses jogviszonyuknak megfelelően, az ÁSZF, az egyedi szerződés, a Házirend, az adott Díjszabás és az alkalmazandó mellékletek szerint használhassák az apartmanokat, közös területeket, szolgáltatásokat és műszaki rendszereket.
Az Üzemeltető üzemeltetési feladatai nem jelentik azt, hogy az Üzemeltető korlátlanul felel minden külső szolgáltatói, közműszolgáltatói, hatósági, időjárási, műszaki, használói vagy vis maior eredetű eseményért.
Az Üzemeltető felelőssége az általa vállalt szerződéses, üzemeltetési és jogszabályi kötelezettségek körére terjed ki.
Üzemeltető minden komplexum, minden lakólétesítményt 5 évente, felmérés alapján, a lakóval egyeztetett módon felújítja.

12.3. Az Üzemeltető főbb üzemeltetési feladatai

Az Üzemeltető feladata különösen:
a) a komplexum általános működtetése,
b) a közös területek fenntartása,
c) a közös műszaki rendszerek karbantartása,
d) a közös berendezések működtetése,
e) a szolgáltatási alapcsomag megszervezése,
f) a takarítás, mosás, ágynemű- és törülközőcsere megszervezése az adott konstrukció szerint,
g) a hibabejelentések fogadása és kezelése,
h) a karbantartási munkák megszervezése,
i) műszaki ellenőrzések elvégzése vagy elvégeztetése,
j) vészhelyzeti és sürgős műszaki beavatkozások megszervezése,
k) a közműrendszerek működésének felügyelete,
l) mérőórák, almérők vagy költségosztók leolvasásának megszervezése,
m) biztonságtechnikai rendszerek működtetése,
n) beléptetési rendszer működtetése,
o) kamerarendszer működtetése, ha van,
p) vészjelző és házon belüli segélyhívó rendszer működtetése, ha az adott komplexumban alkalmazandó,
q) tűzvédelmi és munkavédelmi szabályok betartatása,
r) Házirend betartatása,
s) panaszok, bejelentések és rendkívüli események kezelése,
t) partner szolgáltatók koordinálása.

12.4. A műszaki háttér általános szabálya

A Petra Vita komplexumok műszaki háttere komplexumonként eltérhet.
Az adott komplexum műszaki tartalmát, felszereltségét, épületgépészeti rendszerét, energetikai rendszerét, közműellátását, biztonságtechnikai rendszerét, informatikai infrastruktúráját, akadálymentesítési megoldásait, közös helyiségeit és speciális szolgáltatási egységeit a Műszaki Melléklet, az adott komplexum tájékoztatója vagy az egyedi szerződés tartalmazza.
A műszaki háttér tartalmazhat különösen:
a) fűtési rendszert,
b) hűtési rendszert,
c) szellőztetési rendszert,
d) elektromos hálózatot,
e) víz- és csatornarendszert,
f) melegvíz-ellátást,
g) világítást,
h) beléptetési rendszert,
i) tűzjelző vagy tűzvédelmi rendszert,
j) kamerarendszert,
k) internet- és kommunikációs infrastruktúrát,
l) liftet,
m) akadálymentesítési elemeket,
n) vészjelző vagy segélyhívó rendszert,
o) parkolási és elektromosautó-töltési infrastruktúrát,
p) közösségi terek műszaki kiszolgálását,
q) konyhai, mosodai vagy szolgáltatási háttérrendszereket, ha vannak.
A Lakó tudomásul veszi, hogy a műszaki rendszerek használata a rendeltetésszerű használat, a Házirend, a Műszaki Melléklet és az Üzemeltető utasításai szerint történhet.

12.5. Az apartman rendeltetésszerű használata

A Lakó, Társlakó, Bérlő és más jogosult használó köteles az apartmant rendeltetésszerűen, kíméletesen, biztonságosan és a szerződéses céljának megfelelően használni.
Rendeltetésszerű használat különösen:
a) lakhatási célú használat,
b) a berendezések és műszaki rendszerek előírásszerű használata,
c) a burkolatok, nyílászárók és beépített elemek megóvása,
d) víz-, áram-, fűtés- és hűtési rendszerek takarékos és biztonságos használata,
e) zaj-, szag-, füst- és egyéb zavaró hatások elkerülése,
f) más Lakók nyugalmának tiszteletben tartása,
g) Házirend betartása,
h) hibák és rendellenességek időben történő bejelentése,
i) károk megelőzése,
j) tűzvédelmi, biztonsági és higiéniai szabályok betartása.

Az apartman nem használható olyan célra, amely az ÁSZF-fel, az egyedi szerződéssel, a Házirenddel, a komplexum rendeltetésével vagy jogszabállyal ellentétes.

12.6. Tiltott vagy korlátozott használat

Az apartmanban és a komplexumban tilos vagy az Üzemeltető előzetes írásbeli engedélyéhez kötött különösen:

a) üzletszerű tevékenység folytatása,
b) veszélyes anyag tárolása,
c) tűz- vagy robbanásveszélyes anyag szabálytalan tárolása,
d) engedély nélküli átalakítás,
e) műszaki rendszerbe történő beavatkozás,
f) közműrendszer megváltoztatása,
g) klíma, antenna, kamera vagy más külső berendezés engedély nélküli felszerelése,
h) elektromos hálózat túlterhelése,
i) nyílt láng vagy tiltott fűtőeszköz használata,
j) közös terület tartós elfoglalása,
k) engedély nélküli bérbeadás vagy harmadik személy tartós elhelyezése,
l) zajos, zavaró vagy másokat veszélyeztető tevékenység,
m) jogellenes tevékenység,
n) a szolgáltatási vagy kártyarendszerrel való visszaélés,
o) olyan állattartás, amelyet a Házirend tilt vagy korlátoz.

A tiltott vagy engedély nélküli használat szerződésszegésnek minősülhet, és kártérítési, helyreállítási, szolgáltatáskorlátozási vagy felmondási jogkövetkezményt vonhat maga után.

12.7. Közös területek használata

A Lakó, Társlakó, Bérlő és vendég jogosult a közös területek rendeltetésszerű használatára, ha ezt az adott jogviszony és Házirend lehetővé teszi.

Közös terület lehet különösen:

a) bejárat,
b) előtér,
c) folyosó,
d) lépcsőház,
e) lift,
f) közösségi helyiség,
g) étkező vagy közös szolgáltatási tér,
h) kert,
i) belső udvar,
j) parkoló,
k) kerékpártároló,
l) tárolózóna,
m) mosoda vagy szolgáltatási helyiség,
n) recepció vagy ügyféltér,
o) közlekedési és pihenőterület.

A közös területek használata során tilos:

a) más Lakók zavarása,
b) közlekedési útvonalak eltorlaszolása,
c) tárgyak engedély nélküli tárolása,
d) tűzvédelmi útvonalak lezárása,
e) közös berendezések rongálása,
f) zajos vagy közösségellenes magatartás,
g) közös terület magáncélú kisajátítása,
h) tisztasági és higiéniai szabályok megsértése.

A közös területek részletes használati szabályait a Házirend tartalmazza.

12.8. Közösségi együttélés alapelve

A Petra Vita rendszer közösségi lakhatási és szolgáltatási környezet.

A Lakó, Társlakó, Bérlő, vendég és más jogosult használó köteles mások nyugalmát, méltóságát, biztonságát, magánéletét, egészségi állapotát, életkorát, kiszolgáltatottságát és személyes határait tiszteletben tartani.

A közösségi együttélés alapelvei különösen:

a) kölcsönös tisztelet,
b) türelem,
c) együttműködés,
d) zavaró magatartás kerülése,
e) mások biztonságának védelme,
f) közös területek rendeltetésszerű használata,
g) Házirend betartása,
h) személyzet és partner szolgáltatók tiszteletben tartása,
i) panaszok kulturált kezelése,
j) konfliktusok békés rendezésére való törekvés.

A közösségi együttélés súlyos vagy ismételt megsértése szerződésszegésnek minősülhet.

12.9. Lakó általános kötelezettségei

A Lakó köteles:

a) az ÁSZF-et betartani,
b) az egyedi szerződést betartani,
c) az alkalmazandó mellékleteket betartani,
d) az adott Díjszabás szerinti díjakat megfizetni,
e) a Házirendet betartani,
f) az apartmant rendeltetésszerűen használni,
g) a közös területeket szabályosan használni,
h) a műszaki rendszereket kíméletesen használni,
i) hibát, kárt vagy rendellenességet haladéktalanul bejelenteni,
j) az Üzemeltető karbantartási és ellenőrzési tevékenységét tűrni,
k) az okozott kárt megtéríteni,
l) az általa bevont személyekért felelősséget vállalni,
m) a közösségi együttélés szabályait betartani,
n) az Üzemeltetővel együttműködni,
o) vészhelyzetben az Üzemeltető utasításait követni, ha azok jogszerűek és biztonsági célúak.

12.10. Bérlő és Társlakó kötelezettségei

A Bérlő és Társlakó köteles az apartmant, közös területeket, szolgáltatásokat és műszaki rendszereket az ÁSZF, Házirend, egyedi szerződés, háromoldalú szerződés vagy más alkalmazandó dokumentum szerint használni.

A Bérlő és Társlakó köteles különösen:

a) Házirendet betartani,
b) közösségi együttélés szabályait betartani,
c) díjfizetési kötelezettségeit teljesíteni, ha ilyen kötelezettsége van,
d) károkat megelőzni,
e) általa okozott kárt megtéríteni,
f) hibát vagy veszélyhelyzetet bejelenteni,
g) belépési, kártya- és szolgáltatási jogosultságait rendeltetésszerűen használni,
h) az Üzemeltető ellenőrzési és karbantartási jogait tűrni.

Lakó által delegált Bérlő esetén a Bérlő magatartásáért és károkozásáért a Beyond Lakó is felel az ÁSZF és a háromoldalú szerződés szerint.

12.11. Vendégek és külső személyek

A Lakó jogosult vendéget fogadni a Házirend, az egyedi szerződés és az Üzemeltető szabályai szerint.

A vendég nem szerez Lakói jogállást.

A vendég nem szerez LHJ-t.

A vendég nem jogosult önálló szolgáltatási keretre vagy kártyahasználatra, kivéve, ha az Üzemeltető ezt külön engedélyezi.
A vendég magatartásáért, károkozásáért és Házirend-sértéséért a vendéget fogadó Lakó vagy Bérlő felel.
Az Üzemeltető jogosult a vendég belépését vagy tartózkodását korlátozni vagy megtiltani, ha a vendég:
a) Házirendet sért,
b) más Lakókat zavar,
c) kárt okoz,
d) biztonsági kockázatot jelent,
e) szolgáltatási rendszerrel visszaél,
f) jogosulatlanul tartózkodik a komplexumban,
g) a közösségi együttélés szabályait súlyosan megsérti.
12.12. Hibabejelentés
A Lakó, Társlakó, Bérlő vagy más jogosult használó köteles az apartmanban, közös területen vagy műszaki rendszerben észlelt hibát, rendellenességet, káreseményt vagy veszélyhelyzetet haladéktalanul bejelenteni az Üzemeltetőnek.
Hibabejelentés tárgya lehet különösen:
a) vízszivárgás,
b) csatornaprobléma,
c) elektromos hiba,
d) fűtési vagy hűtési hiba,
e) lift meghibásodása,
f) ajtó, zár vagy beléptetési hiba,
g) vészjelző rendszer hibája,
h) tűzvédelmi vagy biztonsági rendszer hibája,
i) burkolati vagy szerkezeti kár,
j) beázás,
k) közös területi hiba,
l) szolgáltatási eszköz meghibásodása,
m) veszélyes állapot.
A hibabejelentés elmulasztása vagy késedelme esetén a Lakó, Bérlő vagy más jogosult használó felelhet az ebből eredő többletkárért.
12.13. Hibabejelentés módja
A hibabejelentés történhet különösen:
a) ügyfélportálon,
b) e-mailben,
c) telefonon,
d) személyesen,
e) diszpécseren keresztül,
f) applikáción keresztül,
g) írásos bejelentőn,
h) vészhelyzet esetén azonnali riasztással.
A hibabejelentésben célszerű megjelölni:
a) bejelentő nevét,
b) apartman vagy helyszín azonosítását,
c) hiba rövid leírását,
d) hiba észlelésének időpontját,
e) sürgősségét,
f) esetleges kár mértékét,
g) fotót vagy videót, ha rendelkezésre áll,
h) elérhetőséget.
Sürgős, életvédelmi, tűzvédelmi, vízkárveszélyes vagy közműbiztonsági hiba esetén a bejelentést haladéktalanul, a lehető leggyorsabb csatornán kell megtenni.
12.14. Hibák besorolása
Az Üzemeltető a hibabejelentést besorolhatja különösen:
a) azonnali vészhelyzeti hiba,
b) sürgős hiba,
c) normál karbantartási hiba,
d) esztétikai hiba,
e) használatból eredő javítás,
f) garanciális vagy szavatossági hiba,
g) Lakó vagy Bérlő által okozott hiba,
h) külső szolgáltatói hiba,
i) vis maior eredetű hiba.
Az Üzemeltető a hiba besorolása alapján szervezi meg a javítást vagy intézkedést.
A hiba besorolását az Üzemeltető jogosult szakember, karbantartó, partner szolgáltató vagy műszaki szakértő bevonásával elvégezni.
12.15. Javítás és karbantartás
Az Üzemeltető köteles gondoskodni az általa üzemeltetett közös rendszerek, közös területek és szerződés szerint hozzá tartozó műszaki elemek karbantartásáról és javításáról.
A javítás és karbantartás történhet:
a) saját személyzettel,
b) karbantartó partnerrel,
c) szakszervizzel,
d) külső vállalkozóval,
e) közműszolgáltatóval,
f) garanciális vagy szavatossági kötelezett bevonásával.
A Lakó köteles a szükséges javítások és karbantartások elvégzését tűrni, ha azok az apartman, a közös rendszerek, más Lakók, az épület vagy a komplexum biztonságos működése érdekében szükségesek.
Az Üzemeltető köteles törekedni arra, hogy a javítások a Lakó életvitelét indokolatlanul ne zavarják.
12.16. Tervezett karbantartás
Tervezett karbantartás esetén az Üzemeltető lehetőség szerint előzetesen tájékoztatja az érintett Lakókat, Bérlőket vagy használókat.
A tájékoztatás tartalmazhatja:
a) karbantartás tárgyát,
b) tervezett időpontját,
c) várható időtartamát,
d) érintett területeket,
e) esetleges szolgáltatáskiesést,
f) belépési vagy hozzáférési igényt,
g) Lakó együttműködési kötelezettségét.
Tervezett karbantartás lehet különösen:
a) gépészeti rendszer ellenőrzése,
b) elektromos rendszer ellenőrzése,
c) tűzvédelmi rendszer ellenőrzése,
d) liftkarbantartás,
e) beléptetőrendszer karbantartása,
f) vészjelző rendszer ellenőrzése,
g) közműmérők leolvasása,
h) szűrőcsere,
i) fertőtlenítés,
j) közös terület karbantartása.
12.17. Sürgős beavatkozás
Sürgős beavatkozás esetén az Üzemeltető előzetes értesítés nélkül is jogosult intézkedni, ha ez szükséges:
a) életvédelem,
b) testi épség védelme,
c) tűzveszély elhárítása,
d) vízkár megelőzése,
e) elektromos veszély elhárítása,

f) gáz- vagy közműveszély elhárítása,
g) más Lakók vagy a közösség védelme,
h) épületkárok megelőzése,
i) szolgáltatási rendszer működőképességének védelme,
j) vagyonvédelem
érdekében.
Sürgős beavatkozás esetén az Üzemeltető jogosult az apartmanba belépni a 12. fejezet belépési szabályai szerint.
Az Üzemeltető a sürgős beavatkozásról utólag tájékoztatja az érintett Lakót, ha ez lehetséges.
12.18. Az Üzemeltető belépési joga
Az Üzemeltető jogosult az apartmanba belépni, ha az szükséges:
a) előre egyeztetett karbantartás,
b) hibajavítás,
c) mérőleolvasás,
d) állapotfelmérés,
e) vészhelyzet,
f) vízkár vagy tűzveszély elhárítása,
g) biztonsági kockázat kezelése,
h) Házirend-sértés vizsgálata,
i) Bérlőváltás,
j) felmondási vagy kiköltözési eljárás,
k) haláleseti ideiglenes intézkedés,
l) jogszabályban vagy szerződésben meghatározott más ok
miatt.
Nem sürgős esetben az Üzemeltető főszabály szerint előzetesen egyeztet a Lakóval.
Sürgős esetben az Üzemeltető előzetes egyeztetés nélkül is beléphet, ha a késedelem kárt, veszélyt vagy súlyos működési zavart okozhatna.
A belépésről az Üzemeltető szükség esetén jegyzőkönyvet vagy belső nyilvántartást készít.
12.19. Lakó által végzett átalakítás tilalma
A Lakó, Társlakó, Bérlő vagy más használó az apartmanban, közös területen vagy műszaki rendszerben átalakítást, bővítést, bontást, szerelést vagy beavatkozást kizárólag az Üzemeltető előzetes írásbeli engedélyével végezhet.
Engedélyköteles különösen:
a) fal bontása vagy építése,
b) burkolat cseréje,
c) gépészeti rendszer módosítása,
d) elektromos hálózat módosítása,
e) víz- vagy csatornarendszer módosítása,
f) klíma vagy más berendezés telepítése,
g) nyílászáró módosítása,
h) biztonságtechnikai eszköz felszerelése,
i) kamera felszerelése,
j) zár cseréje,
k) külső felületre történő bármely felszerelés,
l) tartós beépített bútor vagy szerkezet elhelyezése.
Engedély nélküli átalakítás esetén az Üzemeltető jogosult:
a) eredeti állapot helyreállítását követelni,
b) helyreállítási költséget felszámítani,
c) kártérítést követelni,
d) az LHJ elszámolási értékéből levonni,
e) súlyos esetben szerződésszegési jogkövetkezményt alkalmazni.
12.20. Saját bútorok, eszközök és berendezések
A Lakó saját bútorait, eszközeit és használati tárgyait az apartmanban elhelyezheti, ha azok:
a) nem veszélyeztetik a műszaki rendszereket,
b) nem rongálják az apartmant,
c) nem akadályozzák a karbantartást,
d) nem sértik a tűzvédelmi szabályokat,
e) nem zavarják más Lakókat,
f) nem túlterhelők,
g) nem egészségügyi vagy higiéniai kockázatúak,
h) nem ütköznek a Házirendbe.
Az Üzemeltető jogosult megtiltani vagy eltávolíttatni olyan tárgyat, eszközt vagy berendezést, amely veszélyes, szabálytalan, tűzvédelmi kockázatú, közösségi működést zavaró vagy az apartman rendeltetésével összeegyeztethetetlen.
A Lakó felel saját tárgyaiért, azok elhelyezéséért, használatáért és az általuk okozott kárért.
12.21. Elektromos eszközök használata
A Lakó, Bérlő vagy más használó kizárólag olyan elektromos eszközt használhat, amely biztonságos, rendeltetésszerű, szabványos és nem terheli túl az apartman vagy komplexum elektromos hálózatát.
Tilos különösen:
a) hibás elektromos eszköz használata,
b) túlterhelt hosszabbító használata,
c) szabálytalan elektromos bekötés,
d) házilagos elektromos szerelés,
e) tűzveszélyes hőtermelő eszköz szabálytalan használata,
f) elektromos autó nem engedélyezett töltése,
g) közös terület elektromos csatlakozóinak engedély nélküli használata.
Az Üzemeltető jogosult a veszélyes vagy szabálytalan elektromos eszköz használatát megtiltani.
12.22. Vízhasználat és csatornahasználat
A Lakó köteles a víz- és csatornarendszert rendeltetésszerűen használni.
Tilos különösen:
a) csatornába nem oda való anyagot juttatni,
b) dugulást okozó anyagot leengedni,
c) veszélyes vagy maró anyagot leönteni,
d) vízvezetékbe vagy szerelvénybe beavatkozni,
e) szivárgást elhallgatni,
f) csapokat, zuhanyt vagy vízhasználati eszközöket szabálytalanul használni.
A Lakó köteles vízszivárgást, dugulást, csőtörést, beázást vagy egyéb vízkárt haladéktalanul bejelenteni.
A bejelentés elmulasztásából eredő többletkárért a Lakó vagy Bérlő felelhet.
12.23. Fűtés, hűtés és szellőztetés használata
A fűtési, hűtési és szellőztetési rendszereket a Műszaki Melléklet, Házirend és Üzemeltetői utasítások szerint kell használni.
A Lakó köteles:
a) a rendszert rendeltetésszerűen használni,
b) túlzott vagy szabálytalan terhelést kerülni,
c) szellőztetési és párakezelési szabályokat betartani,
d) szűrőcserét, karbantartást lehetővé tenni,
e) meghibásodást bejelenteni,
f) penészedést, túlzott párát vagy hűtési-fűtési problémát jelezni.
Tilos:
a) gépészeti berendezésbe beavatkozni,
b) termosztátot vagy szabályozót szétszerelni,
c) szellőzőnyílást eltakarni,
d) hűtő-fűtő berendezést szakszerűtlenül módosítani,

e) saját berendezést engedély nélkül csatlakoztatni.
A rendellenes használatból eredő károkért a Lakó vagy Bérlő felel.
12.24. Mérők, almérők és fogyasztásmérés
A közmű- és rezsifogyasztás elszámolása az adott komplexum műszaki rendszeréhez igazodó mérők, almérők, költségosztók vagy más objektív elszámolási módszer alapján történhet.
A Lakó köteles:
a) mérőkhöz való hozzáférést biztosítani,
b) leolvasást tűrni,
c) mérőhibát jelezni,
d) mérő vagy almérő rongálásától tartózkodni,
e) mérőállás ellenőrzésében együttműködni.
Mérő vagy almérő megrongálása, manipulálása vagy befolyásolása súlyos szerződésszegésnek minősülhet.
Ha a mérés nem lehetséges, az Üzemeltető jogosult a fogyasztást az adott komplexum elszámolási szabályai szerint becsléssel, átalánnyal vagy más objektív módszerrel meghatározni.
12.25. Internet, televízió és kényelmi szolgáltatások
Az internet, televízió, telefon és egyéb kényelmi szolgáltatások igénybevétele az adott Díjszabás, Szolgáltatási Melléklet, szolgáltatói feltételek és egyedi igények szerint történik.
Az ilyen szolgáltatások lehetnek:
a) alapcsomag részei,
b) opcionális szolgáltatások,
c) külső szolgáltató által nyújtott szolgáltatások,
d) kártyakeretből vagy külön díjjal igénybe vehető szolgáltatások.
Az Üzemeltető nem felel olyan külső szolgáltatói hibáért, kimaradásért, sávszélesség-csökkenésért vagy tartalomszolgáltatási problémáért, amely az Üzemeltetőnek nem róható fel.
A Lakó köteles a digitális és kommunikációs rendszereket rendeltetésszerűen, jogszerűen és mások jogait nem sértve használni.
12.26. Parkoló és elektromosautó-töltés
Parkolóhely és elektromosautó-töltőállás használata kizárólag az egyedi szerződés, Díjszabás, Házirend vagy külön parkolási szabályzat szerint történhet.
A parkolóhely használója köteles:
a) kijelölt helyet használni,
b) közlekedési szabályokat betartani,
c) más parkolóhelyét nem elfoglalni,
d) közlekedési útvonalat szabadon hagyni,
e) tűzvédelmi és biztonsági szabályokat betartani,
f) járművéből eredő szennyezést vagy kárt megtéríteni.
Elektromos autó töltése kizárólag engedélyezett töltőálláson és az Üzemeltető által meghatározott szabályok szerint történhet.
Tilos:
a) engedély nélküli töltés,
b) apartmanból vagy közös csatlakozóból történő szabálytalan töltés,
c) töltőberendezés megbontása,
d) más jogosult töltési lehetőségének akadályozása,
e) sérült kábel vagy eszköz használata.
Az elektromosautó-töltés díját, elszámolását és használati szabályait az adott Díjszabás vagy külön szabályzat tartalmazza.
12.27. Tároló használata
Tároló használata kizárólag akkor illeti meg a Lakót vagy Bérlőt, ha azt az egyedi szerződés, Díjszabás vagy külön megállapodás tartalmazza.
A tároló kizárólag rendeltetésszerű, biztonságos tárolásra használható.
Tilos tárolni különösen:
a) tűzveszélyes anyagot,
b) robbanásveszélyes anyagot,
c) veszélyes vegyszert,
d) romlandó vagy fertőzésveszélyes anyagot,
e) illegális tárgyat,
f) élő állatot,
g) közegészségügyi kockázatot jelentő tárgyat,
h) olyan tárgyat, amely mások biztonságát vagy a komplexum működését veszélyezteti.
Az Üzemeltető jogosult a tárolók használatát ellenőrizni, ha biztonsági, tűzvédelmi, higiéniai vagy szerződéses ok ezt indokolja.
12.28. Takarítás, higiénia és szolgáltatási alapcsomag
A kötelező szolgáltatási alapcsomag az adott Díjszabás és Szolgáltatási Melléklet szerint tartalmazhatja különösen:
a) heti takarítást,
b) ágyneműcserét,
c) törülközőcserét,
d) időszakos függönycserét,
e) higiéniai alapfeladatokat,
f) más alapvető szolgáltatásokat.
A Lakó köteles lehetővé tenni a szolgáltatási alapcsomag teljesítését.
A Lakó köteles az apartmant olyan állapotban tartani, amelyben a szolgáltatás biztonságosan és ésszerűen teljesíthető.
Az Üzemeltető jogosult megtagadni vagy korlátozni a szolgáltatás teljesítését, ha az apartman állapota:
a) egészségügyi kockázatot jelent,
b) veszélyes,
c) szélsőségesen rendezetlen,
d) fertőzésveszélyes,
e) a személyzet testi épségét veszélyezteti,
f) a szolgáltatás ésszerű teljesítését lehetetlenné teszi.
Ilyen esetben az Üzemeltető többlettakarítási, fertőtlenítési vagy helyreállítási költséget számíthat fel.
12.29. Hulladékkezelés
A Lakó, Bérlő és más használó köteles a hulladékot a Házirend, helyi szabályok és Üzemeltetői rendelkezések szerint kezelni.
A hulladékkezelés során köteles:
a) hulladékot kijelölt helyen elhelyezni,
b) szelektív gyűjtési szabályokat betartani, ha vannak,
c) veszélyes hulladékot nem a kommunális hulladékba helyezni,
d) nagy méretű hulladékot csak engedélyezett módon elhelyezni,
e) romlandó vagy fertőzésveszélyes hulladékot megfelelően kezelni,
f) közös területet nem szennyezni.
Hulladékkezelési szabályok megsértése esetén az Üzemeltető jogosult többletköltséget felszámítani, takarítást vagy elszállítást rendelni, és a költséget a felelős személyre terhelni.
12.30. Tűzvédelmi szabályok

A Lakó, Bérlő, Társlakó és vendég köteles a tűzvédelmi szabályokat betartani.
Tilos különösen:
a) tűzvédelmi eszközök rongálása,
b) tűzjelző rendszer akadályozása,
c) menekülési útvonal eltorlaszolása,
d) tűzgátló ajtók kitámasztása, ha az tiltott,
e) nyílt láng szabálytalan használata,
f) tiltott hőtermelő eszköz használata,
g) dohányzási szabályok megszegése,
h) tűzveszélyes anyag szabálytalan tárolása,
i) elektromos hálózat túlterhelése.
Tűzvédelmi szabályok súlyos megsértése rendkívüli felmondási ok lehet.
Az Üzemeltető jogosult tűzvédelmi ellenőrzést tartani, ha ezt jogszabály, hatósági előírás, biztonsági ok vagy szerződéses kötelezettség indokolja.

12.31. Biztonságtechnikai és beléptetési rendszer

Az Üzemeltető jogosult biztonságtechnikai, beléptetési, kamerás vagy más védelmi rendszert működtetni az adott komplexumban.
E rendszerek célja különösen:
a) Lakók biztonsága,
b) közös területek védelme,
c) vagyonvédelem,
d) jogosulatlan belépés megelőzése,
e) rendkívüli események kezelése,
f) Házirend betartásának támogatása,
g) szolgáltatási és üzemeltetési folyamatok biztonsága.
A biztonságtechnikai rendszerek alkalmazása során az Üzemeltető köteles az adatvédelmi szabályokat betartani.
Kamerarendszer esetén az adatkezelés részletes szabályait az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
A Lakó, Bérlő vagy vendég nem jogosult a biztonságtechnikai rendszerbe beavatkozni, azt kikapcsolni, eltakarni, megrongálni vagy rendeltetésellenesen használni.

12.32. Belépők, kulcsok és jogosultságok

A Lakó, Bérlő vagy más jogosult részére átadott kulcs, belépőkártya, token, applikációs hozzáférés, parkolási jogosultság vagy más belépési eszköz személyes vagy szerződéshez kötött jogosultság.
A belépési jogosultság nem adható át jogosulatlan harmadik személynek.
A jogosult köteles:
a) kulcsot és belépési eszközt megőrizni,
b) elvesztést haladéktalanul bejelenteni,
c) jogosulatlan használatot megakadályozni,
d) jogviszony megszűnésekor visszaadni,
e) másolást vagy sokszorosítást csak Üzemeltető engedélyével végezni.
Elveszett, eltulajdonított vagy jogosulatlanul használt kulcs, kártya vagy belépési eszköz esetén az Üzemeltető jogosult letiltási, pótlási, zárcsere-, rendszerfrissítési vagy biztonsági költséget felszámítani.

12.33. Vészhelyzetek kezelése

Vészhelyzet esetén a Lakó, Bérlő, Társlakó vagy vendég köteles azonnal jelezni az Üzemeltetőnek, diszpécsernek vagy szükség esetén az állami sürgősségi rendszernek.
Vészhelyzet lehet különösen:
a) tűz,
b) füst,
c) vízkár,
d) csőtörés,
e) áramütésveszély,
f) súlyos rosszullét,
g) baleset,
h) betörés vagy erőszakos cselekmény,
i) liftben rekedés,
j) életvédelmi kockázat,
k) közösségi biztonságot veszélyeztető esemény.
Sürgős életveszély vagy akut egészségügyi helyzet esetén az állami sürgősségi rendszer elsőbbséget élvez.
Az Üzemeltető diszpécser- vagy vészjelző rendszere nem helyettesíti a mentőszolgálatot, tűzoltóságot, rendőrséget vagy más hatósági szervet.

12.34. Lift és akadálymentes rendszerek használata

A liftet, akadálymentes eszközöket, rámpákat, korlátokat, automata ajtókat és más közlekedést segítő rendszereket rendeltetésszerűen kell használni.
Tilos:
a) lift túlterhelése,
b) lift ajtajának akadályozása,
c) vészjelző indokolatlan használata,
d) akadálymentes eszköz rongálása,
e) közlekedési útvonal eltorlaszolása,
f) mozgáskorlátozott személyek közlekedésének akadályozása.
Az Üzemeltető jogosult a lift és akadálymentes rendszerek karbantartása idején azok használatát ideiglenesen korlátozni.

12.35. Háziállatok

Háziállat tartása kizárólag a Házirend, az egyedi szerződés és az Üzemeltető jóváhagyása szerint megengedett.
A háziállattartás feltétele lehet különösen:
a) előzetes bejelentés,
b) Üzemeltető jóváhagyása,
c) oltási vagy egészségügyi dokumentum,
d) felelősségvállalási nyilatkozat,
e) károkozás megtérítése,
f) közösségi szabályok betartása,
g) higiéniai szabályok betartása,
h) más Lakók zavarásának elkerülése.
Az Üzemeltető jogosult a háziállattartást megtiltani vagy korlátozni, ha az állat:
a) más Lakókat zavar,
b) kárt okoz,
c) veszélyes,
d) higiéniai kockázatot jelent,
e) zajt vagy szagot okoz,
f) közös területek használatát zavarja,
g) a Házirenddel ellentétes módon kerül tartásra.

12.36. Dohányzás, alkohol és zavaró magatartás

A dohányzás, alkoholhasználat és más zavaró magatartás szabályait a Házirend tartalmazza.
Az Üzemeltető jogosult kijelölni:
a) dohányzásra alkalmas helyeket,
b) dohányzástól mentes területeket,
c) csendes időszakokat,
d) közösségi terek használati szabályait,
e) rendezvények és programok szabályait.
Tilos minden olyan magatartás, amely más Lakók nyugalmát, biztonságát, egészségét vagy méltóságát súlyosan vagy ismételten sérti.

Súlyos vagy ismételt zavaró magatartás szerződésszegésnek minősülhet.

12.37. Lakói állapotváltozás és bejelentési kötelezettség

A Lakó köteles az Üzemeltető felé jelezni minden olyan lényeges állapotváltozást, amely:

a) lakhatási biztonságát érinti,
b) gondoskodásszervezési szolgáltatást igényelhet,
c) más Lakók biztonságát érinti,
d) szolgáltatások megszervezését befolyásolja,
e) sürgősségi kapcsolattartást igényelhet,
f) vészjelző vagy általános felügyeleti rendszer használatát érinti,
g) tartós távolléttel jár,
h) Bérlő, Társlakó vagy kapcsolattartó változását jelenti.

Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban a bejelentési kötelezettség fokozott jelentőségű, mert az Üzemeltető a szolgáltatásokat a Lakó állapotához és életviteli helyzetéhez igazítja. Az elhallgatott vagy késedelmesen közölt lényeges információból eredő szolgáltatási hiba vagy kár az Üzemeltetőnek nem róható fel.

12.38. Tartós távollét

A Lakó köteles tartós távollétét az Üzemeltetőnek bejelenteni, ha azt a Házirend, az egyedi szerződés vagy az adott konstrukció előírja.

Tartós távollét esetén az Üzemeltető jogosult kérni:

a) várható távolléti időt,
b) kapcsolattartó megjelölését,
c) kulcs- vagy belépési rendelkezést,
d) közmű- és biztonsági intézkedések egyeztetését,
e) szolgáltatások ideiglenes módosítását,
f) kártyahasználat vagy szolgáltatási keret kezelésének tisztázását.

Spirit, Life VIP és Spirit VIP konstrukcióban a tartós távollét a gondoskodásszervezési és általános felügyeleti szolgáltatásokat is érintheti.

12.39. Károkozás

A Lakó, Bérlő, Társlakó vagy vendég köteles megtéríteni az általa okozott kárt.

Kár keletkezhet különösen:

a) apartmanban,
b) közös területen,
c) berendezési tárgyban,
d) gépészeti rendszerben,
e) elektromos rendszerben,
f) biztonságtechnikai rendszerben,
g) liftben,
h) kertben,
i) parkolóban,
j) tárolóban,
k) más Lakó vagy harmadik személy vagyonában,
l) Üzemeltető eszközeiben,
m) partner szolgáltató eszközeiben.

Az Üzemeltető jogosult a kárt felmérni, dokumentálni, javítást elrendelni, költséget felszámítani, kaucióból levonni, LHJ elszámolási értékéből levonni vagy jogi igényt érvényesíteni.

12.40. Kárfelmérés és helyreállítás

Károkozás vagy rendellenes állapot esetén az Üzemeltető kárfelmérést végezhet.

A kárfelmérés tartalmazhatja:

a) kár leírását,
b) kár helyét,
c) kár feltételezett okát,
d) felelős személyt, ha ismert,
e) fotódokumentációt,
f) javítási szükségletet,
g) költségbecslést,
h) helyreállítási javaslatot,
i) szakértői vagy karbantartói véleményt.

A helyreállítást főszabály szerint az Üzemeltető által kijelölt, jóváhagyott vagy ellenőrzött szakemberrel kell elvégeztetni.

A Lakó vagy Bérlő saját szakembert csak az Üzemeltető előzetes jóváhagyásával vehet igénybe, ha az a műszaki, garanciális, biztonsági és minőségi követelményekkel összeegyeztethető.

12.41. Ötévenkénti állagmegóvó felújítás

Az Üzemeltető az adott konstrukció, egyedi szerződés, Üzemeltetési Melléklet vagy Műszaki Melléklet szerint vállalhat meghatározott időszakonként, különösen ötévente állagmegóvó felújítást vagy műszaki frissítést.

Az ötévenkénti állagmegóvó felújítás célja az apartman és a komplexum egységes minőségi szintjének fenntartása.

Az ilyen felújítás tartalmazhatja különösen:

a) festést,
b) kisebb burkolati javítást,
c) kopó elemek cseréjét,
d) műszaki ellenőrzést,
e) karbantartási munkákat,
f) esztétikai frissítést,
g) szerelvények ellenőrzését,
h) rendeltetésszerű használatból eredő normál kopás kezelését.

Az ötévenkénti felújítás nem terjed ki:

a) Lakó vagy Bérlő által okozott károkra,
b) rendeltetésellenes használatra,
c) engedély nélküli átalakítás helyreállítására,
d) extrém kopásra,
e) hiányzó vagy megrongált eszközök pótlására,
f) Lakó által delegált Bérlő által okozott károkra,
g) olyan munkára, amely az egyedi szerződés szerint Lakót terheli.

Lakó által delegált Bérlő esetén az ötévenkénti felújítás szabályai korlátozottan vagy eltérően alkalmazhatók a Beyond Rent fejezet szerint.

12.42. Lakó által delegált Bérlő és felújítási felelősség

Ha a Beyond Lakó saját maga delegál Bérlőt, az Üzemeltető által egyébként vállalt ötévenkénti állagmegóvó felújítás az adott apartman tekintetében korlátozottan vagy eltérő módon alkalmazható.

Lakó által delegált Bérlő esetén a Beyond Lakó köteles saját költségén biztosítani, hogy az apartman állapota megfeleljen:

a) Üzemeltető műszaki elvárásainak,
b) Házirendnek,
c) rendeltetésszerű használat követelményeinek,
d) új Bérlő vagy Lakó részére történő átadhatóság feltételeinek,
e) komplexum minőségi és esztétikai követelményeinek.

Az Üzemeltető jogosult a szükséges javításokat, felújításokat vagy helyreállításokat előírni, és azok elvégzését általa jóváhagyott vagy ellenőrzött kivitelezőhöz kötni.

12.43. Üzemeltető által delegált Bérlő és műszaki felelősség

Üzemeltető által delegált Bérlő esetén az Üzemeltető felel a Bérlő használatából eredő üzemeltetési és karbantartási kezelésért az egyedi szerződés szerint.
Ebben az esetben a Beyond Lakó LHJ-ja főszabály szerint sérthetetlen marad.
Üzemeltető által delegált Bérlő által okozott kár főszabály szerint nem terheli a Beyond Lakó LHJ-ját, kivéve, ha a kár a Beyond Lakó saját magatartására, mulasztására vagy szerződésszegésére vezethető vissza.
Az Üzemeltető köteles az apartmant a saját használatra történő visszaadás előtt a szerződéses állapotba hozni, figyelembe véve a rendeltetésszerű használatból eredő természetes elhasználódást.
12.44. Ellenőrzések
Az Üzemeltető jogosult időszakos vagy eseti ellenőrzést tartani.
Ellenőrzés oka lehet különösen:
a) műszaki állapotfelmérés,
b) karbantartás előkészítése,
c) hibabejelentés kivizsgálása,
d) káresemény vizsgálata,
e) Házirend-sértés gyanúja,
f) Bérlőváltás,
g) felmondás vagy kiköltözés,
h) haláleseti eljárás,
i) tűzvédelmi vagy biztonsági ellenőrzés,
j) közműleolvasás,
k) jogszabályi vagy hatósági kötelezettség.
Az ellenőrzés során az Üzemeltető köteles törekedni arra, hogy a Lakó magánéletét és nyugalmát indokolatlanul ne sértse.
12.45. Dokumentálás
Az Üzemeltető jogosult az üzemeltetési, műszaki, karbantartási, hibakezelési, kárfelmérési, belépési, ellenőrzési és birtok-visszaadási eseményeket dokumentálni.
A dokumentálás történhet különösen:
a) jegyzőkönyvben,
b) hibajegyben,
c) ügyfélportálon,
d) elektronikus nyilvántartásban,
e) fotódokumentációval,
f) videódokumentációval, ha jogszerű,
g) karbantartási munkalapon,
h) partner szolgáltatói jelentésben,
i) e-mailben,
j) panaszkezelési rendszerben.
A dokumentálás célja az átláthatóság, elszámoltathatóság, jogvita-megelőzés, hibakezelés és bizonyíthatóság.
A dokumentáció adatkezelési szabályait az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
12.46. Lakó együttműködése karbantartás és üzemeltetés során
A Lakó köteles az Üzemeltetővel együttműködni a karbantartási, javítási, ellenőrzési és üzemeltetési folyamatok során.
A Lakó együttműködése különösen:
a) időpont-egyeztetés,
b) bejutás biztosítása,
c) hiba pontos leírása,
d) munkavégzés tűrése,
e) veszélyhelyzet jelzése,
f) szükséges információ megadása,
g) műszaki rendszer rendeltetésszerű használata,
h) javítás utáni ellenőrzés lehetővé tétele,
i) dokumentáció aláírása vagy észrevétel megtétele.
Az együttműködés indokolatlan megtagadása szerződésszegésnek minősülhet, különösen, ha emiatt kár, szolgáltatáskiesés, műszaki romlás vagy más Lakót érintő probléma keletkezik.
12.47. Szolgáltatáskiesés és műszaki hiba
A Lakó tudomásul veszi, hogy műszaki hiba, karbantartás, közműszolgáltatói hiba, külső szolgáltatói hiba vagy vis maior miatt átmeneti szolgáltatáskiesés előfordulhat.
Szolgáltatáskiesés lehet különösen:
a) vízszolgáltatás kimaradása,
b) elektromos szolgáltatás kimaradása,
c) fűtés vagy hűtés átmeneti kiesése,
d) internetkimaradás,
e) liftüzem szünetelése,
f) beléptetési rendszer hibája,
g) vészjelző rendszer hibája,
h) kártyarendszer technikai hibája,
i) takarítási vagy mosási szolgáltatás késedelme.
Az Üzemeltető köteles törekedni a hiba ésszerű időn belüli elhárítására.
Az Üzemeltető nem felel olyan kiesésért, amely külső szolgáltatónak, vis maiornak, Lakó vagy Bérlő magatartásának, hatósági intézkedésnek vagy az Üzemeltetőnek fel nem róható oknak tulajdonítható.
12.48. Ideiglenes szolgáltatásmódosítás
Az Üzemeltető jogosult a szolgáltatásokat ideiglenesen módosítani, ha azt:
a) karbantartás,
b) hibaelhárítás,
c) szolgáltatói kiesés,
d) járványügyi vagy közegészségügyi ok,
e) hatósági rendelkezés,
f) vis maior,
g) biztonsági ok,
h) személyzeti vagy partneri kapacitás átmeneti hiánya,
i) közösségi működés védelme
indokolja.
Az ideiglenes módosítás nem érintheti aránytalanul a Lakó alapvető szerződéses jogosultságait.
Az Üzemeltető köteles lehetőség szerint alternatív megoldást biztosítani vagy a szolgáltatást később teljesíteni, ha ez ésszerűen lehetséges.
12.49. Üzemeltetési költségek és díjak kapcsolata
Az üzemeltetési, karbantartási, közös területi, közmű- és szolgáltatási költségek viselésének rendjét az adott Díjszabás, ÁSZF, Üzemeltetési Melléklet és egyedi szerződés határozza meg.
A Lakó vagy Bérlő köteles megfizetni:
a) bérleti díjat, ha alkalmazandó,
b) közös költséget,
c) kötelező szolgáltatási alapcsomag díját,
d) rezsiköltséget,
e) opcionális szolgáltatások díját,
f) károkozásból eredő költséget,
g) helyreállítási költséget,
h) külön igényelt szolgáltatás díját,
i) egyedi szerződés szerinti más díjat.
Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban egyes kötelező költségek és szolgáltatások a szolgáltatási keret terhére kerülhetnek elszámolásra az adott konstrukció szerint.
12.50. Lakói panasz és üzemeltetési észrevétel

A Lakó, Bérlő vagy más jogosult használó jogosult üzemeltetési, műszaki vagy szolgáltatási észrevételt, hibabejelentést vagy panaszt tenni.
A panasz vagy észrevétel tárgya lehet különösen:
a) műszaki hiba kezelése,
b) karbantartás minősége,
c) takarítás minősége,
d) közös terület állapota,
e) zaj vagy zavaró magatartás,
f) biztonsági probléma,
g) rezsi elszámolási kérdés,
h) partner szolgáltató teljesítése,
i) szolgáltatáskiesés,
j) Házirend megsértése.
Az Üzemeltető a panaszt a Panaszkezelési Szabályzat szerint kezeli.
A panasz megtétele nem mentesíti a Lakót az esedékes és nem vitatott fizetési kötelezettségek teljesítése alól.
12.51. Üzemeltetési Melléklet és Házirend elsőbbsége a részletszabályokban
Jelen fejezet az üzemeltetés, műszaki háttér és lakói kötelezettségek általános szabályait tartalmazza.
A részletes üzemeltetési és használati szabályokat különösen az alábbi dokumentumok tartalmazhatják:
a) Üzemeltetési Melléklet,
b) Műszaki Melléklet,
c) Házirend,
d) Tűzvédelmi Szabályzat,
e) Kártyaszabályzat,
f) Szolgáltatási Melléklet,
g) Adatkezelési Tájékoztató,
h) adott komplexum Díjszabása,
i) egyedi szerződés,
j) külön parkolási, tárolási, beléptetési vagy biztonsági szabályzat.
Amennyiben jelen fejezet és valamely részletes melléklet között részletszabályi eltérés merül fel, az adott szakkérdésben a részletes melléklet az irányadó, kivéve, ha az egyedi szerződés vagy a dokumentumhierarchia másként rendelkezik.
12.52. Záró rendelkezés az üzemeltetési és műszaki szabályokhoz
A Petra Vita komplexumok biztonságos, rendezett és fenntartható működése az Üzemeltető és a Lakók együttműködésén alapul.
Az Üzemeltető feladata a komplexum működtetése, a műszaki rendszerek fenntartása, a közös területek kezelése, a szolgáltatások megszervezése és a Házirend betartatása.
A Lakó, Társlakó, Bérlő, vendég és más használó köteles az apartmant, közös területeket, műszaki rendszereket, szolgáltatásokat és belépési jogosultságokat rendeltetésszerűen használni.
A rendeltetésellenes használat, károkozás, együttműködés megtagadása, Házirend súlyos megsértése vagy műszaki rendszerekbe történő jogosulatlan beavatkozás szerződésszegésnek minősülhet.
Az üzemeltetési és műszaki szabályokat minden esetben az ÁSZF, az egyedi szerződés, az adott Díjszabás, a Házirend, a Műszaki Melléklet, az Üzemeltetési Melléklet és az alkalmazandó egyéb mellékletek együttesen határozzák meg.

13. FEJEZET
DIGITÁLIS RENDSZER, PV-PORTÁL, PV-SECURE ÉS ADMINISZTRÁCIÓ

13.1. A fejezet célja
Jelen fejezet célja, hogy meghatározza a Petra Vita rendszerben alkalmazott digitális ügyviteli, ügyfélkezelési, dokumentumkezelési, értesítési, azonosítási, adminisztrációs és biztonságos adattovábbítási rendszerek általános szabályait.
Jelen fejezet rögzíti különösen:
a) a PV-portál szerepét,
b) a digitális ügyfélfiók szabályait,
c) az elektronikus kapcsolattartás szabályait,
d) az elektronikus értesítések és dokumentumok kezelését,
e) a digitális dokumentumtár működését,
f) a PV-Secure fokozott dokumentumkezelési rendszer célját,
g) az érzékeny dokumentumok kezelésének alapelveit,
h) az elektronikus aláírás, jóváhagyás és nyilatkozattétel általános szabályait,
i) a digitális adminisztráció és ügyintézés rendjét,
j) a hibabejelentések és panaszok digitális kezelését,
k) a szolgáltatási, kártya- és díjelszámolási adatok digitális nyilvántartását,
l) az adatbiztonsági és hozzáférési alapelveket,
m) a rendszerhibák, karbantartások és technikai kiesések kezelését.
A részletes adatkezelési szabályokat az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
A digitális rendszer technikai, informatikai, hozzáférési és biztonsági részletszabályait külön PV-portál Szabályzat, PV-Secure Szabályzat, Informatikai Biztonsági Szabályzat vagy más melléklet tartalmazhatja.
13.2. A digitális rendszer általános szerepe
A Petra Vita digitális rendszere az Üzemeltető által működtetett vagy megbízott szolgáltató útján működtetett ügyviteli, nyilvántartási, dokumentumkezelési, kommunikációs és szolgáltatásszervezési rendszer.
A digitális rendszer célja, hogy a Petra Vita jogviszonyok átláthatóan, dokumentáltan, ellenőrizhetően és visszakereshetően működjenek.
A digitális rendszer különösen az alábbi célokat szolgálhatja:
a) szerződéses adatok nyilvántartása,
b) Lakói adatok kezelése,
c) Díjszabások és dokumentumverziók elérhetővé tétele,
d) számlák, díjkimutatások és elszámolások kezelése,
e) szolgáltatási keretek nyilvántartása,
f) kártyahasználati adatok megjelenítése,
g) hibabejelentések fogadása,
h) panaszok kezelése,
i) karbantartási időpontok egyeztetése,
j) értesítések küldése,
k) kapcsolattartás,
l) jogviszony-folytatási és öröklési dokumentáció kezelése,
m) PV-Secure dokumentumok biztonságos kezelése,

n) szolgáltatásszervezési folyamatok támogatása.
A digitális rendszer nem minősül pénzügyi szolgáltatásnak, nem banki rendszer, nem elektronikus pénztárca és nem pénzforgalmi szolgáltatás.
13.3. PV-portál fogalma
A PV-portál a Petra Vita rendszer digitális ügyfélfelülete, amelyen keresztül a Lakó, Társlakó, Bérlő, örökös, jogviszony-folytató személy, meghatalmazott vagy más jogosult személy az Üzemeltető által biztosított körben információkat érhet el, nyilatkozatokat tehet, dokumentumokat tekinthet meg, szolgáltatásokat igényelhet vagy ügyeket intézhet.
A PV-portál működhet:
a) webes felületen,
b) mobilalkalmazáson keresztül,
c) ügyfélfiókkal,
d) elektronikus dokumentumtárral,
e) kártya- és szolgáltatási keret kezelő felülettel,
f) hibabejelentő rendszerrel,
g) panaszkezelő modullal,
h) értesítési rendszerrel,
i) PV-Secure dokumentumkezelő felülettel,
j) más digitális megoldással.
A PV-portál nem azonos az állami ügyfélkapuval vagy más állami elektronikus azonosítási rendszerrel, kivéve, ha valamely funkció külön ilyen kapcsolódást alkalmaz.
13.4. PV-portál használatára jogosultak
A PV-portál használatára az Üzemeltető által jóváhagyott és azonosított személy jogosult.
Jogosult lehet különösen:
a) Lakó,
b) Társlakó,
c) Bérlő,
d) Beyond Lakó,
e) Life Lakó,
f) Spirit Lakó,
g) Life VIP Lakó,
h) Spirit VIP Lakó,
i) Personal szerződő fél,
j) örökös,
k) jogviszony-folytató személy,
l) meghatalmazott,
m) kapcsolattartó,
n) partner szolgáltató,
o) közvetítő vagy ügyfélkísérő,
p) Üzemeltető munkatársa vagy megbízottja.
A PV-portál jogosultsági szintjei eltérhetnek.
A Lakó nem feltétlenül látja ugyanazokat az adatokat, mint a meghatalmazott, kapcsolattartó, Bérlő, partner szolgáltató vagy Üzemeltetői munkatárs.
Minden jogosult csak a saját jogállásához, szerződéses szerepéhez és engedélyezett hozzáférési szintjéhez igazodó adatokhoz férhet hozzá.
13.5. Ügyfélfiók létrehozása
A PV-portál használatához az Üzemeltető ügyfélfiókot hozhat létre.
Az ügyfélfiók létrehozásának feltétele lehet különösen:
a) személyazonosság igazolása,
b) szerződéses jogviszony igazolása,
c) e-mail-cím megadása,
d) telefonszám megadása,
e) kapcsolattartási adatok megadása,
f) adatkezelési tájékoztató elfogadása,
g) PV-portál használati feltételeinek elfogadása,
h) jelszó vagy más azonosító létrehozása,
i) kétfaktoros azonosítás beállítása, ha az Üzemeltető előírja,
j) jogosultsági szint meghatározása.
Az Üzemeltető jogosult az ügyfélfiók létrehozását megtagadni vagy késleltetni, ha a jogosultság, személyazonosság, képviseleti jog vagy szerződéses kapcsolat nem igazolt.
13.6. Hozzáférési adatok védelme
A PV-portál használója köteles hozzáférési adatait biztonságosan kezelni.
A használó köteles különösen:
a) jelszavát titokban tartani,
b) hozzáférését harmadik személynek át nem adni,
c) jogosulatlan használat gyanúját haladéktalanul bejelenteni,
d) eszközeit megfelelően védeni,
e) nyilvános vagy közös eszközön történő belépés után kijelentkezni,
f) az Üzemeltető által előírt biztonsági lépéseket betartani.
A hozzáférési adatok jogosulatlan átadásából, gondatlan kezeléséből vagy késedelmes bejelentéséből eredő kárért az érintett használó felelhet.
Az Üzemeltető jogosult a fiókot zárolni, ha jogosulatlan hozzáférés, visszaélés, adatbiztonsági kockázat vagy szerződésszegés gyanúja merül fel.
13.7. Jogosultsági szintek
A PV-portálon különböző jogosultsági szintek alkalmazhatók.
Jogosultsági szint lehet különösen:
a) teljes Lakói hozzáférés,
b) korlátozott Lakói hozzáférés,
c) Bérlői hozzáférés,
d) Társlakói hozzáférés,
e) kapcsolattartói hozzáférés,
f) meghatalmazotti hozzáférés,
g) örökösi ideiglenes hozzáférés,
h) jogviszony-folytatói hozzáférés,
i) partner szolgáltatói hozzáférés,
j) közvetítői hozzáférés,
k) Üzemeltetői munkatársi hozzáférés,
l) adminisztrátori hozzáférés.
A jogosultsági szinteket az Üzemeltető határozza meg az ÁSZF, az egyedi szerződés, meghatalmazás, kapcsolattartói nyilatkozat, adatvédelmi szabályok és belső jogosultságkezelési rend szerint.
A jogosultsági szint módosítható, korlátozható vagy megszüntethető, ha a jogviszony, meghatalmazás, kapcsolattartói szerep, örökösi helyzet vagy szerződéses státusz megváltozik.
13.8. Kapcsolattartói hozzáférés
A kapcsolattartó részére az Üzemeltető korlátozott PV-portál hozzáférést biztosíthat, ha ezt az adott konstrukció, Lakói nyilatkozat vagy egyedi szerződés lehetővé teszi.
A kapcsolattartói hozzáférés célja lehet különösen:
a) értesítések fogadása,
b) rendkívüli helyzetek követése,
c) állapotváltozással kapcsolatos jelzések fogadása,

d) adminisztratív dokumentumok megtekintése korlátozott körben,
e) szolgáltatásszervezési egyeztetés,
f) haláleseti vagy vészhelyzeti kapcsolattartás.
A kapcsolattartói hozzáférés nem jelent automatikus képviseleti jogot.
A kapcsolattartó nem jogosult a Lakó nevében szerződést módosítani, felmondani, pénzügyi nyilatkozatot tenni, szolgáltatási felárat vállalni vagy jogviszonyt megszüntetni, kivéve, ha erre külön meghatalmazással rendelkezik.
13.9. Meghatalmazotti hozzáférés
Meghatalmazott részére az Üzemeltető a meghatalmazás tartalmához igazodó PV-portál hozzáférést biztosíthat.
A meghatalmazotti hozzáférés feltétele:
a) érvényes meghatalmazás,
b) meghatalmazó azonosítása,
c) meghatalmazott azonosítása,
d) meghatalmazás tárgyának és terjedelmének egyértelműsége,
e) szükség esetén ügyvédi ellenjegyzés vagy tanúk,
f) Üzemeltető általi elfogadás.
A meghatalmazotti hozzáférés kizárólag a meghatalmazásban meghatározott ügyekre és időtartamra terjedhet ki.
Az Üzemeltető jogosult a meghatalmazotti hozzáférést megszüntetni, ha a meghatalmazás lejárt, visszavonták, vitatottá vált, hiányos, érvényessége kétséges vagy a meghatalmazó jogviszonya megszűnt.
13.10. Elektronikus kapcsolattartás
A Petra Vita rendszerben a kapcsolattartás történhet elektronikus úton.
Elektronikus kapcsolattartási forma lehet különösen:
a) PV-portál értesítés,
b) e-mail,
c) SMS,
d) mobilalkalmazás-értesítés,
e) elektronikus dokumentumtár,
f) digitális ügyfélszolgálati üzenet,
g) videós vagy online ügyfélegyeztetés,
h) elektronikus hibabejelentés,
i) elektronikus panaszbejelentés,
j) más, az Üzemeltető által elfogadott digitális csatorna.
Az elektronikus kapcsolattartás nem zárja ki a papíralapú, személyes vagy postai ügyintézést, ha azt jogszabály, egyedi szerződés, ügy jellege vagy az Üzemeltető döntése indokolja.
13.11. Elektronikus értesítések
Az Üzemeltető elektronikus értesítést küldhet különösen:
a) díjfizetési kötelezettségről,
b) számláról,
c) elszámolásról,
d) Díjszabás módosításáról,
e) ÁSZF vagy melléklet módosításáról,
f) karbantartásról,
g) hibajavításról,
h) szolgáltatásváltozásról,
i) kártyakeret állapotáról,
j) szolgáltatási időpontról,
k) panaszkezelés állásáról,
l) dokumentum feltöltéséről,
m) PV-Secure figyelmeztetésről,
n) szerződéses határidőről,
o) jogviszony-folytatási vagy öröklési ügyintézésről,
p) vészhelyzeti vagy rendkívüli eseményről.
A Lakó köteles gondoskodni arról, hogy az Üzemeltető részére megadott elektronikus elérhetőségei aktuálisak legyenek.
Az elérhetőség-változás bejelentésének elmulasztásából eredő kárért vagy jogkövetkezményért a Lakó felelhet.
13.12. Elektronikus értesítés kézbesítése
Az elektronikus értesítés kézbesítettnek tekinthető, ha azt az Üzemeltető az érintett által megadott és nyilvántartott elektronikus elérhetőségre vagy PV-portál fiókba megküldte, és a rendszer nem jelez kézbesítési hibát.
A PV-portálon elhelyezett értesítés esetén az értesítés akkor tekinthető hozzáférhetővé tettnek, amikor az az ügyfélfiókban elérhetővé válik.
Az Üzemeltető egyes fontos értesítések esetén külön figyelmeztető e-mailt, SMS-t vagy más jelzést is küldhet, de az ilyen kiegészítő figyelmeztetés elmaradása önmagában nem teszi érvénytelenné a PV-portálon elhelyezett értesítést, ha az elektronikus kapcsolattartás szabályai szerint a kézbesítés megtörtént.
Jogszabály vagy egyedi szerződés eltérő rendelkezése esetén a kötelező kézbesítési szabályokat kell alkalmazni.
13.13. Papíralapú kapcsolattartás lehetősége
Az Üzemeltető biztosíthat papíralapú vagy személyes ügyintézési lehetőséget azokban az esetekben, amikor:
a) a Lakó digitális eszközhasználatra nem képes,
b) a Lakó egészségi vagy életviteli állapota ezt indokolja,
c) jogszabály írásbeli vagy papíralapú formát ír elő,
d) az ügy jellege fokozott bizonyíthatóságot igényel,
e) az Üzemeltető ezt indokoltnak tartja,
f) PV-Secure vagy más fokozott dokumentumkezelés ezt szükségessé teszi.
A papíralapú ügyintézés nem zárja ki, hogy az Üzemeltető az adott dokumentumot digitálisan is nyilvántartsa.
A papíralapú ügyintézésért az Üzemeltető a Díjszabásban vagy külön szabályzatban meghatározott adminisztratív díjat számíthat fel, ha ez jogszerű és előzetesen közölt.
13.14. Elektronikus dokumentumtár
A PV-portál elektronikus dokumentumtárat tartalmazhat.
Az elektronikus dokumentumtárban elérhető lehet különösen:
a) egyedi szerződés,
b) ÁSZF,
c) Konstrukciós Melléklet,
d) Díjszabási Keretrendszer Melléklet,
e) adott komplexum Díjszabása,
f) Kártyaszabályzat,
g) Szolgáltatási Melléklet,
h) Üzemeltetési Melléklet,
i) Műszaki Melléklet,
j) Házirend,
k) számlák,
l) díjkimutatások,
m) elszámolások,
n) hibabejelentések,
o) panaszok és válaszok,
p) karbantartási dokumentumok,

q) PV-Secure dokumentumok,
r) meghatalmazások,
s) kapcsolattartói nyilatkozatok,
t) öröklési vagy jogviszony-folytatási dokumentumok.
Az elektronikus dokumentumtárban elhelyezett dokumentumok hozzáférési szintje eltérhet.
Az érzékeny vagy fokozott védelmet igénylő dokumentumok PV-Secure kezelés alá vonhatók.
13.15. Dokumentumverziók és archiválás
Az Üzemeltető jogosult és köteles a szerződéses dokumentumok, Díjszabások, ÁSZF-verziók, mellékletek és egyéb szabályzatok verzióit nyilvántartani.
A dokumentumverziók nyilvántartása tartalmazhatja különösen:
a) dokumentum címét,
b) verziószámot,
c) hatálybalépés dátumát,
d) közzététel dátumát,
e) hatályvesztés dátumát,
f) módosítás rövid leírását,
g) alkalmazási kört,
h) érintett komplexumot,
i) kapcsolódó szerződéseket.
Az Üzemeltető archiválja a korábbi dokumentumverziókat annak érdekében, hogy utólag is igazolható legyen, egy adott időpontban mely dokumentum volt hatályban.
A Lakó jogosult a saját jogviszonyára alkalmazandó dokumentumverziók megismerésére.
13.16. Digitális dokumentumok bizonyító ereje
A PV-portálon, elektronikus dokumentumtárban vagy Üzemeltetői nyilvántartásban tárolt dokumentumok az Üzemeltető belső ügyviteli és szerződéses nyilvántartásának részét képezik.
Az elektronikus dokumentumok bizonyító erejét az alkalmazandó jogszabályok, az aláírási mód, az azonosítás, az időbélyegzés, a rendszer naplózása és a dokumentumkezelési szabályok határozzák meg.
Az Üzemeltető jogosult naplózni:
a) dokumentum feltöltését,
b) dokumentum megnyitását,
c) dokumentum elfogadását,
d) dokumentum aláírását,
e) dokumentum módosítását,
f) dokumentum letöltését,
g) hozzáférés változását,
h) értesítés kiküldését.
A naplóadatok jogvita esetén bizonyítékként felhasználhatók, ha azok kezelése jogszerű.
13.17. Elektronikus aláírás és jóváhagyás
Az Üzemeltető lehetővé teheti, hogy egyes dokumentumok elektronikus úton kerüljenek aláírásra vagy jóváhagyásra.
Elektronikus aláírás vagy jóváhagyás történhet különösen:
a) minősített elektronikus aláírással,
b) fokozott biztonságú elektronikus aláírással,
c) egyszerű elektronikus aláírással,
d) ügyfélfiókban történő jóváhagyással,
e) kétfaktoros azonosítással megerősített elfogadással,
f) e-mailes visszaigazolással,
g) digitális nyilatkozattal,
h) más, az Üzemeltető által elfogadott és jogszerű módszerrel.
Az Üzemeltető határozza meg, hogy mely dokumentum esetén milyen aláírási vagy jóváhagyási forma fogadható el.
Nagy jelentőségű dokumentumok, így különösen egyedi szerződés, konstrukcióváltás, Spirit vagy Spirit VIP nem örökölhetőségi nyilatkozat, meghatalmazás, haláleseti vagy öröklési dokumentum esetén az Üzemeltető fokozott azonosítási vagy aláírási módot írhat elő.
13.18. Elektronikus nyilatkozattétel
A Lakó vagy más jogosult személy a PV-portálon keresztül elektronikus nyilatkozatot tehet, ha az adott ügytípusnál az Üzemeltető ezt lehetővé teszi.
Elektronikus nyilatkozat lehet különösen:
a) adatmódosítás,
b) kapcsolattartó megjelölése,
c) hibabejelentés,
d) panasz,
e) szolgáltatás igénylése,
f) szolgáltatás lemondása,
g) kártyaigénylés,
h) kártya elvesztésének bejelentése,
i) díjvitára vonatkozó észrevétel,
j) jogviszony-folytatási szándéknyilatkozat,
k) tartós távollét bejelentése,
l) meghatalmazotti ügyintézés előkészítése,
m) dokumentum elfogadása.
Az Üzemeltető jogosult meghatározni, hogy mely nyilatkozat tehető elektronikusan, és mely nyilatkozat igényel papíralapú, ügyvédi, közjegyzői vagy más fokozott formát.
13.19. PV-Secure fogalma
A PV-Secure a Petra Vita rendszer fokozott biztonságú dokumentumkezelési, ügyfélvédelmi és érzékeny adatkezelési protokollja.
A PV-Secure célja, hogy a különösen érzékeny, magas kockázatú, személyes, egészségügyi jellegű, öröklési, meghatalmazási, döntési képességet érintő, gondoskodásszervezési vagy vitás dokumentumok kezelése fokozott biztonság mellett történjen.
A PV-Secure nem önálló hatósági vagy közjegyzői rendszer.
A PV-Secure nem helyettesíti az ügyvédi ellenjegyzést, közjegyzői okiratot, bírósági döntést, hagyatéki végzést vagy jogszabály alapján előírt alaki követelményt.
A PV-Secure az Üzemeltető saját fokozott dokumentumkezelési és ügyfélvédelmi rendszere, amely a bizonyíthatóságot, adatvédelmet, jogosultságkezelést és biztonságos adminisztrációt szolgálja.
13.20. PV-Secure alkalmazási köre
PV-Secure alkalmazható különösen:
a) Spirit konstrukcióban,
b) Life VIP konstrukcióban,
c) Spirit VIP konstrukcióban,
d) Personal konstrukcióban,
e) egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezésnél,
f) állapotromlás kezelésénél,
g) gyógyszerszedési emlékeztetésnél,
h) otthoni ápolási jellegű támogatásnál,
i) meghatalmazások kezelésénél,
j) kapcsolattartói nyilatkozatoknál,
k) öröklési vagy jogviszony-folytatási ügyekben,

l) haláleseti eljárásban,
m) döntési képességet érintő ügyekben,
n) vitás vagy fokozott kockázatú ügyekben,
o) kiemelt pénzügyi vagy szolgáltatási vállalásnál,
p) nem örökölhető konstrukcióba történő belépésnél,
q) bármely ügyben, amelynél az Üzemeltető fokozott dokumentálást tart szükségesnek.

13.21. PV-Secure dokumentumtípusok

PV-Secure alá vonható dokumentum lehet különösen:
a) egészségügyi szolgáltatásszervezési dokumentum,
b) állapotváltozásról szóló jegyzőkönyv,
c) gondoskodásszervezési intézkedési lap,
d) kapcsolattartói nyilatkozat,
e) meghatalmazás,
f) jogi képviselői nyilatkozat,
g) Spirit vagy Spirit VIP külön figyelemfelhívó nyilatkozat,
h) nem örökölhetőségi tudomásulvételi nyilatkozat,
i) Life lakásra vagy személyre kötött szolgáltatási jogosultság nyilatkozata,
j) Life VIP lakásra vagy személyre kötött szolgáltatási jogosultság nyilatkozata,
k) örökösi nyilatkozat,
l) jogviszony-folytatási nyilatkozat,
m) haláleseti dokumentum,
n) személyes tárgyak jegyzőkönyve,
o) vitás elszámolási dokumentum,
p) panaszkezelési dokumentum,
q) rendkívüli esemény jegyzőkönyve,
r) olyan szerződésmódosítás, amely jelentős pénzügyi vagy jogi következménnyel jár.

13.22. PV-Secure hozzáférési szabályai

PV-Secure dokumentumhoz kizárólag az férhet hozzá, aki erre kifejezett jogosultsággal rendelkezik.
Hozzáférésre jogosult lehet különösen:
a) érintett Lakó,
b) jogszerű meghatalmazott,
c) jogi képviselő,
d) Üzemeltető kijelölt munkatársa,
e) adatvédelmi vagy adminisztratív felelős,
f) kapcsolattartó, ha erre jogosultsága van,
g) örökös vagy jogviszony-folytató személy, ha jogosultságát igazolta,
h) hatóság, bíróság, közjegyző vagy más jogosult szerv jogszabály alapján.

A PV-Secure hozzáférés naplózható.
A napló tartalmazhatja különösen:
a) hozzáférő személy azonosítóját,
b) hozzáférés időpontját,
c) megtekintett dokumentumot,
d) letöltést vagy módosítást,
e) jogosultsági szintet,
f) művelet típusát.

Jogosulatlan hozzáférés, letöltés, továbbítás vagy felhasználás súlyos szerződésszegésnek és adatvédelmi incidensnek minősülhet.

13.23. Érzékeny adatok kezelése

A Petra Vita rendszerben érzékeny, fokozott védelmet igénylő adatok kezelése merülhet fel különösen Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban.
Érzékeny adat lehet különösen:
a) egészségi állapotra vonatkozó adat,
b) gyógyszerszedési adat,
c) állapotromlásra vonatkozó információ,
d) gondoskodásszervezési igény,
e) otthoni ápolási jellegű támogatási igény,
f) vészhelyzeti esemény adata,
g) kapcsolattartói vagy meghatalmazotti adat,
h) öröklési vagy hagyatéki adat,
i) haláleseti dokumentum,
j) döntési képességet érintő adat,
k) különleges életviteli körülmény.

Az ilyen adatok kezelésére az Adatkezelési Tájékoztató, a PV-Secure szabályai és az alkalmazandó jogszabályok irányadók.
Az Üzemeltető az érzékeny adatokat kizárólag a szükséges célból, szükséges körben és megfelelő jogosultsági védelem mellett kezeli.

13.24. Egészségügyi jellegű adatok digitális kezelése

Az Üzemeltető nem egészségügyi szolgáltató, azonban gondoskodásszervezési és egészségügyi szolgáltatásszervezési célból egészségügyi jellegű adatokat kezelhet, ha az adott konstrukció, szerződés, Lakói hozzájárulás vagy jogszabály ezt lehetővé teszi.
Egészségügyi jellegű adat kezelése történhet különösen:
a) szolgáltatásszervezés céljából,
b) időpont-egyeztetés céljából,
c) gyógyszerszedési emlékeztetés céljából,
d) állapotfigyelési dokumentáció céljából,
e) partner szolgáltatóval történő kapcsolattartás céljából,
f) vészhelyzeti intézkedés céljából,
g) kapcsolattartó értesítése céljából,
h) otthoni ápolási jellegű támogatás szervezése céljából.

Az Üzemeltető ilyen adatot kizárólag a szükséges és arányos mértékben kezelhet.
Egészségügyi szolgáltató szakmai dokumentációját az egészségügyi szolgáltató saját jogszabályi felelőssége szerint kezeli.

13.25. Digitális díj-, számla- és elszámolási adatok

A PV-portálon elérhetővé tehetők a Lakó, Bérlő vagy más jogosult díj-, számla- és elszámolási adatai.
Ezek tartalmazhatják különösen:
a) LHJ díj adatait,
b) szolgáltatási felár adatait,
c) havi díjakat,
d) bérleti díjat,
e) közös költséget,
f) kötelező szolgáltatási alapcsomag díját,
g) rezsielszámolást,
h) opcionális szolgáltatási díjakat,
i) kártyahasználati adatokat,
j) szolgáltatási keret felhasználását,
k) díjhátralékot,
l) túlfelhasználást,
m) kauciót,
n) levonásokat,
o) felmondási vagy haláleseti elszámolást.

A PV-portálon megjelenő díjadatok tájékoztató vagy elszámolási jellegűek lehetnek.
Amennyiben a portálon megjelenő adat és a hivatalos számla, szerződés, Díjszabás vagy elszámolás között eltérés van, a hivatalos dokumentum az irányadó, kivéve, ha az Üzemeltető a portáladatot hivatalos elszámolásként jelöli meg.

13.26. Digitális kártya- és szolgáltatási keret nyilvántartás
A PV-portálon megjeleníthető a kártyák és szolgáltatási keretek állapota.
A nyilvántartás tartalmazhatja különösen:
a) kártyatípust,
b) jogosult nevét,
c) konstrukciót,
d) havi szolgáltatási keretet,
e) felhasznált keretet,
f) fennmaradó keretet,
g) halmozott keretet,
h) előrefelhasználást,
i) túlfelhasználást,
j) zárolást,
k) lejárt vagy elévült keretet,
l) partneri felhasználásokat,
m) vitatott tételeket.
A kártya- és szolgáltatási keret nyilvántartás nem pénzügyi számla.
A szolgáltatási keret nem pénz, nem elektronikus pénz, nem fizetési eszköz és nem önálló követelés.
A portálon megjelenő szolgáltatási keret kizárólag a szerződéses szolgáltatások belső nyilvántartási és felhasználási alapja.
13.27. Hibabejelentés digitális úton
A PV-portálon keresztül hibabejelentés tehető.
A hibabejelentés tartalmazhatja:
a) hiba helyét,
b) hiba rövid leírását,
c) hiba észlelésének idejét,
d) sürgősség megjelölését,
e) fotót,
f) videót,
g) kapcsolattartási adatot,
h) belépési vagy időpont-egyeztetési információt.
A digitális hibabejelentő rendszer hibajegyet hozhat létre.
A hibajegy tartalmazhatja:
a) bejelentés azonosítóját,
b) státuszt,
c) felelős munkatársat vagy partnert,
d) tervezett intézkedést,
e) időpontot,
f) lezárási információt,
g) dokumentációt.
Vészhelyzet esetén a digitális hibabejelentés nem helyettesíti az azonnali telefonos, személyes vagy sürgősségi bejelentést.
13.28. Panasz digitális úton
A PV-portálon keresztül panasz is benyújtható, ha az Üzemeltető ezt lehetővé teszi.
A digitális panasz tartalmazhatja:
a) panaszos nevét,
b) jogviszony azonosítását,
c) panasz tárgyát,
d) panasz részletes leírását,
e) érintett dokumentumot,
f) vitatott díjtételt,
g) kért intézkedést,
h) csatolmányokat,
i) kapcsolattartási adatot.
A digitális panaszkezelésre a Panaszkezelési Szabályzat irányadó.
A panasz beérkezéséről az Üzemeltető visszaigazolást küldhet.
A panasz digitális benyújtása nem zárja ki a személyes, postai vagy e-mailes panaszt, ha azt a Panaszkezelési Szabályzat lehetővé teszi.
13.29. Szolgáltatásigénylés és időpontfoglalás
A PV-portál lehetővé teheti szolgáltatások igénylését, időpontfoglalást vagy szolgáltatásszervezési kérelmek benyújtását.
Ilyen igény lehet különösen:
a) takarítási időpont egyeztetése,
b) mosási szolgáltatás igénylése,
c) étkezési szolgáltatás módosítása,
d) közlekedési szolgáltatás igénylése,
e) egészségügyi szolgáltatásszervezés kérése,
f) partneri szolgáltatás igénylése,
g) karbantartási időpont egyeztetése,
h) vészjelző vagy technikai eszköz ellenőrzése,
i) Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal szolgáltatás igénylése.
A szolgáltatásigénylés nem jelent automatikus teljesítési garanciát.
A szolgáltatás teljesítése függhet:
a) jogosultságtól,
b) szolgáltatási kerettől,
c) partneri kapacitástól,
d) időpont-elérhetőségtől,
e) Díjszabástól,
f) egyedi szerződéstől,
g) szakmai indokoltságtól,
h) Üzemeltető jóváhagyásától.
13.30. Digitális adminisztráció általános rendje
A Petra Vita rendszerben az adminisztráció részben vagy egészben digitálisan történhet.
Digitális adminisztráció lehet különösen:
a) ügyféladatok kezelése,
b) szerződéses adatok kezelése,
c) dokumentumok feltöltése,
d) dokumentumok elfogadása,
e) Díjszabás elérhetővé tétele,
f) számlázási adatok kezelése,
g) díjhátralék nyilvántartása,
h) szolgáltatási jogosultságok kezelése,
i) kártyarendszer nyilvántartása,
j) hibabejelentés kezelése,
k) panaszkezelés,
l) karbantartási ügyintézés,
m) öröklési ügyintézés,
n) meghatalmazások kezelése,
o) kapcsolattartók kezelése.
Az Üzemeltető jogosult a digitális adminisztráció részletszabályait belső szabályzatban, PV-portál szabályzatban vagy ügyféltájékoztatóban meghatározni.
13.31. Adatmódosítás
A Lakó, Bérlő vagy más jogosult köteles az adataiban bekövetkezett változást az Üzemeltető részére bejelenteni.
Bejelentendő változás különösen:
a) név,
b) lakcím,
c) levelezési cím,
d) e-mail-cím,
e) telefonszám,
f) kapcsolattartó adatai,
g) meghatalmazott adatai,
h) számlázási adatok,
i) bankszámlaszám, ha alkalmazandó,

j) egészségügyi vagy gondoskodásszervezési szempontból lényeges adat, ha az adott konstrukcióban releváns,
k) Bérlő vagy Társlakó adatai,
l) jogviszony-folytatási szándékot érintő adat.
Az adatmódosítás történhet PV-portálon, e-mailben, személyesen, papíralapon vagy más elfogadott módon.
Az Üzemeltető jogosult egyes adatmódosításokhoz igazoló dokumentumot kérni.
13.32. Rendszerkarbantartás
Az Üzemeltető jogosult a PV-portál, PV-Secure, kártyarendszer, digitális dokumentumtár vagy más digitális rendszer karbantartására.
A rendszerkarbantartás lehet:
a) tervezett,
b) sürgős,
c) biztonsági,
d) hibajavító,
e) fejlesztési,
f) jogszabályi vagy technikai okból szükséges.
Tervezett karbantartás esetén az Üzemeltető lehetőség szerint előzetesen értesíti a felhasználókat.
Sürgős vagy biztonsági karbantartás előzetes értesítés nélkül is elvégezhető, ha a késedelem adatbiztonsági, szolgáltatási vagy működési kockázatot okozna.
13.33. Rendszerhiba és technikai kiesés
A digitális rendszerek működésében technikai hiba, szolgáltatáskiesés, hozzáférési probléma vagy adatfrissítési késedelem előfordulhat.
Rendszerhiba lehet különösen:
a) PV-portál elérhetetlensége,
b) bejelentkezési hiba,
c) dokumentumfeltöltési hiba,
d) értesítési hiba,
e) kártyaadat megjelenítési hiba,
f) szolgáltatási keret frissítési késedelem,
g) hibabejelentő rendszer hibája,
h) panaszkezelő modul hibája,
i) PV-Secure hozzáférési hiba,
j) külső szolgáltató hibája,
k) internet- vagy infrastruktúrahiba.
Az Üzemeltető köteles törekedni arra, hogy a rendszerhibát ésszerű időn belül elhárítsa.
Rendszerhiba esetén az Üzemeltető alternatív ügyintézési csatornát biztosíthat.
A rendszerhiba nem mentesíti a Lakót az olyan fizetési vagy együttműködési kötelezettségek alól, amelyek teljesítése más csatornán ésszerűen lehetséges.
13.34. Alternatív ügyintézés rendszerhiba esetén
Ha a PV-portál vagy más digitális rendszer átmenetileg nem elérhető, az Üzemeltető alternatív ügyintézési lehetőséget biztosíthat.
Alternatív ügyintézés lehet különösen:
a) e-mailes ügyintézés,
b) telefonos bejelentés,
c) személyes ügyintézés,
d) papíralapú nyilatkozat,
e) ideiglenes hibabejelentő csatorna,
f) diszpécserkapcsolat,
g) rendkívüli ügyfélszolgálati eljárás.
Sürgős hiba vagy vészhelyzet esetén a Lakó nem várhat kizárólag a PV-portál helyreállítására, hanem köteles a gyorsabb és megfelelőbb bejelentési csatornát használni.
13.35. Adatbiztonság
Az Üzemeltető köteles törekedni arra, hogy a digitális rendszerek adatbiztonsága megfelelő legyen.
Adatbiztonsági intézkedés lehet különösen:
a) jogosultságkezelés,
b) jelszavas védelem,
c) kétfaktoros azonosítás,
d) titkosított kapcsolat,
e) naplózás,
f) rendszeres biztonsági mentés,
g) hozzáférési szintek elkülönítése,
h) PV-Secure védelem,
i) munkatársi jogosultságok korlátozása,
j) biztonsági incidensek kezelése,
k) adatvédelmi oktatás,
l) külső szolgáltatók szerződéses kötelezése adatbiztonsági szabályokra.
Az adatbiztonság részletes szabályait az Adatkezelési Tájékoztató, Informatikai Biztonsági Szabályzat vagy más belső szabályzat tartalmazza.
13.36. Adatvédelmi incidens
Adatvédelmi incidens esetén az Üzemeltető az alkalmazandó adatvédelmi szabályok szerint jár el.
Adatvédelmi incidens lehet különösen:
a) jogosulatlan hozzáférés,
b) adatvesztés,
c) adat jogosulatlan továbbítása,
d) téves címzettnek küldött dokumentum,
e) PV-Secure jogosulatlan hozzáférés,
f) fiókfeltörés,
g) dokumentum jogosulatlan letöltése,
h) adatállomány sérülése,
i) biztonsági rés kihasználása.
Az Üzemeltető jogosult az érintett fiókot, dokumentumot, hozzáférést vagy rendszert ideiglenesen zárolni az incidens kivizsgálásáig.
Az érintett személy köteles együttműködni, ha az incidens saját hozzáférési adatainak elvesztéséből, illetéktelen átadásából vagy gondatlan kezeléséből eredhet.
13.37. Partner szolgáltatók digitális hozzáférése
Partner szolgáltató a PV-portálhoz vagy kapcsolódó digitális rendszerhez kizárólag az Üzemeltető által meghatározott körben férhet hozzá.
Partner szolgáltató hozzáférése kiterjedhet különösen:
a) szolgáltatási időpontokra,
b) megrendelésekre,
c) teljesítési adatokra,
d) kártyás szolgáltatási elszámolásra,
e) szükséges ügyfélazonosító adatokra,
f) hibajegyekre,
g) karbantartási feladatokra,
h) szolgáltatásszervezési információkra.
Partner szolgáltató csak olyan adathoz férhet hozzá, amely a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges.
A partner szolgáltató saját adatkezelési, szakmai és szerződéses felelőssége szerint jár el.
13.38. Digitális naplózás
Az Üzemeltető a digitális rendszer használatát naplózhatja.
Naplózható különösen:
a) belépés,

b) sikertelen belépés,
c) dokumentum megtekintése,
d) dokumentum letöltése,
e) dokumentum aláírása vagy elfogadása,
f) adatmódosítás,
g) hibabejelentés,
h) panasz benyújtása,
i) kártyahasználati adat lekérése,
j) szolgáltatásigénylés,
k) jogosultságmódosítás,
l) PV-Secure hozzáférés,
m) adminisztrátori művelet.
A naplózás célja:
a) adatbiztonság,
b) jogvita-megelőzés,
c) bizonyíthatóság,
d) jogosultságkezelés,
e) visszaélések megelőzése,
f) rendszerüzemeltetés,
g) hibakeresés,
h) hatósági vagy jogi kötelezettség teljesítése.
A naplóadatok kezelésére az Adatkezelési Tájékoztató irányadó.
13.39. Digitális rendszerrel való visszaélés
Digitális rendszerrel való visszaélésnek minősül különösen:
a) jogosulatlan belépés,
b) más hozzáférésének használata,
c) jelszó átadása jogosulatlan személynek,
d) dokumentum jogosulatlan letöltése,
e) dokumentum jogosulatlan továbbítása,
f) PV-Secure adat jogosulatlan megismerése,
g) rendszer megkerülése,
h) hamis adatrögzítés,
i) hibabejelentő vagy panaszkezelő rendszer rendeltetésellenes használata,
j) kártyaadatok manipulálása,
k) szolgáltatási keret visszaélésszerű felhasználása,
l) partneri rendszerrel való összejátszás,
m) informatikai támadás,
n) rosszindulatú szoftver használata,
o) rendszer működésének akadályozása.
Visszaélés esetén az Üzemeltető jogosult:
a) hozzáférést zárolni,
b) kártyát zárolni,
c) szolgáltatást korlátozni,
d) vizsgálatot indítani,
e) kártérítést követelni,
f) szerződésszegési jogkövetkezményt alkalmazni,
g) rendkívüli felmondást kezdeményezni, ha annak feltételei fennállnak,
h) hatósági vagy jogi eljárást kezdeményezni.
13.40. Digitális hozzáférés megszűnése
A PV-portálhoz, PV-Secure rendszerhez vagy más digitális rendszerhez való hozzáférés megszűnhet különösen:
a) jogviszony megszűnésével,
b) Lakó halálával,
c) Bérlői jogviszony megszűnésével,
d) meghatalmazás lejártával,
e) kapcsolattartói szerep megszűnésével,
f) örökösi eljárás lezárásával,
g) jogviszony-folytatás elmaradásával,
h) szerződésszegés miatt,
i) biztonsági okból,
j) adatvédelmi okból,
k) Üzemeltető döntése alapján, ha a hozzáférés oka megszűnt.
A hozzáférés megszűnése nem jelenti azt, hogy az Üzemeltető köteles törölni minden szerződéses vagy jogi célból megőrzendő adatot.
Az adatok megőrzése az Adatkezelési Tájékoztató szerint történik.
13.41. Haláleset digitális kezelése
A Lakó halála esetén az Üzemeltető jogosult a digitális hozzáféréseket zárolni.
A zárolás kiterjedhet különösen:
a) PV-portál fiókra,
b) kártyaadatokra,
c) szolgáltatási keretre,
d) digitális dokumentumtárra,
e) PV-Secure dokumentumokra,
f) belépési jogosultságokra,
g) applikációs hozzáférésekre,
h) meghatalmazotti hozzáférésekre.
Haláleset esetén az örökös, kapcsolattartó vagy jogi képviselő csak igazolt jogosultság alapján kaphat hozzáférést a szükséges dokumentumokhoz.
Spirit és Spirit VIP konstrukció esetén a digitális szolgáltatási, kártya- és porlasztási adatok örökösi elszámolás alapjául főszabály szerint nem szolgálnak, mert e konstrukciók nem örökölhetők.
Örökölhető konstrukciók esetén a digitális dokumentumok a jogviszony-folytatás vagy elszámolás előkészítését szolgálhatják.
13.42. Digitális ügyintézés öröklési és jogviszony-folytatási ügyekben
Öröklési vagy jogviszony-folytatási ügyekben az Üzemeltető digitális ügyintézést biztosíthat, de jogosult fokozott dokumentációt és személyes vagy jogi képviselő útján történő azonosítást előírni.
Digitálisan kezelhető lehet különösen:
a) haláleseti bejelentés,
b) örökösi szándéknyilatkozat,
c) jogviszony-folytatási kérelem,
d) dokumentumfeltöltés,
e) kapcsolattartás,
f) hiánypótlás,
g) elszámolási egyeztetés,
h) időpontfoglalás,
i) PV-Secure dokumentumok megtekintése.
Az Üzemeltető végleges jogviszony-folytatást vagy elszámolást csak akkor teljesít, ha az örökösi jogosultság megfelelően igazolt, és minden szükséges jogi dokumentum rendelkezésre áll.
13.43. Digitális ügyintézés és cselekvőképességi kockázat
Ha az Üzemeltető észleli, hogy a Lakó döntési képessége, cselekvőképessége, egészségi állapota vagy életviteli helyzete miatt a digitális ügyintézés biztonsága kétséges, jogosult fokozott ügyintézési eljárást alkalmazni.
Ez magában foglalhatja különösen:
a) személyes egyeztetést,
b) kapcsolattartó bevonását,
c) meghatalmazás kérését,
d) jogi képviselő bevonását,
e) PV-Secure alkalmazását,
f) papíralapú megerősítést,
g) elektronikus nyilatkozat ideiglenes el nem fogadását,
h) döntés elhalasztását.

Az Üzemeltető nem dönt orvosi vagy cselekvőképességi kérdésben, de jogosult a szerződéses kockázatot kezelni és fokozott bizonyíthatóságot kérni.

13.44. Üzemeltetői adminisztráció

Az Üzemeltető jogosult a Petra Vita jogviszonyokhoz kapcsolódó belső adminisztrációt vezetni.

Az adminisztráció kiterjedhet különösen:

a) ügyféladatokra,
b) szerződésekre,
c) konstrukciókra,
d) Díjszabásokra,
e) szolgáltatási felárakra,
f) porlasztási adatokra,
g) kártyaadatokra,
h) számlákra,
i) díjhátralékokra,
j) hibabejelentésekre,
k) panaszokra,
l) karbantartási ügyekre,
m) szolgáltatásszervezési ügyekre,
n) PV-Secure dokumentumokra,
o) jogviszony-folytatási ügyekre,
p) haláleseti eljárásokra,
q) felmondási és elszámolási ügyekre.

Az adminisztráció célja a szerződések teljesítése, az üzemeltetés, szolgáltatásszervezés, elszámolás, jogvédelem, adatbiztonság és ellenőrizhetőség biztosítása.

13.45. Adminisztratív díjak

Az Üzemeltető egyes adminisztratív szolgáltatásokért díjat számíthat fel, ha azt az adott Díjszabás, külön árjegyzék, egyedi szerződés vagy szabályzat tartalmazza.

Adminisztratív díj kapcsolódhat különösen:

a) dokumentummásolat kiadásához,
b) papíralapú ügyintézéshez,
c) külön igazolás kiadásához,
d) rendkívüli elszámolási kimutatáshoz,
e) kártyapótláshoz,
f) belépési eszköz pótlásához,
g) kulcspótláshoz,
h) külön időpont-egyeztetéshez,
i) szerződésmódosítás adminisztrációjához,
j) meghatalmazotti ügyintézéshez,
k) extra dokumentumkezeléshez,
l) PV-Secure külön eljáráshoz, ha ezt a Díjszabás tartalmazza.

Az adminisztratív díjak bruttó összegként kerülnek feltüntetésre, kivéve, ha a Díjszabás vagy jogszabály másként rendelkezik.

13.46. Hivatalos dokumentum és portáladat eltérése

Amennyiben a PV-portálon megjelenő adat és a hivatalos szerződés, Díjszabás, számla, elszámolás vagy más hivatalos dokumentum között eltérés van, főszabály szerint a hivatalos dokumentum az irányadó.

A portáladat eltérése lehet különösen:

a) technikai hiba,
b) adatfrissítési késedelem,
c) adminisztratív hiba,
d) megjelenítési hiba,
e) folyamatban lévő korrekció,
f) vitatott tétel ideiglenes jelölése.

Az Üzemeltető köteles a nyilvánvaló hibát kijavítani. A Lakó jogosult a hibásnak vélt adat felülvizsgálatát kérni.

A portálon megjelenő hibás adat önmagában nem keletkeztet olyan jogosultságot, amely az ÁSZF-fel, az egyedi szerződéssel, a Díjszabással vagy a hivatalos elszámolással ellentétes.

13.47. Digitális rendszer fejlesztése és módosítása

Az Üzemeltető jogosult a PV-portált, PV-Secure rendszert, digitális dokumentumtárat, kártyanyilvántartást, hibabejelentő rendszert vagy más digitális megoldást fejleszteni, módosítani vagy új rendszerre cserélni.

A módosítás célja lehet különösen:

a) biztonság növelése,
b) használhatóság javítása,
c) jogszabályi megfelelés,
d) szolgáltatásfejlesztés,
e) rendszerstabilitás,
f) adatvédelem,
g) ügyviteli hatékonyság,
h) partneri rendszer integrációja,
i) kártyarendszer fejlesztése.

A digitális rendszer módosítása nem érintheti hátrányosan a Lakó lényeges szerződéses jogait, kivéve, ha a módosítást jogszabály, biztonsági ok, műszaki szükségszerűség vagy vis maior indokolja.

13.48. Külső informatikai szolgáltatók

Az Üzemeltető jogosult külső informatikai, tárhely-, szoftver-, biztonsági, kommunikációs, számlázási, ügyfélportál-, kártyarendszer- vagy adatfeldolgozó szolgáltatókat igénybe venni.

Külső szolgáltató igénybevétele esetén az Üzemeltető köteles törekedni arra, hogy a szolgáltató megfelelő szerződéses, adatvédelmi és adatbiztonsági kötelezettségeket vállaljon.

A külső szolgáltató hibájából, kieséséből vagy műszaki problémájából eredő szolgáltatáskiesés esetén az Üzemeltető köteles az ésszerű elhárításra és alternatív ügyintézés biztosítására törekedni.

Az Üzemeltető nem felel olyan külső szolgáltatói hibáért, amelyet nem tudott elhárítani, és amely neki nem róható fel, kivéve, ha jogszabály vagy egyedi szerződés másként rendelkezik.

13.49. Digitális bizonyíthatóság és jogvita

Jogvita esetén az Üzemeltető jogosult a digitális rendszerben keletkezett adatokat, naplókat, dokumentumokat, értesítéseket, kézbesítési adatokat, hibajegyeket, panaszkezelési adatokat, kártyahasználati adatokat és PV-Secure naplókat bizonyítékként felhasználni, ha azok jogszerűen keletkeztek és kezelhetők.

A Lakó, Bérlő vagy más jogosult is jogosult kérni a rá vonatkozó, jogszerűen kiadható digitális dokumentumok és adatok megismerését.

Az Üzemeltető nem köteles kiadni:

a) más személy személyes adatait,
b) üzleti titkot,
c) belső döntés-előkészítő iratot,
d) partneri szerződést,
e) biztonsági rendszert veszélyeztető technikai adatot,
f) adatvédelmi vagy jogi okból nem kiadható információt.

13.50. Digitális rendszer és Házirend kapcsolata

A digitális rendszer használata is a Házirend, ÁSZF, Kártyaszabályzat, Szolgáltatási Melléklet és egyedi szerződés részeként értelmezendő.
A Lakó vagy Bérlő köteles a digitális rendszert rendeltetésszerűen használni.
A digitális rendszer használata nem szolgálhat:
a) más Lakó zaklatására,
b) személyzet vagy partner szolgáltató zaklatására,
c) hamis bejelentések tömeges küldésére,
d) panaszkezelési rendszer visszaélésszerű terhelésére,
e) szolgáltatási keretek kijátszására,
f) adatvédelmi jogsértésre,
g) jogellenes tartalom továbbítására,
h) rendszer működésének akadályozására.
A digitális rendszer rendeltetésellenes használata szerződésszegésnek minősülhet.
13.51. PV-portál Szabályzat és PV-Secure Szabályzat elsőbbsége
Jelen fejezet a digitális rendszer, PV-portál, PV-Secure és adminisztráció általános szabályait tartalmazza.
A részletes szabályokat különösen az alábbi dokumentumok tartalmazhatják:
a) PV-portál Szabályzat,
b) PV-Secure Szabályzat,
c) Adatkezelési Tájékoztató,
d) Kártyaszabályzat,
e) Szolgáltatási Melléklet,
f) Panaszkezelési Szabályzat,
g) Üzemeltetési Melléklet,
h) Informatikai Biztonsági Szabályzat,
i) egyedi szerződés,
j) adott komplexum Díjszabása.
Amennyiben jelen fejezet és valamely részletes szabályzat között részletszabályi eltérés merül fel, az adott szakkérdésben a részletes szabályzat az irányadó, kivéve, ha az egyedi szerződés vagy a dokumentumhierarchia másként rendelkezik.
13.52. Záró rendelkezés a digitális rendszerhez
A Petra Vita digitális rendszere a szerződéses jogviszonyok, szolgáltatások, kártyakeretek, adminisztráció, dokumentumkezelés, értesítések és ügyfélkapcsolatok átlátható működését szolgálja.
A PV-portál az általános ügyfélkapcsolati és dokumentumkezelési felület.
A PV-Secure a fokozott biztonságú, érzékeny vagy magas kockázatú dokumentumok és ügyek kezelésére szolgáló protokoll.
A digitális rendszer nem pénzügyi szolgáltatás, nem banki rendszer, nem elektronikus pénztárca és nem pénzforgalmi rendszer.
A digitális rendszer használata során a Lakó, Bérlő, örökös, meghatalmazott, kapcsolattartó, partner szolgáltató és más jogosult személy köteles a hozzáférési, adatbiztonsági, dokumentumkezelési és rendeltetésszerű használati szabályokat betartani.
A digitális rendszer működésére minden esetben az ÁSZF, az egyedi szerződés, az Adatkezelési Tájékoztató, a PV-portál Szabályzat, a PV-Secure Szabályzat és az alkalmazandó egyéb mellékletek együttesen irányadók.

14. FEJEZET
ADATKEZELÉS ÉS ADATBIZTONSÁG

14.1. A fejezet célja
Jelen fejezet célja, hogy meghatározza a Petra Vita rendszerben történő adatkezelés, adatbiztonság, személyes adatok védelme, digitális hozzáférések, dokumentumkezelés, adatvédelmi incidensek, adattovábbítások, érintetti jogok és fokozott védelem alatt álló adatok kezelésének általános ÁSZF-szintű szabályait.
Jelen fejezet nem helyettesíti az Adatkezelési Tájékoztatót.
Az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza részletesen különösen:
a) az adatkezelő azonosító adatait,
b) az egyes adatkezelési célokat,
c) az adatkezelések jogalapját,
d) a kezelt adatok körét,
e) az érintettek körét,
f) az adatmegőrzési időket,
g) az adattovábbításokat,
h) az adatfeldolgozókat,
i) az érintetti jogokat,
j) a jogorvoslati lehetőségeket,
k) az adatbiztonsági intézkedések részleteit,
l) a kamerarendszerre, digitális rendszerre, PV-portálra, PV-Secure rendszerre és kártyarendszerre vonatkozó részletes szabályokat.
Jelen fejezet az ÁSZF törzsszövegében az adatkezelés szerződéses keretét rögzíti.
14.2. Az adatkezelés általános alapelve
Az Üzemeltető a Petra Vita rendszer működtetése során személyes adatokat kezel.
Az adatkezelés célja, hogy az Üzemeltető:
a) a szerződéses jogviszonyokat létrehozza,
b) a szerződéseket teljesítse,
c) a Lakókat, Társlakókat, Bérlőket és más jogosultakat azonosítsa,
d) a lakhatási használati jogviszonyokat nyilvántartsa,
e) a díjakat, számlákat és elszámolásokat kezelje,
f) a kártyarendszert működtesse,
g) a szolgáltatásokat megszervezze,
h) a gondoskodásszervezési feladatokat teljesítse,
i) az üzemeltetési és műszaki feladatokat ellássa,
j) a hibákat, panaszokat és bejelentéseket kezelje,
k) a közösségi biztonságot védje,
l) az öröklési, haláleseti és jogviszony-folytatási ügyeket kezelje,
m) a jogszabályi kötelezettségeket teljesítse,
n) jogi igényeket érvényesítsen vagy védjen.
Az Üzemeltető az adatkezelés során köteles törekedni arra, hogy az adatkezelés jogszerű, tisztességes, átlátható, célhoz kötött, adattakarékos, pontos, korlátozott ideig történő, biztonságos és elszámoltatható legyen.
14.3. Az Adatkezelési Tájékoztató elsőbbsége a részletszabályokban
Az adatkezelés részletes szabályait az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
Amennyiben jelen ÁSZF-fejezet és az Adatkezelési Tájékoztató között adatvédelmi részletszabályi eltérés merül fel, az adatkezelés konkrét céljai, jogalapjai, adatkörei, megőrzési ideje, címzettjei és érintetti jogai tekintetében az Adatkezelési Tájékoztató az irányadó.

Az ÁSZF szerződéses keretszabályt tartalmaz.
Az Adatkezelési Tájékoztató adatvédelmi részletszabályt tartalmaz.
Az Üzemeltető jogosult az Adatkezelési Tájékoztatót jogszabályváltozás, adatkezelési folyamat változása, technikai fejlesztés, szolgáltatásváltozás vagy adatvédelmi megfelelési ok miatt módosítani.

14.4. Az érintettek köre

A Petra Vita rendszerben érintett személy lehet különösen:
a) Lakó,
b) Társlakó,
c) Bérlő,
d) Beyond Lakó,
e) Life Lakó,
f) Spirit Lakó,
g) Life VIP Lakó,
h) Spirit VIP Lakó,
i) Personal szerződő fél,
j) jelentkező,
k) ajánlatkérő,
l) szerződéskötés előtt álló személy,
m) örökös,
n) jogviszony-folytató személy,
o) kapcsolattartó,
p) meghatalmazott,
q) jogi képviselő,
r) hozzátartozó,
s) vendég,
t) partner szolgáltató kapcsolattartója,
u) munkatárs vagy közreműködő,
v) panaszbejelentő,
w) hibabejelentő,
x) kamerarendszer által érintett személy,
y) PV-portál felhasználó,
z) PV-Secure dokumentumban szereplő személy.

Az érintett személyek pontos körét az adott adatkezelési cél határozza meg.

14.5. Kezelt adatok általános köre

Az Üzemeltető a Petra Vita rendszer működtetéséhez szükséges személyes adatokat kezelhet.
Kezelt adat lehet különösen:
a) név,
b) születési név,
c) születési hely és idő,
d) anyja neve,
e) lakcím,
f) levelezési cím,
g) e-mail-cím,
h) telefonszám,
i) személyazonosító okmány adatai,
j) adóazonosító jel vagy adószám, ha szükséges,
k) bankszámlaadat, ha elszámoláshoz szükséges,
l) szerződéses adatok,
m) konstrukcióra vonatkozó adatok,
n) LHJ-adatok,
o) díj- és fizetési adatok,
p) számlázási adatok,
q) kártyahasználati adatok,
r) szolgáltatási keret adatai,
s) PV-portál hozzáférési adatok,
t) hibabejelentési adatok,
u) panaszkezelési adatok,
v) belépési és jogosultsági adatok,
w) kapcsolattartói adatok,
x) meghatalmazotti adatok,
y) öröklési és hagyatéki adatok,
z) haláleseti ügyintézési adatok,
aa) üzemeltetési és műszaki események adatai,
ab) kamerafelvétel, ha kamerarendszer működik,
ac) egészségügyi jellegű vagy gondoskodásszervezési adat, ha az adott konstrukcióban szükséges és jogszerű.

Az Üzemeltető csak olyan adatot kezelhet, amely az adott cél eléréséhez szükséges, jogszerű és arányos.

14.6. Szerződéskötéshez kapcsolódó adatkezelés

Az Üzemeltető a szerződéskötés előkészítése, ajánlatadás, ügyfélazonosítás, Díjszabás alkalmazása, konstrukcióválasztás, pénzügyi kalkuláció, egyedi szerződés megkötése és szerződéses dokumentumok előkészítése céljából személyes adatokat kezelhet.
E körben kezelhető különösen:
a) ügyfélazonosító adat,
b) kapcsolattartási adat,
c) kiválasztott komplexum adata,
d) apartmanra vonatkozó adat,
e) választott konstrukció,
f) Díjszabáshoz kapcsolódó adat,
g) fizetési ütemezéshez szükséges adat,
h) számlázási adat,
i) képviseleti vagy meghatalmazási adat,
j) szerződéses nyilatkozat,
k) egyedi igény,
l) jogviszony-folytatási vagy örökösi szándék esetén kapcsolódó dokumentum.

A szerződéskötéshez szükséges adatok megadásának elmaradása esetén az Üzemeltető jogosult a szerződéskötést megtagadni vagy felfüggeszteni, ha az adat hiánya miatt a szerződés jogszerűen vagy biztonságosan nem köthető meg.

14.7. Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó adatkezelés

Az Üzemeltető a szerződés teljesítése érdekében adatokat kezelhet.
A szerződés teljesítéséhez kapcsolódó adatkezelés célja különösen:
a) Lakó azonosítása,
b) jogviszony nyilvántartása,
c) konstrukció kezelése,
d) LHJ nyilvántartása,
e) díjak és fizetések kezelése,
f) számlázás,
g) kártyarendszer működtetése,
h) szolgáltatási keretek nyilvántartása,
i) szolgáltatások megszervezése,
j) üzemeltetési feladatok ellátása,
k) hibabejelentések kezelése,
l) karbantartási ügyek kezelése,
m) panaszok kezelése,
n) felmondás és elszámolás kezelése,
o) haláleseti és öröklési ügyek kezelése.

Az adatkezelés terjedelmét az adott konstrukció, a szolgáltatások jellege, az egyedi szerződés és az Adatkezelési Tájékoztató határozza meg.

14.8. Díjfizetési, számlázási és elszámolási adatkezelés

Az Üzemeltető a díjfizetési, számlázási, elszámolási és követeléskezelési feladatok ellátása érdekében adatokat kezel.
E körben kezelhető különösen:

a) szerződő fél neve,
b) számlázási címe,
c) adóazonosító vagy adószám, ha szükséges,
d) fizetési kötelezettség jogcíme,
e) díjösszeg,
f) esedékesség,
g) fizetés teljesítése,
h) díjhátralék,
i) késedelmi adat,
j) banki utalási adat,
k) kaució adat,
l) kártyakeret felhasználási adat,
m) szolgáltatási keret adat,
n) levonási vagy beszámítási adat,
o) felmondási elszámolási adat,
p) haláleseti elszámolási adat,
q) jogvita vagy követelésérvényesítés adata.
Az Üzemeltető a számviteli, adózási és egyéb jogszabályi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges adatokat a jogszabályban meghatározott ideig megőrizheti.
14.9. Kártyarendszerhez kapcsolódó adatkezelés
Az Üzemeltető a kártyarendszer működtetése érdekében adatokat kezelhet.
Kártyarendszerhez kapcsolódó adat lehet különösen:
a) kártyajogosult neve,
b) kártyatípus,
c) konstrukció,
d) jogosultsági szint,
e) szolgáltatási keret,
f) havi keret,
g) felhasznált keret,
h) fennmaradó keret,
i) halmozott keret,
j) előrefelhasználás,
k) partneri felhasználás,
l) tranzakció vagy szolgáltatás igénybevételének adata,
m) zárolás,
n) visszaélés gyanúja,
o) kártyapótlás,
p) megszűnés vagy haláleseti zárolás adata.
A kártyaadatok nem pénzügyi számlaadatok.
A kártyaadatok belső szolgáltatási jogosultságok nyilvántartására szolgálnak.
A kártyahasználat részletes adatkezelési szabályait az Adatkezelési Tájékoztató és a Kártyaszabályzat tartalmazza.
14.10. PV-portálhoz kapcsolódó adatkezelés
Az Üzemeltető a PV-portál működtetése során digitális hozzáférési, használati, dokumentumkezelési és ügyintézési adatokat kezelhet.
PV-portál adat lehet különösen:
a) felhasználói azonosító,
b) belépési adat,
c) jogosultsági szint,
d) sikertelen belépési kísérlet,
e) dokumentum megtekintése,
f) dokumentum letöltése,
g) elektronikus nyilatkozat,
h) elektronikus értesítés,
i) hibabejelentés,
j) panasz,
k) szolgáltatásigénylés,
l) kártyaadat megtekintése,
m) díjkimutatás megtekintése,
n) hozzáférés módosítása,
o) naplóadat.
A PV-portál naplózása adatbiztonsági, bizonyítási, visszaélés-megelőzési és szerződéses teljesítési célokat szolgál.
A PV-portál használatának részletes szabályait a PV-portál Szabályzat és az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
14.11. PV-Secure adatkezelés
A PV-Secure a fokozott biztonságú dokumentumkezelési, ügyfélvédelmi és érzékeny adatkezelési protokoll.
PV-Secure adatkezelés alkalmazható különösen:
a) Spirit konstrukcióban,
b) Life VIP konstrukcióban,
c) Spirit VIP konstrukcióban,
d) Personal konstrukcióban,
e) egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezésnél,
f) állapotromlás kezelésénél,
g) meghatalmazásoknál,
h) kapcsolattartói nyilatkozatoknál,
i) haláleseti ügyintézésnél,
j) öröklési és jogviszony-folytatási ügyeknél,
k) nem örökölhető konstrukcióba történő belépésnél,
l) vitás vagy fokozott kockázatú ügyeknél.
A PV-Secure rendszerben kezelt dokumentumokhoz csak arra jogosult személy férhet hozzá.
A PV-Secure hozzáférések naplózhatók.
A PV-Secure nem helyettesíti az Adatkezelési Tájékoztatót, hanem annak fokozott dokumentumvédelmi és ügyfélbiztonsági kiegészítő rendszere.
14.12. Egészségügyi jellegű és gondoskodásszervezési adatok
Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban az Üzemeltető egészségügyi jellegű, állapotfigyelési, gondoskodásszervezési vagy életviteli támogatási adatokat kezelhet, ha az adott szolgáltatás teljesítéséhez ez szükséges és jogszerű.
Ilyen adat lehet különösen:
a) állapotváltozásra vonatkozó jelzés,
b) gyógyszerszedési emlékeztetéshez szükséges adat,
c) vészjelzés adata,
d) rendszeres állapotfigyelés adata,
e) gondoskodásszervezési igény,
f) otthoni ápolási jellegű támogatási igény,
g) egészségügyi szolgáltatásszervezéshez szükséges adat,
h) vizsgálati időpont szervezéséhez szükséges adat,
i) partner szolgáltatóval történő egyeztetéshez szükséges adat,
j) kapcsolattartó értesítéséhez szükséges adat.
Az Üzemeltető ilyen adatokat kizárólag a szükséges mértékben, meghatározott célból és az Adatkezelési Tájékoztató szerint kezelhet.
Az Üzemeltető nem minősül egészségügyi szolgáltatónak pusztán azért, mert gondoskodásszervezési vagy egészségügyi szolgáltatásszervezési célból adatokat kezel.
14.13. Különleges adatok kezelése

Amennyiben az Üzemeltető egészségi állapotra, gondoskodási igényre, gyógyszerszedésre, állapotromlásra vagy más fokozott védelmet igénylő körülményre vonatkozó adatot kezel, az adatkezelésre fokozott adatvédelmi szabályok irányadók.
Különleges vagy fokozott védelmet igénylő adat kezelése csak akkor történhet, ha annak megfelelő jogalapja és feltétele fennáll.
Az Üzemeltető jogosult ilyen adatok kezelését:
a) külön tájékoztatáshoz,
b) külön hozzájáruláshoz,
c) szerződéses feltételhez,
d) jogszabályi kötelezettséghez,
e) létfontosságú érdekhez,
f) PV-Secure eljáráshoz,
g) korlátozott hozzáféréshez,
h) fokozott naplózáshoz
kötni, az adott adatkezelési cél szerint.
A különleges vagy fokozott védelmet igénylő adatokat az Üzemeltető csak az arra jogosult személyek számára teheti hozzáférhetővé.

14.14. Kapcsolattartók adatainak kezelése

A Lakó, különösen Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban, köteles vagy jogosult lehet kapcsolattartót megjelölni.
A kapcsolattartó adatai kezelhetők különösen:
a) rendkívüli értesítés,
b) állapotromlás esetén történő kapcsolatfelvétel,
c) vészhelyzeti kommunikáció,
d) haláleseti ügyintézés,
e) gondoskodásszervezési egyeztetés,
f) tartós távollét kezelése,
g) jogviszony-folytatás előkészítése,
h) ügyfélbiztonsági cél
érdekében.
A Lakó köteles gondoskodni arról, hogy a kapcsolattartó adatainak megadása jogszerű legyen, és a kapcsolattartó az adatkezelésről megfelelő tájékoztatást kapjon, ha ezt az Adatkezelési Tájékoztató vagy az Üzemeltető eljárásrendje előírja.
A kapcsolattartó nem válik automatikusan meghatalmazottá.
A kapcsolattartó adatai csak a kapcsolattartói szerephez szükséges körben kezelhetők.

14.15. Meghatalmazottak adatainak kezelése

Az Üzemeltető meghatalmazott adatait kezelheti, ha a Lakó, Bérlő, örökös vagy más jogosult személy meghatalmazott útján jár el.
Meghatalmazotti adat lehet különösen:
a) meghatalmazott neve,
b) lakcíme vagy székhelye,
c) elérhetősége,
d) azonosító adata,
e) meghatalmazás kelte,
f) meghatalmazás terjedelme,
g) meghatalmazás időbeli hatálya,
h) ügyvédi vagy közjegyzői ellenjegyzés adata, ha van,
i) visszavonás vagy megszűnés adata.
Az Üzemeltető jogosult a meghatalmazás érvényességét, terjedelmét és alaki megfelelőségét ellenőrizni.
Érvénytelen, hiányos, vitatott vagy visszavont meghatalmazás alapján az Üzemeltető jogosult az ügyintézést megtagadni.

14.16. Öröklési és haláleseti adatkezelés

A Lakó halála esetén az Üzemeltető a haláleseti, öröklési, jogviszony-folytatási és elszámolási eljárás lebonyolítása érdekében adatokat kezelhet.
Kezelhető adat lehet különösen:
a) haláleset ténye,
b) halotti anyakönyvi kivonat adata,
c) hagyatéki végzés adata,
d) örökös adatai,
e) jogi képviselő adatai,
f) jogviszony-folytatási nyilatkozat,
g) elszámolási kérelem,
h) személyes tárgyak jegyzőkönyve,
i) apartman állapotfelmérése,
j) kártyazárolási adat,
k) szolgáltatási keret zárása,
l) tartozások és károk adatai,
m) elszámolási kimutatás,
n) kapcsolattartói adatok,
o) temetési ügyintézési adatok, ha alkalmazandó.
Az Üzemeltető nem köteles haláleseti vagy öröklési adatot olyan személy részére kiadni, aki jogosultságát megfelelően nem igazolta.

14.17. Kamerarendszer és biztonságtechnikai adatkezelés

Az Üzemeltető az adott komplexumban kamerarendszert, beléptetési rendszert, biztonságtechnikai rendszert vagy más védelmi megoldást működtethet.
E rendszerek célja különösen:
a) személy- és vagyonvédelem,
b) közös területek biztonsága,
c) jogosulatlan belépés megelőzése,
d) rendkívüli események kivizsgálása,
e) Házirend súlyos megsértésének vizsgálata,
f) kármegelőzés,
g) jogi igények érvényesítése vagy védelme.
Kamerarendszer főszabály szerint közös területeken működhet.
Kamerarendszer nem irányulhat indokolatlanul az apartmanok belső terére vagy olyan területre, ahol az érintettek magánszférája fokozott védelem alatt áll.
A kamerarendszer részletes szabályait külön kamerás adatkezelési tájékoztató vagy az Adatkezelési Tájékoztató megfelelő fejezete tartalmazza.

14.18. Beléptetési és hozzáférési adatok kezelése

Az Üzemeltető a beléptetési rendszer működtetése érdekében hozzáférési adatokat kezelhet.
Ilyen adat lehet különösen:
a) belépőkártya azonosítója,
b) token azonosítója,
c) digitális kulcs adata,
d) belépés időpontja,
e) belépés helye,
f) jogosultsági szint,
g) parkolási belépés,
h) tárolóhoz való hozzáférés,
i) rendszerhiba vagy jogosulatlan belépési kísérlet adata.
A beléptetési adatok kezelése biztonsági, üzemeltetési és jogosultságkezelési célokat szolgál.
A beléptetési adatokhoz csak arra jogosult személy férhet hozzá.
A beléptetési adatok megőrzési idejét az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

14.19. Hibabejelentési és karbantartási adatkezelés
Az Üzemeltető hibabejelentés, karbantartás, javítás, műszaki ellenőrzés és állapotfelmérés céljából adatokat kezelhet.
Kezelt adat lehet különösen:
a) bejelentő neve,
b) apartman vagy helyszín azonosítója,
c) hiba leírása,
d) bejelentés időpontja,
e) fotó vagy videó,
f) karbantartó vagy partner szolgáltató adata,
g) javítás időpontja,
h) belépési egyeztetés,
i) állapotfelmérési adat,
j) kárfelmérés,
k) helyreállítási költség,
l) lezárási dokumentáció.
A hibabejelentési adatok kezelése a szerződés teljesítését, üzemeltetést, kármegelőzést és jogi igények érvényesítését szolgálja.
14.20. Panaszkezelési adatkezelés
Az Üzemeltető panaszkezelés céljából adatokat kezelhet.
Panaszkezelési adat lehet különösen:
a) panaszos neve,
b) elérhetősége,
c) jogviszony azonosítója,
d) panasz tárgya,
e) panasz leírása,
f) panaszhoz csatolt dokumentum,
g) érintett munkatárs vagy partner szolgáltató adata,
h) válaszadás adata,
i) intézkedés adata,
j) jogvita adata,
k) hatósági vagy békéltető testületi eljárás adata.
A panaszkezelési adatok megőrzési idejét és kezelésének részletszabályait az Adatkezelési Tájékoztató és a Panaszkezelési Szabályzat tartalmazza.
14.21. Adattovábbítás
Az Üzemeltető személyes adatot csak jogszerű célból, megfelelő jogalappal és szükséges mértékben továbbíthat.
Adattovábbítás történhet különösen:
a) könyvelő,
b) számlázási szolgáltató,
c) ügyvéd,
d) közjegyző,
e) bíróság,
f) hatóság,
g) adóhatóság,
h) bank vagy pénzügyi szolgáltató, ha fizetéshez szükséges,
i) informatikai szolgáltató,
j) tárhelyszolgáltató,
k) kártyarendszer szolgáltató,
l) partner szolgáltató,
m) karbantartó,
n) egészségügyi szolgáltató vagy partner, ha gondoskodásszervezési célból szükséges,
o) biztosító, ha biztosítási ügy kezeléséhez szükséges,
p) követeléskezelő vagy jogi képviselő,
q) örökös vagy jogi képviselő, ha jogosultság igazolt.
Az adattovábbítás részletes címzettjeit és feltételeit az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
14.22. Adatfeldolgozók
Az Üzemeltető adatfeldolgozókat vehet igénybe.
Adatfeldolgozó lehet különösen:
a) informatikai szolgáltató,
b) tárhelyszolgáltató,
c) ügyfélportál-szolgáltató,
d) kártyarendszer-szolgáltató,
e) számlázási szolgáltató,
f) könyvelő,
g) dokumentumkezelő szolgáltató,
h) e-mail- vagy SMS-szolgáltató,
i) kamerarendszer üzemeltetője,
j) karbantartási rendszer szolgáltatója,
k) partneri szolgáltatási rendszer üzemeltetője.
Az adatfeldolgozó kizárólag az Üzemeltető utasítása szerint, az adatfeldolgozói szerződés és az alkalmazandó adatvédelmi szabályok alapján kezelhet személyes adatot.
Az adatfeldolgozók körét az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
14.23. Partner szolgáltatók adatkezelési szerepe
A Petra Vita rendszerben partner szolgáltatók is részt vehetnek.
Partner szolgáltató lehet különösen:
a) étkezési szolgáltató,
b) mosodai szolgáltató,
c) takarító szolgáltató,
d) közlekedési szolgáltató,
e) egészségügyi szolgáltató,
f) wellness- vagy életviteli szolgáltató,
g) karbantartó,
h) biztonságtechnikai szolgáltató,
i) temetkezési szolgáltató,
j) más, szerződéses partner.
A partner szolgáltató adatkezelési szerepe az adott szolgáltatás jellegétől függően lehet:
a) önálló adatkezelő,
b) közös adatkezelő,
c) adatfeldolgozó,
d) címzett.
Az Üzemeltető az Adatkezelési Tájékoztatóban vagy külön tájékoztatóban jelzi, hogy a partner szolgáltató milyen szerepben vesz részt az adatkezelésben, ha ez az adott szolgáltatásnál szükséges.
14.24. Egészségügyi szolgáltató részére történő adattovábbítás
Egészségügyi szolgáltatásszervezés esetén az Üzemeltető az adott szolgáltatás megszervezéséhez szükséges adatokat továbbíthat egészségügyi partner, magánellátási szolgáltató, diagnosztikai szolgáltató vagy más jogosult partner részére, ha ennek jogalapja fennáll.
Az adattovábbítás célja lehet különösen:
a) időpontszervezés,
b) vizsgálat megszervezése,
c) Lakó azonosítása,
d) szolgáltatási igény továbbítása,
e) kapcsolattartás,
f) dokumentáció előkészítése,
g) kísérés vagy szállítás szervezése.
Az egészségügyi szolgáltató saját szakmai és adatvédelmi felelőssége mellett jár el.
Az Üzemeltető nem felel az egészségügyi szolgáltató saját adatkezelési kötelezettségeinek

teljesítéséért, kivéve, ha jogszabály vagy szerződés alapján erre felelőssége fennáll.
14.25. Harmadik országba történő adattovábbítás
Az Üzemeltető személyes adatot harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére csak akkor továbbíthat, ha annak jogszabályi feltételei fennállnak.
Harmadik országba történő adattovábbítás történhet különösen:
a) informatikai szolgáltató igénybevétele,
b) felhőalapú szolgáltatás,
c) nemzetközi partner szolgáltató,
d) külföldi egészségügyi szolgáltató,
e) külföldön élő kapcsolattartó vagy örökös,
f) nemzetközi jogi vagy pénzügyi ügyintézés esetén.
A harmadik országba történő adattovábbítás részletszabályait az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
14.26. Érintetti jogok
Az érintett az alkalmazandó adatvédelmi szabályok szerint jogosult lehet:
a) tájékoztatást kérni az adatkezelésről,
b) hozzáférést kérni személyes adataihoz,
c) pontatlan adatai helyesbítését kérni,
d) adatai törlését kérni, ha annak feltételei fennállnak,
e) adatkezelés korlátozását kérni,
f) tiltakozni az adatkezelés ellen, ha annak feltételei fennállnak,
g) adathordozhatóságot kérni, ha alkalmazandó,
h) hozzájárulását visszavonni, ha az adatkezelés hozzájáruláson alapul,
i) panaszt tenni a felügyeleti hatóságnál,
j) bírósághoz fordulni.
Az érintetti jogok gyakorlásának részletes szabályait az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
Az Üzemeltető jogosult az érintetti jog gyakorlása előtt az érintett személyazonosságát ellenőrizni.
14.27. Érintetti jogok korlátai
Az érintetti jogok gyakorlása nem sértheti más személyek jogait, üzleti titkot, jogi igény érvényesítését, számviteli vagy jogszabályi megőrzési kötelezettséget, biztonsági érdeket vagy jogszabályban védett más érdeket.
Az Üzemeltető megtagadhatja vagy korlátozhatja az érintetti kérelmet, ha:
a) a kérelem megalapozatlan,
b) a kérelem túlzó,
c) az érintett nem azonosítható,
d) az adat kiadása más személy jogait sértené,
e) az adat jogszabályi megőrzési kötelezettség alá esik,
f) az adat jogi igény érvényesítéséhez szükséges,
g) az adat üzleti titkot vagy biztonsági információt tartalmaz,
h) a kérelem teljesítése jogszabályba ütközne.
A korlátozásról vagy megtagadásról az Üzemeltető az Adatkezelési Tájékoztató és a jogszabályok szerint tájékoztatást ad.
14.28. Adathelyesbítés
A Lakó, Bérlő vagy más érintett köteles az Üzemeltetőnek megadott adatait naprakészen tartani.
Az érintett jogosult pontatlan adatának helyesbítését kérni.
Az Üzemeltető jogosult igazoló dokumentumot kérni, ha az adat módosítása:
a) személyazonosságot,
b) lakcímet,
c) számlázási adatot,
d) meghatalmazást,
e) örökösi jogosultságot,
f) kapcsolattartói jogosultságot,
g) szerződéses státuszt,
h) pénzügyi elszámolást
érint.
Az elavult vagy pontatlan adatból eredő kárért vagy jogkövetkezményért az érintett felelhet, ha az adatváltozást nem jelentette be.
14.29. Adattörlés
Az érintett kérheti személyes adatainak törlését, ha annak feltételei fennállnak.
Az Üzemeltető nem köteles adatot törölni, ha az adat megőrzése szükséges különösen:
a) szerződés teljesítéséhez,
b) jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez,
c) számviteli vagy adózási kötelezettséghez,
d) jogi igény érvényesítéséhez vagy védelméhez,
e) panaszkezeléshez,
f) hatósági vagy bírósági eljáráshoz,
g) biztonsági esemény kivizsgálásához,
h) haláleseti vagy öröklési ügy lezárásához,
i) PV-Secure dokumentum jogszerű megőrzéséhez.
A törlési kérelmet az Üzemeltető az Adatkezelési Tájékoztató szerint bírálja el.
14.30. Adatkezelés korlátozása
Az érintett kérheti az adatkezelés korlátozását, ha annak feltételei fennállnak.
Korlátozás esetén az Üzemeltető az adatot főszabály szerint csak tárolja, és más adatkezelési műveletet csak a jogszabályban vagy Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott esetekben végez.
Az adatkezelés korlátozása nem akadályozhatja:
a) jogszabályi kötelezettség teljesítését,
b) jogi igény érvényesítését,
c) más személy jogainak védelmét,
d) sürgős életvédelmi vagy biztonsági intézkedést,
e) olyan szerződéses minimumfeladatot, amelynek hiánya másokat veszélyeztetne.
14.31. Tiltakozás
Az érintett jogosult lehet tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen, ha az adatkezelés az Adatkezelési Tájékoztató szerint tiltakozással érinthető jogalapon alapul.
Az Üzemeltető a tiltakozást megvizsgálja.
Tiltakozás esetén az Üzemeltető az adatkezelést megszünteti, kivéve, ha igazolja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos ok indokolja, amely elsőbbséget élvez, vagy az adatkezelés jogi igény előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódik.
A tiltakozás nem érinti azokat az adatkezeléseket, amelyek szerződés teljesítéséhez, jogszabályi kötelezettséghez vagy létfontosságú érdekhez szükségesek.
14.32. Hozzájárulás visszavonása
Ha valamely adatkezelés hozzájáruláson alapul, az érintett jogosult hozzájárulását bármikor visszavonni.
A hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

A hozzájárulás visszavonása következménnyel járhat különösen akkor, ha az adott szolgáltatás csak az érintett adat kezelésével teljesíthető. Ilyen esetben az Üzemeltető jogosult az adott szolgáltatást felfüggeszteni, módosítani vagy megszüntetni, ha az adatkezelés hiányában a szolgáltatás jogszerűen vagy biztonságosan nem teljesíthető.

14.33. Automatizált döntéshozatal és profilalkotás

Az Üzemeltető az Adatkezelési Tájékoztatóban köteles tájékoztatást adni arról, ha automatizált döntéshozatalt vagy profilalkotást alkalmaz.

A Petra Vita rendszerben digitális rendszerek támogathatják különösen:

a) díjkimutatást,
b) kártyakeret számítást,
c) szolgáltatási keret nyilvántartást,
d) jogosultsági szint kezelését,
e) hibajegy besorolását,
f) értesítések küldését,
g) beléptetési jogosultságok kezelését.

Az ilyen rendszerhasználat önmagában nem jelent joghatással járó automatizált döntéshozatalt, ha a lényeges szerződéses döntéseket az Üzemeltető emberi közreműködéssel hozza meg.

Amennyiben az Üzemeltető joghatással vagy hasonlóan jelentős hatással járó automatizált döntéshozatalt alkalmaz, annak részleteit az Adatkezelési Tájékoztatóban rögzíteni kell.

14.34. Adatmegőrzési idő

Az Üzemeltető személyes adatot csak az adatkezelési cél eléréséhez szükséges ideig, illetve jogszabályban, szerződésben vagy jogos érdek alapján indokolt ideig kezelhet.

Az adatmegőrzési idő eltérhet különösen:

a) szerződéses adatok,
b) számlázási adatok,
c) díj- és fizetési adatok,
d) panaszkezelési adatok,
e) hibabejelentési adatok,
f) kártyahasználati adatok,
g) kamerafelvételek,
h) beléptetési adatok,
i) PV-portál naplóadatok,
j) PV-Secure dokumentumok,
k) egészségügyi jellegű adatok,
l) öröklési és haláleseti adatok,
m) jogvita adatai

esetén.

A pontos megőrzési időket az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

14.35. Adatbiztonsági alapelvek

Az Üzemeltető köteles megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket alkalmazni a személyes adatok védelme érdekében.

Az adatbiztonsági intézkedések célja különösen:

a) jogosulatlan hozzáférés megelőzése,
b) adatok elvesztésének megelőzése,
c) adatok sérülésének megelőzése,
d) adatok jogosulatlan módosításának megelőzése,
e) adatok jogosulatlan nyilvánosságra hozatalának megelőzése,
f) hozzáférések naplózása,
g) jogosultságok korlátozása,
h) érzékeny adatok fokozott védelme,
i) PV-Secure dokumentumok védelme,
j) adatvédelmi incidensek kezelése,
k) rendszeres ellenőrzés és fejlesztés.

Az adatbiztonsági intézkedések mértékét az adatkezelés kockázata, az adatok jellege, a technikai lehetőségek, a költségek és a szolgáltatás jellege alapján kell meghatározni.

14.36. Technikai adatbiztonsági intézkedések

Az Üzemeltető technikai adatbiztonsági intézkedéseket alkalmazhat.

Ilyen intézkedés lehet különösen:

a) jelszavas védelem,
b) kétfaktoros azonosítás,
c) hozzáférés-kezelés,
d) titkosított adatkapcsolat,
e) biztonsági mentés,
f) naplózás,
g) vírus- és kártevővédelem,
h) tűzfal,
i) rendszeres frissítés,
j) jogosultsági szintek elkülönítése,
k) PV-Secure dokumentumvédelem,
l) adatbázis-hozzáférések korlátozása,
m) jogosulatlan belépési kísérletek figyelése,
n) rendszerkarbantartás,
o) incidenskezelési eljárás.

A technikai intézkedések pontos körét az Üzemeltető informatikai biztonsági szabályzata vagy belső eljárásrendje tartalmazhatja.

14.37. Szervezési adatbiztonsági intézkedések

Az Üzemeltető szervezési intézkedésekkel is védi a személyes adatokat.

Ilyen intézkedés lehet különösen:

a) munkatársi jogosultságok korlátozása,
b) titoktartási kötelezettség,
c) belső adatkezelési szabályzat,
d) adatvédelmi oktatás,
e) hozzáférések rendszeres felülvizsgálata,
f) adatfeldolgozói szerződések,
g) partneri adatvédelmi kötelezettségek,
h) PV-Secure jogosultságkezelés,
i) dokumentumverziók kezelése,
j) papíralapú dokumentumok zárt tárolása,
k) adatvédelmi incidenseljárás,
l) panaszok és érintetti kérelmek nyilvántartása.

Az Üzemeltető köteles törekedni arra, hogy a személyes adatokhoz csak az férjen hozzá, akinek arra feladata ellátásához szüksége van.

14.38. Titoktartás

Az Üzemeltető munkatársai, közreműködői, adatfeldolgozói és partner szolgáltatói kötelesek a tudomásukra jutott személyes adatokat és bizalmas információkat titokban tartani.

A titoktartási kötelezettség kiterjed különösen:

a) Lakói adatokra,
b) egészségügyi jellegű adatokra,
c) gondoskodásszervezési adatokra,
d) pénzügyi és díjfizetési adatokra,
e) öröklési és haláleseti adatokra,
f) kártya- és szolgáltatási keret adatokra,
g) PV-Secure dokumentumokra,
h) panaszokra,
i) jogvitákra,
j) személyes élethelyzetekre.

A titoktartási kötelezettség a jogviszony megszűnése után is fennmaradhat.

14.39. Adatvédelmi incidens fogalma

Adatvédelmi incidens minden olyan biztonsági esemény, amely személyes adatok véletlen vagy

jogellenes megsemmisülését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését, nyilvánosságra hozatalát vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.
Adatvédelmi incidens lehet különösen:
a) elveszett dokumentum,
b) téves címzettnek küldött e-mail,
c) jogosulatlan PV-portál hozzáférés,
d) jogosulatlan PV-Secure dokumentummegtekintés,
e) kártyaadatok jogosulatlan megismerése,
f) kamerafelvétel jogosulatlan kiadása,
g) adatbázis-sérülés,
h) adathordozó elvesztése,
i) fiókfeltörés,
j) jogosulatlan adattovábbítás,
k) egészségügyi jellegű adat jogosulatlan hozzáférése.
Adatvédelmi incidens gyanúja esetén az Üzemeltető incidenskezelési eljárást indít.

14.40. Adatvédelmi incidens kezelése
Adatvédelmi incidens vagy annak gyanúja esetén az Üzemeltető köteles:
a) az incidenst azonosítani,
b) az incidenst dokumentálni,
c) az érintett adatokat és rendszereket vizsgálni,
d) a kockázatot értékelni,
e) szükséges elhárító intézkedéseket megtenni,
f) a jogosulatlan hozzáférést megszüntetni,
g) a további károkat megelőzni,
h) szükség esetén az adatfeldolgozótól információt kérni,
i) szükség esetén hatósági bejelentést tenni,
j) szükség esetén az érintettet tájékoztatni,
k) az incidenst nyilvántartani.
Az adatvédelmi incidens kezelésének részletes szabályait az Üzemeltető belső incidenskezelési eljárása és az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

14.41. Hatósági incidensbejelentés
Amennyiben az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően kockázattal jár az érintett természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az Üzemeltető köteles az incidenst az illetékes felügyeleti hatóságnak bejelenteni az alkalmazandó adatvédelmi szabályok szerint. A NAIH tájékoztatása alapján a kockázattal járó incidenseket főszabály szerint indokolatlan késedelem nélkül, lehetőség szerint legkésőbb 72 órán belül kell bejelenteni.
Az incidensbejelentés tartalmazhatja különösen:
a) az incidens jellegét,
b) az érintettek körét,
c) az érintett adatok körét,
d) az incidens várható következményeit,
e) megtett vagy tervezett intézkedéseket,
f) kapcsolattartó adatait,
g) késedelmes bejelentés esetén a késedelem indokát.
Az Üzemeltető az incidensbejelentési kötelezettséget az alkalmazandó jogszabályok, hatósági iránymutatások és belső eljárásrend szerint teljesíti.

14.42. Érintettek tájékoztatása adatvédelmi incidens esetén
Amennyiben az adatvédelmi incidens magas kockázattal járhat az érintett jogaira és szabadságaira nézve, az Üzemeltető az alkalmazandó adatvédelmi szabályok szerint tájékoztatja az érintettet.
Az érintetti tájékoztatás tartalmazhatja különösen:
a) incidens jellegét,
b) érintett adatok körét,
c) valószínűsíthető következményeket,
d) megtett intézkedéseket,
e) az érintett által javasolt óvintézkedéseket,
f) kapcsolattartási adatot.
Az Üzemeltető az érintetti tájékoztatást mellőzheti, ha az alkalmazandó jogszabályok szerint erre lehetősége van, például ha a kockázatot megfelelő intézkedésekkel elhárította, vagy a közvetlen tájékoztatás aránytalan erőfeszítéssel járna és más tájékoztatási mód jogszerűen alkalmazható.

14.43. Lakó adatbiztonsági kötelezettségei
A Lakó, Bérlő, Társlakó, meghatalmazott, kapcsolattartó és más jogosult köteles az adatbiztonsági szabályokat betartani.
Köteles különösen:
a) PV-portál hozzáférését védeni,
b) jelszavát titokban tartani,
c) kártyáját és belépési jogosultságát megőrizni,
d) jogosulatlan hozzáférést haladéktalanul bejelenteni,
e) elveszett kártyát vagy eszközt bejelenteni,
f) más személy adatait jogosulatlanul nem kezelni,
g) PV-Secure dokumentumot jogosulatlanul nem továbbítani,
h) más Lakó személyes adatait tiszteletben tartani,
i) kamerafelvételt, dokumentumot vagy belső információt jogosulatlanul nem terjeszteni,
j) hamis adatot nem megadni,
k) adatváltozást bejelenteni.
Az adatbiztonsági kötelezettségek megszegése szerződésszegésnek minősülhet.

14.44. Jogosulatlan adatrögzítés és felvételkészítés
A Lakó, Bérlő, vendég vagy más használó nem jogosult más Lakóról, munkatársról, partner szolgáltatóról vagy közösségi eseményről olyan hang-, kép- vagy videófelvételt készíteni, amely más személy személyiségi jogait, adatvédelmi jogait, magánszféráját vagy a Házirendet sérti.
Különösen tilos:
a) más Lakó apartmanába betekintő felvétel készítése,
b) egészségügyi vagy gondoskodásszervezési helyzet rögzítése engedély nélkül,
c) személyzet zaklató jellegű rögzítése,
d) közösségi térben másokat zavaró felvételkészítés,
e) felvétel jogosulatlan közzététele,
f) PV-Secure vagy szerződéses dokumentum lefotózása és jogosulatlan továbbítása,
g) kamerarendszer vagy biztonsági rendszer megkerülése.
Jogosulatlan felvételkészítés vagy adatkezelés esetén az Üzemeltető jogosult intézkedni, a Házirend és az ÁSZF szerinti jogkövetkezményeket alkalmazni, valamint szükség esetén jogi eljárást kezdeményezni.

14.45. Üzleti titok és belső dokumentumok védelme
A Petra Vita rendszerben a Lakó, Bérlő, örökös, meghatalmazott, kapcsolattartó vagy más személy olyan dokumentumokhoz vagy információkhoz férhet hozzá, amelyek az Üzemeltető üzleti titkát,

szerződéses rendszerét, Díjszabási logikáját, belső működését, partneri rendszerét vagy adminisztratív eljárásait érintik.
Az ilyen információk nem használhatók fel jogosulatlanul.
Tilos különösen:
a) belső dokumentum jogosulatlan továbbítása,
b) üzleti titok nyilvánosságra hozatala,
c) partneri lista jogosulatlan felhasználása,
d) kártyarendszer vagy Díjszabás üzleti logikájának jogosulatlan terjesztése,
e) PV-Secure dokumentum kiadása,
f) más Lakó adatainak vagy szerződéses információinak közlése,
g) belső információ versenycélú vagy károkozó felhasználása.
Az üzleti titok és bizalmas információ védelmére az egyedi szerződés, titoktartási nyilatkozat, ÁSZF és alkalmazandó jogszabályok irányadók.
14.46. Adatkezelés szerződésszegés és jogvita esetén
Szerződésszegés, panasz, jogvita, károkozás, díjhátralék, felmondás, elszámolás vagy hatósági ügy esetén az Üzemeltető jogosult a jogvita rendezéséhez szükséges adatokat kezelni.
E körben kezelhető különösen:
a) szerződés,
b) Díjszabás,
c) díjfizetési adat,
d) levelezés,
e) panasz,
f) jegyzőkönyv,
g) hibabejelentés,
h) kárfelmérés,
i) fotó vagy videó,
j) beléptetési adat,
k) kamerafelvétel, ha jogszerűen használható,
l) kártyahasználati adat,
m) szolgáltatási keret adat,
n) tanú vagy érintett nyilatkozata,
o) jogi képviselői dokumentum,
p) hatósági vagy bírósági irat.
Az ilyen adatok megőrizhetők a jogi igények érvényesítéséhez vagy védelméhez szükséges ideig.
14.47. Adatkezelés megszűnés után
A jogviszony megszűnése nem jelenti minden személyes adat azonnali törlését.
Az Üzemeltető a jogviszony megszűnése után is kezelhet adatot, ha az szükséges különösen:
a) számviteli kötelezettséghez,
b) adózási kötelezettséghez,
c) szerződéses elszámoláshoz,
d) jogi igény érvényesítéséhez vagy védelméhez,
e) panaszkezeléshez,
f) hatósági eljáráshoz,
g) öröklési vagy haláleseti ügy lezárásához,
h) kártya- vagy szolgáltatási keret zárásához,
i) PV-Secure dokumentum jogszerű megőrzéséhez,
j) adatvédelmi incidens kivizsgálásához.
A megszűnés utáni adatkezelés részleteit az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
14.48. Gyermekek és cselekvőképességükben korlátozott személyek adatai
Amennyiben a Petra Vita rendszerben gyermek, cselekvőképességében részben korlátozott, cselekvőképességében teljesen korlátozott vagy támogatott döntéshozatallal érintett személy adatai kerülnek kezelésre, az Üzemeltető fokozott körültekintéssel jár el.
Ilyen esetben az Üzemeltető jogosult kérni:
a) törvényes képviselő azonosítását,
b) gondnok vagy támogató adatait,
c) képviseleti jogosultság igazolását,
d) bírósági vagy hatósági dokumentumot,
e) meghatalmazást,
f) külön adatkezelési nyilatkozatot,
g) PV-Secure eljárás alkalmazását.
Az Üzemeltető nem köteles olyan nyilatkozatot elfogadni, amelynél a képviseleti jogosultság vagy döntési képesség kétséges.
14.49. Adatvédelmi tisztviselő vagy kapcsolattartó
Ha az Üzemeltető adatvédelmi tisztviselőt jelöl ki, annak elérhetőségét az Adatkezelési Tájékoztatóban közzéteszi.
Ha adatvédelmi tisztviselő kijelölése nem kötelező vagy nem történik, az Üzemeltető adatvédelmi kapcsolattartót jelölhet ki.
Az adatvédelmi tisztviselő vagy kapcsolattartó feladata lehet különösen:
a) adatvédelmi kérdések fogadása,
b) érintetti kérelmek kezelése,
c) adatvédelmi incidensek koordinálása,
d) adatkezelési tájékoztatás támogatása,
e) belső adatvédelmi megfelelés támogatása,
f) hatósági kapcsolattartás támogatása.
14.50. Felügyeleti hatóság és jogorvoslat
Az érintett jogosult panaszt tenni az illetékes adatvédelmi felügyeleti hatóságnál, ha álláspontja szerint személyes adatainak kezelése jogsértő.
Magyarországon az adatvédelmi felügyeleti hatóság a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.
Az érintett jogosult bírósághoz is fordulni az alkalmazandó jogszabályok szerint.
A jogorvoslati lehetőségeket, hatósági elérhetőségeket és eljárási szabályokat az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
14.51. Adatkezelési Tájékoztató módosítása
Az Üzemeltető jogosult az Adatkezelési Tájékoztatót módosítani, ha azt indokolja különösen:
a) jogszabályváltozás,
b) hatósági gyakorlat változása,
c) új adatkezelési cél,
d) új szolgáltatás,
e) új digitális rendszer,
f) új partner szolgáltató,
g) új adatfeldolgozó,
h) kártyarendszer módosítása,
i) PV-Secure rendszer módosítása,
j) biztonsági vagy adatvédelmi fejlesztés,
k) szervezeti változás,
l) technikai változás.
Az Üzemeltető a módosított Adatkezelési Tájékoztatót közzéteszi vagy az érintettek számára elérhetővé teszi.
Lényeges módosítás esetén az Üzemeltető külön értesítést is küldhet.
14.52. Adatkezelés és szolgáltatásnyújtás kapcsolata
Bizonyos Petra Vita szolgáltatások csak személyes adatok kezelésével teljesíthetők.

Ha a Lakó, Bérlő vagy más jogosult nem adja meg a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges adatot, vagy az adatkezeléshez szükséges jogalap hiányzik, az Üzemeltető jogosult lehet:
a) szolgáltatás nyújtását megtagadni,
b) szolgáltatást korlátozni,
c) szolgáltatást felfüggeszteni,
d) alternatív ügyintézést kérni,
e) szerződéskötést megtagadni,
f) jogviszony-folytatást megtagadni,
g) fokozott azonosítást kérni.
Ez különösen igaz:
a) Spirit szolgáltatásokra,
b) Life VIP 15 év utáni gondoskodásszervezési szolgáltatásaira,
c) Spirit VIP szolgáltatásokra,
d) Personal szolgáltatásokra,
e) egészségügyi szolgáltatásszervezésre,
f) vészjelző és általános felügyeleti rendszerekre,
g) öröklési és haláleseti ügyintézésre,
h) kártyarendszerre,
i) PV-portál hozzáférésre.
14.53. Lakó nyilatkozata az adatkezelési dokumentumok megismeréséről
A Lakó az egyedi szerződés megkötésével vagy külön nyilatkozattal tudomásul veszi, hogy az Üzemeltető személyes adatait az ÁSZF, az Adatkezelési Tájékoztató, a PV-portál Szabályzat, a PV-Secure Szabályzat, a Kártyaszabályzat, a Szolgáltatási Melléklet és más alkalmazandó dokumentumok szerint kezeli.
A Lakó tudomásul veszi, hogy az adatkezelési dokumentumok megismerése a szerződéskötés és szolgáltatásnyújtás lényeges feltétele.
Az Üzemeltető köteles biztosítani, hogy az Adatkezelési Tájékoztató a Lakó számára elérhető legyen.
14.54. Záró rendelkezés az adatkezeléshez és adatbiztonsághoz
A Petra Vita rendszerben az adatkezelés a lakhatási, szolgáltatási, gondoskodásszervezési, üzemeltetési, digitális, kártya-, elszámolási és jogi folyamatok elválaszthatatlan része.
Az Üzemeltető köteles az adatkezelést jogszerűen, átláthatóan, biztonságosan és dokumentáltan végezni.
A Lakó, Bérlő, Társlakó, örökös, meghatalmazott, kapcsolattartó és más jogosult személy köteles az adatbiztonsági szabályokat betartani, pontos adatokat szolgáltatni, adatváltozást bejelenteni és más személyek személyes adatait tiszteletben tartani.
Az adatkezelés részletes szabályait minden esetben az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
Jelen fejezet, az Adatkezelési Tájékoztató, a PV-portál Szabályzat, a PV-Secure Szabályzat, a Kártyaszabályzat, a Szolgáltatási Melléklet, az egyedi szerződés és az alkalmazandó jogszabályok együttesen határozzák meg a Petra Vita rendszer adatkezelési és adatbiztonsági kereteit.

15. FEJEZET
PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK ÉS HATÓSÁGI ELJÁRÁSOK

15.1. A fejezet célja
Jelen fejezet célja, hogy meghatározza a Petra Vita rendszerben felmerülő panaszok, kifogások, vitás ügyek, jogviták, békéltetési eljárások, hatósági eljárások, adatvédelmi panaszok, fogyasztóvédelmi ügyek, bírósági eljárások és kapcsolódó együttműködési kötelezettségek általános szabályait.
Jelen fejezet rögzíti különösen:
a) a panasz fogalmát,
b) a panasz és egyszerű ügyfélszolgálati bejelentés elhatárolását,
c) a panasz benyújtásának módját,
d) a szóbeli és írásbeli panasz kezelését,
e) a panasz nyilvántartását,
f) a panasz megválaszolásának határidejét,
g) a panasz elutasításának indokolási kötelezettségét,
h) a békéltető testületi eljárásra vonatkozó általános tájékoztatási keretet,
i) a fogyasztóvédelmi hatósági eljárás lehetőségét,
j) az adatvédelmi panaszok és NAIH-eljárások kezelését,
k) a bírósági jogérvényesítés alapelveit,
l) a bizonyítás, dokumentálás és együttműködés szabályait,
m) a jogviták békés rendezésére irányuló törekvést.
Jelen fejezet nem zárja ki az alkalmazandó jogszabályok alapján biztosított jogorvoslati lehetőségeket.
15.2. A panasz fogalma
Panasznak minősül minden olyan, a Lakó, Bérlő, Társlakó, örökös, jogviszony-folytató személy, meghatalmazott, kapcsolattartó vagy más jogosult által előterjesztett kifogás, amely az Üzemeltető tevékenységét, mulasztását, szolgáltatását, díjszámítását, ügyintézését, szerződéses teljesítését, üzemeltetési magatartását vagy partneri teljesítését érinti.
Panasz lehet különösen:
a) szolgáltatási panasz,
b) díjszámítási panasz,
c) számlázási panasz,
d) kártyarendszerrel kapcsolatos panasz,
e) szolgáltatási kerettel kapcsolatos panasz,
f) üzemeltetési panasz,
g) műszaki panasz,
h) karbantartási panasz,
i) takarítási vagy mosási szolgáltatással kapcsolatos panasz,
j) étkezési szolgáltatással kapcsolatos panasz,
k) gondoskodásszervezési panasz,
l) Spirit, Life VIP vagy Spirit VIP szolgáltatással kapcsolatos panasz,
m) adatkezelési panasz,
n) PV-portállal vagy PV-Secure rendszerrel kapcsolatos panasz,
o) felmondási vagy elszámolási panasz,
p) öröklési vagy jogviszony-folytatási panasz,
q) Beyond Renttel kapcsolatos panasz,
r) Házirend alkalmazásával kapcsolatos panasz,
s) személyzet vagy partner szolgáltató magatartásával kapcsolatos panasz.
15.3. Nem minősül panasznak
Nem minősül panasznak önmagában:
a) egyszerű információkérés,
b) általános érdeklődés,
c) ajánlatkérés,

d) szolgáltatásigénylés,
e) időpontfoglalás,
f) hibabejelentés, ha nem tartalmaz kifogást az Üzemeltető eljárásával szemben,
g) karbantartási igény,
h) adatmódosítási kérelem,
i) kapcsolattartó módosítása,
j) kártyapótlási igény,
k) technikai segítségkérés,
l) számlamásolat kérése,
m) dokumentummásolat kérése.
Ha azonban az ilyen bejelentés az Üzemeltető magatartásával, szolgáltatásával, díjszámításával, mulasztásával vagy szerződéses teljesítésével szembeni kifogást is tartalmaz, azt panaszbejelentésként kell kezelni.
15.4. Panasz benyújtására jogosult személyek
Panasz benyújtására jogosult különösen:
a) Lakó,
b) Társlakó,
c) Bérlő,
d) Beyond Lakó,
e) Life Lakó,
f) Spirit Lakó,
g) Life VIP Lakó,
h) Spirit VIP Lakó,
i) Personal szerződő fél,
j) örökös,
k) jogviszony-folytató személy,
l) meghatalmazott,
m) jogi képviselő,
n) kapcsolattartó, ha erre jogosultsága van,
o) Bérlő által érintett háromoldalú szerződéses fél,
p) más személy, akinek jogos érdeke igazolt.
Az Üzemeltető jogosult a panaszos személyazonosságát, képviseleti jogát, meghatalmazását vagy jogi érintettségét ellenőrizni.
Az Üzemeltető nem köteles érdemi szerződéses, személyes, pénzügyi, egészségügyi jellegű, PV-Secure vagy más védett adatot kiadni olyan személy részére, aki jogosultságát megfelelően nem igazolta.
15.5. Panasz benyújtásának módja
Panasz benyújtható különösen:
a) személyesen,
b) írásban,
c) postai úton,
d) e-mailben,
e) PV-portálon keresztül,
f) elektronikus panaszűrlapon,
g) telefonon,
h) diszpécseren keresztül,
i) meghatalmazott vagy jogi képviselő útján,
j) más, az Üzemeltető által elfogadott csatornán.
Az Üzemeltető jogosult meghatározni, hogy mely típusú panasz mely csatornán kezelhető megfelelően.
Kiemelt, érzékeny, adatvédelmi, öröklési, haláleseti, Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukciót érintő panasz esetén az Üzemeltető jogosult írásbeli, azonosított vagy PV-Secure csatornán történő benyújtást kérni.
15.6. A panasz kötelező vagy ajánlott tartalma
A panaszban célszerű feltüntetni:
a) panaszos nevét,
b) elérhetőségét,
c) érintett komplexum megnevezését,
d) apartman vagy jogviszony azonosítóját,
e) konstrukció megnevezését,
f) panasz tárgyát,
g) panasz részletes leírását,
h) érintett időpontot vagy időszakot,
i) érintett szolgáltatást vagy díjtételt,
j) rendelkezésre álló bizonyítékokat,
k) csatolt dokumentumokat,
l) kért intézkedést,
m) képviselő vagy meghatalmazott adatait, ha van,
n) aláírást vagy elektronikus azonosítást, ha szükséges.
Hiányos panasz esetén az Üzemeltető jogosult hiánypótlást kérni.
Ha a panasz a hiányzó adatok miatt nem vizsgálható érdemben, az Üzemeltető jogosult a panasz kivizsgálását felfüggeszteni vagy mellőzni, amíg a szükséges adatok nem állnak rendelkezésre.
15.7. Szóbeli panasz kezelése
A szóbeli panaszt az Üzemeltető lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.
Szóbeli panasz előterjeszthető különösen:
a) személyesen,
b) telefonon,
c) diszpécseren keresztül,
d) ügyfélszolgálaton,
e) más, az Üzemeltető által elfogadott élő kommunikációs csatornán.
Ha a szóbeli panasz azonnal orvosolható, az Üzemeltető jogosult az ügyet egyszerűsített módon lezárni.
Ha a panaszos az azonnali intézkedéssel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Üzemeltető jegyzőkönyvet vesz fel, illetve a panaszt írásbeli panaszként kezeli.
Telefonon vagy elektronikus hírközlési úton közölt szóbeli panasz esetén az Üzemeltető egyedi azonosítószámot adhat.
15.8. Panaszjegyzőkönyv
Ha a szóbeli panaszról jegyzőkönyv készül, az tartalmazhatja különösen:
a) panaszos nevét,
b) panaszos lakcímét vagy elektronikus levelezési címét,
c) panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját,
d) panasz részletes leírását,
e) panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és bizonyítékok jegyzékét,
f) Üzemeltető panasszal kapcsolatos előzetes álláspontját, ha az azonnal megállapítható,
g) jegyzőkönyvet felvevő személy nevét,
h) panaszos aláírását, ha személyes panaszról van szó,
i) telefonon vagy elektronikus csatornán közölt panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát,
j) a panasz további kezelésének módját.
A jegyzőkönyv egy példányát az Üzemeltető a panaszos részére átadja vagy megküldi az alkalmazandó jogszabályok és belső eljárásrend szerint.
15.9. Írásbeli panasz kezelése
Az írásbeli panaszt az Üzemeltető érdemben megvizsgálja.
Írásbeli panasz benyújtható különösen:
a) postai levélben,

b) e-mailben,
c) PV-portálon,
d) elektronikus panaszűrlapon,
e) meghatalmazott vagy jogi képviselő útján,
f) személyesen átadott írásbeli nyilatkozattal.
Az Üzemeltető az írásbeli panasz beérkezését visszaigazolhatja.
Ha az Üzemeltető elektronikus panaszbejelentő felületet vagy űrlapot biztosít, a panasz beérkezését a panaszos által megadott elektronikus levelezési címen haladéktalanul visszaigazolja, ha ezt jogszabály előírja.
15.10. Panasz megválaszolásának határideje
Az Üzemeltető az írásbeli panaszt főszabály szerint a beérkezéstől számított 30 napon belül írásban, érdemben és igazolható módon megválaszolja.
Ennél rövidebb vagy hosszabb határidőt jogszabály, hatósági előírás, külön szabályzat vagy egyedi szerződés állapíthat meg.
Ha a panasz kivizsgálása különösen összetett, több szervezeti egységet, partner szolgáltatót, műszaki szakértőt, jogi vizsgálatot, egészségügyi szolgáltatásszervezési dokumentumot, PV-Secure dokumentumot vagy öröklési ügyet érint, az Üzemeltető jogosult a panaszos részére tájékoztatást küldeni a vizsgálat állásáról és a várható további eljárásról.
Fogyasztói panasz esetén az alkalmazandó jogszabályi határidők elsőbbséget élveznek.
15.11. Panasz érdemi válasza
A panaszra adott válasznak tartalmaznia kell különösen:
a) panasz azonosítását,
b) vizsgált tényállást,
c) Üzemeltető álláspontját,
d) elfogadott vagy elutasított panaszrészeket,
e) indokolást,
f) megtett vagy tervezett intézkedéseket,
g) szükséges korrekciókat,
h) esetleges jóváírást vagy elszámolási módosítást,
i) további ügyintézés módját,
j) jogorvoslati vagy további eljárási tájékoztatást, ha alkalmazandó.
Ha a panasz elutasításra kerül, az Üzemeltető az elutasítást indokolni köteles.
15.12. Ismételt vagy azonos tartalmú panasz
Az Üzemeltető jogosult mellőzni annak a panasznak az érdemi ismételt kivizsgálását, amely:
a) ugyanazon panaszos által került benyújtásra,
b) azonos ténybeli alapon nyugszik,
c) azonos tartalmú,
d) korábban már érdemben megválaszolásra került,
e) új tényt, új bizonyítékot vagy új körülményt nem tartalmaz.
Az Üzemeltető ilyen esetben rövid válaszban hivatkozhat a korábbi érdemi válaszra.
Az Üzemeltető nem mellőzheti a panasz kivizsgálását pusztán azért, mert az ügy kényelmetlen, összetett, jelentős értékű vagy az Üzemeltető számára kedvezőtlen állítást tartalmaz.
15.13. Azonosíthatatlan panaszos
Az Üzemeltető jogosult az azonosíthatatlan személy által tett panasz kivizsgálását mellőzni, ha a panasz érdemi vizsgálatához a panaszos azonosítása szükséges.
Azonosíthatatlan panasz különösen:
a) név nélküli panasz,
b) hamis vagy nem ellenőrizhető adatokkal tett panasz,
c) olyan panasz, amelyből nem állapítható meg az érintett jogviszony,
d) olyan panasz, amelynél a panaszos jogosultsága nem igazolt.
Az Üzemeltető az azonosíthatatlan bejelentést biztonsági, műszaki, közösségi vagy jogsértési jelzésként akkor is megvizsgálhatja, ha azt panaszként nem tudja kezelni.
15.14. Rosszhiszemű vagy zaklató jellegű panasz
Az Üzemeltető jogosult a rosszhiszemű, zaklató, nyilvánvalóan alaptalan vagy rendeltetésellenes panaszkezelési magatartással szemben fellépni.
Ilyen magatartás lehet különösen:
a) tömeges, azonos tartalmú panasz küldése,
b) személyzet zaklatása,
c) partner szolgáltató zaklatása,
d) valótlan tényállítások ismételt előadása,
e) fenyegető vagy sértő hangnem,
f) más Lakók adatait sértő beadvány,
g) panaszkezelési rendszer működésének akadályozása,
h) jogszerűtlen nyomásgyakorlás,
i) nyilvánvalóan komolytalan panasz.
Az Üzemeltető köteles ugyanakkor különös körültekintéssel eljárni idős, állapotromlással érintett, Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukcióban lévő Lakó esetén, és vizsgálni, hogy a panaszos magatartás mögött nincs-e gondoskodásszervezési, egészségügyi vagy életviteli probléma.
15.15. Panasz nyilvántartása
Az Üzemeltető a panaszokról nyilvántartást vezethet.
A panasznyilvántartás tartalmazhatja különösen:
a) panasz azonosítóját,
b) panaszos nevét,
c) jogviszony azonosítását,
d) panasz beérkezésének időpontját,
e) panasz tárgyát,
f) panasz rövid tartalmát,
g) csatolt dokumentumokat,
h) vizsgálatért felelős személyt vagy szervezeti egységet,
i) vizsgálati lépéseket,
j) válaszadás időpontját,
k) panasz eredményét,
l) megtett intézkedést,
m) hatósági vagy jogvitás folytatást,
n) lezárás időpontját.
A panasznyilvántartás adatkezelési szabályait az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
15.16. Panaszdokumentumok megőrzése
Az Üzemeltető a panaszt, a panaszról készült jegyzőkönyvet, az érdemi választ és a kapcsolódó dokumentumokat az alkalmazandó jogszabályok és az Adatkezelési Tájékoztató szerint őrzi meg.
Fogyasztói panasz esetén a panaszról felvett jegyzőkönyvet, az írásbeli panaszt és az érdemi válasz másolati példányát az Üzemeltető a jogszabályban meghatározott ideig őrzi meg.
A panaszanyag megőrzése szolgálhatja:
a) jogszabályi megfelelést,
b) hatósági ellenőrzést,
c) jogvita rendezését,
d) szolgáltatásfejlesztést,

e) belső ellenőrzést,
f) ismételt panaszok kezelését,
g) bizonyíthatóságot.

15.17. Panasz és hibabejelentés kapcsolata

Ha a panasz egyben műszaki hibát, karbantartási igényt vagy üzemeltetési rendellenességet is tartalmaz, az Üzemeltető jogosult az ügyet párhuzamosan:
a) panaszkezelési ügyként,
b) hibabejelentésként,
c) karbantartási feladatként,
d) kárfelmérési ügyként,
e) szolgáltatásszervezési ügyként
kezelni.

A hibajavítás vagy karbantartás elvégzése nem zárja ki a panasz érdemi megválaszolását, ha a panaszos kifejezetten az Üzemeltető mulasztását, késedelmét vagy magatartását kifogásolja.

15.18. Panasz és díjvita kapcsolata

Díjvitának minősül minden olyan panasz, amely:
a) LHJ elszámolási értékét,
b) bérleti díjat,
c) közös költséget,
d) kötelező szolgáltatási alapcsomag díját,
e) rezsiköltséget,
f) kártyakeretet,
g) szolgáltatási keretet,
h) Life, Spirit, Life VIP vagy Spirit VIP felárat,
i) porlasztási számítást,
j) levonást,
k) beszámítást,
l) kauciót,
m) felmondási vagy haláleseti elszámolást
érint.

Díjvita esetén a panaszos köteles megjelölni, hogy mely tételt vitatja, milyen okból, és milyen korrekciót kér.

A díjvita nem mentesíti a panaszost a nem vitatott, esedékes díjak megfizetése alól.

Az Üzemeltető jogosult a vitatott és nem vitatott tételeket elkülönítve kezelni.

15.19. Panasz és kártyarendszer

Kártyarendszerrel kapcsolatos panasz lehet különösen:
a) szolgáltatási keret hibás megjelenítése,
b) kártya zárolása,
c) kártya elvesztésének kezelése,
d) partneri elfogadás megtagadása,
e) téves keretfelhasználás,
f) túlfelhasználás vitatása,
g) halmozás vagy előrefelhasználás vitatása,
h) szolgáltatási keret elévülése,
i) Life, Spirit, Life VIP vagy Spirit VIP keret számítása,
j) kártyás szolgáltatás minősége.

Kártyarendszerrel kapcsolatos panasz esetén a Kártyaszabályzat, a Konstrukciós Melléklet, az adott Díjszabás és az egyedi szerződés rendelkezéseit együttesen kell alkalmazni.

A kártya nem pénzügyi eszköz, ezért a kártyapanasz nem minősül pénzforgalmi vagy banki panasznak.

15.20. Panasz és gondoskodásszervezés

Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban a panasz érintheti a gondoskodásszervezési, életviteli támogatási, általános felügyeleti vagy egészségügyi szolgáltatásszervezési elemeket.

Ilyen panasz lehet különösen:
a) napi jelenlét-ellenőrzés elmaradása,
b) diszpécserkapcsolat hibája,
c) vészjelző rendszer hibája,
d) gyógyszerszedési emlékeztetés hibája,
e) állapotfigyelés kifogása,
f) étkezési szolgáltatás kifogása,
g) szállítási vagy kísérési szolgáltatás kifogása,
h) egészségügyi szolgáltatásszervezés kifogása,
i) partneri időpontszervezés kifogása,
j) otthoni ápolási jellegű támogatás szervezésének kifogása.

Az ilyen panaszt fokozott körültekintéssel kell kezelni.

Az Üzemeltető a panasz kivizsgálásához PV-Secure dokumentumokat, szolgáltatási naplókat, diszpécsernaplókat, partneri visszajelzéseket és kapcsolattartói egyeztetéseket is figyelembe vehet.

15.21. Egészségügyi szolgáltatásszervezési panasz

Egészségügyi szolgáltatásszervezési panasz esetén külön kell választani:
a) az Üzemeltető szervezési, koordinációs vagy tájékoztatási tevékenységét,
b) az egészségügyi szolgáltató szakmai teljesítését,
c) orvosi döntést,
d) diagnózist,
e) vizsgálati eredményt,
f) műtéti vagy kezelési eredményt,
g) partneri kapacitáshiányt.

Az Üzemeltető nem vállal orvosi szakmai felelősséget olyan egészségügyi szolgáltatásért, amelyet engedéllyel rendelkező egészségügyi szolgáltató saját szakmai felelőssége mellett nyújt.

Az Üzemeltető felelőssége főszabály szerint a szervezési, koordinációs, tájékoztatási és partnerkeresési kötelezettségekre terjed ki.

Ha a panasz egészségügyi szolgáltató szakmai tevékenységét érinti, az Üzemeltető jogosult a panaszost az érintett szolgáltatóhoz, betegjogi képviselőhöz, hatósághoz vagy más illetékes fórumhoz irányítani.

15.22. Adatkezelési panasz

Adatkezelési panasznak minősül minden olyan panasz, amely személyes adatok kezelését, adatbiztonságot, PV-portál hozzáférést, PV-Secure dokumentumkezelést, kártyaadatokat, kamerafelvételt, beléptetési adatot, adatkiadást, adattörlést, adatpontosítást vagy érintetti joggyakorlást érint.

Adatkezelési panasz esetén az Üzemeltető az Adatkezelési Tájékoztató, az ÁSZF adatkezelési fejezete, a PV-Secure Szabályzat és az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályok szerint jár el.

Az Üzemeltető jogosult az adatkezelési panaszt adatvédelmi kapcsolattartóhoz, adatvédelmi tisztviselőhöz vagy jogi képviselőhöz irányítani.

Az érintett jogosult az adatvédelmi felügyeleti hatósághoz fordulni, ha álláspontja szerint személyes adatainak kezelése jogsértő.

15.23. PV-Secure panasz

PV-Secure panasz lehet különösen:
a) jogosulatlan hozzáférés gyanúja,
b) dokumentum téves címzetthez kerülése,

c) érzékeny dokumentum hiánya,
d) dokumentum zárolása,
e) meghatalmazotti hozzáférés vitája,
f) örökösi hozzáférés vitája,
g) Spirit vagy Spirit VIP dokumentumok kezelése,
h) haláleseti dokumentumok kezelése,
i) gondoskodásszervezési dokumentáció vitatása.
PV-Secure panasz esetén az Üzemeltető fokozott dokumentálási és hozzáférés-ellenőrzési eljárást alkalmazhat.
Az Üzemeltető jogosult a vizsgálat idejére a vitatott dokumentumhoz való hozzáférést korlátozni, ha ez adatvédelmi, biztonsági vagy jogi okból indokolt.
15.24. Békés rendezés elsődlegessége
A felek kötelesek törekedni arra, hogy a panaszt, vitás ügyet vagy jogvitát elsődlegesen közvetlen egyeztetés, panaszkezelés, belső felülvizsgálat, mediációs szemléletű egyeztetés vagy közös megállapodás útján rendezzék.
A békés rendezés eszköze lehet különösen:
a) személyes egyeztetés,
b) telefonos egyeztetés,
c) írásbeli álláspontcsere,
d) PV-portálon keresztüli ügyintézés,
e) helyszíni szemle,
f) műszaki szakértő bevonása,
g) elszámolási egyeztetés,
h) jogi képviselők közötti egyeztetés,
i) közvetítő bevonása,
j) részmegállapodás.
A békés rendezésre irányuló törekvés nem zárja ki a jogszabály alapján biztosított hatósági, békéltető testületi vagy bírósági jogérvényesítést.
15.25. Belső felülvizsgálat
A panaszos kérheti a panaszra adott válasz belső felülvizsgálatát, ha álláspontja szerint:
a) a válasz ténybelileg hibás,
b) a válasz nem teljes körű,
c) lényeges bizonyítékot nem vett figyelembe,
d) díjvita nem került érdemben rendezésre,
e) szolgáltatási hiba ismétlődik,
f) adatkezelési kérdés nem tisztázott,
g) elszámolási tétel vitatott maradt.
A belső felülvizsgálati kérelemben meg kell jelölni:
a) vitatott választ,
b) vitatott pontokat,
c) új tényt vagy bizonyítékot,
d) kért intézkedést.
Az Üzemeltető jogosult a belső felülvizsgálatot mellőzni, ha az kizárólag a korábbi panasz ismétlése, és új tényt vagy bizonyítékot nem tartalmaz.
15.26. Fogyasztói jogvita
Fogyasztói jogvitának minősülhet az Üzemeltető és a fogyasztónak minősülő Lakó, Bérlő vagy más szerződéses fél közötti, áru vagy szolgáltatás minőségével, biztonságosságával, szerződés megkötésével, teljesítésével, díjszámítással, elszámolással vagy egyéb szerződéses kérdéssel kapcsolatos vita, ha az alkalmazandó jogszabály szerint fogyasztói jogvitának minősül.
Fogyasztói jogvita esetén az Üzemeltető köteles a fogyasztót tájékoztatni a jogszabály szerinti jogorvoslati lehetőségekről.
A fogyasztói jogvita rendezése történhet különösen:
a) közvetlen egyeztetéssel,
b) panaszkezeléssel,
c) békéltető testületi eljárással,
d) fogyasztóvédelmi hatósági eljárással,
e) bírósági eljárással,
f) más jogszabály szerinti fórum előtt.
15.27. Békéltető testületi eljárás
Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztónak minősülő panaszos jogosult lehet békéltető testülethez fordulni.
A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az Üzemeltetővel közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.
Az Üzemeltető a panasz elutasítása esetén tájékoztatást adhat az illetékes békéltető testületről, annak elérhetőségeiről, valamint arról, hogy az Üzemeltető tett-e általános alávetési nyilatkozatot.
A békéltető testületi eljárás célja az egyezség létrehozása, illetve a fogyasztói jogvita bíróságon kívüli rendezése.
A békéltető testületi eljárásban való részvétel nem zárja ki a bírósági jogérvényesítést.
15.28. Üzemeltető együttműködése békéltető testületi eljárásban
Az Üzemeltető a békéltető testületi eljárásban az alkalmazandó jogszabályok szerint együttműködik.
Az együttműködés kiterjedhet különösen:
a) válaszirat benyújtására,
b) dokumentumok csatolására,
c) egyezségi álláspont kialakítására,
d) online vagy személyes meghallgatáson történő részvételre,
e) tényállás tisztázására,
f) fogyasztói igény vizsgálatára,
g) döntés vagy ajánlás értékelésére.
Az Üzemeltető jogosult jogi képviselőt bevonni.
Az Üzemeltető nem köteles olyan egyezséget elfogadni, amely jogszabályba, ÁSZF-be, egyedi szerződésbe, más Lakó jogába, üzleti titokba vagy gazdaságilag vállalhatatlan kötelezettségbe ütközik.
15.29. Fogyasztóvédelmi hatósági eljárás
A fogyasztóvédelmi hatósági eljárás olyan jogorvoslati lehetőség lehet, amelyben az illetékes hatóság vizsgálhatja, hogy az Üzemeltető fogyasztóvédelmi szabályokat sértett-e.
Fogyasztóvédelmi hatósági ügy tárgya lehet különösen:
a) tájékoztatási kötelezettség megsértése,
b) panaszkezelési szabályok megsértése,
c) fogyasztói jogok sérelme,
d) tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat gyanúja,
e) ár- vagy Díjszabás-tájékoztatás hiányossága,
f) fogyasztói szerződéses feltételek vizsgálata,
g) jogszabályban meghatározott más fogyasztóvédelmi kérdés.
Az Üzemeltető hatósági eljárás esetén köteles a jogszabályok szerint együttműködni, dokumentumokat rendelkezésre bocsátani és nyilatkozatot tenni.
15.30. Adatvédelmi hatósági eljárás
Adatkezelési panasz, adatvédelmi incidens, érintetti jog sérelme, jogosulatlan adattovábbítás, PV-Secure jogosulatlan hozzáférés, kamerarendszerrel kapcsolatos kifogás vagy más adatvédelmi ügy esetén az érintett jogosult lehet adatvédelmi hatósághoz fordulni.
Magyarországon az adatvédelmi felügyeleti hatóság a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.

Az Üzemeltető adatvédelmi hatósági eljárás esetén köteles az alkalmazandó adatvédelmi szabályok szerint együttműködni.
Az Üzemeltető jogosult az adatvédelmi hatósági ügyben:
a) adatvédelmi kapcsolattartót bevonni,
b) adatvédelmi tisztviselőt bevonni, ha van,
c) jogi képviselőt bevonni,
d) belső vizsgálatot lefolytatni,
e) PV-Secure naplókat ellenőrizni,
f) érintett dokumentumokat zárolni,
g) incidenskezelési eljárást indítani, ha szükséges.
15.31. Építésügyi, műszaki és üzemeltetési hatósági eljárások
Az adott komplexum működése során építésügyi, műszaki, tűzvédelmi, közegészségügyi, katasztrófavédelmi, fogyasztóvédelmi, adatvédelmi vagy más hatósági eljárás merülhet fel.
Ilyen eljárás tárgya lehet különösen:
a) épület műszaki megfelelősége,
b) használatbavételi vagy működési feltételek,
c) tűzvédelmi rendszer,
d) lift vagy gépészeti rendszer,
e) közműellátás,
f) higiéniai vagy közegészségügyi feltételek,
g) kamerarendszer,
h) hulladékkezelés,
i) szolgáltatási háttér,
j) akadálymentesítés,
k) vészjelző vagy biztonsági rendszer.
Az Üzemeltető hatósági eljárás esetén jogosult és köteles a szükséges dokumentumokat, nyilvántartásokat, műszaki adatokat és igazolásokat bemutatni.
A Lakó, Bérlő vagy más használó köteles együttműködni, ha a hatósági eljárás az általa használt apartmant, közös területet, eszközt vagy szolgáltatást érinti.
15.32. Egészségügyi vagy szolgáltatói hatósági ügyek
Ha a panasz egészségügyi szolgáltatót, engedélyköteles egészségügyi tevékenységet vagy partner szolgáltató szakmai teljesítését érinti, az Üzemeltető jogosult a panaszost az illetékes szakmai, hatósági vagy betegjogi fórumhoz irányítani.
Az Üzemeltető ilyen esetben is együttműködhet a panaszos és a partner szolgáltató között, de nem veszi át az egészségügyi szolgáltató szakmai, engedélyezési vagy hatósági felelősségét.
Ha az Üzemeltető saját szervezési kötelezettsége is érintett, azt külön vizsgálja.
15.33. Bírósági jogérvényesítés
A felek jogosultak igényeiket bíróság előtt érvényesíteni az alkalmazandó jogszabályok szerint.
Bírósági jogvita tárgya lehet különösen:
a) szerződés értelmezése,
b) díjvita,
c) LHJ elszámolási vita,
d) öröklési vagy jogviszony-folytatási vita,
e) felmondás jogszerűsége,
f) kártérítési igény,
g) kaució elszámolása,
h) szolgáltatási felár kezelése,
i) Spirit vagy Spirit VIP nem örökölhetőségének vitája,
j) Life vagy Life VIP szolgáltatási felárának elszámolása,
k) Beyond Rent felelősségi vita,
l) adatkezelési jogvita,
m) panaszkezelési vita.
A bírósági jogérvényesítés nem mentesíti a feleket a nem vitatott és esedékes kötelezettségek teljesítése alól.
15.34. Illetékesség és alkalmazandó jog
A Petra Vita jogviszonyokra főszabály szerint a magyar jog irányadó, kivéve, ha az egyedi szerződés jogszerűen másként rendelkezik.
A jogvitákban a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező magyar bíróságok járnak el, kivéve, ha jogszabály vagy érvényes szerződéses kikötés más fórumot jelöl ki.
Fogyasztói jogviszony esetén az illetékességi és joghatósági kikötések csak a fogyasztóvédelmi és polgári eljárásjogi korlátok figyelembevételével alkalmazhatók.
Az egyedi szerződés külön rendelkezhet választottbírósági, közvetítői vagy más alternatív vitarendezési lehetőségről, ha az jogszerűen alkalmazható.
15.35. Közvetítés és mediáció
A felek közös megegyezéssel közvetítői vagy mediációs eljárást vehetnek igénybe.
Közvetítés különösen akkor lehet indokolt, ha:
a) a jogvita személyes együttélési konfliktust is tartalmaz,
b) a felek hosszú távú jogviszonyban maradnának,
c) családi vagy örökösi helyzet érintett,
d) Beyond Rent felek közötti vita merül fel,
e) szolgáltatási vagy gondoskodásszervezési panasz személyes bizalmi elemet tartalmaz,
f) egyezség reálisan elérhető.
A közvetítés nem zárja ki a hatósági, békéltető testületi vagy bírósági eljárást.
A közvetítés költségviseléséről a felek külön állapodnak meg.
15.36. Bizonyítás és dokumentáció
Panasz, jogvita vagy hatósági eljárás esetén bizonyítékként felhasználható különösen:
a) egyedi szerződés,
b) ÁSZF,
c) Konstrukciós Melléklet,
d) Díjszabás,
e) Szolgáltatási Melléklet,
f) Kártyaszabályzat,
g) Házirend,
h) számla,
i) díjkimutatás,
j) elszámolás,
k) kártyahasználati adat,
l) szolgáltatási keret nyilvántartás,
m) hibabejelentés,
n) panaszbejelentés,
o) panaszválasz,
p) jegyzőkönyv,
q) fotódokumentáció,
r) videódokumentáció, ha jogszerű,
s) beléptetési adat,
t) kamerafelvétel, ha jogszerűen felhasználható,
u) PV-portál napló,
v) PV-Secure napló,
w) partner szolgáltatói visszajelzés,
x) szakértői vélemény,

y) jogi képviselői irat,
z) hatósági vagy bírósági irat.
Az Üzemeltető jogosult a jogvita szempontjából releváns dokumentumokat a jogvita lezárásáig megőrizni.
15.37. Dokumentumkiadás jogvita esetén
A Lakó, Bérlő, örökös vagy jogviszony-folytató személy jogosult lehet a rá vonatkozó dokumentumok megismerésére.
Az Üzemeltető nem köteles kiadni:
a) más személy személyes adatait,
b) más Lakó szerződését,
c) üzleti titkot,
d) belső döntés-előkészítő anyagot,
e) partneri szerződést,
f) biztonsági rendszert veszélyeztető technikai adatot,
g) adatvédelmi okból nem kiadható dokumentumot,
h) PV-Secure dokumentumot jogosultság igazolása nélkül,
i) olyan adatot, amelynek kiadása jogszabályba ütközne.
Az Üzemeltető jogosult a dokumentumkiadást anonimizáláshoz, jogi képviselő közreműködéséhez, PV-Secure eljáráshoz vagy más adatvédelmi feltételhez kötni.
15.38. Üzleti titok és jogvita
A jogvita rendezése során a felek kötelesek tiszteletben tartani az Üzemeltető, a Lakó, más Lakók, partner szolgáltatók és harmadik személyek üzleti titkait, személyes adatait és védett információit.
Üzleti titok lehet különösen:
a) Díjszabási belső logika,
b) partneri szerződés,
c) szolgáltatói áralku,
d) kártyarendszer belső működési modellje,
e) finanszírozási háttér,
f) belső adminisztratív rendszer,
g) PV-Secure eljárásrend,
h) üzleti modell részlete,
i) belső kockázatkezelési dokumentum.
A jogvita nem jogosít fel üzleti titok vagy más személyes adat nyilvánosságra hozatalára.
15.39. Nyilvános kommunikáció jogvita alatt
A felek kötelesek tartózkodni olyan nyilvános kommunikációtól, amely:
a) valótlan tényállítást tartalmaz,
b) más személy személyes adatát jogosulatlanul közli,
c) egészségügyi vagy gondoskodásszervezési adatot nyilvánosságra hoz,
d) PV-Secure dokumentumot közöl,
e) üzleti titkot sért,
f) folyamatban lévő jogvitát rosszhiszeműen befolyásol,
g) más Lakók biztonságát vagy nyugalmát sérti,
h) az Üzemeltető vagy partner szolgáltató jó hírnevét jogellenesen sérti.
A jogos kritika, panasz vagy jogorvoslat gyakorlása nem tilos, de annak jogszerűen, személyiségi jogokat, adatvédelmet és üzleti titkot tiszteletben tartva kell történnie.
15.40. Panasz és fizetési kötelezettségek
A panasz benyújtása önmagában nem mentesíti a Lakót, Bérlőt vagy más szerződéses felet az esedékes fizetési kötelezettségek teljesítése alól.
A panaszos jogosult vitatni meghatározott díjtételt.
A nem vitatott díjakat határidőben meg kell fizetni.
Az Üzemeltető jogosult a vitatott és nem vitatott tételeket elkülönítve kezelni.
Ha a panasz megalapozott, az Üzemeltető a szükséges korrekciót, jóváírást, visszatérítést, beszámítást vagy elszámolási módosítást elvégzi.
15.41. Panasz és szolgáltatáskorlátozás
A panasz benyújtása nem eredményez automatikus szolgáltatáskorlátozást.
Az Üzemeltető nem alkalmazhat megtorló jellegű szolgáltatáskorlátozást azért, mert a Lakó vagy Bérlő panaszt tett.
Szolgáltatáskorlátozás kizárólag akkor alkalmazható, ha azt:
a) ÁSZF,
b) egyedi szerződés,
c) Kártyaszabályzat,
d) Szolgáltatási Melléklet,
e) Házirend,
f) jogszabály
lehetővé teszi, és az intézkedés arányos, jogszerű és indokolt.
Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban a szolgáltatáskorlátozást különös körültekintéssel kell alkalmazni, figyelembe véve a Lakó alapvető biztonságát és gondoskodásszervezési helyzetét.
15.42. Hatósági megkeresések kezelése
Az Üzemeltető köteles a jogszerű hatósági, bírósági, közjegyzői vagy más hivatalos megkereséseket az alkalmazandó jogszabályok szerint kezelni.
Hatósági megkeresés érkezhet különösen:
a) fogyasztóvédelmi hatóságtól,
b) adatvédelmi hatóságtól,
c) építésügyi hatóságtól,
d) tűzvédelmi vagy katasztrófavédelmi hatóságtól,
e) közegészségügyi hatóságtól,
f) adóhatóságtól,
g) bíróságtól,
h) közjegyzőtől,
i) rendőrségtől,
j) gyámhatóságtól,
k) más illetékes szervtől.
Az Üzemeltető jogosult vizsgálni a megkeresés jogszerűségét, terjedelmét és teljesíthetőségét.
Ha a megkeresés adatvédelmi, üzleti titokvédelmi vagy jogi kockázatot érint, az Üzemeltető jogi képviselőt vagy adatvédelmi szakértőt vonhat be.
15.43. Hatósági ellenőrzés
Hatósági ellenőrzés esetén az Üzemeltető köteles a jogszabályok szerinti együttműködésre.
A hatósági ellenőrzés érintheti különösen:
a) panaszkezelési nyilvántartást,
b) fogyasztói tájékoztatást,
c) Díjszabást,
d) ÁSZF-et,
e) szerződéses dokumentumokat,
f) adatkezelési dokumentumokat,
g) kamerarendszert,
h) PV-Secure eljárást,
i) üzemeltetési dokumentációt,
j) műszaki dokumentációt,
k) tűzvédelmi dokumentációt,
l) szolgáltatási dokumentációt.

A Lakó, Bérlő vagy más használó köteles együttműködni, ha a hatósági ellenőrzés az általa használt apartmant, szolgáltatást vagy magatartást érinti.

15.44. Hatósági határozat végrehajtása

Az Üzemeltető köteles a jogerős vagy végrehajtható hatósági határozatokat az alkalmazandó jogszabályok szerint teljesíteni.

Hatósági határozat alapján az Üzemeltető köteles lehet különösen:

a) tájékoztatást módosítani,
b) panaszkezelési gyakorlatot módosítani,
c) adatkezelési gyakorlatot módosítani,
d) dokumentumot kiadni,
e) adatot törölni vagy helyesbíteni,
f) szolgáltatási gyakorlatot módosítani,
g) műszaki intézkedést tenni,
h) bírságot megfizetni,
i) jogsértő gyakorlatot megszüntetni.

Ha a hatósági döntés az ÁSZF, Díjszabás, Szolgáltatási Melléklet, Kártyaszabályzat vagy más dokumentum módosítását indokolja, az Üzemeltető jogosult a szükséges módosításokat elvégezni.

15.45. Folyamatban lévő hatósági vagy bírósági eljárás hatása

Folyamatban lévő hatósági vagy bírósági eljárás esetén az Üzemeltető jogosult az érintett ügyet, elszámolást, kifizetést, dokumentumkiadást vagy jogviszony-folytatást felfüggeszteni, ha az eljárás eredménye az adott ügyre lényeges hatással lehet.

Felfüggesztés alkalmazható különösen:

a) örökösi jogvita,
b) elszámolási per,
c) adatvédelmi vizsgálat,
d) hatósági ellenőrzés,
e) kárfelelősségi vita,
f) Bérlői jogvita,
g) kaucióvita,
h) Spirit vagy Spirit VIP jogviszony vitája,
i) Life vagy Life VIP szolgáltatási felár vitája esetén.

A felfüggesztés nem lehet önkényes, és csak az érintett ügy rendezéséhez szükséges mértékig alkalmazható.

15.46. Költségviselés jogvita esetén

A panaszkezelés belső folyamata főszabály szerint díjmentes, kivéve, ha az adott ügy külön adminisztratív, dokumentummásolási, szakértői vagy rendkívüli szolgáltatási díjat indokol, és annak felszámítását a Díjszabás, ÁSZF vagy egyedi szerződés lehetővé teszi.

Jogvita esetén a felek maguk viselik saját költségeiket, kivéve, ha jogszabály, hatósági döntés, bírósági ítélet, egyezség vagy egyedi szerződés másként rendelkezik.

Költség lehet különösen:

a) jogi képviselő díja,
b) szakértői díj,
c) dokumentummásolási díj,
d) eljárási illeték,
e) hatósági díj,
f) közvetítői díj,
g) fordítási díj,
h) postaköltség,
i) végrehajtási költség.

Az Üzemeltető jogosult a szerződésszegésből, károkozásból vagy rosszhiszemű eljárásból eredő igazolt költségeit érvényesíteni.

15.47. Jóváírás, korrekció és egyezségi ajánlat

Ha a panasz részben vagy egészben megalapozott, az Üzemeltető jogosult és köteles a szükséges korrekciót elvégezni.

Korrekció lehet különösen:

a) hibás díjtétel javítása,
b) számlahelyesbítés,
c) jóváírás,
d) szolgáltatás pótlása,
e) kártyakeret korrekciója,
f) szolgáltatási keret helyesbítése,
g) hibajavítás,
h) bocsánatkérés,
i) belső eljárás módosítása,
j) partner szolgáltatóval való egyeztetés,
k) egyedi egyezségi ajánlat.

Egyezségi ajánlat adása nem jelenti automatikusan az Üzemeltető felelősségének elismerését, kivéve, ha az ajánlat ezt kifejezetten tartalmazza.

15.48. Felelősség el nem ismerése

Az Üzemeltető valamely panasz rendezése, jóváírás, részleges kompenzáció, szolgáltatáspótlás, egyezségi ajánlat vagy méltányossági intézkedés útján jogosult lehet anélkül lezárni az ügyet, hogy ezzel teljes körű jogi felelősségét elismerné.

Méltányossági intézkedés különösen akkor alkalmazható, ha:

a) a jogi felelősség vitatott,
b) a bizonyítás nehézkes,
c) a Lakó élethelyzete indokolja,
d) a szolgáltatási kapcsolat fenntartása fontos,
e) kis értékű vagy gyorsan rendezhető ügy merült fel,
f) üzleti vagy közösségi szempontból célszerű a vita lezárása.

A méltányossági intézkedés nem teremt kötelező precedenst más ügyekre.

15.49. Szerződésszegési eljárás és panaszkezelés kapcsolata

Ha a panasz vizsgálata során szerződésszegés gyanúja merül fel, az Üzemeltető jogosult szerződésszegési eljárást indítani.

Szerződésszegés érintheti különösen:

a) díjfizetési kötelezettséget,
b) Házirend megsértését,
c) károkozást,
d) kártyarendszerrel való visszaélést,
e) adatvédelmi kötelezettség megszegését,
f) engedély nélküli bérbeadást,
g) jogosulatlan személy elhelyezését,
h) rendeltetésellenes használatot,
i) együttműködés megtagadását,
j) más Lakók zavarását.

A szerződésszegési eljárás nem zárja ki a panaszkezelést, de az Üzemeltető jogosult a két eljárást összehangoltan kezelni.

15.50. Panaszkezelési Szabályzat

A panaszkezelés részletes szabályait külön Panaszkezelési Szabályzat tartalmazhatja.

A Panaszkezelési Szabályzat rendelkezhet különösen:

a) panaszcsatornákról,
b) ügyfélszolgálati elérhetőségekről,

c) panaszazonosításról,
d) jegyzőkönyvezésről,
e) határidőkről,
f) panasznyilvántartásról,
g) belső felelősségi rendről,
h) válaszadási szabályokról,
i) belső felülvizsgálatról,
j) fogyasztóvédelmi tájékoztatásról,
k) békéltető testületi tájékoztatásról,
l) adatvédelmi panaszokról,
m) PV-Secure panaszokról,
n) ismételt vagy rosszhiszemű panaszokról,
o) panaszok megőrzéséről.
Amennyiben jelen fejezet és a Panaszkezelési Szabályzat között részletszabályi eltérés merül fel, a panaszkezelés technikai és eljárási részletszabályai tekintetében a Panaszkezelési Szabályzat az irányadó, kivéve, ha az egyedi szerződés vagy a dokumentumhierarchia másként rendelkezik.
15.51. Elérhetőségi adatok feltüntetése
Az Üzemeltető a panaszkezeléshez kapcsolódó elérhetőségi adatokat köteles a Lakók és fogyasztók számára hozzáférhetővé tenni.
A tájékoztatás tartalmazhatja különösen:
a) Üzemeltető nevét,
b) székhelyét,
c) levelezési címét,
d) ügyfélszolgálati helyét,
e) e-mail-címét,
f) telefonszámát,
g) PV-portál elérhetőségét,
h) panaszkezelési módokat,
i) békéltető testületi tájékoztatást,
j) hatósági jogorvoslati lehetőségeket.
Az aktuális elérhetőségi adatokat az adott komplexum tájékoztatója, honlapja, PV-portálja, Panaszkezelési Szabályzata vagy egyedi szerződése tartalmazza.
15.52. Záró rendelkezés a panaszkezeléshez és jogvitákhoz
A Petra Vita rendszerben a panaszkezelés célja a vitás ügyek gyors, átlátható, dokumentált és lehetőség szerint békés rendezése.
Az Üzemeltető köteles a panaszokat érdemben, igazolható módon és az alkalmazandó jogszabályi határidők figyelembevételével kezelni.
A Lakó, Bérlő, örökös, jogviszony-folytató személy, meghatalmazott vagy más jogosult köteles a panasz kivizsgálásához szükséges információkat és dokumentumokat rendelkezésre bocsátani, valamint jóhiszeműen együttműködni.
A panaszkezelés nem zárja ki a békéltető testületi, hatósági, adatvédelmi vagy bírósági jogérvényesítést.
A jogviták rendezése során a felek kötelesek tiszteletben tartani a személyes adatok védelmét, az üzleti titkot, a PV-Secure dokumentumok védelmét, más Lakók jogait és a Petra Vita közösség biztonságos működését.
Jelen fejezet, a Panaszkezelési Szabályzat, az Adatkezelési Tájékoztató, az ÁSZF egyéb fejezetei, az egyedi szerződés, az adott Díjszabás és az alkalmazandó jogszabályok együttesen határozzák meg a Petra Vita rendszer panaszkezelési, jogvita-rendezési és hatósági eljárási kereteit.

16. FEJEZET
ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

16.1. A fejezet célja
Jelen fejezet célja, hogy meghatározza az ÁSZF hatályára, értelmezésére, módosítására, mellékleteire, dokumentumhierarchiájára, jogszabályi megfelelésére, részleges érvénytelenségére, elektronikus és papíralapú hozzáférhetőségére, valamint a Petra Vita jogviszonyok záró szerződéses kereteire vonatkozó általános rendelkezéseket.
Jelen fejezet az ÁSZF egészére irányadó.
16.2. Az ÁSZF jogi természete
Jelen ÁSZF a Petra Vita rendszer általános szerződési feltételeit tartalmazza.
Az ÁSZF az egyedi szerződéssel, az adott komplexum Díjszabásával, a Konstrukciós Melléklettel, a Díjszabási Keretrendszer Melléklettel, a Kártyaszabályzattal, a Szolgáltatási Melléklettel, a Házirenddel, az Adatkezelési Tájékoztatóval, a PV-portál Szabályzattal, a PV-Secure Szabályzattal és az egyéb alkalmazandó mellékletekkel együtt alkotja a Petra Vita jogviszony szerződéses rendszerét.
Az ÁSZF önmagában nem hoz létre Lakhatási Használati Jogot.
Az LHJ, a szolgáltatási feláras konstrukció, a kártyajogosultság, a bérleti hasznosítás, a gondoskodásszervezési szolgáltatás vagy bármely más konkrét jogviszony mindig egyedi szerződés, Díjszabás és a kapcsolódó mellékletek alapján jön létre.
16.3. Az ÁSZF hatálya
Jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan Petra Vita jogviszonyra, amelyben az egyedi szerződés, ajánlat, nyilatkozat, Díjszabás vagy más szerződéses dokumentum jelen ÁSZF alkalmazását előírja.
Az ÁSZF hatálya kiterjedhet különösen:
a) Classic konstrukcióra,
b) Beyond konstrukcióra,
c) Beyond Rent üzemmódra,
d) Life konstrukcióra,
e) Spirit konstrukcióra,
f) Life VIP konstrukcióra,
g) Spirit VIP konstrukcióra,
h) Personal konstrukcióra,
i) Bérlői jogviszonyokra,
j) Társlakói jogviszonyokra,
k) jogviszony-folytatásra,
l) öröklési és haláleseti eljárásokra,
m) kártyarendszerre,
n) szolgáltatási keretekre,
o) gondoskodásszervezési szolgáltatásokra,
p) üzemeltetési és műszaki szabályokra,
q) digitális ügyintézésre,
r) adatkezelésre,
s) panaszkezelésre,
t) jogvitákra.
16.4. Személyi hatály
Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed különösen:
a) Üzemeltetőre,
b) Lakóra,
c) Társlakóra,
d) Bérlőre,

e) Beyond Lakóra,
f) szolgáltatási feláras konstrukció jogosultjára,
g) örökösre,
h) jogviszony-folytató személyre,
i) meghatalmazottra,
j) kapcsolattartóra,
k) vendégre,
l) partner szolgáltatóra az őt érintő körben,
m) Üzemeltető közreműködőire,
n) minden olyan személyre, aki a Petra Vita komplexumot, szolgáltatást, digitális rendszert, kártyarendszert vagy más szerződéses jogosultságot használ.

Az ÁSZF egyes rendelkezései csak meghatározott személyekre vagy jogviszonyokra alkalmazandók.

16.5. Tárgyi hatály

Jelen ÁSZF tárgyi hatálya kiterjed különösen:
a) lakhatási használati jogviszonyokra,
b) apartmanhasználatra,
c) közös területek használatára,
d) kötelező díjakra,
e) rezsiköltségekre,
f) szolgáltatási alapcsomagra,
g) szolgáltatási feláras konstrukciókra,
h) kártyarendszerre,
i) szolgáltatási keretekre,
j) gondoskodásszervezési szolgáltatásokra,
k) üzemeltetésre,
l) műszaki háttérre,
m) digitális rendszerekre,
n) adatkezelésre,
o) panaszkezelésre,
p) öröklésre és jogviszony-folytatásra,
q) felmondásra, megszűnésre és elszámolásra,
r) jogvitákra és hatósági eljárásokra.

16.6. Időbeli hatály

Jelen ÁSZF a benne megjelölt hatálybalépési naptól alkalmazandó.

Az ÁSZF rendelkezései azokra a jogviszonyokra alkalmazandók, amelyek az ÁSZF hatálya alatt jönnek létre, illetve amelyek esetében az egyedi szerződés vagy szerződésmódosítás jelen ÁSZF alkalmazását elfogadja.

A korábbi ÁSZF-verzió hatálya alatt létrejött jogviszonyokra főszabály szerint az adott jogviszony létrejöttekor hatályos ÁSZF irányadó, kivéve, ha:
a) a felek az új ÁSZF alkalmazásában megállapodnak,
b) a jogviszony módosítása az új ÁSZF alkalmazását írja elő,
c) jogszabályváltozás miatt az új szabály alkalmazása szükséges,
d) az ÁSZF módosítása a Lakó számára kedvezőbb,
e) az egyedi szerződés másként rendelkezik.

16.7. Dokumentumhierarchia

A Petra Vita rendszer dokumentumai egymásra épülő szerződéses rendszert alkotnak.

Eltérés vagy értelmezési kérdés esetén főszabály szerint az alábbi sorrend irányadó:
a) kötelező jogszabályi rendelkezés,
b) egyedi szerződés,
c) adott komplexum hatályos Díjszabása,
d) Konstrukciós Melléklet,
e) Díjszabási Keretrendszer Melléklet,
f) Szolgáltatási Melléklet,
g) Kártyaszabályzat,
h) Házirend,
i) Műszaki Melléklet,
j) Üzemeltetési Melléklet,
k) PV-portál Szabályzat,
l) PV-Secure Szabályzat,
m) Panaszkezelési Szabályzat,
n) Adatkezelési Tájékoztató adatkezelési kérdésekben,
o) jelen ÁSZF általános rendelkezései.

Adatkezelési kérdésekben az Adatkezelési Tájékoztató részletszabályai az irányadók.

Kártyahasználati technikai kérdésekben a Kártyaszabályzat részletszabályai irányadók.

Szolgáltatási tartalmi kérdésekben a Szolgáltatási Melléklet részletszabályai irányadók.

Díjfizetési kérdésekben az adott komplexum hatályos Díjszabása és az egyedi szerződés elsődleges.

16.8. Egyedi szerződés elsőbbsége

Az egyedi szerződés az adott Lakó, Bérlő vagy más szerződéses fél konkrét jogviszonyát szabályozza.

Amennyiben az egyedi szerződés jelen ÁSZF valamely rendelkezésétől kifejezetten, egyértelműen és jogszerűen eltér, az adott jogviszonyban az egyedi szerződés rendelkezése irányadó.

Az egyedi szerződés nem térhet el olyan módon az ÁSZF-től vagy jogszabálytól, amely:
a) jogszabályba ütközik,
b) semmis,
c) fogyasztói jogot jogellenesen korlátoz,
d) más Lakó jogait sérti,
e) a komplexum biztonságos működését veszélyezteti,
f) az Üzemeltető engedélyhez kötött tevékenységi korlátait sérti,
g) adatvédelmi vagy közösségi biztonsági szabályokkal ellentétes.

16.9. Díjszabás szerepe

Az adott komplexum Díjszabása az adott komplexumra, időszakra és konstrukciókra vonatkozó konkrét díjakat, árakat, minimumokat, kötelező díjakat, opcionális szolgáltatási díjakat, rezsielszámolási szabályokat és egyéb díjtételeket tartalmazza.

Az ÁSZF nem tartalmazza az egyes komplexumok konkrét díjszabását.

Minden komplexum Díjszabása egyedi.

A Díjszabás nyilvános vagy a szerződéskötés előtt megismerhető dokumentum.

A Díjszabásban szereplő összegek, minimumok, konstrukciós feltételek és díjtételek az adott komplexumra és hatályossági időszakra irányadók.

16.10. Az ÁSZF módosítása

Az Üzemeltető jogosult jelen ÁSZF-et módosítani, ha azt indokolja különösen:
a) jogszabályváltozás,
b) hatósági vagy bírósági gyakorlat változása,
c) szolgáltatási rendszer változása,
d) új konstrukció bevezetése,
e) meglévő konstrukció módosítása,
f) kártyarendszer módosítása,
g) digitális rendszer fejlesztése,
h) PV-Secure rendszer módosítása,
i) üzemeltetési tapasztalat,
j) műszaki háttér változása,

k) partneri rendszer változása,
l) adatvédelmi vagy adatbiztonsági megfelelés,
m) panaszkezelési vagy fogyasztóvédelmi megfelelés,
n) gazdasági, piaci vagy finanszírozási környezet változása,
o) vis maior vagy rendkívüli körülmény,
p) a dokumentum pontosítása, egyszerűsítése vagy belső ellentmondásának megszüntetése.
Az ÁSZF módosítása nem lehet visszaélésszerű, önkényes vagy jogszabályba ütköző.
16.11. ÁSZF-módosítás közlése
Az Üzemeltető az ÁSZF módosításáról a Lakókat, Bérlőket vagy más érintetteket az alkalmazandó jogszabályok, egyedi szerződés és elektronikus kapcsolattartási szabályok szerint tájékoztatja.
A tájékoztatás történhet különösen:
a) PV-portálon,
b) e-mailben,
c) honlapon történő közzététellel,
d) ügyfélszolgálaton történő elérhetővé tétellel,
e) postai úton,
f) személyes átadással,
g) adott komplexumban kifüggesztéssel,
h) más igazolható módon.
Lényeges módosítás esetén az Üzemeltető törekszik arra, hogy az érintetteket külön is tájékoztassa.
16.12. ÁSZF-módosítás elfogadása
Az ÁSZF módosításának elfogadása történhet különösen:
a) kifejezett írásbeli elfogadással,
b) elektronikus elfogadással,
c) PV-portálon történő jóváhagyással,
d) szerződésmódosítás aláírásával,
e) szolgáltatás további igénybevételével, ha ezt az egyedi szerződés és jogszabály lehetővé teszi,
f) ráutaló magatartással, ha az alkalmazandó jog szerint elfogadható.
Fogyasztói jogviszony esetén az ÁSZF-módosítás elfogadására és alkalmazására a fogyasztóvédelmi és polgári jogi korlátok irányadók.
Ha a módosítás a Lakó számára lényegesen hátrányos, az Üzemeltető köteles az alkalmazandó jogszabályok és egyedi szerződés szerint eljárni.
16.13. Mellékletek módosítása
Az Üzemeltető jogosult az ÁSZF mellékleteit módosítani, ha ezt jogszabály, szolgáltatási változás, Díjszabás-változás, üzemeltetési igény, technikai fejlesztés, adatvédelmi megfelelés, kártyarendszer-változás vagy más indokolt körülmény szükségessé teszi.
Melléklet módosítható különösen:
a) Konstrukciós Melléklet,
b) Díjszabási Keretrendszer Melléklet,
c) Szolgáltatási Melléklet,
d) Kártyaszabályzat,
e) Házirend,
f) Műszaki Melléklet,
g) Üzemeltetési Melléklet,
h) PV-portál Szabályzat,
i) PV-Secure Szabályzat,
j) Panaszkezelési Szabályzat,
k) Adatkezelési Tájékoztató,
l) adott komplexum Díjszabása.
A melléklet módosítását az adott melléklet jellege szerint kell közölni és alkalmazni.
16.14. Nyilvánosság és hozzáférhetőség
Az Üzemeltető köteles biztosítani, hogy az ÁSZF és a szerződéskötéshez szükséges mellékletek a Lakó, Bérlő vagy más szerződéses fél számára megismerhetők legyenek.
Az ÁSZF elérhetővé tehető különösen:
a) honlapon,
b) PV-portálon,
c) ügyfélszolgálaton,
d) e-mailben,
e) papíralapon,
f) szerződéskötési dokumentáció részeként,
g) adott komplexumban elérhető tájékoztatóként.
Az Üzemeltető jogosult az ÁSZF-et digitális formában közzétenni.
Papíralapú példány kérhető, ha azt az Üzemeltető biztosítja vagy jogszabály előírja.
16.15. Értelmezési alapelvek
Jelen ÁSZF értelmezése során az alábbi alapelvek irányadók:
a) a szerződéses cél szerinti értelmezés,
b) jóhiszeműség és tisztesség elve,
c) együttműködési kötelezettség,
d) jogszabályokkal összhangban történő értelmezés,
e) a Petra Vita rendszer komplex, lakhatási, szolgáltatási és üzemeltetési jellegének figyelembevétele,
f) konstrukciónként eltérő szabályok tiszteletben tartása,
g) díjszabási és szolgáltatási mellékletek figyelembevétele,
h) fogyasztói jogok kötelező védelme,
i) adatvédelmi és személyiségi jogi korlátok betartása,
j) közösségi együttélés és biztonság figyelembevétele.
Az ÁSZF rendelkezéseit nem lehet úgy értelmezni, hogy azok jogszabályba ütköző, lehetetlen, engedély nélküli vagy tisztességtelen szolgáltatási kötelezettséget keletkeztessenek.
16.16. Fogalmak értelmezése
Az ÁSZF-ben használt fogalmakat az ÁSZF fogalommeghatározásai, az adott fejezetek, a mellékletek és az egyedi szerződés szerint kell értelmezni.
Amennyiben valamely fogalom több dokumentumban is szerepel, az adott jogviszonyra irányadó dokumentumhierarchia szerint kell megállapítani az értelmét.
A fejezetcímek, alcímek és felsorolások az értelmezést segítik, de nem korlátozhatják az adott rendelkezés teljes tartalmát.
Egyes szám alatt többes szám is értendő, ha a szövegösszefüggés ezt indokolja.
Természetes személyre vonatkozó megfogalmazás minden érintettre nemtől függetlenül alkalmazandó.
16.17. Részleges érvénytelenség
Ha jelen ÁSZF valamely rendelkezése érvénytelennek, hatálytalannak, alkalmazhatatlannak vagy végrehajthatatlannak bizonyul, az önmagában nem érinti az ÁSZF többi rendelkezésének érvényességét és hatályát.
Az érvénytelen vagy alkalmazhatatlan rendelkezés helyett olyan jogszerű rendelkezést kell alkalmazni, amely a lehető legközelebb áll az eredeti

rendelkezés gazdasági, szerződéses és működési céljához.
A felek kötelesek jóhiszeműen együttműködni az érvénytelen vagy alkalmazhatatlan rendelkezés jogszerű pótlása érdekében.
16.18. Jogszabályba ütköző rendelkezés kezelése
Amennyiben jelen ÁSZF valamely rendelkezése kötelező jogszabályi rendelkezéssel ellentétes, a kötelező jogszabályi rendelkezés irányadó.
Az ÁSZF ilyen esetben a jogszabállyal összhangban értelmezendő.
Az Üzemeltető jogosult az ÁSZF-et módosítani, ha jogszabályváltozás vagy hatósági álláspont miatt valamely rendelkezés pontosítása, módosítása vagy elhagyása szükségessé válik.
16.19. Jogfenntartás
Az Üzemeltető fenntart minden olyan jogot, amely jelen ÁSZF-ből, az egyedi szerződésből, mellékletekből vagy jogszabályból ered.
Az Üzemeltető valamely jogának késedelmes, részleges vagy eseti gyakorlása nem jelenti azt, hogy az Üzemeltető az adott jogról lemondott.
Az Üzemeltető eseti méltányossági intézkedése, kedvezménye, jóváírása, határidő-hosszabbítása vagy egyedi megállapodása nem keletkeztet általános jogosultságot más ügyekben vagy más Lakók javára.
16.20. Lemondás kizárása
Bármely jogról való lemondás kizárólag akkor érvényes, ha azt az arra jogosult fél írásban, egyértelműen és kifejezetten megtette.
Hallgatás, késedelem, egyszeri eltérés, méltányossági intézkedés vagy adminisztratív hiba nem minősül jogról való lemondásnak.
Az Üzemeltető nem mond le követeléséről pusztán azzal, hogy azt nem érvényesíti azonnal.
16.21. Engedményezés és jogátruházás
A Lakó, Bérlő vagy más jogosult az ÁSZF-ből vagy egyedi szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit harmadik személyre kizárólag az Üzemeltető előzetes írásbeli hozzájárulásával ruházhatja át, kivéve, ha az ÁSZF, az egyedi szerződés vagy jogszabály másként rendelkezik.
Az LHJ öröklése, jogviszony-folytatása vagy Beyondba vezetése nem minősül szabad jogátruházásnak, hanem az ÁSZF-ben szabályozott külön jogviszony-folytatási eljárás.
Az Üzemeltető jogosult lehet saját szerződéses pozícióját, követelését vagy üzemeltetési feladatát jogutódlás, szervezeti átalakulás, projektátadás, finanszírozási struktúra, vagyonkezelői vagy partneri rendszer keretében más jogosult szervezetre átruházni, ha ez a Lakó lényeges jogait aránytalanul nem sérti, és a jogszabályi feltételek fennállnak.
16.22. Üzemeltető jogutódlása
Az Üzemeltető személyében bekövetkező jogutódlás, átalakulás, cégcsoporton belüli átrendezés, vagyonkezelői struktúra, projektátadás vagy más szervezeti változás önmagában nem szünteti meg a Lakó jogviszonyát.
Jogutódlás esetén az új Üzemeltető vagy jogutód a szerződéses jogokat és kötelezettségeket az alkalmazandó jogszabályok, egyedi szerződés és átruházási dokumentumok szerint veszi át.
A Lakót a jogutódlásról vagy üzemeltetői változásról megfelelő módon tájékoztatni kell, ha a változás az ő jogviszonyát érinti.
16.23. Partner szolgáltatók változása
Az Üzemeltető jogosult partner szolgáltatóit módosítani, cserélni, bővíteni vagy megszüntetni.
Partner szolgáltató változása nem minősül szerződésszegésnek, ha az Üzemeltető a szolgáltatási rendszer lényegi tartalmát fenntartja, vagy megfelelő alternatívát biztosít.
A partneri kör változhat különösen:
a) kapacitáshiány,
b) minőségi ok,
c) gazdasági ok,
d) jogszabályi ok,
e) szolgáltatásfejlesztés,
f) partneri szerződés megszűnése,
g) helyettesítő szolgáltató bevonása,
h) új szolgáltatási modell bevezetése miatt.
16.24. Szolgáltatások fejlesztése és átalakítása
Az Üzemeltető jogosult a Petra Vita szolgáltatási rendszerét fejleszteni, átalakítani, bővíteni vagy ésszerűen módosítani.
A módosítás célja lehet különösen:
a) szolgáltatási minőség javítása,
b) gazdaságosabb működés,
c) biztonság növelése,
d) Lakói igényekhez igazítás,
e) technológiai fejlesztés,
f) partneri rendszer fejlesztése,
g) jogszabályi megfelelés,
h) adatbiztonság növelése,
i) kártyarendszer fejlesztése,
j) gondoskodásszervezési rendszer fejlesztése.
A szolgáltatásfejlesztés nem érintheti hátrányosan a Lakó lényeges szerződéses jogosultságait, kivéve, ha a módosítást jogszabály, biztonsági ok, műszaki szükségszerűség vagy vis maior indokolja.
16.25. Vis maior általános záró szabálya
Vis maiornak minősül minden olyan rendkívüli, elháríthatatlan vagy előre nem látható külső körülmény, amely a szerződéses kötelezettségek teljesítését ideiglenesen vagy tartósan akadályozza.
Vis maior lehet különösen:
a) természeti katasztrófa,
b) háború,
c) fegyveres konfliktus,
d) járvány,
e) hatósági korlátozás,
f) energiaellátási válság,
g) közműszolgáltatás tartós kimaradása,
h) tűz, árvíz vagy földrengés,
i) kiberbiztonsági esemény,
j) országos informatikai vagy pénzügyi rendszerleállás,
k) jogszabályi ellehetetlenülés,
l) partneri rendszer külső okból történő tömeges kiesése.
Vis maior esetén a felek kötelesek együttműködni a károk csökkentése, szolgáltatások helyettesítése, jogviszony fenntartása vagy jogszerű elszámolás érdekében.
16.26. Felelősségi korlátok általános záró szabálya
Az Üzemeltető felelőssége az ÁSZF-ben, az egyedi szerződésben és jogszabályban meghatározott körre terjed ki.
Az Üzemeltető nem felel olyan kárért, amely:

a) Lakó, Bérlő, Társlakó vagy vendég magatartásából ered,
b) rendeltetésellenes használatból ered,
c) bejelentési kötelezettség elmulasztásából ered,
d) külső közműszolgáltató hibájából ered,
e) partner szolgáltató önálló szakmai hibájából ered, ha azért az Üzemeltető jog szerint nem felel,
f) vis maiorból ered,
g) jogszabályi vagy hatósági korlátozásból ered,
h) az Üzemeltetőnek fel nem róható technikai hibából ered,
i) a Lakó együttműködésének hiányából ered,
j) pontatlan vagy valótlan adatszolgáltatásból ered.
A felelősségi korlát nem alkalmazható olyan esetben, ahol azt jogszabály kizárja.

16.27. Üzleti titok és bizalmas információ záró védelme

A Petra Vita rendszer működése során a Lakó, Bérlő, örökös, meghatalmazott, kapcsolattartó, partner szolgáltató vagy más személy bizalmas információhoz, üzleti titokhoz vagy belső működési adathoz juthat.
Ilyen információ lehet különösen:
a) üzleti modell,
b) Díjszabási logika,
c) partneri rendszer,
d) szolgáltatásszervezési rendszer,
e) kártyarendszer működése,
f) PV-Secure eljárásrend,
g) finanszírozási vagy vagyonkezelési háttér,
h) belső dokumentum,
i) más Lakó adata,
j) nem nyilvános szerződéses tartalom.
Az ilyen információ jogosulatlan felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala vagy üzleti célú hasznosítása tilos.
A titoktartási és üzleti titokvédelmi kötelezettség a jogviszony megszűnése után is fennmaradhat.

16.28. Nyelv és példányok

Jelen ÁSZF magyar nyelven készült.
Ha az ÁSZF-ről vagy valamely mellékletéről idegen nyelvű fordítás készül, eltérés esetén a magyar nyelvű változat irányadó, kivéve, ha az adott idegen nyelvű dokumentum kifejezetten hiteles változatként kerül megjelölésre.
Az ÁSZF digitális és papíralapú formában is elérhető lehet.
A digitális változat és a papíralapú változat eltérése esetén a hatályosként közzétett, verziószámmal és hatálybalépési dátummal ellátott dokumentum irányadó.

16.29. Értesítések záró szabálya

Az Üzemeltető és a Lakó közötti értesítésekre az ÁSZF elektronikus kapcsolattartási, digitális ügyintézési és papíralapú kommunikációs szabályai irányadók.
A Lakó köteles biztosítani, hogy az Üzemeltető részére megadott elérhetőségei pontosak és aktuálisak legyenek.
Az elérhetőség-változás bejelentésének elmulasztásából eredő késedelem, kár vagy jogkövetkezmény a Lakót terhelheti.
Az Üzemeltető jogosult a hivatalos értesítéseket az egyedi szerződésben megjelölt kommunikációs csatornán küldeni.

16.30. Elektronikus dokumentumok záró szabálya

Az Üzemeltető jogosult az ÁSZF-et, mellékleteit, Díjszabásokat, tájékoztatókat, értesítéseket, számlákat, elszámolásokat és egyéb dokumentumokat elektronikus úton elérhetővé tenni.
Az elektronikus dokumentumok a PV-portálon, e-mailben, honlapon vagy más digitális csatornán keresztül tehetők hozzáférhetővé.
A digitális hozzáférés nem zárja ki a papíralapú dokumentumkérés lehetőségét, ha azt jogszabály, egyedi szerződés vagy Üzemeltetői szabályzat biztosítja.

16.31. Fogyasztói jogok fenntartása

Amennyiben a Lakó, Bérlő vagy más szerződéses fél fogyasztónak minősül, őt megilletik az alkalmazandó fogyasztóvédelmi jogszabályok szerinti jogok.
Jelen ÁSZF egyetlen rendelkezése sem értelmezhető úgy, hogy az a fogyasztót megillető, jogszabály alapján kötelezően biztosítandó jogokat kizárja, korlátozza vagy jogellenesen csökkenti.
Ha valamely rendelkezés fogyasztói jogviszonyban eltérően alkalmazandó, akkor a fogyasztói jogszabályok szerinti értelmezés irányadó.

16.32. Engedélyköteles tevékenységek elhatárolása

A Petra Vita rendszer lakhatási, üzemeltetési, szolgáltatási és gondoskodásszervezési rendszer.
Az Üzemeltető nem nyújt pénzügyi, biztosítási, egészségügyi, szociális intézményi vagy más engedélyköteles szolgáltatást, kivéve, ha az adott tevékenységre megfelelő engedéllyel rendelkezik, vagy azt engedéllyel rendelkező partner útján szervezi meg.
A kártyarendszer nem pénzügyi szolgáltatás.
A szolgáltatási keret nem elektronikus pénz.
A porlasztás nem pénzügyi hozam, nem kamat, nem járadék és nem befektetési szolgáltatás.
Az egészségügyi szolgáltatásszervezés nem orvosi ellátás.
A gondoskodásszervezés nem korlátlan tartási, ápolási vagy szociális intézményi kötelezettségvállalás.

16.33. Teljes megállapodás elve

Az egyedi szerződés, jelen ÁSZF, az adott Díjszabás és az alkalmazandó mellékletek együtt tartalmazzák a felek közötti szerződéses megállapodás lényeges feltételeit.
Korábbi szóbeli egyeztetések, ajánlatok, tájékoztatások, prezentációk, reklámanyagok, kalkulációk vagy üzleti kommunikáció csak akkor válnak a szerződés részévé, ha azokat az egyedi szerződés vagy annak melléklete kifejezetten tartalmazza.
Az általános tájékoztató anyagok nem írhatják felül az egyedi szerződés, az ÁSZF, az adott Díjszabás vagy a mellékletek rendelkezéseit.

16.34. Tájékoztató anyagok és szerződéses dokumentumok elhatárolása

A Petra Vita rendszerrel kapcsolatban készülhetnek tájékoztató, marketing, ügyfélismertető, kalkulációs, prezentációs vagy közérthető magyarázó anyagok.
Ezek célja az ügyfelek tájékoztatása és a rendszer megértésének támogatása.
Szerződéses kötelezettséget azonban kizárólag:
a) egyedi szerződés,
b) ÁSZF,
c) Díjszabás,

d) melléklet,
e) Üzemeltető által kifejezetten szerződéses dokumentumként megjelölt irat
keletkeztet.
Tájékoztató anyag és szerződéses dokumentum eltérése esetén a szerződéses dokumentum az irányadó.
16.35. Számítások és kalkulációk elhatárolása
Az Üzemeltető által készített mintaszámítás, kalkulátor, előzetes becslés, indikatív ajánlat vagy tájékoztató számítás főszabály szerint nem minősül végleges szerződéses ajánlatnak, kivéve, ha azt az Üzemeltető kifejezetten annak jelöli.
A végleges fizetési kötelezettséget mindig:
a) az egyedi szerződés,
b) az adott komplexum hatályos Díjszabása,
c) a választott konstrukció,
d) a tényleges apartmanadatok,
e) a tényleges szolgáltatási felár,
f) a tényleges kötelező és opcionális díjak,
g) a vonatkozó mellékletek
határozzák meg.
Számítási hiba, elírás vagy technikai megjelenítési hiba nem keletkeztet olyan jogosultságot, amely ellentétes az egyedi szerződéssel, Díjszabással vagy ÁSZF-fel.
16.36. Hibák és elírások
Az Üzemeltető jogosult kijavítani az ÁSZF-ben, Díjszabásban, mellékletben, digitális felületen, tájékoztatóban vagy elszámolásban szereplő nyilvánvaló elírást, számítási hibát, technikai hibát vagy adminisztratív tévedést.
A javítás nem irányulhat a Lakó jogos érdekeinek visszaélésszerű sérelmére.
Nyilvánvaló hiba esetén a felek kötelesek jóhiszeműen együttműködni a helyes adat, összeg vagy szabály megállapításában.
16.37. Jóhiszeműség és együttműködés
A felek kötelesek a Petra Vita jogviszony teljes időtartama alatt jóhiszeműen, tisztességesen és együttműködően eljárni.
Az együttműködési kötelezettség kiterjed különösen:
a) szerződéskötésre,
b) adatszolgáltatásra,
c) díjfizetésre,
d) szolgáltatások igénybevételére,
e) hibabejelentésre,
f) karbantartásra,
g) panaszkezelésre,
h) jogviszony-folytatásra,
i) öröklési ügyintézésre,
j) felmondásra,
k) elszámolásra,
l) jogvita rendezésére.
A jóhiszeműség és együttműködés megsértése szerződésszegésnek minősülhet.
16.38. Hatálybalépés
Jelen ÁSZF hatálybalépésének napja: [●]
Jelen ÁSZF verziószáma: [●]
Jelen ÁSZF közzétételének napja: [●]
Jelen ÁSZF az Üzemeltető által meghatározott Petra Vita jogviszonyokra alkalmazandó a hatálybalépéstől kezdődően.
A korábbi ÁSZF-verziók a saját hatályossági idejük alatt létrejött jogviszonyokra az adott jogviszony feltételei szerint alkalmazandók, kivéve, ha a felek az új ÁSZF alkalmazásában megállapodnak.
16.39. Mellékletek felsorolása
Jelen ÁSZF-hez különösen az alábbi mellékletek kapcsolódhatnak:
a) 1. számú melléklet – Fogalommeghatározások,
b) 2. számú melléklet – Konstrukciós Melléklet,
c) 3. számú melléklet – Díjszabási Keretrendszer Melléklet,
d) 4. számú melléklet – Adott komplexum Díjszabása,
e) 5. számú melléklet – Kártyaszabályzat,
f) 6. számú melléklet – Szolgáltatási Melléklet,
g) 7. számú melléklet – Házirend,
h) 8. számú melléklet – Üzemeltetési Melléklet,
i) 9. számú melléklet – Műszaki Melléklet,
j) 10. számú melléklet – PV-portál Szabályzat,
k) 11. számú melléklet – PV-Secure Szabályzat,
l) 12. számú melléklet – Adatkezelési Tájékoztató,
m) 13. számú melléklet – Panaszkezelési Szabályzat,
n) 14. számú melléklet – Bérleti / Beyond Rent Háromoldalú Szerződés mintája,
o) 15. számú melléklet – Haláleseti és jogviszony-folytatási eljárásrend,
p) 16. számú melléklet – Egyéb, adott komplexumhoz vagy konstrukcióhoz kapcsolódó melléklet.
A mellékletek tényleges számozása és címe az Üzemeltető végleges dokumentumstruktúrája szerint módosítható.
16.40. ÁSZF lezárása
Jelen ÁSZF a Petra Vita rendszer általános szerződéses működési kereteit tartalmazza.
Az ÁSZF célja, hogy a Lakó, Bérlő, örökös, jogviszony-folytató személy, Üzemeltető és más érintett számára átlátható módon rögzítse:
a) a lakhatási használati jogviszony általános szabályait,
b) a konstrukciók logikáját,
c) a díjak és Díjszabás rendszerét,
d) a kártyarendszert,
e) a szolgáltatási kereteket,
f) a Beyond és Beyond Rent működését,
g) a gondoskodásszervezési szolgáltatásokat,
h) az öröklési és haláleseti szabályokat,
i) a felmondási és elszámolási rendet,
j) az üzemeltetési és műszaki kereteket,
k) a digitális rendszer és PV-Secure működését,
l) az adatkezelési kereteket,
m) a panaszkezelési és jogvita-rendezési szabályokat,
n) a záró jogi rendelkezéseket.
Jelen ÁSZF rendelkezéseit minden esetben az egyedi szerződéssel, a hatályos Díjszabással, az alkalmazandó mellékletekkel és a vonatkozó jogszabályokkal együtt kell értelmezni.

A

Petra Vita

általános szerződési feltételei

MELLÉKLETEK

Érvényesség: 2026. június 1.

Kibocsátó: Lontrons Se.

1. SZÁMÚ MELLÉKLET FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

1.1. A melléklet célja
Jelen melléklet célja, hogy az ÁSZF-ben, az egyedi szerződésekben, a Díjszabásban, a Konstrukciós Mellékletben, a Kártyaszabályzatban, a Szolgáltatási Mellékletben, a PV-portál Szabályzatban, a PV-Secure Szabályzatban és az egyéb kapcsolódó dokumentumokban használt alapfogalmakat egységesen meghatározza.
A jelen mellékletben szereplő fogalmakat az ÁSZF egészében az itt meghatározott tartalommal kell értelmezni, kivéve, ha az adott szövegkörnyezet, egyedi szerződés vagy melléklet kifejezetten eltérően rendelkezik.
Amennyiben valamely fogalom részletszabályait külön melléklet tartalmazza, jelen melléklet a fogalom általános jelentését, a külön melléklet pedig annak részletes alkalmazási szabályait rögzíti.
1.2. Alapfogalmak
ÁSZF
Az Üzemeltető által alkalmazott általános szerződési feltételek összessége, amely a Petra Vita rendszerben létrejövő lakhatási, használati, szolgáltatási, üzemeltetési, digitális, kártya-, gondoskodásszervezési, bérleti és kapcsolódó jogviszonyok általános szabályait tartalmazza.
Az ÁSZF az egyedi szerződéssel, Díjszabással és mellékletekkel együtt értelmezendő.
Egyedi szerződés
Az Üzemeltető és a Lakó, Bérlő, Beyond Lakó, szolgáltatási feláras konstrukció jogosultja vagy más szerződéses fél között létrejött konkrét szerződés, amely meghatározza az adott jogviszony egyedi feltételeit.
Az egyedi szerződés tartalmazza különösen az érintett komplexumot, apartmant, konstrukciót, LHJ-értéket, szolgáltatási felárat, díjakat, jogosultságokat, kötelezettségeket és eltérő rendelkezéseket.
Felek
Az adott jogviszonyban részt vevő szerződéses személyek összefoglaló megnevezése.
Felek lehetnek különösen:
a) Üzemeltető,
b) Lakó,
c) Bérlő,
d) Beyond Lakó,
e) jogviszony-folytató személy,
f) örökös,
g) más szerződéses jogosult vagy kötelezett.
Üzemeltető
Az a jogi személy vagy szervezet, amely az adott Petra Vita komplexumot működteti, az ÁSZF-et alkalmazza, a szerződéses jogviszonyokat kezeli, az LHJ-hez kapcsolódó jogokat és kötelezettségeket nyilvántartja, a szolgáltatásokat szervezi, és az adott komplexum üzemeltetéséért felel.
Lontrons Európai Zártkörűen Működő Részvénytársaság (SE)
székhely: 94301 Štúrovo, Hlavná 62., Szlovákia
cégazonosító: 56 073 704
közösségi adószám: SK2122180489
bankszámlaszám: 12600016-18567304-12009497
képviseli: Juhász Zoltán, elnök-vezérigazgató
e-mail: lontrons.se@gmail.com
Az Üzemeltető feladatait saját maga, munkatársai, közreműködői vagy partner szolgáltatók útján is elláthatja.
Petra Vita rendszer
Az Üzemeltető által működtetett lakhatási, használati, üzemeltetési, szolgáltatási, kártya-, gondoskodásszervezési, digitális és közösségi rendszer, amelyben a Lakók az adott konstrukció szerint lakhatási használati jogot, szolgáltatási jogosultságot, kártyakeretet vagy más szerződéses jogosultságot szerezhetnek.
Petra Vita komplexum
Az Üzemeltető által működtetett vagy kezelt konkrét lakhatási és szolgáltatási helyszín, amely egy vagy több épületből, apartmanból, közös területből, szolgáltatási egységből, műszaki rendszerből, parkolóból, kertből, tárolóból vagy más kapcsolódó ingatlanrészből állhat.
Minden komplexumnak saját, egyedi Díjszabása lehet.
Komplexum
A Petra Vita komplexum rövidített megnevezése.
Apartman
Az adott komplexumon belül található, önálló vagy elkülönített használatra szolgáló lakóegység, amelyhez LHJ, bérleti használat, Beyond Rent használat vagy más szerződéses használati jog kapcsolódhat.
Az apartman nem feltétlenül jelent önálló ingatlan-nyilvántartási albetétet.
Nettó alapterület
Az apartman, erkély, terasz, kert, tároló vagy más díjszámítási egység ténylegesen számításba vett alapterülete.
A Petra Vita rendszerben a díjszámítás alapja főszabály szerint mindig a nettó alapterület, kivéve, ha az adott Díjszabás vagy egyedi szerződés másként rendelkezik.
Közös terület
A komplexum azon része, amelyet nem kizárólag egy Lakó, Bérlő vagy jogosult használ, hanem több jogosult, a közösség vagy az Üzemeltető rendeltetésszerűen használhat.
Közös terület lehet különösen előtér, folyosó, lépcsőház, lift, kert, közösségi tér, parkolóközlekedő, recepció, közös szolgáltatási helyiség vagy más közösen használt terület.
Kizárólagos használatú terület
Olyan terület vagy helyiség, amelyet az adott Lakó, Bérlő vagy jogosult a szerződés szerint kizárólagosan vagy elsődlegesen használhat.
Ilyen lehet különösen az apartman, meghatározott tároló, parkolóhely, kertkapcsolat vagy más kijelölt egység.
1.3. Személyek és jogosulti körök
Lakó
Az a természetes személy, aki az Üzemeltetővel kötött egyedi szerződés alapján valamely Petra Vita konstrukcióban LHJ-t, használati jogot, szolgáltatási jogosultságot vagy lakhatási pozíciót szerez.
A Lakó jogállása az adott konstrukciótól függően lehet Classic, Beyond, Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal alapú.
Társlakó

Az a személy, aki a Lakóval együtt, az Üzemeltető jóváhagyásával vagy az egyedi szerződés alapján az apartmanban él, de önálló LHJ-jogosultsága csak akkor keletkezik, ha ezt az egyedi szerződés kifejezetten tartalmazza.

Bérlő

Az a személy, aki az apartmant bérleti, használati vagy háromoldalú szerződés alapján használja, de LHJ-t nem szerez.

A Bérlő nem azonos a Lakóval, nem jogosult az LHJ elszámolási értékére, nem jogosult Classic értéknövekedésre, és nem szerez örökölhető jogot, kivéve, ha később külön szerződéssel más jogviszonyba lép.

Beyond Lakó

Az a Lakó, aki Classic alapú LHJ-t szerez, de az apartmanba nem feltétlenül költözik be azonnal, hanem azt későbbi saját használatra, családi vagy generációs tervezésre, örökösi jogviszony-folytatásra vagy bérleti hasznosításra tartja fenn.

Örökös

Az a személy, aki a Lakó halála esetén jogszabály, végrendelet, hagyatéki végzés vagy más jogszerű dokumentum alapján öröklési vagy jogviszony-folytatási igényt érvényesíthet.

Az örökös jogai mindig az adott konstrukció örökölhetőségétől függnek.

Jogviszony-folytató személy

Az a személy, aki öröklés, szerződéses rendelkezés, Üzemeltetői jóváhagyás vagy egyedi szerződés alapján a Lakó jogviszonyát továbbviheti.

A jogviszony-folytatás nem automatikus, hanem az ÁSZF-ben, az egyedi szerződésben és a haláleseti eljárásrendben meghatározott feltételekhez kötött.

Kapcsolattartó

A Lakó, Bérlő vagy más jogosult által megjelölt személy, akit az Üzemeltető meghatározott esetekben értesíthet vagy bevonhat.

A kapcsolattartó nem válik automatikusan meghatalmazottá, és nem jogosult a Lakó helyett szerződéses vagy pénzügyi nyilatkozatot tenni, kivéve, ha erre külön meghatalmazással rendelkezik.

Meghatalmazott

Az a személy, aki érvényes meghatalmazás alapján a Lakó, Bérlő, örökös vagy más jogosult helyett vagy érdekében meghatározott ügyekben eljárhat.

A meghatalmazott jogosultsága mindig a meghatalmazás tartalmához, időbeli hatályához és az Üzemeltető általi elfogadáshoz igazodik.

Vendég

Az a személy, aki a Lakó, Bérlő vagy más jogosult meghívása alapján ideiglenesen tartózkodik az apartmanban vagy a komplexum területén.

A vendég nem szerez Lakói, Bérlői, LHJ- vagy szolgáltatási jogosultságot.

A vendég magatartásáért főszabály szerint az őt fogadó Lakó vagy Bérlő felel.

Partner szolgáltató

Az Üzemeltetővel szerződéses vagy együttműködési kapcsolatban álló külső szolgáltató, amely valamely Petra Vita szolgáltatást, részszolgáltatást, terméket, karbantartást, étkezést, egészségügyi szolgáltatásszervezési lehetőséget, szállítást, takarítást, mosást, informatikai szolgáltatást vagy más szolgáltatást nyújt.

1.4. LHJ és lakhatási fogalmak

Lakhatási Használati Jog / LHJ

Az Üzemeltetővel kötött egyedi szerződés alapján létrejövő, szerződéses alapú lakhatási használati jog, amely az adott apartman vagy lakhatási pozíció használatára, illetve az adott konstrukció szerinti jogok gyakorlására jogosít.

Az LHJ nem tulajdonjog.

Az LHJ nem haszonélvezeti jog, kivéve, ha valamely egyedi szerződés kifejezetten ilyen jogot alapítana.

Az LHJ nem pénzügyi termék, nem befektetési eszköz, nem értékpapír, nem betét és nem hozamígéret.

Az LHJ tartalmát az egyedi szerződés, az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet, az adott Díjszabás és a kapcsolódó mellékletek határozzák meg.

LHJ-érték

Az az összeg, amelyet a Lakó az adott apartmanhoz, komplexumhoz és konstrukcióhoz kapcsolódó LHJ megszerzéséért fizet.

Az LHJ-érték számítása főszabály szerint az adott komplexum Díjszabása alapján történik.

LHJ számítási alap

Az adott Díjszabás alapján meghatározott számítási modell, amely tartalmazhatja különösen:

a) apartman nettó alapterületét,

b) apartman négyzetméterárát,

c) erkély vagy terasz nettó alapterületét és négyzetméterárát,

d) kert alapterületét és díját,

e) parkoló darabárát,

f) elektromos autó töltőállás díját,

g) tároló díját,

h) más, ingatlanhoz kötött kiegészítő elemet.

Pozitív piaci értéknövekedés

Az a pozitív különbözet, amely az eredeti LHJ-érték és az újraértékesítéskor, referenciaértékeléskor vagy elszámoláskor megállapított piaci alapú elszámolási érték között keletkezik.

A pozitív piaci értéknövekedés nem garantált, nem hozam, nem kamat és nem pénzügyi megtérülés.

Örökölhető konstrukciókban, 5 évet meghaladó jogviszony esetén, a Classic részre a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a elszámolható, ha annak minden feltétele fennáll.

Classic rész

Az LHJ azon alaprésze, amely a Classic konstrukcióhoz kapcsolódó lakhatási használati jogot testesíti meg.

A Classic rész örökölhető konstrukciókban főszabály szerint elszámolható, és 5 évet meghaladó jogviszony esetén a pozitív piaci értéknövekedés 50%-ára jogosíthat.

Elszámolási érték

Az az összeg, amelyet az Üzemeltető felmondás, haláleset, jogviszony-megszűnés vagy jogviszony-folytatás elmaradása esetén az ÁSZF, a Díjszabás, az egyedi szerződés és a mellékletek szerint megállapít.

Az elszámolási értékből levonhatók a tartozások, károk, helyreállítási költségek, díjhátralékok és más jogszerű levonások.

Újraértékesítés

Az LHJ-hoz kapcsolódó lakhatási pozíció új Lakó részére történő értékesítése, amely elszámolási

alapként szolgálhat a korábbi Lakó, örökös vagy jogviszony-folytató személy irányában.
Referenciaérték
Az az objektív piaci és komplexumon belüli adatok alapján meghatározott elszámolási alap, amely akkor alkalmazható, ha a 90 napos időszakon belül nem történik tényleges újraértékesítés.
A referenciaérték figyelembe veheti az adott komplexum utolsó hasonló értékesítéseit, a Díjszabást, az apartman állapotát, piaci viszonyokat, károkat és rendkívüli körülményeket.
90 napos szabály
Az a szabály, amely szerint felmondás, haláleseti elszámolás vagy jogviszony-megszűnés esetén az Üzemeltető 90 napos időszakon belül kísérelheti meg az LHJ újraértékesítését vagy az elszámolási alap megállapítását.
Ha 90 napon belül nincs újraértékesítés, referenciaérték vagy Üzemeltetői ajánlat alapján történhet elszámolás az ÁSZF szerint.
A 90 napos időszak csak akkor kezdődik meg, ha az elszámoláshoz szükséges jogi, birtokbaadási, dokumentációs és állapotfelmérési feltételek teljesültek.
1.5. Konstrukciós fogalmak
Konstrukció
Az a szerződéses modell, amely meghatározza a Lakó LHJ-hoz, szolgáltatási felárhoz, kártyakerethez, örökléshez, felmondáshoz, gondoskodásszervezéshez és elszámoláshoz kapcsolódó jogait és kötelezettségeit.
A Petra Vita rendszer fő konstrukciói:
a) Classic,
b) Beyond,
c) Beyond Rent,
d) Life,
e) Spirit,
f) Life VIP,
g) Spirit VIP,
h) Personal.
Classic
A Petra Vita alapkonstrukciója.
Classic esetén a Lakó LHJ-t szerez, saját maga viseli a kötelező díjakat, rezsiköltségeket és szolgáltatási díjakat, maga szervezi életvitelét és ellátását, ugyanakkor jogosult lehet a közösségi kártyarendszer használatára.
Classic főszabály szerint örökölhető és felmondható.
Beyond
Classic alapú, halasztott beköltözésű, családi, generációs, vagyontervezési vagy bérleti hasznosítási célú konstrukció.
Beyond esetén a Lakó LHJ-t szerez, de az apartmanba nem feltétlenül költözik be azonnal.
Beyond főszabály szerint örökölhető és felmondható.
Beyond Rent
A Beyond konstrukció bérleti hasznosítási üzemmódja.
Beyond Rent esetén az apartmant Bérlő használja.
A Bérlőt delegálhatja:
a) a Beyond Lakó,
b) az Üzemeltető.
A két eset felelősségi, díjfizetési, kauciós és karbantartási szabályai eltérőek.
Life
Szolgáltatási feláras, örökölhető és felmondható konstrukció.
Life esetén a Lakó a Classic LHJ mellett Life szolgáltatási felárat fizet, amelynek minimuma főszabály szerint az LHJ 50%-a, ha az adott Díjszabás másként nem rendelkezik.
A Life szolgáltatási felár 15 évre porlasztódik, és a Lakó a Life kártyán keresztül használhatja fel az Üzemeltető által integrált szolgáltatási és kereskedelmi rendszerben.
A 15 éves időszak végén a Life jogosultság főszabály szerint lezárul, és a jogviszony Classicba áll vissza, kivéve, ha a Lakó más konstrukcióba lép.
Spirit
Személyhez kötött, nem örökölhető, élethosszig tartó gondoskodásszervezési és életviteli támogatási konstrukció.
Spirit esetén a Lakó LHJ-t és Spirit szolgáltatási felárat fizet.
A Spirit szolgáltatási keret főszabály szerint az LHJ és a Spirit szolgáltatási felár együttes összegének 1,25-ös szorzóval növelt értékéből, 35 évre porlasztva kerül meghatározásra.
Spirit esetén az LHJ rész sem örökölhető, és a Lakó halála után nincs örökösi elszámolás.
Life VIP
Örökölhető és felmondható prémium konstrukció.
Life VIP esetén az LHJ mellett Life VIP szolgáltatási felár fizetendő.
Life VIP esetén kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik 35 évre.
A 15. év után a Life VIP szolgáltatási tartalma Spirit-szerűvé válhat, de a konstrukció nem alakul át Spirittré, és örökölhető, felmondható jellege fennmarad.
Spirit VIP
A Spirit prémium, elsőbbségi és kiemelt szolgáltatási szintű változata.
Spirit VIP nem örökölhető.
Spirit VIP esetén az LHJ rész sem örökölhető, és a Lakó halála után nincs örökösi elszámolás.
A Spirit VIP prémium szolgáltatási többletet, kiemelt ügyfélellátást, szolgáltatási elsőbbséget és emelt gondoskodásszervezési szintet biztosíthat az adott Díjszabás és egyedi szerződés szerint.
Personal
Egyedi, személyre szabott konstrukció, amelyet az Üzemeltető és a Lakó közösen alakít ki.
Personal esetén az egyedi szerződés határozza meg az alaplogikai besorolást, örökölhetőséget, felmondhatóságot, szolgáltatási felárat, porlasztást, kártyajogosultságot és elszámolási szabályokat.
Konstrukcióváltás
A Lakó egyik konstrukcióból másik konstrukcióba történő átlépése.
Konstrukcióváltás főszabály szerint csak felfelé történhet, vagyis magasabb szolgáltatási, gondoskodásszervezési vagy prémium szint irányába, az ÁSZF, Díjszabás és egyedi szerződés szerint.
Nem örökölhető konstrukcióba történő váltás esetén külön figyelemfelhívás szükséges.

1.6. Szolgáltatási és kártyafogalmak
Szolgáltatási felár
A Classic LHJ-n felül fizetendő összeg, amely valamely szolgáltatási konstrukcióhoz kapcsolódó

szolgáltatási jogosultságot, kártyakeretet, gondoskodásszervezési jogosultságot vagy prémium szolgáltatási szintet alapoz meg.
Szolgáltatási felár kapcsolódhat különösen Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukcióhoz.
Life szolgáltatási felár
A Life konstrukcióhoz kapcsolódó szolgáltatási felár, amely főszabály szerint az LHJ minimum 50%-a, és 15 évre porlasztódik.
Spirit szolgáltatási felár
A Spirit konstrukcióhoz kapcsolódó, személyhez kötött szolgáltatási felár, amelynek minimumát az adott Díjszabás határozza meg.
A Spirit szolgáltatási felár az LHJ-val együtt képezi a Spirit porlasztási alapját.
Life VIP szolgáltatási felár
A Life VIP konstrukcióhoz kapcsolódó prémium szolgáltatási felár, amely 35 évre porlasztódik.
Life VIP esetén nem az LHJ és a felár együttes összege porlasztódik Spirit-logika szerint, hanem kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár.
Spirit VIP szolgáltatási felár
A Spirit VIP konstrukcióhoz kapcsolódó, személyhez kötött prémium szolgáltatási felár, amely a Spirit VIP szolgáltatási és elsőbbségi rendszer alapját képezi.
Porlasztás
A szolgáltatási felár vagy meghatározott konstrukciós alap időszakokra bontott, belső szolgáltatási keretté alakítása.
A porlasztás nem pénzügyi hozam, nem kamat, nem járadék, nem befektetési teljesítmény és nem pénzügyi szolgáltatás.
A porlasztás célja az, hogy a Lakó által megfizetett szolgáltatási alap az adott konstrukció szabályai szerint havi vagy más időszaki szolgáltatási keretként legyen nyilvántartható és felhasználható.
Szolgáltatási keret
Az adott konstrukció alapján a Lakó részére nyilvántartott, kártyán vagy belső adminisztrációs rendszerben kezelt szolgáltatási jogosultsági keret.
A szolgáltatási keret nem pénz.
A szolgáltatási keret nem elektronikus pénz.
A szolgáltatási keret nem banki egyenleg.
A szolgáltatási keret nem önálló vagyonelem.
A szolgáltatási keret kizárólag a szerződés szerinti szolgáltatások igénybevételére használható.
Kártya
A Petra Vita rendszerben alkalmazott fizikai, digitális vagy adminisztratív jogosultsági eszköz, amely a Lakó szolgáltatási jogosultságait, szolgáltatási keretét, kedvezményeit, partneri hozzáférését vagy más szerződéses jogosultságát nyilvántartja.
A kártya nem bankkártya, nem fizetési kártya, nem elektronikus pénztárca és nem pénzügyi eszköz.
Kártyakeret
A kártyához kapcsolódó szolgáltatási jogosultsági keret.
A kártyakeret a szolgáltatási keret technikai vagy adminisztratív megjelenése.
Gyémánt kártya
A Life vagy más szolgáltatási konstrukcióhoz kapcsolódó kártya, amelyen keresztül a Lakó az adott konstrukció szerinti szolgáltatási keretét felhasználhatja.
A Gyémánt kártya részletszabályait a Kártyaszabályzat tartalmazza.
Spirit kártya
A Spirit konstrukcióhoz kapcsolódó kártya, amely a Spirit szolgáltatási keret, gondoskodásszervezési szolgáltatások, kötelező költségek, rezsiköltségek, étkezés és egyéb szerződéses szolgáltatások elszámolási és nyilvántartási eszköze lehet.
VIP kártya
A Life VIP vagy Spirit VIP konstrukcióhoz kapcsolódó prémium jogosultsági kártya, amely magasabb szolgáltatási szintet, elsőbbségi jogosultságokat vagy emelt szolgáltatási keretet jeleníthet meg.
Kártyazárolás
A kártya vagy szolgáltatási keret ideiglenes vagy végleges felfüggesztése.
Kártyazárolás történhet különösen haláleset, jogviszony-megszűnés, visszaélés, díjvita, adatbiztonsági kockázat, technikai hiba vagy szerződésszegés esetén.
1.7. Díjakkal kapcsolatos fogalmak
Díjszabás
Az adott Petra Vita komplexumra, időszakra és konstrukciókra vonatkozó konkrét díjakat, árakat, minimumokat, költségeket és elszámolási szabályokat tartalmazó dokumentum.
Az ÁSZF nem tartalmazza az egyes komplexumok konkrét Díjszabását.
Minden komplexum Díjszabása egyedi.
Díjszabási Keretrendszer Melléklet
Az a melléklet, amely meghatározza, hogy a Petra Vita rendszerben mi minősül Díjszabásnak, a Díjszabásnak milyen tartalmi elemeket kell tartalmaznia, hogyan kell értelmezni, és milyen viszonyban áll az ÁSZF-fel és az egyedi szerződéssel.
Bérleti díj
Az az időszakos díj, amelyet a Lakó, Bérlő vagy más jogosult az apartman használatáért fizet, ha az adott konstrukció vagy jogviszony bérleti díjat ír elő.
A bérleti díj főszabály szerint ÁFA-mentes, ha az adott jogviszony és jogszabályi környezet ezt lehetővé teszi.
Közös költség
Az adott komplexum közös területeinek, közös rendszereinek, alapüzemeltetésének, fenntartásának vagy működtetésének költségeihez való hozzájárulás.
A közös költség mértékét és számítási módját az adott Díjszabás határozza meg.
Kötelező szolgáltatási alapcsomag
Az a szolgáltatási csomag, amelyet az adott komplexum vagy konstrukció minden érintett Lakója vagy használója köteles igénybe venni és megfizetni, kivéve, ha a konstrukció szabályai szerint a díj szolgáltatási keret terhére kerül elszámolásra.
Tartalmazhat különösen heti takarítást, ágynemű- és törülközőcserét, időszakos függönycserét és más alapvető szolgáltatást.
Rezsiköltség
Az apartman vagy használati egység közmű- és fogyasztási költsége.
Rezsiköltség lehet különösen:
a) vízdíj,
b) csatornadíj,

c) hűtés-fűtés díja,
d) elektromos fogyasztás díja,
e) melegvíz díja,
f) internet, televízió vagy más kényelmi szolgáltatás díja, ha alkalmazandó.
Opcionális szolgáltatás
Olyan szolgáltatás, amely nem része a kötelező szolgáltatási alapcsomagnak, hanem külön igénylés, külön díj, kártyakeret vagy egyedi szerződés alapján vehető igénybe.
Kaució
A Bérlő, Lakó vagy más szerződéses fél által fizetett biztosítéki összeg, amely fedezetet nyújthat károkra, díjhátralékra, rezsitartozásra, takarítási vagy helyreállítási költségre, illetve más szerződésszerű levonásra.
Adminisztratív díj
Az Üzemeltető által meghatározott, adminisztratív ügyintézéshez, dokumentumkiadáshoz, kártyapótláshoz, külön eljáráshoz vagy egyéb nem alapvető ügyintézéshez kapcsolódó díj.
Minimum díj / konstrukciós minimum
Az adott Díjszabásban meghatározott legalacsonyabb LHJ-érték, szolgáltatási felár, Spirit minimum, Life minimum, Life VIP minimum, Spirit VIP minimum vagy más szerződéses belépési összeg.
1.8. Gondoskodásszervezési és szolgáltatási fogalmak
Gondoskodásszervezés
Az Üzemeltető által szervezett, koordinált, nyilvántartott és az adott konstrukció szerint biztosított életviteli, szolgáltatási, jelenléti, ügyintézési és támogatási tevékenység.
A gondoskodásszervezés célja a Lakó életvitelének, biztonságának és életminőségének támogatása.
A gondoskodásszervezés nem jelent korlátlan ápolási, egészségügyi, szociális intézményi vagy tartási kötelezettségvállalást.
Életviteli támogatás
A Lakó mindennapi életvitelét segítő szolgáltatások és szervezési feladatok összessége, amely tartalmazhat jelenlét-ellenőrzést, diszpécserkapcsolatot, vészjelzőt, ügyintézési segítséget, szállítási szervezést, étkezési szolgáltatást vagy más támogatást.
Általános felügyelet
Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukcióban biztosítható életviteli biztonsági szolgáltatási kör, amely tartalmazhat napi jelenlét-ellenőrzést, diszpécserkapcsolatot, vészjelző rendszert, házon belüli segélyhívást, gyógyszerszedési emlékeztetést és rendszeres állapotfigyelést.
Az általános felügyelet nem jelent állandó személyes őrzést vagy egészségügyi monitorozást.
Napi jelenlét-ellenőrzés
Az a szolgáltatási elem, amelynek célja annak ellenőrzése, hogy a Lakó az adott napon elérhető, jelen van vagy nem merül fel azonnali beavatkozást igénylő rendellenesség.
Diszpécserkapcsolat
Olyan kapcsolattartási és segítségkérési rendszer, amelyen keresztül a Lakó meghatározott időszakban vagy folyamatosan kapcsolatba léphet az Üzemeltetővel, diszpécserrel vagy segélyhívási ponttal.
Vészjelző rendszer
Fizikai, digitális, mobil, lakáson belüli, közösségi vagy viselhető eszközökből álló jelzőrendszer, amely segítségkérésre szolgál.
A vészjelző rendszer nem helyettesíti az állami sürgősségi rendszert.
Gyógyszerszedési emlékeztetés
Olyan életviteli támogatási szolgáltatás, amely a Lakó által megadott vagy orvosi dokumentum alapján rögzített gyógyszerszedési rendhez kapcsolódó emlékeztetést biztosít.
Nem minősül orvosi döntésnek vagy gyógyszerelési felelősség átvállalásának.
Rendszeres állapotfigyelés
A Lakó életviteli, jelenléti vagy általános állapotában bekövetkező észlelhető változások szerződéses keretek közötti figyelemmel kísérése.
Nem minősül egészségügyi vizsgálatnak vagy diagnosztikának.
Egészségügyi szolgáltatásszervezés
Egészségügyi partner, vizsgálat, magánellátási opció, időpont, második vélemény, közlekedés vagy dokumentáció szervezésében nyújtott koordinációs segítség.
Az egészségügyi szolgáltatásszervezés nem azonos az egészségügyi ellátással, orvosi diagnózissal vagy gyógykezeléssel.
Otthoni ápolási jellegű támogatás
Állapotromlásból fakadó, életszerűen és szakmailag indokolt személyes segítségnyújtás, illetve annak megszervezése.
Nem jelent korlátlan egészségügyi ellátást, kórházi ápolást vagy állandó magánápolói jelenlétet, kivéve, ha az egyedi szerződés ezt külön tartalmazza.
Felelős családtagi funkciók intézményes pótlása
A Spirit konstrukció egyik alapelve, amely szerint az Üzemeltető a felelős családtagi segítségnyújtás szervezési, jelenléti és koordinációs funkcióit intézményesített módon pótolja.
Ez nem jelenti azt, hogy az Üzemeltető jogilag családtaggá válik.
Prémium szolgáltatási többlet
Life VIP vagy Spirit VIP konstrukcióhoz kapcsolódó magasabb szolgáltatási szint, amely tartalmazhat elsőbbségi ügyintézést, kiemelt szolgáltatásszervezést, szállítási elsőbbséget, termékválasztási elsőbbséget, prémium ügyfélellátást vagy más emelt szolgáltatást.
1.9. Digitális és adminisztrációs fogalmak
PV-portál
A Petra Vita rendszer digitális ügyfélfelülete, amelyen keresztül a jogosult személyek dokumentumokat tekinthetnek meg, értesítéseket kaphatnak, hibabejelentést vagy panaszt tehetnek, szolgáltatásokat igényelhetnek, kártya- és díjadatokat követhetnek, illetve ügyeket intézhetnek.
Ügyfélfiók
A PV-portálon vagy más digitális rendszerben létrehozott, azonosított és jogosultsági szinthez kötött felhasználói hozzáférés.
Digitális dokumentumtár
A PV-portál vagy más digitális rendszer azon része, amelyben szerződések, mellékletek, Díjszabások, számlák, elszámolások, panaszok,

hibabejelentések, PV-Secure dokumentumok vagy más iratok elérhetők.
PV-Secure
A Petra Vita rendszer fokozott biztonságú dokumentumkezelési, ügyfélvédelmi és érzékeny adatkezelési protokollja.
PV-Secure alkalmazható különösen Spirit, Life VIP, Spirit VIP, Personal, egészségügyi szolgáltatásszervezési, meghatalmazási, öröklési, haláleseti, állapotromlási vagy vitás ügyekben.
PV-Secure dokumentum
Olyan dokumentum, amely fokozott biztonságú hozzáféréshez, naplózáshoz, jogosultságkezeléshez vagy bizalmas kezeléshez kötött.
Lehet különösen meghatalmazás, öröklési dokumentum, egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezési dokumentum, haláleseti irat, nem örökölhetőségi nyilatkozat vagy Spirit / Spirit VIP figyelemfelhívó nyilatkozat.
Elektronikus értesítés
Az Üzemeltető által e-mailben, PV-portálon, SMS-ben, mobilalkalmazásban vagy más digitális csatornán küldött értesítés.
Elektronikus aláírás / elektronikus jóváhagyás
Olyan digitális elfogadási vagy aláírási mód, amelyet az Üzemeltető az adott dokumentumtípusnál elfogad.
Lehet egyszerű elektronikus jóváhagyás, kétfaktoros azonosítással megerősített nyilatkozat, fokozott biztonságú elektronikus aláírás vagy minősített elektronikus aláírás.
Naplózás
Digitális rendszerben történt események rögzítése.
Naplózható különösen belépés, dokumentummegtekintés, letöltés, módosítás, nyilatkozattétel, kártyaadat-lekérdezés, PV-Secure hozzáférés vagy adminisztrátori művelet.

1.10. Üzemeltetési és műszaki fogalmak
Üzemeltetés
Az Üzemeltető által végzett vagy szervezett tevékenységek összessége, amelyek a komplexum rendeltetésszerű, biztonságos, karbantartott, szolgáltatásképes és közösségi működését biztosítják.
Műszaki háttér
Az adott komplexum építészeti, gépészeti, elektromos, informatikai, biztonságtechnikai, közmű-, beléptetési, vészjelző, parkolási és egyéb rendszereinek összessége.
Műszaki Melléklet
Az adott komplexum műszaki tartalmát, rendszerét, használati korlátait, közműveit, berendezéseit, mérőit, gépészetét és más műszaki jellemzőit tartalmazó dokumentum.
Üzemeltetési Melléklet
Az üzemeltetési, karbantartási, hibabejelentési, javítási, belépési, ellenőrzési, szolgáltatáskiesési és operatív működési szabályokat részletező melléklet.
Hibabejelentés
A Lakó, Bérlő vagy más jogosult által tett bejelentés, amely műszaki hibára, üzemeltetési rendellenességre, szolgáltatási problémára, káreseményre vagy veszélyhelyzetre vonatkozik.
Karbantartás
Az apartman, közös terület, műszaki rendszer vagy szolgáltatási eszköz állagának, működőképességének vagy biztonságának fenntartását szolgáló tevékenység.
Sürgős beavatkozás
Olyan halaszthatatlan üzemeltetési vagy műszaki intézkedés, amely életvédelmi, tűzvédelmi, vízkár-megelőzési, elektromos, közműbiztonsági, vagyonvédelmi vagy más súlyos kármegelőzési okból szükséges.
Állapotfelmérés
Az apartman, közös terület, műszaki rendszer, berendezés vagy más használati egység állapotának dokumentált vizsgálata.
Kárfelmérés
Kár bekövetkezése után készített dokumentált vizsgálat, amely rögzíti a kár jellegét, mértékét, okát, felelősét, helyreállítási szükségletét és költségét.
Rendeltetésszerű használat
Az apartman, közös terület, szolgáltatás, kártya, digitális rendszer vagy más jogosultság olyan használata, amely megfelel az ÁSZF-nek, az egyedi szerződésnek, a Házirendnek, a műszaki előírásoknak, a jogszabályoknak és a közösségi együttélés követelményeinek.
Rendeltetésellenes használat
Minden olyan használat, amely az ÁSZF-fel, egyedi szerződéssel, Házirenddel, műszaki előírással vagy jogszabállyal ellentétes, illetve kárt, veszélyt, zavarást vagy jogsértést okoz.
Ötévenkénti állagmegóvó felújítás
Az Üzemeltető által az adott konstrukció, egyedi szerződés vagy üzemeltetési szabályok szerint vállalt időszakos állagmegóvó, karbantartó vagy esztétikai felújítás.
Nem terjed ki Lakó, Bérlő vagy vendég által okozott károkra, rendeltetésellenes használatra vagy engedély nélküli átalakításra.
1.11. Bérleti és Beyond Rent fogalmak
Lakó által delegált Bérlő
Az a Bérlő, akit a Beyond Lakó jelöl ki vagy javasol, és akit az Üzemeltető jóváhagy.
Ebben az esetben a bérleti bevétel főszabály szerint a Beyond Lakót illeti, de a Bérlő magatartásáért, károkozásáért és egyes tartozásaiért a Beyond Lakó felelhet az LHJ terhére.
Üzemeltető által delegált Bérlő
Az a Bérlő, akit a Beyond Lakó kifejezett kérése vagy jóváhagyása alapján az Üzemeltető választ ki és helyez el az apartmanban.
Ebben az esetben a bérleti bevétel az Üzemeltetőt illeti, a Beyond Lakó pedig az egyedi szerződés szerinti költségmentesítésben részesülhet.
Az Üzemeltető felel a delegált Bérlőért, és a Lakó saját használati igénye esetén főszabály szerint 90 napon belül gondoskodik a kiürítésről.
Háromoldalú szerződés
Az Üzemeltető, a Beyond Lakó és a Bérlő között létrejött szerződés, amely szabályozza a Bérlő használatát, bérleti díjat, kauciót, kötelező díjakat, rezsit, felelősséget, károkat, kiköltözést és az LHJ terhére történő levonás lehetőségét.
Költségmentesítési modell
Üzemeltető által delegált Bérlő esetén alkalmazható modell, amelyben a Beyond Lakó nem bérleti bevételt kap, hanem az egyedi szerződésben

meghatározott költségek alól részben vagy egészben mentesül.

1.12. Öröklési és megszűnési fogalmak

Örökölhető konstrukció
Olyan konstrukció, amelyben a Lakó halála esetén az LHJ vagy a jogviszony meghatározott szabályok szerint továbbvihető vagy elszámolható.
Főszabály szerint örökölhető konstrukció:
a) Classic,
b) Beyond,
c) Life,
d) Life VIP,
e) örökölhető Personal.

Nem örökölhető konstrukció
Olyan konstrukció, amelyben a Lakó halála esetén nincs örökösi LHJ-elszámolás, szolgáltatási felár-visszatérítés, kártyakeret-elszámolás vagy jogviszony-folytatás.
Főszabály szerint nem örökölhető konstrukció:
a) Spirit,
b) Spirit VIP,
c) nem örökölhető Personal.

Haláleseti eljárás
A Lakó halálát követő Üzemeltetői eljárás, amely magában foglalhatja a haláleset bejelentését, kártyazárolást, apartman lezárását, személyes tárgyak kezelését, örökös azonosítását, hagyatéki dokumentumok bekérését, jogviszony-folytatás vagy elszámolás előkészítését.

Hagyatéki eljárás
A Lakó halálát követően illetékes közjegyző vagy más jogosult szerv előtt zajló eljárás, amely az örökösök és a hagyaték jogi helyzetét tisztázza.

Haláleseti zárolás
A Lakó halála után a kártya, szolgáltatási keret, PV-portál, belépési jogosultság, apartmanhasználat vagy más jogosultság ideiglenes felfüggesztése a jogi helyzet tisztázásáig.

Jogviszony-folytatás
Örökölhető vagy lakásra kötött jogosultság esetén az a folyamat, amelyben az örökös vagy más jogosult személy az Üzemeltető jóváhagyásával a Lakó jogviszonyát továbbviszi.

Lakásra kötött jogosultság
Olyan szolgáltatási vagy kártyajogosultság, amely nem kizárólag egy személyhez, hanem az LHJ-hoz, apartmanhoz vagy lakhatási jogviszonyhoz kapcsolódik.

Lakásra kötött Life vagy Life VIP esetén a fennmaradó szolgáltatási idő jogviszony-folytatásként tovább használható, ha annak feltételei fennállnak.

Személyhez kötött jogosultság
Olyan szolgáltatási vagy kártyajogosultság, amely kizárólag meghatározott személyhez kapcsolódik, és főszabály szerint a személy halálával vagy jogosultságának megszűnésével lezárul.

Felmondás
A szerződéses jogviszony jövőre néző megszüntetésére irányuló jognyilatkozat.
A felmondás lehet rendes vagy rendkívüli.

Rendes felmondás
A jogviszony szerződéses szabályok szerinti, külön súlyos szerződésszegés nélküli megszüntetése.
Nem minden konstrukcióban alkalmazható.

Rendkívüli felmondás
Súlyos szerződésszegés, együttélésre való alkalmatlanság, jogi lehetetlenülés vagy más rendkívüli körülmény miatt alkalmazható megszüntetési jog.

Elállás
A szerződés visszamenőleges hatályú megszüntetésére irányuló jognyilatkozat, ha annak jogszabályi vagy szerződéses feltételei fennállnak.

Elszámolás
A jogviszony megszűnése, felmondása, haláleset, öröklés vagy jogviszony-folytatás elmaradása esetén az Üzemeltető által készített pénzügyi, szolgáltatási és szerződéses lezárás.

Birtok-visszaadás
Az apartman, kulcsok, kártyák, belépési jogosultságok, tárolók, parkolók és más használati elemek Üzemeltető részére történő visszaadása a jogviszony megszűnésekor.

1.13. Panasz, jogvita és hatósági fogalmak

Panasz
A Lakó, Bérlő, örökös vagy más jogosult által előterjesztett kifogás, amely az Üzemeltető tevékenységét, szolgáltatását, díjszámítását, mulasztását, ügyintézését vagy szerződéses teljesítését érinti.

Díjvita
Olyan panasz vagy jogvita, amely bérleti díjat, közös költséget, rezsit, szolgáltatási díjat, kártyakeretet, porlasztást, szolgáltatási felárat, LHJ elszámolást, kauciót vagy más pénzügyi tételt érint.

Jogvita
A felek között fennálló olyan vitás ügy, amelyet panaszkezeléssel, egyeztetéssel, békéltető testületi eljárással, hatósági eljárással, közvetítéssel vagy bírósági úton kell rendezni.

Békéltető testület
Fogyasztói jogvita bíróságon kívüli rendezésére szolgáló testület, amelyhez a fogyasztónak minősülő Lakó vagy Bérlő a jogszabályi feltételek szerint fordulhat.

Hatósági eljárás
Illetékes hatóság, bíróság, közjegyző vagy más jogosult szerv által folytatott eljárás, amely fogyasztóvédelmi, adatvédelmi, építésügyi, tűzvédelmi, közegészségügyi, adózási, öröklési, jogvitás vagy más kérdést érinthet.

Adatvédelmi panasz
Olyan panasz, amely személyes adatok kezelését, PV-portál hozzáférést, PV-Secure dokumentumot, kártyaadatot, kamerafelvételt, adattovábbítást, adatbiztonságot vagy érintetti jogot érint.

1.14. Adatkezelési fogalmak

Adatkezelési Tájékoztató
Az Üzemeltető által közzétett adatvédelmi dokumentum, amely részletesen tartalmazza az adatkezelő adatait, adatkezelési célokat, jogalapokat, kezelt adatok körét, megőrzési időket, címzetteket, adatfeldolgozókat, érintetti jogokat és jogorvoslati lehetőségeket.

Személyes adat
Azonosított vagy azonosítható természetes személyre vonatkozó bármely információ.

Érintett
Az a természetes személy, akinek személyes adatait az Üzemeltető kezeli.

Érintett lehet különösen Lakó, Bérlő, Társlakó, örökös, kapcsolattartó, meghatalmazott, vendég vagy partneri kapcsolattartó.

Adatkezelő

Az a személy vagy szervezet, amely az adatkezelés céljait és eszközeit meghatározza.

A Petra Vita rendszerben főszabály szerint az Üzemeltető minősül adatkezelőnek az általa végzett adatkezelések tekintetében.

Adatfeldolgozó

Az a külső szolgáltató vagy szervezet, amely az Üzemeltető nevében és utasítása alapján személyes adatot kezel.

Adatvédelmi incidens

Olyan biztonsági esemény, amely személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisülését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését, nyilvánosságra hozatalát vagy jogosulatlan hozzáférését eredményezi.

Kamerarendszer

Az adott komplexumban alkalmazott, közös területek, belépési pontok, parkolók vagy más biztonsági területek megfigyelésére szolgáló technikai rendszer.

A kamerarendszer nem irányulhat indokolatlanul az apartmanok belső terére.

1.15. Jogkövetkezményi és kockázati fogalmak

Szerződésszegés

Az ÁSZF, egyedi szerződés, Házirend, Díjszabás, melléklet vagy jogszabály megsértése.

Szerződésszegés lehet különösen díjhátralék, károkozás, Házirend-sértés, engedély nélküli bérbeadás, rendeltetésellenes használat, kártyavisszaélés vagy együttműködés megtagadása.

Súlyos szerződésszegés

Olyan szerződésszegés, amely a jogviszony fenntartását, a közösségi működést, más Lakók biztonságát, az Üzemeltető jogait vagy a szolgáltatási rendszer működését jelentősen veszélyezteti.

Együttélésre való alkalmatlanság

Tartós vagy súlyos magatartási, életviteli vagy együttműködési állapot, amely miatt a Lakó vagy Bérlő a Petra Vita közösségben mások jogainak, nyugalmának, biztonságának vagy a működés rendjének sérelme nélkül nem tartható fenn.

Orvosi állapot önmagában nem minősül együttélésre való alkalmatlanságnak.

Vis maior

Rendkívüli, előre nem látható vagy elháríthatatlan külső körülmény, amely a szerződéses kötelezettségek teljesítését akadályozza.

Vis maior lehet különösen természeti katasztrófa, háború, járvány, hatósági korlátozás, tartós közműkimaradás, tűz, árvíz, kiberbiztonsági esemény vagy jogszabályi ellehetetlenülés.

Lehetetlenülés

Olyan jogi, műszaki, hatósági, gazdasági vagy fizikai helyzet, amely miatt a szerződéses szolgáltatás vagy jogviszony változatlan formában nem teljesíthető.

Levonás

Az Üzemeltető által az elszámolási értékből, kaucióból, szolgáltatási keretből vagy más elszámolási alapból érvényesített igazolt és jogszerű követelés.

Levonható lehet különösen díjhátralék, kár, rezsitartozás, helyreállítási költség vagy szerződésszegésből eredő összeg.

Beszámítás

Az Üzemeltető vagy más jogosult által alkalmazott elszámolási művelet, amelynek során egymással szemben fennálló követelések egymásba beszámításra kerülnek.

Méltányossági intézkedés

Az Üzemeltető által egyedi ügyben, nem kötelező jelleggel adott kedvezmény, jóváírás, határidő-hosszabbítás, szolgáltatáspótlás vagy más egyedi döntés.

A méltányossági intézkedés nem keletkeztet általános jogosultságot vagy precedenst más ügyekben.

1.16. Dokumentumok és mellékletek fogalmai

Konstrukciós Melléklet

Az ÁSZF azon melléklete, amely részletesen meghatározza a Petra Vita konstrukciók — Classic, Beyond, Beyond Rent, Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP, Personal — működését, logikáját, örökölhetőségét, felmondhatóságát, szolgáltatási felárait és elszámolási alapjait.

Kártyaszabályzat

Az a melléklet, amely a Petra Vita kártyarendszer, kártyatípusok, kártyakeretek, szolgáltatási keretek, zárolások, visszaélések, haláleseti kezelések és partneri elfogadás részletszabályait tartalmazza.

Szolgáltatási Melléklet

Az a melléklet, amely a Petra Vita szolgáltatások részletes tartalmát, igénybevételi szabályait, kötelező és opcionális szolgáltatásokat, Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal szolgáltatásokat, gondoskodásszervezési elemeket és külön díjas szolgáltatásokat rögzíti.

Házirend

Az a dokumentum, amely a komplexum mindennapi használatának, közösségi együttélésének, vendégfogadásnak, csendes időszaknak, közös terek használatának, dohányzásnak, állattartásnak, parkolásnak, hulladékkezelésnek és más együttélési szabályoknak a részleteit tartalmazza.

Panaszkezelési Szabályzat

Az a dokumentum, amely a panaszok benyújtásának, nyilvántartásának, kivizsgálásának, megválaszolásának és jogorvoslati tájékoztatásának részletes szabályait tartalmazza.

Haláleseti és jogviszony-folytatási eljárásrend

Az a melléklet vagy szabályzat, amely a Lakó halála esetén alkalmazandó gyakorlati eljárást, dokumentumokat, zárolást, örökösi azonosítást, jogviszony-folytatást, személyes tárgyak kezelését és elszámolást szabályozza.

Beyond Rent háromoldalú szerződésminta

Az Üzemeltető, Beyond Lakó és Bérlő közötti bérleti hasznosítás mintaszerződése, amely a háromoldalú jogviszony alapvető szabályait rögzíti.

1.17. Záró értelmezési szabály

A jelen mellékletben szereplő fogalmak az ÁSZF és mellékletei egységes értelmezését szolgálják. Amennyiben valamely fogalom részletesebb szabályozása az ÁSZF más fejezetében vagy valamely mellékletben szerepel, a fogalom jelen melléklet szerinti általános jelentését az adott részletszabállyal együtt kell alkalmazni.

Amennyiben valamely fogalom nem szerepel jelen mellékletben, azt az ÁSZF, az egyedi szerződés, a mellékletek, az adott szövegkörnyezet, a magyar jog és a jóhiszemű szerződésértelmezés szabályai szerint kell értelmezni.

2. MELLÉKLET
DÍJSZABÁSI KERETRENDSZER

2.1. A melléklet célja
Jelen Díjszabási Keretrendszer Melléklet célja, hogy meghatározza a Petra Vita rendszerben alkalmazott létesítményi díjszabások tartalmi, formai, hatályossági és számítási szabályait.
A Petra Vita rendszer több, egymástól műszaki, földrajzi, szolgáltatási, beruházási és üzemeltetési szempontból eltérő komplexumból állhat. Eltérő komplexumok esetén az alkalmazott díjak, egységárak, havi költségek, szolgáltatási díjak és rezsielszámolási szabályok eltérhetnek.
Ennek megfelelően az ÁSZF törzsszövege nem tartalmaz konkrét árakat, négyzetméterárakat, havi díjakat vagy komplexumhoz kötött díjtételeket. Ezeket minden esetben az adott komplexumra vonatkozó, nyilvánosan közzétett, időben hatályos Díjszabás tartalmazza.
Jelen melléklet azt határozza meg, hogy a Petra Vita rendszerben mi minősül Díjszabásnak, annak milyen kötelező tartalmi elemei vannak, milyen számítási elvek alapján kell az egyes díjakat meghatározni, és miként kapcsolódik a Díjszabás az ÁSZF-hez, az egyedi szerződéshez és az adott komplexum nyilvános árközléséhez.
2.2. A Díjszabás fogalma
Díjszabásnak minősül minden olyan, az Üzemeltető által adott Petra Vita komplexumra, meghatározott időszakra és meghatározott szerződéses konstrukciókra közzétett nyilvános ár- és díjtábla, amely tartalmazza:
a) az adott komplexum azonosítását,
b) a Díjszabás hatályossági időszakát,
c) az apartmanok nettó alapterület alapján számított négyzetméterárát,
d) az erkélyek és teraszok nettó alapterület alapján számított négyzetméterárát,
e) a kert vagy kizárólagos használatú kertrész négyzetméterárát, ha az adott apartmanhoz ilyen tartozik,
f) a parkolóhely darabárát,
g) az elektromos autó töltőállás darabárát,
h) a tároló díját, amely darabhoz kötött jogosultságként jelenik meg, de a konkrét tároló nettó alapterülete és a Díjszabásban rögzített tároló négyzetméterára alapján kerül kiszámításra,
i) az LHJ számítási modelljét,
j) a kötelező havi költségek számítási modelljét,
k) a rezsiköltségek elszámolási szabályait,
l) az opcionális szolgáltatások díjazásának rendszerét,
m) az adott komplexumra vonatkozó konstrukcióspecifikus minimumokat,
n) a Díjszabás verziószámát, közzétételi dátumát és alkalmazási szabályait.
2.3. A Díjszabás jogi helye az ÁSZF rendszerében
A Díjszabás nem az ÁSZF törzsszövegének része, hanem az ÁSZF-hez kapcsolódó, létesítményenként külön közzétett nyilvános díjdokumentum.
Az ÁSZF a díjak alkalmazásának általános kereteit, a Díjszabás pedig az adott komplexumra, adott időszakra és adott konstrukciókra vonatkozó konkrét díjakat és számítási tételeket tartalmazza.
Az egyedi szerződésben minden esetben rögzíteni kell, hogy a szerződés melyik Petra Vita komplexum melyik verziószámú és mely időállapotú Díjszabása alapján jött létre.
A szerződéses dokumentumok értelmezési sorrendje eltérés esetén:
Egyedi szerződés,
az adott komplexum hatályos Díjszabása,
jelen Díjszabási Keretrendszer Melléklet,
ÁSZF,
egyéb mellékletek és szabályzatok.
Amennyiben az egyedi szerződés kifejezetten eltér valamely díjtételben vagy fizetési ütemezésben a közzétett Díjszabástól, az egyedi szerződés rendelkezése az irányadó, feltéve, hogy az eltérés írásban, egyértelműen és mindkét fél által elfogadott módon került rögzítésre.
2.4. Komplexumonként eltérő Díjszabás
A Petra Vita rendszerben minden komplexum önálló Díjszabással rendelkezik.
Az eltérő Díjszabás indoka lehet különösen:
a) az adott létesítmény földrajzi elhelyezkedése,
b) az ingatlanpiaci környezet,
c) a beruházás műszaki tartalma,
d) az energetikai, építészeti és üzemeltetési sajátosság,
e) az apartmanok alapterületi és funkcionális összetétele,
f) a közösségi és szolgáltatási infrastruktúra szintje,
g) a parkolási, tárolási, kertkapcsolati vagy elektromos töltési lehetőségek eltérése,
h) az adott komplexum jogi, tervezési vagy építési státusza,
i) a helyi szolgáltatói költségszint,
j) a rezsi- és közműelszámolás műszaki rendszere,
k) a konstrukcióspecifikus minimumok eltérése.
Az Üzemeltető jogosult arra, hogy az egyes komplexumokhoz eltérő Díjszabást határozzon meg. Ez önmagában nem minősül hátrányos megkülönböztetésnek, amennyiben az adott komplexum Díjszabása előzetesen nyilvánosan hozzáférhető, az egyedi szerződésben azonosítható, és az ügyfél számára a szerződéskötést megelőzően megismerhető.
2.5. A Díjszabás kötelező azonosító adatai
Minden Díjszabásnak legalább az alábbi azonosító adatokat kell tartalmaznia:
a) a komplexum neve,
b) a komplexum helyszíne,
c) a komplexum státusza,
d) a Díjszabás verziószáma,
e) a Díjszabás közzétételi dátuma,
f) a Díjszabás hatálybalépésének napja,
g) a Díjszabás érvényességi időszaka: kezdő dátum és záró dátum, vagy visszavonásig tartó hatály,
h) annak megjelölése, hogy a Díjszabás új ajánlatokra, folyamatban lévő ajánlatokra, már megkötött szerződésekre vagy kizárólag új szerződésekre alkalmazandó,
i) annak megjelölése, hogy a Díjszabás mely korábbi díjszabást váltja fel,

j) az Üzemeltető megnevezése és közzétételi felülete.
A komplexum státusza különösen az alábbi lehet:
a) tervezési program alatt álló komplexum,
b) standard típusterv alapján előkészített komplexum,
c) engedélyezési szakaszban lévő komplexum,
d) jogerős építési engedéllyel rendelkező komplexum,
e) kivitelezés alatt álló komplexum,
f) használatbavételi eljárás alatt álló komplexum,
g) átadott és működő komplexum.
A státusz feltüntetésének célja, hogy az ügyfél pontosan lássa, az adott Díjszabás milyen fejlesztési állapotban lévő létesítményre vonatkozik.
2.6. Alapterület-számítási szabály
A Petra Vita rendszerben minden alapterületi számítás alapja a nettó alapterület.
Nettó alapterület alatt az adott apartman, erkély, terasz, tároló vagy más, alapterülettel meghatározott használati egység tényleges, belső vagy rendeltetésszerűen használható alapterülete értendő, az adott műszaki dokumentáció, alaprajz, felmérés vagy szerződéses műszaki melléklet szerint.
A Díjszabásban alkalmazott négyzetméterárak minden esetben a nettó alapterületre vonatkoznak.
Az alapterület-számítási elv kiterjed különösen:
a) apartman nettó alapterületére,
b) erkély nettó alapterületére,
c) terasz nettó alapterületére,
d) kert vagy kizárólagos használatú kertrész területére,
e) tároló nettó alapterületére,
f) minden olyan további ingatlanhoz kötött elemre, amelynek díja négyzetméter alapján kerül meghatározásra.
A parkolóhely és az elektromos autó töltőállás darabáras tételként kerül meghatározásra.
A tároló használati jogosultsága darabhoz kötött, azonban a tároló díját a tároló nettó alapterülete és a Díjszabásban rögzített tároló négyzetméterára alapján kell kiszámítani.
2.7. Az LHJ számítási modellje
Az LHJ, azaz Lakhatási Használati Jog díjának számítása az adott komplexum Díjszabásában rögzített egységárak és az adott apartmanhoz kapcsolódó ingatlanhasználati elemek alapján történik.
Az LHJ alapvető számítási modellje:
LHJ díj =
apartman nettó alapterülete × apartman négyzetméterára
erkély vagy terasz nettó alapterülete × erkély vagy terasz négyzetméterára
kert vagy kizárólagos használatú kertrész területe × kert négyzetméterára
parkolóhely darabára
elektromos autó töltőállás darabára
tároló nettó alapterülete × tároló négyzetméterára
egyéb, az adott apartmanhoz, használati egységhez vagy szerződésben választott ingatlanhoz kötött elem díja.
A Díjszabásban minden olyan tételt külön kell feltüntetni, amely az LHJ díj számításába beszámít.
Az LHJ díj nem azonos a bérleti díjjal, a kötelező havi díjakkal, az opcionális szolgáltatások díjával vagy a rezsiköltségekkel.
Az LHJ díj egyszeri vagy szerződés szerint ütemezetten fizetendő díj, amely a Lakhatási Használati Jog létrejöttéhez és az adott apartman vagy apartmankategória használati jogosultságához kapcsolódik.
2.8. Ingatlanhoz kötött díjelemek
A Díjszabásban az ingatlanhoz kötött díjelemeket elkülönítetten kell feltüntetni.
Ingatlanhoz kötött díjelem különösen:
a) apartman négyzetméterára,
b) erkély négyzetméterára,
c) terasz négyzetméterára,
d) kert vagy kizárólagos használatú kertrész négyzetméterára,
e) parkolóhely darabára,
f) elektromos autó töltőállás darabára,
g) tároló négyzetméterára,
h) egyéb, az adott komplexumhoz vagy apartmanhoz rendelt, szerződésben választható ingatlanhasználati elem.
A Díjszabásban egyértelműen jelölni kell, hogy az adott díjelem:
a) négyzetméter alapú,
b) darabáras,
c) személyhez kötött,
d) lakáshoz kötött,
e) egyszeri,
f) havi rendszerességgel fizetendő,
g) opcionális,
h) kötelező.
2.9. Kötelező havi költségek
A Díjszabásnak tartalmaznia kell az adott komplexumra vonatkozó kötelező havi költségek számítási modelljét.
Kötelező havi költség különösen:
a) bérleti díj,
b) közös költség,
c) kötelező szolgáltatási alapcsomag,
d) rezsiköltségek,
e) az adott komplexum Díjszabása szerint kötelezően fizetendő egyéb üzemeltetési vagy szolgáltatási tétel.
A bérleti díj számítási alapja az apartman nettó alapterülete. A Díjszabásban a bérleti díjat négyzetméter/hó formában kell feltüntetni.
A bérleti díj ÁFA-mentes díjtételként kerül feltüntetésre.
A közös költség számítási alapja az apartman nettó alapterülete. A Díjszabásban a közös költséget négyzetméter/hó formában kell feltüntetni.
A közös költség bruttó összegként kerül feltüntetésre.
A kötelező szolgáltatási alapcsomag személyhez kötött tétel. A Díjszabásban a kötelező szolgáltatási alapcsomagot fő/hó formában kell feltüntetni.
A kötelező szolgáltatási alapcsomag bruttó összegként kerül feltüntetésre.
2.10. A kötelező szolgáltatási alapcsomag
A Petra Vita rendszerben a kötelező szolgáltatási alapcsomag minden ténylegesen beköltözött Lakó vagy az adott konstrukció szerint erre kötelezett jogosult számára kötelezően fizetendő szolgáltatási tétel.

A kötelező szolgáltatási alapcsomag különösen az alábbi szolgáltatásokat tartalmazhatja:
a) heti takarítás,
b) heti ágyneműcsere,
c) heti törülközőcsere,
d) időszakos vagy indokolt függönycsere,
e) az adott komplexum Díjszabásában vagy Szolgáltatási Mellékletében meghatározott további alapvető életviteli vagy üzemeltetési szolgáltatások.
A kötelező szolgáltatási alapcsomag nem azonos az opcionálisan választható szolgáltatásokkal.
Az opcionálisan választható szolgáltatások külön díjazás mellett, külön szolgáltatási árjegyzék vagy az adott komplexum Díjszabása alapján vehetők igénybe.
2.11. Rezsiköltségek
A Díjszabásnak tartalmaznia kell a rezsiköltségek elszámolásának alapelveit.
Rezsiköltség különösen:
a) vízfogyasztás,
b) csatornadíj,
c) hűtés díja,
d) fűtés díja,
e) elektromos fogyasztás díja,
f) szemétszállítás vagy hulladékkezelési díj, ha az adott komplexumban külön elszámolásra kerül,
g) kényelmi és kommunikációs szolgáltatások díja.
A vízfogyasztás főszabály szerint egyedi mérő alapján kerül elszámolásra.
A csatornadíj a vízfogyasztáshoz, a szolgáltatói számlázáshoz vagy az adott komplexum műszaki elszámolási rendszeréhez igazodva kerül meghatározásra.
A hűtés és fűtés díja főszabály szerint egyedi mérő, almérő, költségosztó vagy az adott komplexum műszaki rendszeréhez illeszkedő más objektív elszámolási módszer alapján kerül meghatározásra.
Az elektromos fogyasztás főszabály szerint egyedi mérő alapján kerül elszámolásra.
Az internet, televízió, telefon, prémium digitális szolgáltatások és egyéb kényelmi tételek egyedi igények szerint, külön díjazás mellett vehetők igénybe.
A rezsiköltségeket a Díjszabásban vagy az adott komplexum rezsielszámolási szabályzatában úgy kell meghatározni, hogy az ügyfél számára előzetesen megismerhető legyen:
a) mi kerül egyedi mérés alapján elszámolásra,
b) mi kerül átalány vagy megosztási képlet alapján elszámolásra,
c) milyen gyakorisággal történik a leolvasás,
d) milyen gyakorisággal történik az elszámolás,
e) hogyan kerülnek továbbhárításra a közműszolgáltatói vagy hatósági díjváltozások.
2.12. ÁFA- és bruttó/nettó jelölési szabályok
A Díjszabásban minden díjtételnél egyértelműen jelölni kell, hogy az adott díj:
a) ÁFA-mentes,
b) bruttó összeg,
c) nettó összeg,
d) vagy külön ÁFA-tartalommal növelt összeg.
A Petra Vita Díjszabásában főszabály szerint:
a) a bérleti díj ÁFA-mentes tételként kerül feltüntetésre,
b) minden más díj bruttó összegként kerül feltüntetésre, kivéve, ha az adott Díjszabás ettől kifejezetten és jogszerűen eltér.
A Díjszabásban különösen egyértelműen kell jelölni az alábbi tételek ÁFA-kezelését:
a) LHJ díj,
b) Life felár,
c) Life VIP felár,
d) Spirit szolgáltatási felár,
e) parkoló,
f) elektromos autó töltőállás,
g) tároló,
h) közös költség,
i) kötelező szolgáltatási alapcsomag,
j) opcionális szolgáltatások,
k) kényelmi szolgáltatások,
l) rezsiköltségek.
Amennyiben jogszabályváltozás, adóhatósági állásfoglalás vagy az adott szolgáltatás jogi minősítése miatt valamely díjtétel ÁFA-kezelése megváltozik, az Üzemeltető jogosult a Díjszabást ennek megfelelően módosítani, az ÁSZF és a vonatkozó jogszabályok szerinti előzetes tájékoztatás mellett.
2.13. Konstrukcióspecifikus minimumok
A Díjszabásnak tartalmaznia kell az adott komplexumra vonatkozó konstrukcióspecifikus minimumokat.
Konstrukcióspecifikus minimum különösen:
a) Classic konstrukcióhoz tartozó minimum LHJ díj,
b) Life konstrukcióhoz tartozó minimum felár,
c) Life VIP konstrukcióhoz tartozó minimum belépési vagy konstrukciós érték,
d) Spirit konstrukcióhoz tartozó minimum szolgáltatási felár,
e) személyenként számított minimumok,
f) apartmanhoz vagy LHJ-hoz kötött minimumok,
g) adott komplexumra vonatkozó speciális minimumfeltételek.
A konstrukcióspecifikus minimumokat a Díjszabásban úgy kell feltüntetni, hogy egyértelmű legyen:
a) lakáshoz kötött díjról,
b) személyhez kötött díjról,
c) egyszeri díjról,
d) havi díjról,
e) kötelező díjról,
f) vagy választható konstrukciós elemről van-e szó.
A Spirit konstrukcióhoz kapcsolódó díjak személyhez kötött díjak. Ha egy apartmanban több Spirit jogosult él, a Spirit szolgáltatási felárat személyenként kell vizsgálni és számítani.
A Life és Life VIP konstrukciók esetén a Díjszabásnak egyértelműen tartalmaznia kell, hogy a felár, illetve a konstrukciós minimum az adott apartmanhoz, LHJ-hoz vagy szerződéses jogosultsághoz kötött elemként kerül-e meghatározásra.
2.14. Személyhez kötött és lakáshoz kötött díjak
A Díjszabásban minden díjtételnél jelölni kell, hogy az adott tétel személyhez kötött vagy lakáshoz kötött.
Lakáshoz kötött díj különösen:
a) apartman LHJ alapdíja,
b) apartmanhoz tartozó erkély vagy terasz díja,
c) kert vagy kizárólagos használatú kertrész díja,
d) parkoló díja,
e) elektromos autó töltőállás díja,
f) tároló díja,
g) bérleti díj,

h) közös költség.
Személyhez kötött díj különösen:
a) kötelező szolgáltatási alapcsomag,
b) személyre szabott szolgáltatási csomagok,
c) Spirit szolgáltatási felár,
d) mosási, takarítási vagy ellátási csomag, ha az adott konstrukció vagy Díjszabás személyenként határozza meg,
e) opcionális személyes szolgáltatások.
Vegyes jellegű díj esetén a Díjszabásban kifejezetten rögzíteni kell, hogy az adott díj mely része kötődik az apartmanhoz, és mely része a személyhez.
2.15. Opcionális szolgáltatások
A Díjszabás vagy az ahhoz kapcsolódó Szolgáltatási Árjegyzék tartalmazhatja az opcionálisan igénybe vehető szolgáltatások díjait.
Opcionális szolgáltatás különösen:
a) étkezési csomag,
b) extra takarítás,
c) extra mosás,
d) személyi kísérés,
e) közlekedési szolgáltatás,
f) egészségügyi időpontszervezés,
g) kulturális vagy közösségi program,
h) wellness, fodrász, pedikűr vagy más partneri szolgáltatás,
i) technikai segítségnyújtás,
j) egyedi lakói igény alapján biztosított szolgáltatás.
Az opcionális szolgáltatások nem részei automatikusan az LHJ díjnak, a bérleti díjnak, a közös költségnek vagy a kötelező szolgáltatási alapcsomagnak, kivéve, ha az adott Díjszabás vagy egyedi szerződés ettől kifejezetten eltér.
Az opcionális szolgáltatások díjai bruttó összegként kerülnek feltüntetésre, kivéve, ha a Díjszabás vagy a vonatkozó jogszabály másként rendelkezik.
2.16. Fizetési ütemezés
A Díjszabásnak vagy az egyedi szerződésnek tartalmaznia kell a fizetési ütemezés alapvető szabályait.
A fizetési ütemezés kiterjedhet különösen:
a) ajánlattételi vagy előkészítési díjra,
b) szerződéskötéskor fizetendő összegre,
c) LHJ díj első részletére,
d) LHJ díj további részleteire,
e) felárak megfizetésének ütemezésére,
f) birtokbaadáskor esedékes díjakra,
g) havi díjak esedékességére,
h) rezsielszámolás esedékességére,
i) opcionális szolgáltatások fizetési határidejére.
Amennyiben az egyedi szerződés eltérő fizetési ütemezést tartalmaz, az egyedi szerződés rendelkezése az irányadó.
A már megfizetett díjak elszámolása, beszámítása, visszatérítése vagy elvesztése minden esetben az ÁSZF, az egyedi szerződés, a Díjszabás és az adott konstrukció szabályai szerint történik.
2.17. Ajánlati érvényesség és árgarancia
A Díjszabás alapján kiadott ajánlatban rögzíteni kell az ajánlat érvényességi idejét.
Az ajánlat érvényességi ideje alatt az Üzemeltető az ajánlatban szereplő díjakat az ajánlat címzettje tekintetében fenntartja, feltéve, hogy az ajánlatban meghatározott feltételek teljesülnek.
Az ajánlat érvényességi idejének lejártát követően az Üzemeltető jogosult az új Díjszabás vagy az aktuálisan hatályos Díjszabás alapján új ajánlatot kiadni.
A Díjszabás módosítása főszabály szerint nem érinti a már aláírt egyedi szerződésben rögzített egyszeri díjakat és LHJ számítási alapokat.
A havi díjak, közös költségek, szolgáltatási díjak és rezsiköltségek azonban az ÁSZF indexálási, díjmódosítási és rezsielszámolási szabályai szerint módosulhatnak.
2.18. Díjszabás módosítása
Az Üzemeltető jogosult az egyes komplexumokra vonatkozó Díjszabást módosítani.
A Díjszabás módosítása különösen az alábbi okokból történhet:
a) építési költségek változása,
b) ingatlanpiaci árak változása,
c) szolgáltatói díjak változása,
d) közmű- és rezsiköltségek változása,
e) adójogi vagy számviteli szabályok változása,
f) jogszabályváltozás,
g) műszaki tartalom változása,
h) komplexum státuszának változása,
i) szolgáltatási tartalom változása,
j) üzemeltetési modell változása.
A módosított Díjszabásban egyértelműen fel kell tüntetni:
a) a módosítás dátumát,
b) az új verziószámot,
c) a hatálybalépés napját,
d) azt, hogy a módosítás új ajánlatokra, folyamatban lévő ajánlatokra vagy már megkötött szerződésekre alkalmazandó-e,
e) a korábbi Díjszabáshoz képest lényeges változásokat.
A Díjszabás módosítása visszamenőleges hatállyal nem alkalmazható az ügyfél hátrányára, kivéve, ha azt jogszabály kifejezetten előírja vagy az ügyféllel kötött egyedi szerződés kifejezetten lehetővé teszi.
2.19. Indexálási hivatkozás
A Díjszabásban szereplő havi díjak, kötelező díjak, szolgáltatási díjak, közös költségek és egyéb ismétlődő díjak az ÁSZF indexálási és díjmódosítási szabályai szerint módosíthatók.
Az indexálás nem érinti automatikusan az egyszeri LHJ díjat, a már szerződésben rögzített egyszeri konstrukciós díjakat vagy azokat az elemeket, amelyeket az egyedi szerződés fix díjként határoz meg.
A rezsi- és közműjellegű díjak a szolgáltatói számlák, mérőállások, hatósági díjak, közműdíjak vagy az adott komplexum műszaki elszámolási szabályai szerint módosulhatnak.
2.20. Nyilvánosság és hozzáférhetőség
Az adott komplexum Díjszabását az Üzemeltető köteles az ügyfél számára a szerződéskötést megelőzően hozzáférhetővé tenni.
A Díjszabás közzététele történhet különösen:
a) az Üzemeltető honlapján,
b) Petra Vita ügyfélportálon,
c) értékesítési vagy ügyféltájékoztatási felületen,
d) e-mailes ajánlat mellékleteként,
e) papíralapú tájékoztatóként,
f) az egyedi szerződés mellékleteként.
A szerződéskötést megelőzően az ügyfélnek lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a Díjszabást megismerje, kérdéseket tegyen fel, és az abban

szereplő díjelemeket az egyedi ajánlatban ellenőrizze.
Az Üzemeltető a korábbi Díjszabásokat archiválja annak érdekében, hogy utólag is igazolható legyen, mely időpontban mely Díjszabás volt hatályban.
2.21. Egyedi szerződésben rögzítendő díjszabási adatok
Az egyedi szerződésben vagy annak mellékletében legalább az alábbi díjszabási adatokat kell rögzíteni:
a) az érintett komplexum neve,
b) a Díjszabás verziószáma,
c) a Díjszabás hatálybalépési dátuma,
d) az apartman azonosítója vagy apartmankategóriája,
e) az apartman nettó alapterülete,
f) az erkély vagy terasz nettó alapterülete,
g) a kert vagy kizárólagos használatú kertrész területe, ha van,
h) a parkolóhely száma vagy darabszáma, ha van,
i) az elektromos autó töltőállás megléte, ha van,
j) a tároló azonosítója, darabszáma és nettó alapterülete, ha van,
k) az alkalmazott LHJ számítási alap,
l) az alkalmazott konstrukció,
m) az alkalmazott konstrukcióspecifikus minimum,
n) a bérleti díj számítási alapja,
o) a közös költség számítási alapja,
p) a kötelező szolgáltatási alapcsomag díja,
q) a rezsielszámolás módja,
r) az opcionálisan választott szolgáltatások, ha vannak,
s) a fizetési ütemezés.
2.22. Hibás vagy hiányos díjszabási adat kezelése
Amennyiben a Díjszabásban, ajánlatban vagy egyedi szerződésben nyilvánvaló elírás, számítási hiba vagy adminisztratív tévedés szerepel, az Üzemeltető és az ügyfél kötelesek egymással jóhiszeműen együttműködni a hiba kijavítása érdekében.
Nyilvánvaló számítási hiba esetén az Üzemeltető jogosult a helyes számítást bemutatni, az ügyfél pedig jogosult kérni a számítás részletes levezetését.
Amennyiben a hiba az ügyfél lényeges fizetési kötelezettségét érinti, a kijavított díjszámítást az ügyféllel írásban közölni kell.
Az ügyfél nem köteles elfogadni olyan utólagos díjemelést, amely nem nyilvánvaló számítási hiba kijavításából, hanem az Üzemeltető egyoldalú utólagos ármódosításából ered, kivéve, ha azt az ÁSZF, az egyedi szerződés vagy jogszabály lehetővé teszi.
2.23. Záró rendelkezések
Jelen Díjszabási Keretrendszer Melléklet az ÁSZF elválaszthatatlan melléklete.
Jelen melléklet nem tartalmaz konkrét árakat, díjakat vagy komplexumhoz kötött egységárakat. Ezeket minden esetben az adott komplexum nyilvános és időben hatályos Díjszabása tartalmazza.
A Díjszabás célja, hogy az ügyfél a szerződéskötést megelőzően világosan, ellenőrizhetően és összehasonlítható módon megismerje az adott Petra Vita komplexumhoz kapcsolódó fizetési kötelezettségeket.
Az Üzemeltető a Díjszabás alkalmazása során köteles biztosítani az átláthatóságot, az előzetes tájékoztatást, az utólagos visszakereshetőséget és a szerződéses díjak egyértelmű azonosíthatóságát.
Jelen melléklet rendelkezéseit az ÁSZF-fel, az egyedi szerződéssel, az adott komplexum Díjszabásával, valamint az adott konstrukcióra vonatkozó mellékletekkel együtt kell értelmezni.

3. MELLÉKLET KONSTRUKCIÓK

A Petra Vita lakhatási és szolgáltatási konstrukciók rendszere
3.1. A melléklet célja
Jelen Konstrukciós Melléklet célja, hogy a Petra Vita rendszerben alkalmazott lakhatási, szolgáltatási, gondoskodásszervezési, bérleti hasznosítási és egyedi konstrukciókat egységes rendszerben rögzítse.
A melléklet az ÁSZF elválaszthatatlan része.
Feladata, hogy meghatározza:
a) a Petra Vita konstrukciók nevét, funkcióját és tartalmát,
b) az alapkonstrukció és a szolgáltatási feláras konstrukciók egymáshoz való viszonyát,
c) az LHJ, azaz Lakhatási Használati Jog szerepét az egyes konstrukciókban,
d) a szolgáltatási felárak jogi és működési természetét,
e) az örökölhető és nem örökölhető konstrukciók közötti különbséget,
f) a porlasztási szabályokat,
g) a konstrukcióváltás irányait és korlátait,
h) a Beyond és Beyond Rent konstrukció bérleti hasznosítási logikáját,
i) a Life, Spirit, Life VIP és Spirit VIP konstrukciók szolgáltatási tartalmát,
j) a Personal konstrukció egyedi szerződéses jellegét,
k) a haláleseti, felmondási és elszámolási alapelveket.
Jelen melléklet nem tartalmaz konkrét árakat, négyzetméterárakat, havi díjakat, szolgáltatási minimumokat vagy komplexumhoz kötött díjtételeket. Ezeket minden esetben az adott Petra Vita komplexum nyilvános, időben hatályos Díjszabása tartalmazza.
A jelen mellékletet az ÁSZF-fel, az adott komplexum Díjszabásával, az egyedi szerződéssel, a Díjszabási Keretrendszer Melléklettel, a Szolgáltatási Melléklettel, a Házirenddel és az egyéb szerződéses dokumentumokkal együtt kell értelmezni.
3.2. A Petra Vita konstrukciós rendszer alapelve
A Petra Vita rendszer alapja a Classic konstrukció. Minden szolgáltatási feláras, gondoskodásszervezési vagy VIP konstrukció a Classic konstrukcióból indul ki. A Classic konstrukció biztosítja azt az alap lakhatási jogviszonyt, amelyre a magasabb szolgáltatási szintek ráépülhetnek.
A Petra Vita rendszerben az alábbi konstrukciók léteznek:
Classic,
Beyond,
Beyond Rent, mint a Beyond konstrukció bérleti hasznosítási üzemmódja,
Life,

Spirit,
Life VIP,
Spirit VIP,
Personal.
A Classic az alapkonstrukció.
A Beyond a Classic LHJ halasztott beköltözésű, családi, generációs, vagyontervezési vagy bérleti hasznosítási célú változata.
A Beyond Rent nem önálló, Classic-tól független konstrukció, hanem a Beyond konstrukció olyan üzemmódja, amelyben a Beyond jogviszonyhoz tartozó apartman bérleti hasznosításba kerül.
A Life a Classic konstrukcióra épülő, 15 éves szolgáltatási feláras életmód- és életviteli szabadság konstrukció.
A Spirit a Classic konstrukcióra épülő, de az öröklés és felmondás szempontjából attól eltérő, élethosszig tartó gondoskodásszervezési és életviteli támogatási rendszer.
A Life VIP a Life magasabb szintű, örökölhető, 35 éves porlasztású, később Spirit-szerű szolgáltatási tartalmat biztosító prémium konstrukciója.
A Spirit VIP a Spirit nem örökölhető, prémium szolgáltatási többletet biztosító, kiemelt életminőségi és gondoskodásszervezési konstrukciója.
A Personal egyedi, személyre szabott konstrukció, amelyet az Üzemeltető és a Lakó közös megállapodással, az adott Díjszabás alapján alakít ki.
3.3. Közös alapfogalmak
3.3.1. LHJ – Lakhatási Használati Jog
Az LHJ olyan szerződéses használati jogosultság, amely a Lakót az adott Petra Vita komplexumban meghatározott apartman, apartmankategória vagy lakhatási egység használatára jogosítja.
Az LHJ nem tulajdonjog.
Az LHJ nem haszonélvezet.
Az LHJ nem pénzügyi termék.
Az LHJ nem befektetési eszköz.
Az LHJ nem betét.
Az LHJ nem értékpapír.
Az LHJ nem hozamígéret.
Az LHJ a Petra Vita rendszerben szerződéses lakhatási használati jogviszonyt hoz létre.
3.3.2. Classic rész
Classic résznek minősül minden konstrukcióban az az alap LHJ-érték, amely a Classic konstrukció alapján meghatározott lakhatási használati jog ellenértékéhez kapcsolódik.
A Classic rész örökölhető konstrukciókban örökölhető.
A Classic részre 5 évet meghaladó lakhatás vagy jogviszony-fennállás esetén a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a elszámolható.
Ez az értéknövekedési szabály nem jelent garantált hozamot, kamatot, pénzügyi megtérülést vagy befektetési ígéretet. Kizárólag akkor alkalmazható, ha az LHJ újraértékesítése vagy objektív piaci referenciaértékelése alapján tényleges pozitív piaci különbözet mutatható ki.
3.3.3. Szolgáltatási felár
Szolgáltatási felárnak minősül az a Classic LHJ-n felül vállalt és megfizetett összeg, amely a Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukció szolgáltatási többletéhez kapcsolódik.
A szolgáltatási felár nem pénzügyi befektetés.
A szolgáltatási felár nem betét.
A szolgáltatási felár nem megtakarítás.
A szolgáltatási felár nem hozamtermelő összeg.
A szolgáltatási felár célja, hogy a Lakó meghatározott időtávon vagy élethosszig szolgáltatási jogosultságokat, szolgáltatási kereteket, gondoskodásszervezési előnyöket, kényelmi szolgáltatásokat vagy prémium szolgáltatási szintet kapjon.
3.3.4. Porlasztás
Porlasztásnak minősül az a szerződéses szolgáltatásszámítási mechanizmus, amelynek alapján az adott konstrukcióhoz kapcsolódó szolgáltatási alap havi szolgáltatási keretre bomlik.
A porlasztás nem pénzügyi törlesztés.
A porlasztás nem járadék.
A porlasztás nem kamatfizetés.
A porlasztás nem visszafizetés.
A porlasztás nem pénzügyi szolgáltatás.
A porlasztás célja kizárólag az, hogy az adott konstrukcióhoz kapcsolódó szolgáltatási jogosultság havonta igénybe vehető szolgáltatási keretként jelenjen meg.
3.3.5. Kártya
A Petra Vita kártya szolgáltatási jogosultságokat, szolgáltatási kereteket, hozzáférési szinteket, partneri szolgáltatások igénybevételére vonatkozó jogosultságokat és kedvezményeket tart nyilván.
A kártya nem pénz.
A kártya nem elektronikus pénz.
A kártya nem bankkártya.
A kártya nem hitelkártya.
A kártya nem pénzhelyettesítő eszköz.
A kártya nem önálló vagyoni érték.
A kártyán megjelenő szolgáltatási keret kizárólag a Petra Vita rendszerbe integrált kereskedelmi, szolgáltató, életviteli, egészségügyi szervezési, közlekedési, kényelmi vagy gondoskodásszervezési partnereknél használható fel, az adott konstrukció szabályai szerint.
3.3.6. Lakásra kötött és személyre kötött szolgáltatási jogosultság
A szolgáltatási felár és az ahhoz kapcsolódó kártyajogosultság az adott konstrukció szabályai szerint lehet:
a) lakásra kötött,
b) személyre kötött,
c) egyedi szerződés szerint vegyes jellegű.
Lakásra kötött szolgáltatási jogosultság esetén a szolgáltatási jog nem a személy halálával szűnik meg automatikusan, ha az LHJ jogviszony jogszerűen folytatódik, és az örökös vagy jogutód az LHJ-t továbbviszi.
Személyre kötött szolgáltatási jogosultság esetén a szolgáltatási jogosultság főszabály szerint a jogosult személyéhez kötött, és halálesetkor vagy jogviszony-megszűnéskor az adott konstrukció szabályai szerint szűnik meg.
A kártya maga egyik esetben sem minősül örökölhető vagyonelemnek. Lakásra kötött jogosultság esetén a fennmaradó szolgáltatási idő nem öröklés jogcímén, hanem jogviszony-folytatásként használható tovább.
3.4. A Díjszabás szerepe
Minden Petra Vita komplexum önálló, nyilvános Díjszabással rendelkezik.

Az egyes konstrukciókhoz tartozó minimumok, szolgáltatási felárak, személyenkénti vagy lakáshoz kötött díjak, porlasztási alapok, havi költségek, rezsiköltségek és egyéb díjtételek mindig az adott komplexum időben hatályos Díjszabása szerint kerülnek meghatározásra.
A jelen Konstrukciós Melléklet a konstrukciók jogi és működési logikáját rögzíti.
A Díjszabás a konkrét számokat, minimumokat, egységárakat és számítási alapokat tartalmazza.
Az egyedi szerződésben minden esetben fel kell tüntetni, hogy a szerződés mely komplexum mely verziószámú, mely időállapotú Díjszabása alapján jött létre.
3.5. Classic konstrukció
3.5.1. A Classic konstrukció funkciója
A Classic a Petra Vita rendszer alapkonstrukciója.
A Classic konstrukció célja, hogy a Lakó az LHJ megfizetése mellett a Petra Vita komplexumban lakhatási használati jogosultságot szerezzen, és saját költségére, saját döntései alapján szervezze életvitelét, ellátását, fogyasztását, szolgáltatásait és mindennapi igényeinek kielégítését.
A Classic konstrukció nem tartalmaz automatikus gondoskodásszervezési, prémium szolgáltatási, életviteli támogatási vagy élethosszig tartó gondoskodási csomagot.
3.5.2. Classic díjfizetési logika
Classic konstrukcióban a Lakó:
a) megfizeti az LHJ-t,
b) fizeti a bérleti díjat, ha az adott szerződés és Díjszabás szerint bérleti díj kapcsolódik a jogviszonyhoz,
c) fizeti a kötelező költségeket,
d) fizeti a rezsiköltségeket,
e) fizeti a kötelező szolgáltatási alapcsomagot,
f) saját döntése alapján külön díj ellenében opcionális szolgáltatásokat vehet igénybe,
g) saját döntése alapján használhatja a Petra Vita közösségi kártyarendszerét, ha arra külön szerződést köt, vagy arra a Díjszabás szerint jogosult.
A Classic Lakó a mindennapi életvitelét, étkezését, egészségügyi szolgáltatásait, személyes ügyeit, fogyasztását és külső szolgáltatásait alapvetően maga szervezi.
3.5.3. Classic Lakó jogai
A Classic Lakó jogosult:
a) az LHJ-vel érintett apartman vagy apartmankategória használatára,
b) a Petra Vita komplexum közös területeinek rendeltetésszerű használatára,
c) a kötelező szolgáltatási alapcsomag igénybevételére,
d) opcionális szolgáltatások megrendelésére,
e) közösségi kártya vásárlására vagy használatára, ha annak feltételei fennállnak,
f) konstrukcióváltás kezdeményezésére,
g) az LHJ felmondására,
h) az LHJ örökölhetőségéhez kapcsolódó jogok biztosítására,
i) az újraértékesítési és elszámolási folyamat átlátható kezelésére.
3.5.4. Classic Lakó kötelezettségei
A Classic Lakó köteles:
a) az LHJ díját a szerződés szerint megfizetni,
b) a havi kötelező díjakat határidőben megfizetni,
c) a rezsiköltségeket megtéríteni,
d) az apartmant és a közös területeket rendeltetésszerűen használni,
e) a Házirendet betartani,
f) a szerződéses és közösségi együttélési szabályokat betartani,
g) az általa okozott károkat megtéríteni,
h) az Üzemeltetővel együttműködni,
i) az állapotváltozásokat, károkat, rendellenességeket és díjfizetési akadályokat haladéktalanul jelezni.
3.5.5. Classic konstrukció örökölhetősége
A Classic LHJ örökölhető.
A Classic konstrukcióban a Lakó halála esetén az LHJ a hagyatéki eljárás szabályai szerint kerül kezelésre.
Az örökös jogosult lehet:
a) az LHJ jogviszony folytatására,
b) az LHJ Beyond konstrukcióba történő átvezetésére,
c) az LHJ új jogosult részére történő átadásának kezdeményezésére,
d) elszámolás kérésére,
e) az ÁSZF-ben, jelen mellékletben, az egyedi szerződésben és a Díjszabásban meghatározott további döntések meghozatalára.
Az örökös az LHJ folytatásával együtt köteles elfogadni az ÁSZF-et, az adott komplexum Díjszabását, a Házirendet, a kötelező díjakat, a rezsiköltségeket és az adott konstrukcióhoz kapcsolódó szerződéses feltételeket.
3.5.6. Classic értéknövekedési szabály
Classic konstrukcióban 5 évet meghaladó lakhatás vagy jogviszony-fennállás esetén a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a elszámolható.
Az értéknövekedés kizárólag akkor keletkezik, ha az LHJ újraértékesítése vagy objektív piaci referenciaértékelése alapján az adott LHJ értéke meghaladja az eredeti LHJ értékét.
Az értéknövekedés nem automatikus.
Az értéknövekedés nem garantált.
Az értéknövekedés nem hozam.
Az értéknövekedés nem kamat.
Az értéknövekedés nem pénzügyi megtérülés.
Az értéknövekedés kizárólag a Classic részhez kapcsolódó szerződéses elszámolási szabály.
Az értéknövekedés elszámolásának alapja:
a) elsődlegesen a tényleges újraértékesítési ár,
b) ha a hagyatéki eljárás lezárását vagy a felmondást követő 90 napon belül nincs újraértékesítés, akkor összehasonlítható piaci referenciaérték,
c) a referenciaérték meghatározásánál figyelembe vehető a komplexumban legutóbb értékesített hasonló LHJ értéke,
d) az adott komplexum aktuális piaci helyzete,
e) az apartman állapota,
f) az azonos vagy hasonló kategóriájú apartmanok piaci viszonyai,
g) az adott LHJ értékét objektíven befolyásoló körülmények.
Az Üzemeltető ajánlatot tehet a Lakó vagy örökös részére. Az ajánlat elfogadható vagy elutasítható.
Ha a 90 napos időszakon belül az Üzemeltető ajánlatánál kedvezőbb objektív, igazolható vagy tényleges piaci ajánlat nem jelenik meg, és az Üzemeltető ajánlata megfelel az objektív

referenciaértéknek, az ajánlat az elszámolási folyamat lezárásának alapjául szolgálhat.
Az Üzemeltető ajánlata főszabály szerint nem lehet alacsonyabb az eredeti LHJ értékénél.
Ez alól kivételt képezhet különösen:
a) a Lakó károkozása,
b) a Lakó által delegált bérlő károkozása,
c) az apartman rendeltetésellenes használata,
d) közös területben okozott kár,
e) helyreállítási költség,
f) jelentős díjhátralék,
g) rendkívüli piaci, gazdasági vagy vis maior helyzet,
h) természeti katasztrófa,
i) háború,
j) súlyos gazdasági összeomlás,
k) az adott komplexum vagy annak környezetének értékét objektíven csökkentő rendkívüli körülmény.
A Lakónak vagy az örökösnek joga van az újraértékesítési folyamatba betekinteni, kizárólag jogi képviselője útján. A betekintési jog nem terjed ki más Lakók személyes adataira, üzleti titokra, szerződéses titokra vagy olyan információra, amelynek kiadása jogszabályba ütközne.
3.5.7. Classic felmondása
A Classic Lakó jogosult az LHJ-jogviszonyt felmondani.
Felmondás esetén az elszámolásra az ÁSZF, az egyedi szerződés, a Díjszabás és jelen melléklet rendelkezései irányadók.
A felmondást követően a 90 napos újraértékesítési és referenciaértékelési szabály alkalmazandó, kivéve, ha az egyedi szerződés vagy a felek külön írásbeli megállapodása ettől eltér.
A felmondás nem érinti az Üzemeltető jogát arra, hogy a fennálló tartozásokat, károkat, helyreállítási költségeket, közüzemi és szolgáltatási díjhátralékokat, valamint az egyéb jogszerű követeléseket az elszámolás során levonja.
3.5.8. Classicból történő konstrukcióváltás
Classic konstrukcióból a Lakó felfelé válthat:
a) Life konstrukcióba,
b) Spirit konstrukcióba,
c) Life VIP konstrukcióba,
d) Spirit VIP konstrukcióba,
e) Personal konstrukcióba.
A konstrukcióváltás feltétele:
a) az adott konstrukció díjszabási minimumának teljesítése,
b) a szolgáltatási felár megfizetése,
c) az új konstrukció feltételeinek elfogadása,
d) írásbeli szerződésmódosítás vagy új szerződés megkötése,
e) az Üzemeltető jóváhagyása,
f) a Lakó fennálló tartozásainak rendezése, ha az Üzemeltető ezt feltételként előírja.
3.6. Beyond konstrukció
3.6.1. A Beyond konstrukció funkciója
A Beyond konstrukció a Classic LHJ-re épülő, halasztott beköltözési, családi, generációs lakhatástervezési, vagyontervezési vagy bérleti hasznosítási célú konstrukció.
Beyond konstrukcióban a Lakó Classic rendszerben vásárol LHJ-t, azonban nem költözik be azonnal az apartmanba.
A Beyond konstrukció célja lehet különösen:
a) későbbi saját beköltözés előkészítése,
b) családi vagy generációs lakhatási pozíció biztosítása,
c) örökös részére történő jövőbeli lakhatási lehetőség megteremtése,
d) bérleti hasznosításból eredő bevétel elérése,
e) vagyontervezési célú lakhatási jogviszony fenntartása,
f) későbbi Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukcióra való felkészülés.
A Beyond konstrukció nem pénzügyi termék, nem befektetési szolgáltatás, nem hozamígéret és nem garantált megtérülési konstrukció.
3.6.2. Beyond és Classic viszonya
Beyond konstrukcióban a Classic keretrendszer minden alapvetése alkalmazandó, kivéve, ahol jelen melléklet, az ÁSZF, a Díjszabás vagy az egyedi szerződés kifejezetten eltérő szabályt állapít meg.
A Beyond Lakó Classic LHJ-t szerez.
A Beyond LHJ örökölhető.
A Beyond konstrukcióban a Classic részre 5 évet meghaladó jogviszony-fennállás esetén a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a elszámolható, a Classic konstrukció szabályai szerint.
A Beyond Lakó jogosult a későbbiekben beköltözni, ha az apartman rendelkezésre áll, és a beköltözés feltételei teljesülnek.
3.6.3. Beyond konstrukcióban fizetendő költségek
A Beyond Lakó főszabály szerint köteles viselni az adott apartmanhoz kapcsolódó költségeket, ha:
a) az apartman üresen áll,
b) a Lakó saját maga által delegált bérlőt helyez el,
c) az apartman költségeinek viselésére az egyedi szerződés vagy Díjszabás szerint köteles.
A fizetendő költségek különösen:
a) kötelező költségek,
b) közös költség,
c) rezsiköltségek,
d) szolgáltatási alapcsomag, ha az adott jogviszonyban alkalmazandó,
e) üzemeltetési költségek,
f) az apartman fenntartásához kapcsolódó egyéb költségek.
Háromhavi díjhátralék esetén, a szerződésben és ÁSZF-ben meghatározott felszólítási folyamatot követően, az Üzemeltető jogosult a szerződés felmondását kezdeményezni.
Díjhátralék esetén az Üzemeltető jogosult a fennálló, igazolt és esedékes tartozást az LHJ elszámolási értékéből levonni.
3.6.4. Beyond konstrukció és szolgáltatási felárak
A Beyond Lakó jogosult bármely magasabb szolgáltatási feláras konstrukciót megfizetni, ha annak feltételei fennállnak.
A Beyond LHJ-hez kapcsolódhat különösen:
a) Life,
b) Spirit,
c) Life VIP,
d) Spirit VIP,
e) Personal.
A szolgáltatási feláras konstrukciók szabályai
Beyond jogviszony esetén is az adott konstrukció általános szabályai szerint alkalmazandók, azzal, hogy a tényleges beköltözés, bérleti hasznosítás vagy jogviszony-folytatás körülményeit az egyedi szerződésben rögzíteni kell.
3.6.5. Beyond Lakó által delegált bérlő

A Beyond Lakó jogosult bérlőt delegálni az apartman használatára.
Lakó által delegált bérlő esetén háromoldalú szerződés jön létre:
a) Üzemeltető,
b) Beyond Lakó,
c) Bérlő között.
A háromoldalú szerződés célja, hogy egyértelműen rögzítse:
a) a bérleti díj fizetésének rendjét,
b) a kaució kezelését,
c) a kötelező díjak fizetését,
d) a rezsiköltségek fizetését,
e) a szolgáltatási díjak fizetését,
f) a Bérlő magatartásáért való felelősséget,
g) az apartmanban okozott károk megtérítését,
h) az LHJ terhére történő levonás szabályait,
i) a Házirend betartásának kötelezettségét,
j) az Üzemeltető ellenőrzési és jóváhagyási jogait.
Lakó által delegált bérlő esetén:
a) a bérleti díj a Lakót illeti,
b) a kauciót a Bérlő az Üzemeltető részére fizeti meg,
c) a kötelező díjak, rezsidíjak és szolgáltatási díjak az Üzemeltetőt illetik,
d) a Bérlő által okozott károkért a Lakó felel,
e) a Bérlő magatartásáért a Lakó felel,
f) a Bérlő által okozott kár az LHJ elszámolási értékéből levonható,
g) a Bérlő szerződésszegése a Lakó jogviszonyára is kihatással lehet.
Ha a Bérlő a kötelező díjakat, rezsit vagy szolgáltatási díjakat megfizeti a Lakónak, de a Lakó az Üzemeltetőnek járó összeget nem továbbítja, az Üzemeltető jogosult az esedékes és igazolt összeget az LHJ-ból azonnal levonni.
3.6.6. Lakó által delegált bérlő és az ötéves felújítás
Amennyiben a Beyond Lakó saját maga delegál bérlőt, a Lakó tudomásul veszi, hogy az Üzemeltető által az ÁSZF-ben vállalt ötévenkénti állagmegóvó felújítási kötelezettség az adott apartman tekintetében korlátozottan vagy eltérő módon alkalmazható.
Lakó által delegált bérlő esetén a Lakó köteles saját költségén biztosítani az apartman olyan állapotban tartását, amely megfelel:
a) az Üzemeltető műszaki elvárásainak,
b) a Házirendnek,
c) az ÁSZF-nek,
d) a rendeltetésszerű használat követelményeinek,
e) a következő Lakó vagy Bérlő részére történő átadhatóság feltételeinek.
A Lakó a szükséges felújítási, javítási vagy helyreállítási munkákat az Üzemeltető által jóváhagyott, delegált vagy ellenőrzött kivitelezőkkel köteles elvégeztetni.
Az Üzemeltető jogosult az apartman állapotát ellenőrizni, hibát jelezni, javítást előírni, és indokolt esetben a szükséges helyreállítási költségeket az LHJ terhére elszámolni.
3.6.7. Üzemeltető által delegált bérlő
A Beyond Lakó dönthet úgy, hogy nem kíván saját bérlőt delegálni, hanem kifejezetten kéri és jóváhagyja, hogy az Üzemeltető delegáljon bérlőt az apartmanba.
Üzemeltető által delegált bérlő esetén:
a) a bérleti bevétel az Üzemeltetőt illeti,
b) a Lakó nem kap bérleti bevételt,
c) a Lakó költségmentesül az apartman üresen állásához képest meghatározott kötelező költségek alól,
d) az Üzemeltető felel a delegált Bérlőért,
e) az Üzemeltető viseli a delegált Bérlő használatából eredő üzemeltetési és karbantartási felelősséget,
f) az LHJ sérthetetlen marad,
g) a Bérlő által okozott kár főszabály szerint nem terheli a Lakó LHJ-ját,
h) az Üzemeltető köteles az apartmant az ÁSZF és a szerződés szerinti állapotban fenntartani.
Amennyiben a Beyond Lakó jelzi, hogy az apartmanra saját használatra szüksége van, az Üzemeltető köteles az Üzemeltető által delegált Bérlő jogviszonyát úgy rendezni, hogy az apartman legfeljebb 90 napon belül a Lakó rendelkezésére álljon.
3.6.8. Beyond jogviszony átalakítása
A Beyond Lakó jogosult:
a) saját maga beköltözni,
b) az LHJ-t örökös vagy jogutód részére továbbvinni,
c) Life konstrukciót választani,
d) Spirit konstrukciót választani,
e) Life VIP konstrukciót választani,
f) Spirit VIP konstrukciót választani,
g) Personal konstrukciót kérni,
h) a Beyond jogviszonyt felmondani,
i) az LHJ elszámolását kérni.
A Beyond konstrukció átalakítása minden esetben írásbeli szerződésmódosítást vagy új szerződést igényel.
3.7. Beyond Rent üzemmód
3.7.1. A Beyond Rent jogi természete
A Beyond Rent nem önálló, Classic-tól független konstrukció, hanem a Beyond konstrukció bérleti hasznosítási üzemmódja.
Beyond Rent akkor jön létre, amikor a Beyond LHJ-hoz tartozó apartmant Bérlő használja, és a bérleti jogviszony az Üzemeltető jóváhagyásával, a Beyond Lakó részvételével vagy az Üzemeltető delegálása alapján jön létre.
Beyond Rent esetén az LHJ továbbra is a Beyond Lakó jogviszonyához kapcsolódik.
A Bérlő nem szerez LHJ-t.
A Bérlő nem szerez örökölhető jogot.
A Bérlő nem jogosult az LHJ értéknövekedésére.
A Bérlő nem jogosult konstrukcióváltásra, kivéve, ha saját nevében külön Petra Vita jogviszonyt köt.
3.7.2. Bérlő felelőssége
A Bérlő köteles:
a) az apartmant rendeltetésszerűen használni,
b) a Házirendet betartani,
c) a közösségi együttélési szabályokat betartani,
d) az általa okozott károkat megtéríteni,
e) a szerződés szerinti díjakat megfizetni,
f) az Üzemeltető ellenőrzési jogait tűrni,
g) a szerződés megszűnésekor az apartmant megfelelő állapotban visszaadni.
A Bérlő kauciót fizet az Üzemeltető részére.
A kaució a Bérlő által okozott károk, tartozások, elmaradt díjak vagy helyreállítási költségek fedezetére szolgál.
3.7.3. Lakó által delegált Beyond Rent

Lakó által delegált Beyond Rent esetén a Lakó választja ki vagy jelöli meg a Bérlőt.
Az Üzemeltető jogosult a Bérlő jóváhagyását megtagadni, ha a Bérlő:
a) nem felel meg a Petra Vita alapvető együttélési és szerződéses feltételeinek,
b) nem vállalja a Házirendet,
c) nem fizeti meg a kauciót,
d) nem írja alá a háromoldalú szerződést,
e) személye vagy magatartása alapján az együttélési kockázat jelentős,
f) az Üzemeltető megítélése szerint a közösség működését vagy biztonságát veszélyeztetheti.
Lakó által delegált Bérlő esetén minden olyan kár, díjhátralék vagy jogkövetkezmény, amelyet a Bérlő okoz, és amelyet a Bérlő vagy a kaució nem fedez, a Beyond Lakó LHJ-jának terhére elszámolható.
3.7.4. Üzemeltető által delegált Beyond Rent
Üzemeltető által delegált Beyond Rent esetén a Bérlőt az Üzemeltető választja ki, helyezi el és ellenőrzi.
Ebben az esetben a bérleti hasznosításból eredő bevétel az Üzemeltetőt illeti.
A Beyond Lakó ebben az üzemmódban nem részesül bérleti bevételben, azonban költségmentesül az adott apartman üresen állásából eredő, a szerződésben meghatározott költségek alól.
Az Üzemeltető felel:
a) a Bérlő kiválasztásáért,
b) a Bérlő ellenőrzéséért,
c) az apartman karbantartásáért,
d) a Bérlő által okozott károk kezeléséért,
e) a bérleti jogviszony megszüntetéséért,
f) az apartman Lakó részére történő 90 napon belüli felszabadításáért, ha a Lakó saját használatot kér.
3.8. Life konstrukció
3.8.1. A Life konstrukció funkciója
A Life konstrukció a Classic konstrukcióra épülő, szolgáltatási feláras életmód- és életviteli szabadság konstrukció.
A Life célja, hogy a Lakó a Classic LHJ mellett olyan szolgáltatási keretet kapjon, amelyet meghatározott időtartam alatt, havi porlasztásban, a Petra Vita rendszerbe integrált kereskedelmi és szolgáltató partnereknél használhat fel.
A Life nem pénzügyi megtakarítás.
A Life nem befektetés.
A Life nem hozamtermelő termék.
A Life egy előre meghatározott szolgáltatási feláras konstrukció, amelynek célja a Lakó életminőségének és szolgáltatási szabadságának támogatása.
3.8.2. Life díjszerkezete
A Life konstrukció alapja:
a) Classic LHJ,
b) Life szolgáltatási felár.
A Life szolgáltatási felár minimuma a Classic LHJ értékének 50%-a, kivéve, ha az adott komplexum Díjszabása ettől eltérő, magasabb minimumot határoz meg.
A Life konstrukcióban a Lakó tehát legalább az alábbi értéket vállalja:
Classic LHJ + legalább a Classic LHJ 50%-ának megfelelő Life szolgáltatási felár.
A konkrét Life minimumot mindig az adott komplexum hatályos Díjszabása tartalmazza.
3.8.3. Life porlasztása
A Life szolgáltatási felár 15 évre porlasztódik.
A porlasztási időtáv 180 hónap.
A Life porlasztás képlete:
Life havi szolgáltatási keret = Life szolgáltatási felár / 180 hónap.
A Life havi szolgáltatási keret a Gyémánt kártyán keresztül vehető igénybe.
A Gyémánt kártya kizárólag szolgáltatási jogosultságot testesít meg, nem pénzügyi eszköz, nem pénz, nem követelés és nem visszaváltható érték.
3.8.4. Life szolgáltatási kör
A Life havi szolgáltatási keret felhasználható a Petra Vita rendszerbe integrált szolgáltató és kereskedelmi partnereknél.
A felhasználási kör különösen kiterjedhet:
a) étkezési szolgáltatásokra,
b) kényelmi szolgáltatásokra,
c) mosási és takarítási többletszolgáltatásokra,
d) közlekedési szolgáltatásokra,
e) programokra,
f) partneri vásárlásokra,
g) életviteli szolgáltatásokra,
h) a Szolgáltatási Mellékletben meghatározott egyéb szolgáltatásokra.
A Life keret nem használható készpénzfelvételre, pénzátutalásra, pénzbeli elszámolásra, harmadik személy részére történő pénzügyi teljesítésre vagy az LHJ visszaváltására.
3.8.5. Life személyre vagy lakásra kötése
A Life szolgáltatási jogosultság lehet:
a) lakásra kötött,
b) személyre kötött.
A szerződésben minden esetben kifejezetten rögzíteni kell, hogy a Life szolgáltatási jogosultság lakásra vagy személyre kötött.
Párok esetén a lakásra kötött Life konstrukció az ajánlott és alapértelmezett modell, mert az egyik jogosult halála esetén a túlélő jogosult a fennmaradó szolgáltatási idő használatára, ha az LHJ jogviszony fennmarad.
Egyedülálló Lakó esetén a Lakó választhat lakásra kötött vagy személyre kötött Life jogosultságot.
Lakásra kötött Life esetén a Lakó az örökös vagy jogutód számára is biztosíthatja a jogviszony folytatásának lehetőségét, ha az örökös az LHJ-t továbbviszi vagy Beyond konstrukcióba vezeti át.
Személyre kötött Life esetén a szolgáltatási jogosultság erősebben kötődik a Lakó személyes életviteléhez, és halálesetkor vagy jogviszony-megszűnéskor az adott szerződésben rögzített szabályok szerint zárul.
3.8.6. Life 15 év utáni státusza
A Life konstrukció 15 éves szolgáltatási időszakra jön létre.
A 15 éves porlasztási időszak lejártával a Life szolgáltatási felárhoz kapcsolódó szolgáltatási keret megszűnik.
A Lakó jogviszonya ezt követően Classic konstrukcióként folytatódik, kivéve, ha a Lakó más szolgáltatási feláras konstrukciót köt, vagy a felek másként állapodnak meg.
A Lakó 15 év után jogosult másik szolgáltatási feláras konstrukcióban újrakötni, ha annak feltételei fennállnak.
3.8.7. Life konstrukcióváltás

A Life Lakó a 15 éves időszakon belül, akár az utolsó napon is jogosult magasabb szolgáltatási feláras konstrukcióra váltani, ha annak feltételei fennállnak.
Life konstrukcióból váltható különösen:
a) Spirit,
b) Life VIP,
c) Spirit VIP,
d) Personal.
A Life konstrukcióból Classicba való visszaállás főszabály szerint a 15 éves porlasztási időszak leteltével történik.
Felmondás esetén a Life jogviszony a szerződés megszűnésének szabályai szerint zárul.
3.8.8. Life örökölhetősége és jogviszony-folytatása
A Life konstrukció örökölhető, de a Life szolgáltatási felár elszámolása sajátos szabályok szerint történik.
A Life felár 15 éves szolgáltatási szerződéshez kapcsolódik.
Ha a Lakó 15 éven belül meghal vagy felmondja a szerződést, a Life szolgáltatási felár nem válik azonnal pénzben elszámolhatóvá.
A Life felár csak a 15 éves szolgáltatási időszak végén számolható el, ha az örökös vagy jogutód nem viszi tovább a jogviszonyt.
Ha a Life lakásra kötött, és az örökös az LHJ-t továbbviszi vagy Beyond konstrukcióba vezeti át, akkor a fennmaradó Life szolgáltatási idő nem öröklésként, hanem jogviszony-folytatásként használható tovább.
A kártya maga ebben az esetben sem örökölhető vagyonelem. A szolgáltatási jogosultság a lakásra kötött Life jogviszony fennmaradása miatt használható tovább.
Ha az örökös nem viszi tovább az LHJ-t, és nem vezeti át Beyond konstrukcióba sem, akkor:
a) az alap LHJ elszámolása megtörténik,
b) a Life szolgáltatási felár csak a 15 éves időszak végén számolható el,
c) a fennmaradó szolgáltatási keret nem pénzesíthető,
d) a szolgáltatási jogosultság megszűnik,
e) az ebből eredő gazdasági veszteséget az örökös viseli.
A Life konstrukció célja, hogy a Lakó vagy örököse a jogviszonyt lehetőség szerint továbbvigye, és a szolgáltatási jogosultság ténylegesen felhasználásra kerüljön.
3.8.9. Life felmondása
A Life Lakó jogosult a szerződést felmondani.
Felmondás esetén:
a) a Classic rész elszámolása a Classic szabályok szerint történik,
b) a Classic részre 5 év után a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a alkalmazható,
c) a Life szolgáltatási felár a 15 éves szolgáltatási időszak végéig az Üzemeltetőnél marad,
d) a Life szolgáltatási felár csak a 15 éves időszak végén számolható el,
e) a fennmaradó szolgáltatási keret nem váltható pénzre,
f) a már igénybe vett szolgáltatások nem kerülnek visszaszámításra pénzügyi megtérülésként.
3.9. Spirit konstrukció
3.9.1. A Spirit konstrukció funkciója
A Spirit konstrukció a Classic alaprendszerre épülő, de attól öröklési, felmondási, szolgáltatási és gondoskodásszervezési szempontból eltérő, élethosszig tartó gondoskodásszervezési és életviteli támogatási rendszer.
A Spirit célja, hogy a Lakó életének végéig olyan szervezett, intézményesített, családszerű támogatási rendszert kapjon, amely a felelős családtagi segítségnyújtás szervezési, jelenléti és koordinációs funkcióit pótolja.
A Spirit konstrukcióban az Üzemeltető nem egészségügyi szolgáltatóként, nem biztosítóként, nem tartási szerződés kötelezettjeként és nem életjáradéki szolgáltatóként jár el, hanem gondoskodásszervezési, életviteli támogatási, szolgáltatáskoordinációs és partneri szolgáltatásokat szervező rendszerként működik.
3.9.2. Spirit díjszerkezete
A Spirit konstrukció alapja:
a) LHJ,
b) Díjszabásban meghatározott Spirit szolgáltatási felár.
A Spirit szolgáltatási felár személyhez kötött díj.
Ha egy apartmanban több Spirit jogosult él, a Spirit szolgáltatási felárat személyenként kell megfizetni, kivéve, ha az adott Díjszabás vagy egyedi szerződés ettől eltérő, egyértelmű szabályt tartalmaz.
A Spirit minimumát minden esetben az adott komplexum hatályos Díjszabása tartalmazza.
3.9.3. Spirit porlasztása
A Spirit konstrukcióban az LHJ és a Spirit szolgáltatási felár együttesen képezik a szolgáltatási porlasztás alapját.
A Spirit porlasztási képlete:
Spirit havi szolgáltatási keret = (LHJ + Spirit szolgáltatási felár) × 1,25 / 35 év / 12 hónap.
A Spirit porlasztási időtáv 35 év, azaz 420 hónap.
A 75 év feletti Lakók esetén is a 35 éves porlasztási időtáv alkalmazandó.
A 35 éves porlasztás belső szolgáltatásszámítási modell. A Spirit jogviszony a Lakó életének végéig fennmarad, akkor is, ha a Lakó a 35 éves porlasztási időszaknál hosszabb ideig él.
Amennyiben a Lakó 35 évnél hosszabb ideig él, a Spirit szolgáltatási jogviszony tovább él. Ez az Üzemeltető üzleti kockázata.
3.9.4. Spirit öröklési és felmondási logika
A Spirit konstrukció nem örökölhető.
A Spirit konstrukció nem mondható fel rendes felmondással.
Spiritbe lépéskor a korábbi örökölhető LHJ jogviszony átalakul nem örökölhető Spirit-jogviszonnyá.
A Spirit konstrukcióban az LHJ rész sem örökölhető.
A Spirit Lakó halála esetén nincs örökösi elszámolás.
A Spirit Lakó halála esetén az Üzemeltető jogosult a Spirit jogviszonyhoz kapcsolódó valamennyi maradványra, ideértve az LHJ-hoz és szolgáltatási kerethez kapcsolódó maradványokat is.
A Spirit konstrukcióban a Lakó halála esetén az Üzemeltető tekintendő a konstrukció gazdasági jogosultjának, és minden a Spirit jogviszonyból visszamaradó szolgáltatási, lakhatási és elszámolási érték az Üzemeltetőt illeti.
A Spirit konstrukció üzleti és szolgáltatási lényege, hogy az Üzemeltető a Lakó teljes hátralévő életére

vállal gondoskodásszervezési és életviteli támogatási kötelezettséget, miközben a rövid életidő és hosszú életidő kockázatát a konstrukció saját belső logikája szerint kezeli.

3.9.5. Spirit kivételes megszüntetési lehetősége

A Spirit rendes felmondással nem szüntethető meg. A Spirit jogviszony kivételesen megszüntethető vagy módosítható:

a) súlyos Lakói szerződésszegés esetén,

b) együttélésre való tartós és súlyos alkalmatlanság esetén,

c) a közösség biztonságát, nyugalmát vagy működését súlyosan veszélyeztető magatartás esetén,

d) olyan magatartás esetén, amely az Üzemeltető szolgáltatási kötelezettségének teljesítését objektíven ellehetetleníti,

e) közös megegyezéssel, ha az Üzemeltető azt elfogadja,

f) jogszabályban meghatározott okból.

Orvosi indok önmagában főszabály szerint nem alapozza meg a Spirit jogviszony megszüntetését, mert a Spirit konstrukció célja éppen az, hogy az állapotromlásból fakadó, életszerűen és szakmailag indokolt támogatási igényeket az Üzemeltető a lehetőségekhez képest megszervezze vagy biztosítsa.

3.9.6. Spirit általános felügyelet

A Spirit konstrukció része az általános felügyelet. Az általános felügyelet különösen az alábbiakat foglalhatja magában:

a) napi jelenlét-ellenőrzés,

b) diszpécserkapcsolat,

c) vészjelző rendszer,

d) házon belüli segélyhívás,

e) gyógyszerszedési emlékeztetés,

f) rendszeres állapotfigyelés,

g) életviteli rendellenességek jelzése,

h) hozzátartozói vagy kijelölt kapcsolattartói értesítés, ha az adott szerződés ilyen kapcsolattartót rögzít,

i) szükség esetén segítségnyújtás kezdeményezése,

j) partneri szolgáltatás szervezése,

k) az állapotromlásból fakadó mindennapi segítségnyújtási igények kezelése.

Az általános felügyelet nem jelent állandó személyes őrzést, nem jelent folyamatos egészségügyi megfigyelést, és nem jelenti azt, hogy az Üzemeltető egészségügyi intézménnyé válik.

3.9.7. Spirit családszerű gondoskodásszervezési szerepe

A Spirit konstrukcióban az Üzemeltető olyan gondoskodásszervezési és életviteli támogatási szerepet vállal, amely a felelős családtagi segítségnyújtás szervezési, jelenléti és koordinációs funkcióit intézményesített formában pótolja.

Ez különösen az alábbiakat jelentheti:

a) mindennapi életvitel támogatása,

b) állapotromlás észlelése és kezelése,

c) szolgáltatások megszervezése,

d) állami ellátórendszerrel való kapcsolattartás támogatása,

e) partneri magánszolgáltatások szervezése,

f) ügyintézési segítség,

g) személyes jelenlét és kísérés,

h) otthoni ápolási jellegű támogatás megszervezése,

i) indokolt esetben otthoni ápolási jellegű támogatás biztosítása,

j) életvégi ügyek szervezése,

k) temetési ügyintézés.

A Spirit keretében biztosított otthoni ápolási jellegű támogatás az állapotromlásból fakadó, életszerűen és szakmailag indokolt személyes segítségnyújtást jelenti, ideértve az otthoni ápolási jellegű támogatás megszervezését és indokolt esetben biztosítását is, a Spirit keret és a partneri kapacitások terhére.

3.9.8. Spirit alapvető szolgáltatásai

A Spirit konstrukció keretében a Lakó jogosult lehet különösen:

a) napi három étkezésre,

b) kötelező szolgáltatási alapcsomagra,

c) rezsi és kötelező költségek Spirit keret terhére történő elszámolására,

d) általános felügyeletre,

e) életviteli támogatásra,

f) állapotfigyelésre,

g) gondoskodásszervezésre,

h) diszpécserkapcsolatra,

i) vészjelző rendszer használatára,

j) egészségügyi szolgáltatások szervezésére,

k) állami ellátórendszerben történő ügyintézési segítségre,

l) partneri magánellátási lehetőségek felkutatására,

m) indokolt esetben partneri magánellátási opció megszervezésére,

n) temetési ügyintézésre,

o) hamvasztásos, urnás temetés szervezésére a Lakó által kiválasztott és előzetesen megfizetett vagy szerződésben rögzített helyen,

p) a Szolgáltatási Mellékletben meghatározott további Spirit szolgáltatásokra.

3.9.9. Spirit egészségügyi és várólistás szolgáltatásszervezés

A Spirit konstrukcióban az Üzemeltető nem vállal gyógyítási eredményt, nem vállal orvosi eredménygaranciát, nem végez diagnosztikát és nem nyújt egészségügyi szolgáltatást saját nevében.

Az Üzemeltető vállalása szolgáltatásszervezési, partnerkeresési, időpontszervezési, koordinációs és életviteli támogatási jellegű.

Spirit esetén az Üzemeltető különösen az alábbiakat vállalhatja:

a) partneri lehetőségek felkutatása,

b) időpontszervezés,

c) magánellátási opció ajánlása,

d) állami ellátási útvonal támogatása,

e) dokumentációs segítség,

f) kísérés megszervezése,

g) állapotromlás esetén a szükséges szolgáltatások koordinálása.

Amennyiben orvosi vizsgálat, például MRI vagy más képalkotó vizsgálat esetén az állami várólista 3 hónapot meghaladó, az Üzemeltető a Spirit keret terhére, indokoltság és partneri kapacitás függvényében magánellátási lehetőséget kutathat fel és szervezhet meg.

Amennyiben életminőség-javító beavatkozás, például térdprotézis, csípőprotézis, látásjavító, hallásjavító, mozgásszervi, ízületi vagy más életvitelt jelentősen javító beavatkozás esetén az

állami várólista 15 hónapot meghaladó, az Üzemeltető a Spirit keret terhére, indokoltság és partneri kapacitás függvényében partneri magánellátási lehetőséget kutathat fel és szervezhet meg.
Sürgős életveszély vagy akut állapot esetén az állami sürgősségi ellátórendszer elsőbbséget élvez. Az Üzemeltető ilyen esetben mentőt hív, sürgősségi ellátást kezdeményez, és az állami sürgősségi protokollhoz igazodik.
3.9.10. Spirit extrém szolgáltatások
A Spirit konstrukció nem jelent korlátlan szolgáltatási kötelezettséget.
Extrém szolgáltatásnak minősülhet különösen:
a) 24 órás kizárólagos személyes ápoló,
b) nagy értékű speciális orvosi eszköz,
c) magánkórházi fekvőbeteg-ellátás,
d) külföldi kezelés,
e) rendkívül nagy értékű műtét,
f) folyamatos személyi asszisztencia,
g) speciális intézményi demensellátás,
h) az általános Spirit szolgáltatási körön túlmutató egyedi igény.
Extrém szolgáltatás csak külön megállapodás, külön díjazás, a Spirit keret rendelkezésre állása vagy az Üzemeltető egyedi jóváhagyása alapján biztosítható.
A Spirit alaplogikája nem az, hogy minden lehetséges emberi, egészségügyi vagy intézményi költséget korlátlanul átvállal, hanem az, hogy a Lakó életvitelét a felelős családi jelenlétet pótló, intézményesített, szervezett és szakmailag indokolt módon támogatja.
3.10. Life VIP konstrukció
3.10.1. A Life VIP konstrukció funkciója
A Life VIP a Petra Vita rendszer kiemelt, örökölhető, felmondható, prémium életviteli és gondoskodásszervezési konstrukciója.
A Life VIP a Classic konstrukcióra épül, de ahhoz képest magasabb szolgáltatási felárat, hosszabb porlasztási időtávot, prémium szolgáltatási hozzáférést és 15 év után Spirit-szerű gondoskodásszervezési szolgáltatási tartalmat biztosít.
A Life VIP célja, hogy a Lakó ne csupán a Classic vagy Life konstrukció szolgáltatási szintjét kapja, hanem olyan magasabb életviteli biztonságot, kényelmet és szolgáltatási szabadságot, amely hosszú távon is fenntartja a Lakó életminőségét.
A Life VIP nem Spirit konstrukció.
A Life VIP örökölhető.
A Life VIP felmondható.
A Life VIP-ben az örökségi logika fennmarad.
A Life VIP-ben a 15. év után a szolgáltatási tartalom válik Spirit-szerűvé, de a konstrukció nem alakul át nem örökölhető Spirit jogviszonnyá.
3.10.2. Life VIP díjszerkezete
A Life VIP konstrukció alapja:
a) Classic LHJ,
b) Life VIP szolgáltatási felár.
A Life VIP minimumát minden esetben az adott komplexum hatályos Díjszabása határozza meg.
A Life VIP konstrukcióban a szolgáltatási felár lehet személyhez kötött vagy lakáshoz kötött, az adott Díjszabás és az egyedi szerződés szerint.
Az egyedi szerződésben minden esetben kifejezetten rögzíteni kell:
a) a Life VIP szolgáltatási felár összegét,
b) a Life VIP szolgáltatási felár kötési módját,
c) a porlasztási időtávot,
d) a Life VIP szolgáltatási jogosultság személyhez vagy lakáshoz kötött jellegét,
e) az öröklési és jogviszony-folytatási szabályokat,
f) a 15. év utáni szolgáltatási tartalmat,
g) a felmondás és elszámolás szabályait.
3.10.3. Life VIP porlasztása
A Life VIP konstrukcióban kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik.
A Life VIP porlasztása nem az LHJ és nem az LHJ + szolgáltatási felár együttes összege alapján történik.
A Life VIP konstrukcióban nincs Spirithez hasonló 1,25-ös szolgáltatási bónusz az LHJ és a felár együttes összegére.
A Life VIP porlasztási képlete:
Life VIP havi szolgáltatási keret = Life VIP szolgáltatási felár / 35 év / 12 hónap.
A Life VIP porlasztási időtáv 35 év, azaz 420 hónap.
A 35 éves porlasztás szolgáltatásszámítási modell. Amennyiben a Life VIP Lakó a 35 éves porlasztási időszakot meghaladóan is életben van, a Life VIP szolgáltatási jogosultság nem szűnik meg automatikusan. Ebben az esetben a Lakó továbbra is jogosult a porlasztott érték szerinti szolgáltatási keretre. Ez az Üzemeltető üzleti kockázata.
3.10.4. Life VIP szolgáltatási időszakok
A Life VIP két működési szakaszra tagolódik.
3.10.4.1. Első szakasz: 1–15. év
A Life VIP első 15 évében a Life keretrendszer szolgáltatási logikája irányadó.
Ebben az időszakban a Lakó a Life VIP szolgáltatási felárból képzett havi szolgáltatási keretet használja a Petra Vita rendszerbe integrált szolgáltató, kereskedelmi és életviteli partnereknél.
A szolgáltatási felhasználás a Life konstrukcióhoz hasonlóan történik, de a Life VIP státusz magasabb szolgáltatási hozzáférést és kiemeltebb ügyfélkezelést biztosíthat.
3.10.4.2. Második szakasz: 15. év után
A 15. év után a Life VIP szolgáltatási tartalma Spirit-szerűvé válik.
Ez nem jelenti azt, hogy a Life VIP jogviszony Spirit jogviszonnyá alakulna.
Ez nem jelenti az örökölhetőség megszűnését.
Ez nem jelenti az LHJ elvesztését.
Ez nem jelenti a felmondhatóság kizárását.
A 15. év után a Life VIP Lakó olyan szolgáltatási tartalmat kap, amely tartalmában és működésében a Spirit gondoskodásszervezési rendszerhez igazodik.
Ennek keretében a Life VIP Lakó jogosult lehet különösen:
a) kötelező szolgáltatási alapcsomagra,
b) rezsiköltségek Life VIP keret terhére történő elszámolására,
c) kötelező költségek Life VIP keret terhére történő elszámolására,
d) napi étkezésre,
e) általános felügyeletre,
f) diszpécserkapcsolatra,
g) vészjelző rendszerre,
h) napi jelenlét-ellenőrzésre,
i) gyógyszerszedési emlékeztetésre,
j) rendszeres állapotfigyelésre,

k) házon belüli segélyhívásra,
l) gondoskodásszervezési támogatásra,
m) egészségügyi szolgáltatásszervezésre,
n) partneri szolgáltatások koordinálására,
o) állapotromlás esetén indokolt segítségnyújtás szervezésére,
p) a Szolgáltatási Mellékletben meghatározott további Life VIP szolgáltatásokra.
A Life VIP második szakaszában a Lakó olyan szolgáltatási könnyítést kap, amelynek célja, hogy a Lakó életvitele tehermentesebbé, szervezettebbé és biztonságosabbá váljon.
3.10.5. Life VIP költségmentesített elemek
A Life VIP konstrukcióban a 15. év után a Spirit-szerű szolgáltatási tartalom alapján a Lakót főszabály szerint külön nem terheli:
a) a kötelező szolgáltatási alapcsomag díja,
b) a kötelező költség,
c) a rezsiköltség,
d) a napi étkezés díja,
e) az általános felügyelet díja,
f) a szerződésben meghatározott alap gondoskodásszervezési szolgáltatások díja.
Ezek a Life VIP szolgáltatási keret terhére kerülnek elszámolásra.
A Life VIP nem jelent korlátlan szolgáltatási kötelezettséget.
A Life VIP keret terhére biztosított szolgáltatások körét az ÁSZF, a Szolgáltatási Melléklet, az adott komplexum Díjszabása és az egyedi szerződés határozza meg.
A Life VIP kereten túlmutató extrém, különleges, nagy értékű vagy személyre szabott szolgáltatások külön díjazás, külön megállapodás vagy egyedi jóváhagyás alapján vehetők igénybe.
3.10.6. Life VIP örökölhetősége
A Life VIP konstrukció örökölhető.
A Life VIP-ben a Classic rész örökölhető.
A Classic részre 5 évet meghaladó lakhatás vagy jogviszony-fennállás esetén a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a elszámolható.
A Life VIP szolgáltatási felár öröklési, továbbviteli és elszámolási szabályait az egyedi szerződés, jelen melléklet és az adott Díjszabás határozza meg.
Lakásra kötött Life VIP esetén az örökös vagy jogutód az LHJ továbbvitele, illetve Beyondba történő átvezetése esetén a fennmaradó szolgáltatási időt jogviszony-folytatásként használhatja tovább, ha megfelel a Petra Vita jogviszony-folytatási feltételeinek.
A kártya ebben az esetben sem minősül örökölhető vagyonelemnek.
A fennmaradó szolgáltatási jogosultság nem öröklés jogcímén, hanem az LHJ jogviszony jogszerű folytatásából eredően használható tovább.
3.10.7. Life VIP felmondása
A Life VIP felmondható.
A Life VIP a 15. év előtt és a 15. év után is felmondható, az ÁSZF, az egyedi szerződés és jelen melléklet szabályai szerint.
Felmondás esetén:
a) a Classic rész elszámolása a Classic szabályok szerint történik,
b) a Classic részre 5 év után a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a alkalmazható,
c) a Life VIP szolgáltatási felár elszámolása az egyedi szerződés és a Life VIP szabályai szerint történik,
d) a már igénybe vett szolgáltatások nem minősülnek pénzügyi előlegnek vagy visszakövetelhető összegnek,
e) a már teljesített szolgáltatásokat az Üzemeltető nem fizeti vissza,
f) a szolgáltatási keret fennmaradó részének sorsa az adott szerződésben rögzített személyhez vagy lakáshoz kötött jogviszony szerint alakul.
A 15. év után a Life VIP felmondása minden területre kiterjedően érvényesíthető.
3.10.8. Life VIP és Spirit elhatárolása
A Life VIP nem Spirit.
A Life VIP örökölhető, míg a Spirit nem örökölhető.
A Life VIP felmondható, míg a Spirit rendes felmondással főszabály szerint nem szüntethető meg.
A Life VIP esetén csak a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik 35 évre.
A Spirit esetén az LHJ és a Spirit szolgáltatási felár együttes összege 1,25-ös bónusszal porlasztódik 35 évre.
A Life VIP 15 év után Spirit-szerű szolgáltatási tartalmat biztosít, de nem válik Spirit jogviszonnyá.
3.11. Spirit VIP konstrukció
3.11.1. A Spirit VIP konstrukció funkciója
A Spirit VIP a Petra Vita rendszer legmagasabb szintű, nem örökölhető, prémium gondoskodásszervezési és életminőségi konstrukciója.
A Spirit VIP a Spirit konstrukcióra épül, annak alaplogikáját követi, de ahhoz képest magasabb szolgáltatási szintet, prémium ügyfélellátást, szolgáltatási elsőbbséget és kiemelt életminőségi támogatást biztosít.
A Spirit VIP célja, hogy a Lakó a Spirit általános gondoskodásszervezési és életviteli támogatási rendszerén túl kiemelt, prémium státuszú ügyfélként részesüljön szolgáltatásokban.
A Spirit VIP Lakó a Petra Vita rendszerben kiemelt figyelmet, elsőbbségi szolgáltatási hozzáférést és magasabb szintű partneri kiszolgálást kap.
3.11.2. Spirit VIP díjszerkezete
A Spirit VIP konstrukció alapja:
a) LHJ,
b) Díjszabásban meghatározott Spirit VIP szolgáltatási felár.
A Spirit VIP szolgáltatási felár személyhez kötött díj, kivéve, ha az adott Díjszabás vagy egyedi szerződés kifejezetten másként rendelkezik.
A Spirit VIP minimumát minden esetben az adott komplexum hatályos Díjszabása tartalmazza.
A korábbi, konkrét összeghez kötött minimumhatár nem része az általános ÁSZF-logikának. A Spirit VIP belépési minimumát mindig az adott komplexum Díjszabása határozza meg.
3.11.3. Spirit VIP porlasztása
A Spirit VIP porlasztása azonos a Spirit porlasztási logikájával.
A Spirit VIP porlasztási képlete:
Spirit VIP havi szolgáltatási keret = (LHJ + Spirit VIP szolgáltatási felár) × 1,25 / 35 év / 12 hónap.
A Spirit VIP porlasztási időtáv 35 év, azaz 420 hónap.

A 35 éves porlasztás belső szolgáltatásszámítási modell.
Amennyiben a Spirit VIP Lakó 35 évnél hosszabb ideig él, a Spirit VIP szolgáltatási jogviszony tovább él. Ez az Üzemeltető üzleti kockázata.
3.11.4. Spirit VIP öröklési és felmondási logika
A Spirit VIP nem örökölhető.
A Spirit VIP rendes felmondással főszabály szerint nem szüntethető meg.
Spirit VIP esetén az LHJ rész sem örökölhető.
Spirit VIP Lakó halála esetén nincs örökösi elszámolás.
Spirit VIP Lakó halála esetén a konstrukcióhoz kapcsolódó valamennyi szolgáltatási, lakhatási és elszámolási maradvány az Üzemeltetőt illeti.
A Spirit VIP konstrukcióban az Üzemeltető viseli annak üzleti kockázatát, ha a Lakó a porlasztási időszaknál hosszabb ideig él, ugyanakkor az Üzemeltetőt illeti minden maradvány abban az esetben, ha a Lakó a porlasztási időszaknál rövidebb ideig él.
3.11.5. Spirit VIP szolgáltatási többlet
A Spirit VIP a Spirit szolgáltatási tartalmán felül prémium szolgáltatási többletet biztosít.
A Spirit VIP szolgáltatási többlet különösen az alábbiakat tartalmazhatja:
a) prémium ügyfélellátás,
b) elsőbbségi ügyintézés,
c) elsőbbségi szolgáltatásszervezés,
d) elsőbbségi szállítási lehetőség,
e) elsőbbségi helyfoglalás utazás esetén,
f) elsőbbségi hely biztosítása szervezett programokon, ha ez a program jellegével összeegyeztethető,
g) elsőbbségi termékválasztás,
h) elsőbbségi partneri időpontkeresés,
i) magasabb szolgáltatási figyelem,
j) személyre szabottabb ügyfélkezelés,
k) fokozott komfortszint,
l) prémium életviteli támogatás,
m) magasabb szintű szolgáltatási koordináció.
A Spirit VIP Lakó a Petra Vita rendszerben olyan prémium ügyfélnek minősül, aki a szolgáltatások igénybevétele során kiemelt figyelmet és prioritást élvez.
A Spirit VIP elsőbbség nem jelentheti más Lakók alapvető jogainak, biztonságának vagy szerződéses jogosultságainak sérelmét.
Az elsőbbség mindig az adott szolgáltatás természetéhez, kapacitásához, partneri rendelkezésre állásához és szakmai indokoltságához igazodik.
3.11.6. Spirit VIP egészségügyi és magánorvosi szolgáltatásszervezés
A Spirit VIP-ben a Spirithez képest erősebb szolgáltatásszervezési és partneri hozzáférési vállalás jelenik meg.
Az Üzemeltető Spirit VIP esetén sem minősül egészségügyi szolgáltatónak, nem vállal orvosi eredménygaranciát, nem végez diagnosztikát, nem végez gyógykezelést, és nem vállal műtéti eredményt.
Az Üzemeltető Spirit VIP esetén emelt szinten vállalhatja:
a) partneri magánorvosi lehetőségek felkutatását,
b) kiemelt időpontszervezést,
c) magánellátási opciók ajánlását,
d) második orvosi vélemény szervezését,
e) vizsgálatok gyorsabb megszervezését,
f) életminőség-javító beavatkozások partneri koordinációját,
g) állami ellátórendszerrel párhuzamos magánellátási útvonal feltárását,
h) utazás, kísérés, dokumentáció és kapcsolattartás szervezését.
Amennyiben orvosi vizsgálat, például MRI vagy más képalkotó vizsgálat esetén az állami várólista 3 hónapot meghaladó, az Üzemeltető Spirit VIP keret terhére, indokoltság és partneri kapacitás függvényében magánellátási lehetőséget kutathat fel és szervezhet meg.
Amennyiben életminőség-javító beavatkozás, például térdprotézis, csípőprotézis, látásjavító, hallásjavító, mozgásszervi, ízületi vagy más életvitelt jelentősen javító beavatkozás esetén az állami várólista 15 hónapot meghaladó, az Üzemeltető a Spirit VIP keret terhére, indokoltság és partneri kapacitás függvényében partneri magánellátási lehetőséget kutathat fel és szervezhet meg.
A Spirit VIP nem jelent korlátlan magánorvosi finanszírozási kötelezettséget.
A magánorvosi szolgáltatások igénybevétele minden esetben:
a) indokoltsághoz,
b) partneri kapacitáshoz,
c) orvosi szakmai feltételekhez,
d) elérhető szolgáltatási kerethez,
e) az egyedi szerződéshez,
f) a Szolgáltatási Melléklethez,
g) és a jogszabályi keretekhez kötött.
Sürgős életveszély vagy akut állapot esetén az állami sürgősségi ellátórendszer elsőbbséget élvez.
3.11.7. Spirit VIP és Spirit elhatárolása
A Spirit VIP minden alapvető öröklési, felmondási és porlasztási logikájában a Spirit rendszerrel azonos.
A különbség a szolgáltatási szintben, a prémium státuszban és az elsőbbségi hozzáférésben van.
A Spirit VIP nem örökölhető.
A Spirit VIP nem felmondható rendes felmondással.
A Spirit VIP esetén az LHJ rész sem örökölhető.
A Spirit VIP esetén a szolgáltatási keret a Spirit rendszerhez hasonlóan az LHJ és a Spirit VIP felár 1,25-ös bónusszal növelt összegéből kerül kiszámításra.
3.12. Personal konstrukció
3.12.1. A Personal konstrukció funkciója
A Personal konstrukció a Petra Vita rendszer egyedi, személyre szabott konstrukciója.
A Personal célja, hogy az Üzemeltető és a Lakó közös egyeztetéssel olyan egyedi lakhatási, szolgáltatási, gondoskodásszervezési, VIP vagy vegyes modellt alakítson ki, amely mindkét fél számára elfogadható, működtethető és szerződésben pontosan rögzíthető.
A Personal konstrukció nem automatikusan járó konstrukció.
A Personal konstrukció nem általános árlistás csomag.
A Personal konstrukció kizárólag egyedi szerződés alapján jön létre.
3.12.2. Personal díjszabási alapja

A Personal konstrukcióban is a Díjszabás az irányadó.
A Personal konstrukció minimuma minden esetben az adott komplexum Díjszabásában meghatározott minimumtól indul.
Az Üzemeltető kizárólag akkor köteles vagy jogosult egyedi Personal kalkulációt készíteni, ha a Lakó által vállalt díj, szolgáltatási felár, konstrukciós érték vagy egyedi szerződéses ajánlat eléri az Üzemeltető által meghatározott gazdasági és működési minimumot.
A Personal konstrukcióban az Üzemeltető jogosult egyedi kalkulációt készíteni:
a) magasabb szolgáltatási szintre,
b) különleges lakhatási igényre,
c) egyedi gondoskodásszervezési modellre,
d) eltérő öröklési rendszerre,
e) különleges családi vagy generációs megoldásra,
f) kiemelt VIP szolgáltatásra,
g) egyedi egészségügyi szervezési igényre,
h) speciális együttlakási vagy lakáshasználati modellre,
i) egyedi bérleti vagy Beyond hasznosítási modellre.

3.12.3. Personal alaplogikai besorolása

A Personal konstrukcióban az egyedi szerződésnek kötelezően rögzítenie kell, hogy az adott Personal modell mely alaplogikához igazodik.
A Personal lehet különösen:
a) Classic típusú Personal,
b) Life típusú Personal,
c) Spirit típusú Personal,
d) Life VIP típusú Personal,
e) Spirit VIP típusú Personal,
f) vegyes típusú Personal.
Az alaplogikai besorolás határozza meg:
a) az örökölhetőséget,
b) a felmondhatóságot,
c) a porlasztási szabályokat,
d) a szolgáltatási kör jellegét,
e) a haláleseti elszámolást,
f) a Classic rész értéknövekedési szabályának alkalmazhatóságát,
g) az LHJ jogviszony sorsát,
h) a szolgáltatási felár sorsát.
Personal konstrukció nem maradhat alaplogikai besorolás nélkül.

3.12.4. Personal örökölhetősége

A Personal konstrukció örökölhetősége nem általános, hanem az egyedi szerződésben meghatározott alaplogikai besorolástól függ.
Ha a Personal Classic, Life vagy Life VIP típusú, akkor az egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában örökölhető logikára épülhet.
Ha a Personal Spirit vagy Spirit VIP típusú, akkor az egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában nem örökölhető logikára épül.
Az egyedi Personal szerződésben kifejezetten rögzíteni kell:
a) örökölhető-e a Personal jogviszony,
b) örökölhető-e a Classic rész,
c) alkalmazandó-e a Classic részre az 5 év utáni pozitív piaci értéknövekedés 50%-os szabálya,
d) örökölhető-e bármely szolgáltatási felár,
e) van-e jogviszony-folytatási lehetőség,
f) van-e Beyondba történő átvezetési lehetőség,
g) mi történik halálesetkor,
h) mi történik felmondáskor.

3.12.5. Personal felmondhatósága

A Personal konstrukció felmondhatóságát az egyedi szerződés határozza meg.
A Personal lehet:
a) rendes felmondással felmondható,
b) csak meghatározott idő után felmondható,
c) kizárólag közös megegyezéssel megszüntethető,
d) Spirit típus esetén főszabály szerint nem felmondható,
e) egyedi feltételekhez kötötten módosítható.
A Personal szerződésben minden esetben egyértelműen rögzíteni kell:
a) a felmondás lehetőségét,
b) a felmondási időt,
c) a felmondás elszámolási következményeit,
d) a szolgáltatási felár sorsát,
e) az LHJ sorsát,
f) a szolgáltatási keretek sorsát,
g) a haláleseti és megszűnési szabályokat.

3.12.6. Personal szerződés tartalmi minimuma

A Personal konstrukció csak akkor érvényes, ha az egyedi szerződés legalább az alábbiakat tartalmazza:
a) az alaplogikai besorolást,
b) az érintett komplexumot,
c) az alkalmazott Díjszabást,
d) az LHJ értékét,
e) a szolgáltatási felárat,
f) a porlasztási időtávot,
g) a szolgáltatási jogosultságokat,
h) az örökölhetőségi szabályokat,
i) a felmondhatósági szabályokat,
j) a költségviselési szabályokat,
k) a havi díjak és rezsiköltségek sorsát,
l) a haláleseti eljárást,
m) az elszámolási szabályokat,
n) a kártya vagy szolgáltatási keret használatát,
o) az eltérést az ÁSZF általános szabályaitól,
p) az Üzemeltető külön vállalásait,
q) a Lakó külön vállalásait.
A Personal konstrukcióban sem alkalmazható olyan rendelkezés, amely jogszabályba ütközik, fogyasztóvédelmi szempontból nyilvánvalóan tisztességtelen, vagy az ÁSZF alapvető biztonsági és működési rendszerével összeegyeztethetetlen.

3.13. Konstrukcióváltás szabályai

3.13.1. Konstrukcióváltás alapelve

A Petra Vita rendszerben a konstrukcióváltás főszabály szerint felfelé irányul.
A felfelé váltás azt jelenti, hogy a Lakó a meglévő konstrukciójánál magasabb szolgáltatási, gondoskodásszervezési, VIP vagy egyedi szolgáltatási szintre lép.
Konstrukcióváltás csak írásban, az Üzemeltető jóváhagyásával, az adott konstrukcióhoz tartozó díjszabási minimumok teljesítésével és szerződésmódosítás vagy új szerződés megkötése mellett lehetséges.

3.13.2. Megengedett váltási irányok

A megengedett váltási irányok különösen:
a) Classic → Life,
b) Classic → Spirit,
c) Classic → Life VIP,
d) Classic → Spirit VIP,
e) Classic → Personal,
f) Beyond → Life,
g) Beyond → Spirit,

h) Beyond → Life VIP,
i) Beyond → Spirit VIP,
j) Beyond → Personal,
k) Life → Spirit,
l) Life → Life VIP,
m) Life → Spirit VIP,
n) Life → Personal,
o) Life VIP → Spirit VIP, ha az egyedi szerződés és az Üzemeltető ezt lehetővé teszi,
p) bármely örökölhető konstrukcióból Personal konstrukcióba, ha a felek megállapodnak.
3.13.3. Nem megengedett vagy korlátozott váltások
Spirit konstrukcióból Classic, Life vagy Life VIP konstrukcióba visszalépni főszabály szerint nem lehet.
Spirit VIP konstrukcióból Classic, Life vagy Life VIP konstrukcióba visszalépni főszabály szerint nem lehet.
Life konstrukcióból Classic konstrukcióba főszabály szerint a 15 éves porlasztási időszak végén történik visszaállás.
Life konstrukcióból 15 éven belül Classicba való visszalépés rendes konstrukcióváltásként nem lehetséges, azonban a Lakó felmondhatja a jogviszonyt, és később új feltételekkel új szerződést köthet.
Life VIP konstrukció felmondható, de Life VIP-ből alacsonyabb szolgáltatási szintre történő visszalépés csak az Üzemeltető jóváhagyásával és egyedi megállapodással történhet.
Personal konstrukcióból történő váltás kizárólag az egyedi Personal szerződés szabályai szerint lehetséges.
3.13.4. Konstrukcióváltás feltételei
Konstrukcióváltás feltétele lehet különösen:
a) tartozásmentes állapot,
b) az adott konstrukcióhoz tartozó szolgáltatási felár megfizetése,
c) az adott komplexum Díjszabásában meghatározott minimum teljesítése,
d) új szerződés vagy szerződésmódosítás aláírása,
e) kártya vagy szolgáltatási keret újraszámítása,
f) öröklési és felmondási szabályok elfogadása,
g) Spirit vagy Spirit VIP esetén a nem örökölhető jogviszony kifejezett elfogadása,
h) szükség esetén alkalmassági, életviteli vagy ügyfélbiztonsági vizsgálat,
i) Üzemeltetői jóváhagyás.
3.13.5. Konstrukcióváltás hatása az öröklésre
A konstrukcióváltás az öröklési státuszt megváltoztathatja.
Classic, Beyond, Life és Life VIP konstrukciók főszabály szerint örökölhető konstrukciók.
Spirit és Spirit VIP konstrukciók nem örökölhető konstrukciók.
Ha a Lakó örökölhető konstrukcióból nem örökölhető konstrukcióba vált, ezt az egyedi szerződésben kifejezetten, világosan és külön figyelemfelhívással kell rögzíteni.
A Lakó ilyen váltással tudomásul veszi, hogy a korábban örökölhető Classic LHJ rész Spirit vagy Spirit VIP konstrukcióba történő átalakulással nem örökölhető jogviszonnyá válik.
3.14. Öröklési és elszámolási összefoglaló
3.14.1. Örökölhető konstrukciók
Örökölhető konstrukciónak minősül főszabály szerint:
a) Classic,
b) Beyond,
c) Life,
d) Life VIP,
e) Personal, ha az egyedi szerződés örökölhető típusú Personal jogviszonyként határozza meg.
Örökölhető konstrukciókban a Classic rész örökölhető.
Örökölhető konstrukciókban a Classic részre 5 évet meghaladó lakhatás vagy jogviszony-fennállás esetén a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a elszámolható.
Az értéknövekedés kizárólag a pozitív piaci különbözet alapján, újraértékesítés vagy objektív referenciaértékelés szerint állapítható meg.
3.14.2. Nem örökölhető konstrukciók
Nem örökölhető konstrukciónak minősül:
a) Spirit,
b) Spirit VIP,
c) Personal, ha az egyedi szerződés nem örökölhető típusú Personal jogviszonyként határozza meg.
Nem örökölhető konstrukcióban a Lakó halála esetén nincs örökösi elszámolás, kivéve, ha az egyedi szerződés kifejezetten másként rendelkezik.
Spirit és Spirit VIP esetén az LHJ rész sem örökölhető.
Spirit és Spirit VIP esetén a Lakó halála után valamennyi szolgáltatási, lakhatási és elszámolási maradvány az Üzemeltetőt illeti.
3.14.3. Life sajátos öröklési szabálya
Life konstrukcióban a Classic rész örökölhető.
A Life szolgáltatási felár 15 éves szolgáltatási szerződéshez kapcsolódik.
Ha a Lakó 15 éven belül meghal vagy felmond, a Life felár nem válik azonnal pénzben elszámolhatóvá.
A Life felár csak a 15 éves időszak végén számolható el, ha az örökös vagy jogutód nem viszi tovább az LHJ-t vagy nem vezeti át Beyond konstrukcióba.
Lakásra kötött Life esetén az örökös vagy jogutód a fennmaradó szolgáltatási időt jogviszony-folytatásként használhatja tovább, ha az LHJ-t továbbviszi vagy Beyondba vezeti át.
3.14.4. Life VIP sajátos öröklési szabálya
Life VIP konstrukcióban a Classic rész örökölhető.
A Life VIP szolgáltatási jogosultság örökölhető vagy jogviszony-folytatással továbbvihető az egyedi szerződés szabályai szerint.
A Life VIP 15 év után Spirit-szerű szolgáltatási tartalmat biztosít, de nem alakul át nem örökölhető Spirit jogviszonnyá.
Life VIP esetén az öröklés és felmondhatóság fennmarad.
3.14.5. Spirit és Spirit VIP haláleseti szabálya
Spirit és Spirit VIP esetén a Lakó halálával a jogviszony lezárul.
A Lakó halála esetén:
a) nincs örökösi elszámolás,
b) nincs LHJ visszatérítés,
c) nincs szolgáltatási felár visszatérítés,
d) nincs maradványérték-kifizetés,
e) a kártya és szolgáltatási keret megszűnik,
f) a maradványok az Üzemeltetőt illetik,
g) az Üzemeltető a szerződés szerint gondoskodik a záró szolgáltatásokról, ideértve a temetési

ügyintézés körébe tartozó szolgáltatásokat, ha azok a szerződés szerint járnak.

3.15. Porlasztási összefoglaló

3.15.1. Classic

Classic konstrukcióban nincs automatikus szolgáltatási felár-porlasztás.

A Classic Lakó külön kártyát vagy szolgáltatási csomagot vásárolhat, ha azt a Díjszabás és az ÁSZF lehetővé teszi.

3.15.2. Life

Life konstrukcióban a Life szolgáltatási felár 15 évre porlasztódik.

Képlet:

Life havi szolgáltatási keret = Life szolgáltatási felár / 180 hónap.

3.15.3. Spirit

Spirit konstrukcióban az LHJ és a Spirit szolgáltatási felár együttes összege 1,25-ös szolgáltatási bónusszal kerül porlasztásra 35 évre.

Képlet:

Spirit havi szolgáltatási keret = (LHJ + Spirit szolgáltatási felár) × 1,25 / 420 hónap.

3.15.4. Life VIP

Life VIP konstrukcióban kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik 35 évre.

Képlet:

Life VIP havi szolgáltatási keret = Life VIP szolgáltatási felár / 420 hónap.

Ha a Life VIP Lakó 35 évnél tovább él, a porlasztott érték szerinti szolgáltatási jogosultság tovább él.

3.15.5. Spirit VIP

Spirit VIP konstrukcióban a Spirit porlasztási logikája alkalmazandó.

Képlet:

Spirit VIP havi szolgáltatási keret = (LHJ + Spirit VIP szolgáltatási felár) × 1,25 / 420 hónap.

Ha a Spirit VIP Lakó 35 évnél tovább él, a szolgáltatási jogviszony tovább él. Ez az Üzemeltető üzleti kockázata.

3.15.6. Personal

Personal konstrukcióban a porlasztási szabályt az egyedi szerződés határozza meg.

A Personal porlasztás igazodhat:

a) Life logikához,

b) Spirit logikához,

c) Life VIP logikához,

d) Spirit VIP logikához,

e) vagy az egyedi szerződésben meghatározott külön rendszerhez.

3.16. Konstrukciós összefoglaló táblázat

Konstrukció	Alap	Szolgáltatási felár	Porlasztás	Örökölhető	Felmondható
Classic	LHJ	nincs kötelező felár	nincs	igen	igen
Beyond	Classic LHJ	választható	választott konstrukció szerint	igen	igen
Beyond Rent	Beyond üzemmód	választható	választott konstrukció szerint	az LHJ igen	bérleti szabály szerint
Life	LHJ + minimum LHJ 50%	Life felár	15 év	igen, sajátos szabállyal	igen
Spirit	LHJ + Spirit minimum/fő	Spirit felár	35 év, 1,25 szorzóval	nem	főszabály szerint nem
Life VIP	LHJ + Life VIP minimum	Life VIP felár	35 év, csak felár	igen	igen
Spirit VIP	LHJ + Spirit VIP minimum/fő	Spirit VIP felár	35 év, 1,25 szorzóval	nem	főszabály szerint nem
Personal	egyedi	egyedi	egyedi	egyedi szerződés szerint	egyedi szerződés szerint

3.17. Díjszabási kapcsolódás

A konstrukciókhoz kapcsolódó konkrét díjakat, minimumokat, szolgáltatási felárakat, személyhez vagy lakáshoz kötött díjelemeket, havi költségeket és rezsielszámolási tételeket minden esetben az adott komplexum hatályos Díjszabása tartalmazza.

A Díjszabásnak konstrukciónként tartalmaznia kell különösen:

a) Classic LHJ számítási alapját,

b) Life minimumát,

c) Life VIP minimumát,

d) Spirit minimumát személyenként,

e) Spirit VIP minimumát személyenként,

f) Personal egyedi minimumának kiinduló szabályát,

g) bérleti díjat,

h) közös költséget,

i) kötelező szolgáltatási alapcsomagot,

j) rezsiköltségek elszámolási módját,

k) opcionális szolgáltatások díját,

l) kártyák és szolgáltatási keretek díjszabási kapcsolódását.

A Konstrukciós Melléklet és a Díjszabás együtt határozza meg, hogy az adott Lakó pontosan mely konstrukcióba lép be, milyen díjfizetési és szolgáltatási feltételekkel.

3.18. Záró rendelkezések

Jelen Konstrukciós Melléklet a Petra Vita ÁSZF elválaszthatatlan melléklete.

A jelen mellékletben rögzített konstrukciók kizárólag az ÁSZF, az egyedi szerződés, az adott komplexum

Díjszabása, a Szolgáltatási Melléklet és az egyéb szerződéses dokumentumok rendelkezéseivel együtt értelmezhetők.
Amennyiben az egyedi szerződés valamely konstrukciós kérdésben eltérően rendelkezik, az egyedi szerződés rendelkezése az irányadó, feltéve, hogy az eltérés írásban, egyértelműen és mindkét fél által elfogadott módon került rögzítésre.
A jelen melléklet célja, hogy a Lakó a szerződéskötést megelőzően pontosan megismerje:
a) mely konstrukcióba lép be,
b) milyen jogokat szerez,
c) milyen kötelezettségeket vállal,
d) milyen szolgáltatásokra jogosult,
e) mely elemek örökölhetők,
f) mely elemek nem örökölhetők,
g) milyen porlasztási szabályok érvényesek,
h) milyen feltételekkel mondhatja fel vagy módosíthatja a jogviszonyt,
i) és milyen díjszabási minimumokhoz kötött az adott konstrukció.
A Petra Vita rendszer konstrukciói egymásra épülő, de egymástól világosan elhatárolt lakhatási és szolgáltatási modellek. A Classic az alap, a Beyond a halasztott és bérleti hasznosítási üzemmód, a Life az életviteli szolgáltatási szabadság, a Spirit az élethosszig tartó gondoskodásszervezési és életviteli támogatási rendszer, a Life VIP az örökölhető prémium gondoskodási modell, a Spirit VIP a nem örökölhető prémium gondoskodási modell, a Personal pedig az egyedi, szerződésben kialakított megoldás.

4. MELLÉKLET SZOLGÁLTATÁSOK

4.1. A melléklet célja
Jelen Szolgáltatási Melléklet célja, hogy meghatározza a Petra Vita rendszerben elérhető szolgáltatások általános, konstrukciónkénti, életkori, kártyarendszeri, gondoskodásszervezési, egészségügyi szolgáltatásszervezési és partneri teljesítési szabályait.
Jelen melléklet különösen az alábbiakat rendezi:
a) a kötelező szolgáltatási alapcsomag tartalmát,
b) a Classic konstrukció szolgáltatási helyzetét,
c) a Life konstrukció szolgáltatási logikáját,
d) a Spirit konstrukció szolgáltatási rendszerét,
e) a Life VIP konstrukció szolgáltatási rendszerét,
f) a Spirit VIP konstrukció szolgáltatási rendszerét,
g) a kártyakeret és a külön díj nélküli szolgáltatások elhatárolását,
h) a szakmai partnerek útján történő szolgáltatásszervezést,
i) a diagnosztikai és életminőség-javító egészségügyi szolgáltatásszervezést,
j) az életkori fokozatosság elvét,
k) a hospice jellegű, palliatív és életvégi gondoskodásszervezés kereteit,
l) a nem vállalt, korlátozottan vállalt és kártyakeret terhére igénybe vehető szolgáltatásokat.
4.2. A melléklet helye a dokumentumrendszerben
Jelen Szolgáltatási Melléklet az ÁSZF melléklete.
Jelen mellékletet az alábbi dokumentumokkal együtt kell alkalmazni:
a) ÁSZF,
b) egyedi szerződés,
c) adott komplexum Díjszabása,
d) Fogalommeghatározások,
e) Konstrukciós Melléklet,
f) Díjszabási Keretrendszer Melléklet,
g) Kártyaszabályzat,
h) Házirend,
i) Üzemeltetési Melléklet,
j) Műszaki Melléklet,
k) PV-portál Szabályzat,
l) PV-Secure Szabályzat,
m) Adatkezelési Tájékoztató,
n) Panaszkezelési Szabályzat,
o) Haláleseti és jogviszony-folytatási eljárásrend,
p) Beyond Rent háromoldalú szerződésminta, ha érintett.
Szolgáltatási kérdésekben az egyedi szerződés, az adott Díjszabás, jelen melléklet és a Kártyaszabályzat együttesen irányadó.
4.3. Szolgáltatási alapelv
A Petra Vita rendszer szolgáltatási alapelve, hogy a Lakó a választott konstrukciójához igazodóan eltérő szintű életviteli, kényelmi, közösségi, kártya-, gondoskodásszervezési és egészségügyi szolgáltatásszervezési jogosultságokat kap.
A konstrukciók között fokozatossági elv érvényesül. A magasabb konstrukció nem pusztán magasabb díjat jelent, hanem érzékelhető, szolgáltatási tartalomban is megjelenő többletet:
a) több szolgáltatási jogosultság,
b) hosszabb vagy rugalmasabb kártyahasználati lehetőség,
c) intenzívebb gondoskodásszervezés,
d) magasabb szintű partneri hozzáférés,
e) rövidebb várakozási küszöb,
f) elsőbbségi ügyintézés,
g) bővített prevenciós és diagnosztikai háttér,
h) magasabb kényelmi és életviteli támogatás.
4.4. Szakmai partnerizáció
Az Üzemeltető az egészségügyi, orvosi, ápolási, rehabilitációs, hospice jellegű, palliatív, szállítási, étkezési, takarítási, mosási, karbantartási, kényelmi és egyéb speciális szolgáltatásokat saját maga vagy szakmai partnerek útján biztosíthatja.
Az Üzemeltető főszabály szerint nem minősül egészségügyi szolgáltatónak, ápolási intézménynek, hospice szolgáltatónak vagy orvosi szakmai döntéshozónak, kivéve, ha erre külön jogszabályi engedéllyel rendelkezik.
Egészségügyi vagy ápolási jellegű szolgáltatásoknál az Üzemeltető szerepe különösen:
a) partneri lehetőségek felkutatása,
b) időpontszervezés,
c) betegút-szervezés,
d) dokumentumok továbbításának támogatása,
e) szállítás vagy kísérés szervezése,
f) szolgáltatási jogosultság ellenőrzése,
g) kártyakeret vagy konstrukciós keret szerinti elszámolás előkészítése,
h) kapcsolattartó értesítése, ha jogszerű és indokolt,
i) partneri teljesítés koordinálása.
A szakmai szolgáltatás tartalmáért, diagnózisért, orvosi döntésért, műtéti alkalmasságért, kezelésért, egészségügyi eredményért és szakmai protokollért az adott szakmai partner vagy egészségügyi szolgáltató felel.

4.5. A „külön díj nélkül” kifejezés jelentése
Jelen mellékletben a „külön díj nélkül” kifejezés nem azt jelenti, hogy a szolgáltatás gazdasági értelemben ingyenes.
A „külön díj nélkül” azt jelenti, hogy az adott szolgáltatás:
a) az adott konstrukció része,
b) az adott konstrukció szolgáltatási felárából, szolgáltatási rendszeréből vagy Üzemeltető által képzett szolgáltatási keretéből kerül biztosításra,
c) a Lakót az adott szolgáltatás igénybevételekor főszabály szerint nem terheli külön közvetlen fizetési kötelezettség,
d) nem a Lakó szabadon felhasználható kártyakeretét csökkenti, ha jelen melléklet kifejezetten így rendelkezik.
A külön díj nélküli szolgáltatások terjedelmét mindig az adott konstrukció, az egyedi szerződés, a Díjszabás és jelen melléklet határozza meg.
4.6. A kártyakeret szerepe
A kártyakeret a Lakó adott konstrukcióhoz kapcsolódó, kártyarendszerben nyilvántartott szolgáltatási vagy vásárlóerő-jellegű kerete.
A Lakó a kártyakeretet a Kártyaszabályzat és az adott konstrukció szerint használhatja fel:
a) életviteli szolgáltatásokra,
b) kényelmi szolgáltatásokra,
c) vásárlásokra,
d) partneri szolgáltatásokra,
e) egészségügyi szolgáltatásszervezési célokra,
f) diagnosztikai vagy rehabilitációs többletszolgáltatásokra,
g) gyógyászati segédeszközökre,
h) egyedi igényekre,
i) olyan szolgáltatásokra, amelyek nem tartoznak a külön díj nélküli konstrukciós szolgáltatási körbe.
A kártyakeret nem korlátlan pénzeszköz, hanem az adott konstrukcióhoz kapcsolódó szolgáltatási jogosultság nyilvántartási és felhasználási eszköze.
4.7. A kártyakeret és a gondoskodásszervezés elhatárolása
A Spirit, Life VIP és Spirit VIP konstrukciókban különbséget kell tenni:
a) a Lakó által szabadabban felhasználható kártyakeret,
b) a külön díj nélküli konstrukciós szolgáltatások,
c) a kártyakeret terhére igénybe vehető extra szolgáltatások,
d) az állami rendszerben szervezett ellátások,
e) a szakmai partnereken keresztül szervezett partneri szolgáltatások
között.
A kártyakeret ügyféloldali célja, hogy a Lakó életminőségét, vásárlóerejét, kényelmét és választási szabadságát növelje.
A gondoskodásszervezési rendszer célja, hogy a Lakó állapotának, életkorának és szükségleteinek változásával egyre erősebb biztonsági, ellátási és életviteli támogatást biztosítson.
4.8. A hosszú távú szolgáltatási porlasztás célja
A Spirit és Spirit VIP konstrukcióban alkalmazott 35 éves porlasztási logika célja, hogy a szolgáltatási keret ne kizárólag az aktívabb időskori években kerüljön felhasználásra, hanem hosszú távon fedezetet biztosítson a Lakó későbbi, életkorral és állapotromlással növekvő gondoskodásszervezési, étkezési, egészségügyi szolgáltatásszervezési, otthoni ápolási jellegű és életvégi támogatási szükségleteire is.
A rendszer alapelve:
a) aktívabb időskorban több szabadság, vásárlóerő és kényelmi felhasználás,
b) előrehaladottabb életkorban több ellátásszervezés, biztonság és gondoskodás,
c) állapotromlás esetén intenzívebb személyes támogatás,
d) életvégi helyzetben méltóságteljes partneri gondoskodásszervezés.
A porlasztási logika nem jelent garantált pénzügyi hozamot, befektetési ígéretet vagy ügyféloldali pénzügyi terméket.
4.9. Életkori fokozatosság elve
A Petra Vita szolgáltatási rendszerében életkori és állapot szerinti fokozatosság érvényesül.
Az életkori sávok főszabály szerint:
a) 65–70 év: aktív időskori szabadság és prevenció,
b) 70–75 év: kényelmi és biztonsági többlet,
c) 75–80 év: fokozódó egészségügyi és életviteli támogatás,
d) 80 év felett: erősebb gondoskodásszervezési és ellátási fókusz,
e) intenzív gondoskodási időszak: állapotromlás, tartós segítségigény, palliatív vagy hospice jellegű partneri támogatás szervezése.
Az életkori sávok nem merev jogosultsági határok.
Az Üzemeltető jogosult a Lakó tényleges állapota, életviteli helyzete, orvosi javaslat, partneri szakvélemény, diszpécserjelzés vagy gondoskodásszervezési tapasztalat alapján az adott Lakó számára indokolt szolgáltatási szintet alkalmazni.
4.10. Szolgáltatási kategóriák
A Petra Vita rendszerben a szolgáltatások az alábbi fő kategóriákba tartozhatnak:
a) kötelező szolgáltatási alapcsomag,
b) kártyakeret terhére igénybe vehető szolgáltatások,
c) konstrukciós alapon külön díj nélkül járó szolgáltatások,
d) opcionális, külön díjas szolgáltatások,
e) állami vagy közfinanszírozott rendszerben szervezett szolgáltatások,
f) szakmai partnerek útján szervezett szolgáltatások,
g) partneri kapacitás függvényében elérhető szolgáltatások,
h) kiemelt, VIP vagy elsőbbségi szolgáltatások,
i) nem vállalt vagy kizárt szolgáltatások.
4.11. Kötelező szolgáltatási alapcsomag
A kötelező szolgáltatási alapcsomag az adott komplexum Díjszabásában meghatározott, valamennyi Lakóra vagy az adott jogviszonyra irányadó alapvető üzemeltetési és kényelmi szolgáltatási csomag.
A kötelező szolgáltatási alapcsomag tartalmazhatja különösen:
a) heti takarítás,
b) ágyneműcsere,
c) törülközőcsere,
d) időszakos függönycsere,
e) alapvető higiéniai szolgáltatási rend,
f) szolgáltatási időpont-egyeztetés,
g) alap üzemeltetési kapcsolattartás.

A kötelező szolgáltatási alapcsomag díja az adott Díjszabás szerint fizetendő, kivéve, ha az adott konstrukció szerint a díj valamely szolgáltatási keret terhére vagy külön díj nélkül kerül elszámolásra.
4.12. Classic konstrukció szolgáltatási helyzete
Classic konstrukcióban a Lakó az LHJ megfizetése mellett saját költségén viseli:
a) bérleti díjat,
b) közös költséget,
c) kötelező szolgáltatási alapcsomag díját,
d) rezsiköltségeket,
e) opcionális szolgáltatások díját,
f) külön megrendelt szolgáltatások díját.
Classic konstrukcióban a Lakó jogosult lehet:
a) közösségi kártyarendszer használatára,
b) partneri szolgáltatások igénybevételére saját költségére,
c) opcionális szolgáltatások megrendelésére,
d) konstrukcióváltásra az ÁSZF szerint.
Classic konstrukció nem tartalmaz automatikus Life, Spirit, Life VIP vagy Spirit VIP szolgáltatási jogosultságot.
4.13. Beyond konstrukció szolgáltatási helyzete
Beyond konstrukcióban a Lakó az LHJ-t későbbi saját használat, befektetési, családi, bérleti vagy hasznosítási célból tartja fenn.
Beyond konstrukcióban főszabály szerint a Classic szolgáltatási és díjfizetési szabályok irányadók.
A Beyond Lakó jogosult lehet:
a) szolgáltatási feláras konstrukció választására,
b) Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukció választására, ha annak feltételei fennállnak,
c) Bérlő delegálására,
d) Üzemeltető által delegált Bérlő kérésére,
e) opcionális szolgáltatások igénybevételére.
Ha az apartman üres, vagy ha a Beyond Lakó saját maga delegál Bérlőt, a költségviselésre az ÁSZF és a Beyond Rent szabályok irányadók.
4.14. Beyond Rent szolgáltatási helyzete
Beyond Rent esetén a szolgáltatási jogosultságokat és költségviselést az határozza meg, hogy a Bérlőt:
a) a Beyond Lakó delegálta, vagy
b) az Üzemeltető delegálta.
Lakó által delegált Bérlő esetén:
a) a Bérlő szolgáltatásai külön megállapodás szerint alakulnak,
b) a kaució az Üzemeltetőnél lehet,
c) a Bérlő által okozott kárért a Beyond Lakó felelhet az LHJ terhére,
d) a szolgáltatási díjak megfizetése a háromoldalú szerződés szerint történik.
Üzemeltető által delegált Bérlő esetén:
a) az Üzemeltető felel a saját delegálásából eredő bérleti működésért,
b) a Beyond Lakó költségmentesítési modellben részesülhet,
c) a Bérlő szolgáltatási jogosultsága az Üzemeltető által meghatározott Bérlői szolgáltatási rend szerint alakul.
4.15. Life konstrukció szolgáltatási lényege
A Life konstrukció fő szolgáltatási lényege nem az ellátási többlet, hanem a Life szolgáltatási felárból képzett, 15 évre porlasztott kártyakeret.
A Life Lakó a Life kártyakeretet különösen az alábbi célokra használhatja fel:
a) életviteli szolgáltatások,
b) kényelmi szolgáltatások,
c) vásárlások,
d) közösségi szolgáltatások,
e) partneri szolgáltatások,
f) egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezés,
g) diagnosztikai vagy rehabilitációs szolgáltatások,
h) szállítás,
i) egyedi igények,
j) opcionális szolgáltatások.
Life konstrukcióban a Lakó örökölhető LHJ-státuszát megtartja.
A Life szolgáltatási felár kezelése az ÁSZF, a Konstrukciós Melléklet és a Kártyaszabályzat szerint történik.
4.16. Life konstrukció korlátai
Life konstrukció nem tartalmaz automatikusan:
a) napi háromszori étkezést külön díj nélkül,
b) Spirit-szintű gondoskodásszervezést,
c) diszpécserkapcsolatot alanyi jogon,
d) vészjelző rendszert alanyi jogon,
e) gyógyszerszedési emlékeztetést alanyi jogon,
f) rendszeres állapotfigyelést alanyi jogon,
g) várólistás diagnosztikai gyorsítást külön díj nélkül,
h) várólistás műtéti gyorsítást külön díj nélkül,
i) otthoni ápolási jellegű támogatást külön díj nélkül,
j) hospice jellegű életvégi partneri szolgáltatásszervezést külön díj nélkül.
Ezeket a Life Lakó a kártyakerete terhére, külön díjért vagy konstrukcióváltással veheti igénybe, ha az adott szolgáltatás elérhető és feltételei fennállnak.
4.17. Spirit konstrukció szolgáltatási lényege
A Spirit konstrukció élethosszig tartó gondoskodásszervezési és életviteli támogatási rendszer.
A Spirit konstrukció célja, hogy a Lakó számára a mindennapi életvitelhez, biztonsághoz, étkezéshez, állapotkövetéshez, ellátásszervezéshez és időskori gondoskodáshoz szükséges támogatást szervezetten, hosszú távra tervezetten biztosítsa.
A Spirit konstrukcióban a Lakó nem pusztán kártyakeretet kap, hanem egy olyan gondoskodásszervezési rendszert, amely az életkor, egészségi állapot, életviteli helyzet és tényleges szükségletek változásával fokozatosan egyre erősebb támogatást nyújthat.
Spirit konstrukcióban a napi háromszori étkezés külön díj nélkül, nem a kártyakeret terhére jár.
4.18. Spirit alapszolgáltatások külön díj nélkül
Spirit konstrukcióban a Lakót külön díj nélkül, nem a kártyakeret terhére megillethető különösen:
a) napi háromszori étkezés,
b) napi vagy rendszeres jelenlét-ellenőrzés,
c) diszpécserkapcsolat,
d) házon belüli vészjelző rendszer,
e) gyógyszerszedési emlékeztetés,
f) rendszeres állapotfigyelés,
g) alap gondoskodásszervezés,
h) állami ellátási útvonal szervezésének támogatása,
i) egészségügyi szolgáltatásszervezési segítség,
j) éves prevenciós egészségügyi állapotfelmérés,
k) meghatározott diagnosztikai vizsgálatok gyorsított partneri megszervezése,
l) meghatározott életminőség-javító beavatkozások gyorsított partneri megszervezése,

m) állapotromlás esetén fokozott gondoskodásszervezés,
n) életvégi, hospice jellegű vagy palliatív partneri ellátásszervezés az erre vonatkozó feltételek szerint,
o) temetési vagy kegyeleti ügyintézés, ha az egyedi szerződés ezt tartalmazza.

4.19. Spirit étkezési szolgáltatás

Spirit konstrukcióban a Lakót napi háromszori étkezés illeti meg külön díj nélkül, nem a kártyakeret terhére.

Az étkezési szolgáltatás tartalmazhatja:
a) reggeli,
b) ebéd,
c) vacsora,
d) diétás étkezés szervezése, ha szakmailag indokolt és partneri rendszerben elérhető,
e) speciális étrend figyelembevétele, ha előzetesen jelzett és teljesíthető,
f) étkezési időpontok szervezése,
g) szükség esetén étel apartmanba juttatásának szervezése.

Az Üzemeltető jogosult az étkezési szolgáltatást saját rendszerben vagy étkezési partner útján biztosítani.

Az orvosilag indokolt, speciális, ritka vagy jelentős többletköltségű étrend külön szabályozás vagy kártyakeret terhére történő elszámolás alá eshet, ha az meghaladja az alapszolgáltatási keretet.

4.20. Spirit jelenlét-ellenőrzés és diszpécserkapcsolat

Spirit konstrukcióban az Üzemeltető jelenlét-ellenőrzési és diszpécserkapcsolati rendszert működtethet.

A jelenlét-ellenőrzés célja:
a) a Lakó biztonságának támogatása,
b) rendkívüli esemény észlelése,
c) állapotromlás korai jelzése,
d) segítségnyújtás szervezése,
e) kapcsolattartó értesítése indokolt esetben.

A diszpécserkapcsolat célja:
a) segítségkérés fogadása,
b) szolgáltatásszervezési igény fogadása,
c) vészjelzés kezelése,
d) megfelelő partner vagy munkatárs értesítése,
e) sürgősségi ellátás szükségessége esetén az állami sürgősségi rendszer irányába történő intézkedés támogatása.

A diszpécserkapcsolat nem helyettesíti a mentő, tűzoltóság, rendőrség vagy más hatósági sürgősségi rendszert.

4.21. Spirit gyógyszerszedési emlékeztetés

Spirit konstrukcióban az Üzemeltető gyógyszerszedési emlékeztetést biztosíthat.

A gyógyszerszedési emlékeztetés célja:
a) Lakó önálló gyógyszerszedésének támogatása,
b) elmaradt gyógyszerszedés kockázatának csökkentése,
c) állapotromlás megelőzésének támogatása,
d) kapcsolattartó vagy szakmai partner értesítésének előkészítése indokolt esetben.

A gyógyszerszedési emlékeztetés nem minősül orvosi gyógyszerelésnek, gyógyszerfelírásnak, gyógyszeradagolási szakmai döntésnek vagy egészségügyi kezelésnek.

A gyógyszerszedési adatok pontosságáért a Lakó, orvosa vagy az erre jogosult személy felel.

4.22. Spirit éves prevenciós egészségügyi állapotfelmérés

Spirit konstrukcióban a Lakó évente egy alkalommal külön díj nélkül, nem a kártyakeret terhére prevenciós egészségügyi állapotfelmérésre jogosult lehet szakmai partner útján.

Az éves prevenciós csomag tartalmazhatja különösen:
a) általános belgyógyászati állapotfelmérés,
b) nagylabor,
c) vizeletvizsgálat,
d) EKG,
e) alap kardiológiai konzultáció indokolt esetben,
f) hasi ultrahang indokolt esetben,
g) szemészeti alapvizsgálat,
h) hallásvizsgálat,
i) mozgásszervi állapotfelmérés,
j) elesési kockázatfelmérés,
k) kognitív állapot előszűrése,
l) bőrgyógyászati szűrés indokolt esetben,
m) urológiai vagy nőgyógyászati szűrés életkor és szakmai javaslat szerint.

Az éves prevenciós csomag pontos tartalmát az Üzemeltető a szakmai partnerekkel, az adott komplexum lehetőségeivel és az adott Lakó élethelyzetével összhangban határozza meg.

4.23. Spirit diagnosztikai gyorsítás

Spirit konstrukcióban az Üzemeltető külön díj nélkül, nem a kártyakeret terhére megszervezheti és a vállalt körben biztosíthatja a diagnosztikai vizsgálat szakmai partner útján történő gyorsított elérését, ha:
a) az állami vagy közfinanszírozott rendszerben igazolt várakozási idő meghaladja a 90 napot,
b) a vizsgálat szakmailag indokolt,
c) a vizsgálat szerepel jelen melléklet Spirit diagnosztikai gyorsítási körében,
d) a partneri kapacitás rendelkezésre áll,
e) a Lakó együttműködik a vizsgálat megszervezésében,
f) a szolgáltatás nem tartozik kizárt vagy csak kártyakeret terhére vállalt körbe.

Az Üzemeltető nem garantál meghatározott orvosi eredményt, diagnózist vagy gyógyulást.

Az Üzemeltető kötelezettsége a megszervezésre, koordinációra és a vállalt körben történő szolgáltatási finanszírozásra terjed ki.

4.24. Spirit diagnosztikai gyorsítási kör

A Spirit diagnosztikai gyorsítási körbe tartozhat különösen:
a) kardiológiai kivizsgálás,
b) szívultrahang,
c) terheléses EKG vagy Holter-vizsgálat indokolt esetben,
d) nyaki ér ultrahang,
e) alsó végtagi érvizsgálat,
f) hasi és kismedencei ultrahang,
g) emlődiagnosztika,
h) mammográfia vagy emlőultrahang szakmai javaslat szerint,
i) urológiai kivizsgálás,
j) nőgyógyászati kivizsgálás,
k) gasztroenterológiai kivizsgálás,
l) vastagbéldaganat-szűrési útvonal szervezése,
m) bőrgyógyászati daganatszűrés,
n) szemészeti kivizsgálás,
o) ortopédiai vagy mozgásszervi kivizsgálás,

p) neurológiai kivizsgálás memóriazavar, szédülés, elesés vagy mozgászavar esetén,
q) MR vagy CT diagnosztika indokolt esetben.
MR vagy CT vizsgálat esetén az Üzemeltető jogosult különösen vizsgálni az orvosi indokoltságot, partneri elérhetőséget, várakozási idő igazolását és a vizsgálat sürgősségét.
4.25. Spirit életminőség-javító beavatkozási gyorsítás
Spirit konstrukcióban az Üzemeltető külön díj nélkül, nem a kártyakeret terhére megszervezheti és a vállalt körben biztosíthatja meghatározott életminőség-javító beavatkozások szakmai partner útján történő gyorsított elérését, ha:
a) az állami vagy közfinanszírozott várólista igazoltan meghaladja a 180 napot,
b) a beavatkozás szakmailag indokolt,
c) a Lakó műtéti vagy beavatkozási alkalmassága fennáll,
d) a beavatkozás szerepel jelen melléklet vállalt Spirit beavatkozási körében,
e) a szakmai partner a beavatkozást vállalni tudja,
f) a beavatkozás nem sürgősségi, nem intenzív ellátást igénylő és nem kizárt beavatkozás,
g) a Lakó együttműködik a szükséges kivizsgálásokban és dokumentációban.
A beavatkozás szakmai alkalmasságáról a szakmai partner dönt.
4.26. Spirit vállalt életminőség-javító beavatkozási kör
A Spirit vállalt életminőség-javító beavatkozási körbe tartozhat különösen:
a) térdprotézis műtét,
b) csípőprotézis műtét,
c) szürkehályog műtét, ha a látásromlás életviteli kockázatot okoz,
d) carpalis alagút szindróma műtét,
e) egyes kézsebészeti, életminőséget javító beavatkozások,
f) egyszerűbb váll-, térd- vagy csípőízületi artroszkópos beavatkozás, ha partneri körben elérhető,
g) járást nehezítő lábsebészeti beavatkozás,
h) orvosilag indokolt visszérműtét,
i) egyszerű, elektív sérvműtét, ha partneri rendszerben biztonságosan vállalható,
j) mozgásszervi fájdalmat vagy járásképességet jelentősen befolyásoló kisebb ortopédiai beavatkozások.
Az Üzemeltető jogosult az egyes beavatkozásokat szakmai, kapacitási, költségvetési, orvosi alkalmassági vagy partneri okból elutasítani, ha azok nem teljesítik jelen melléklet feltételeit.
4.27. Spirit kiemelt beavatkozási szint
Ha a Spirit Lakó esetében a vállalt életminőség-javító beavatkozási körbe tartozó műtétnél vagy beavatkozásnál az állami várólista igazoltan meghaladja a 20 hónapot, az Üzemeltető kiemelt beavatkozási szintre lép.
Kiemelt beavatkozási szint esetén az Üzemeltető:
a) soron kívül megvizsgálja a partneri alternatívákat,
b) egészségügyi szolgáltatásszervezési ügyként kezeli az esetet,
c) szükség esetén PV-Secure dokumentálást alkalmaz,
d) időpontszervezést kezdeményez szakmai partnereknél,
e) vizsgálja a kártyakeret nélküli konstrukciós teljesítés lehetőségét,
f) tájékoztatja a Lakót a lehetőségekről,
g) szükség esetén állami ellátási útvonalat is párhuzamosan szervez.
A kiemelt beavatkozási szint nem jelent korlátlan vagy feltétel nélküli magánműtéti garanciát.
4.28. Spiritben kártyakeret terhére igénybe vehető egészségügyi és életviteli szolgáltatások
Spirit konstrukcióban a kártyakeret terhére vehető igénybe különösen:
a) alanyi körbe nem tartozó magánorvosi vizsgálat,
b) másodvélemény,
c) extra kontrollvizsgálat,
d) bővített laborcsomag,
e) kényelmi vagy nem sürgős diagnosztikai vizsgálat,
f) 90 napot meg nem haladó várakozási idejű gyorsított vizsgálat,
g) alanyi körbe nem tartozó magánműtét,
h) prémium protézis vagy implantátum felára,
i) magánkórházi komfortfelár,
j) bővített rehabilitáció,
k) gyógytorna többletórák,
l) gyógymasszázs,
m) fizikoterápia,
n) fogászati ellátás,
o) szemüveg,
p) hallókészülék,
q) gyógyászati segédeszköz,
r) otthoni segédeszközök,
s) extra ápolási órák,
t) nem alanyi hospice vagy palliatív többletszolgáltatás,
u) kényelmi szállítás,
v) családtag vagy kísérő kényelmi költségei.
4.29. Állami rendszerben szervezendő ellátások
Egyes egészségügyi ellátások elsődlegesen az állami vagy közfinanszírozott egészségügyi rendszerben szervezendők.
Ide tartozhat különösen:
a) sürgősségi ellátás,
b) mentőellátás,
c) intenzív ellátás,
d) stroke-ellátás,
e) szívinfarktus vagy akut kardiológiai ellátás,
f) nagy szívsebészeti beavatkozások,
g) nagy érsebészeti beavatkozások,
h) komplex onkológiai ellátás,
i) daganatsebészet,
j) kemoterápia, sugárterápia és komplex onkológiai terápiák,
k) idegsebészeti nagyműtétek,
l) nagy hasi vagy mellkasi műtétek,
m) transzplantációs ellátás,
n) olyan ellátás, amely speciális állami centrumot igényel.
Ezekben az esetekben az Üzemeltető szerepe különösen:
a) betegút-szervezés,
b) időpontkövetés,
c) dokumentációs támogatás,
d) szállítás szervezése,
e) kapcsolattartó értesítése jogszerű esetben,
f) partneri másodvélemény szervezése,

g) magándiagnosztikai gyorsítás, ha indokolt és elérhető.

4.30. Nem vállalt és kizárt szolgáltatások

Az Üzemeltető főszabály szerint nem vállalja külön díj nélkül:

a) kísérleti kezelések finanszírozását,
b) külföldi gyógykezelést,
c) korlátlan magánkórházi ellátást,
d) komplex onkológiai terápiák teljes magánfinanszírozását,
e) intenzív osztályos magánellátást,
f) plasztikai vagy esztétikai beavatkozást,
g) orvosilag nem indokolt műtétet,
h) jogszabályba vagy szakmai protokollba ütköző ellátást,
i) partneri kapacitáson kívüli garantált időpontot,
j) orvosi eredmény vagy gyógyulás garantálását,
k) szakmailag nem vállalható beavatkozást,
l) hatósági vagy egészségügyi szakmai döntés felülírását,
m) korlátlan személyes ápolási jelenlétet,
n) 24 órás egyedi személyi ápolót, kivéve, ha külön szerződés ezt tartalmazza.

Ezek a szolgáltatások egyedi megállapodás, kártyakeret, külön díj, állami ellátás vagy külső szolgáltató útján kezelhetők, ha jogszerűen és szakmailag lehetségesek.

4.31. Spirit életkori szolgáltatási sávok

A Spirit szolgáltatási rendszer az életkor és állapot alapján fokozatosan változik.

A szolgáltatási sávok célja, hogy a Lakó ne azonos szolgáltatási struktúrát kapjon 65 évesen és 85 évesen, hanem az élethelyzetének megfelelő támogatást.

Az Üzemeltető főszabály szerint az alábbi működési logikát alkalmazza:

a) 65–70 év között: szabadság, prevenció, vásárlóerő, kényelmi támogatás,
b) 70–75 év között: biztonsági és kényelmi többlet, rendszeresebb egészségügyi figyelem,
c) 75–80 év között: fokozódó gondoskodásszervezés, szállítás, állapotkövetés, partneri egészségügyi útvonalak,
d) 80 év felett: intenzívebb ellátásszervezés, életviteli támogatás, otthoni ápolási jellegű segítség szervezése,
e) állapotromlás esetén: a tényleges szükséglet szerinti fokozott gondoskodási szint.

4.32. Spirit 65–70 év közötti szolgáltatási fókusz

65–70 év között a Spirit rendszer elsődleges célja az aktív időskori szabadság, megelőzés és biztonság.

Ebben a sávban hangsúlyos lehet:

a) napi háromszori étkezés,
b) kártyakeret életviteli és vásárlóerő-jellegű felhasználása,
c) éves prevenciós állapotfelmérés,
d) alap diszpécserkapcsolat,
e) vészjelző rendszer,
f) gyógyszerszedési emlékeztetés szükség szerint,
g) kényelmi szolgáltatások,
h) közösségi programok,
i) egészségtudatos életvitel támogatása,
j) időszakos egészségügyi szolgáltatásszervezés.

4.33. Spirit 70–75 év közötti szolgáltatási fókusz

70–75 év között a Spirit rendszer célja a megelőzés mellett a fokozatosan növekvő biztonsági és egészségügyi figyelem.

Ebben a sávban hangsúlyos lehet:

a) napi háromszori étkezés,
b) rendszeresebb állapotfigyelés,
c) kardiológiai és érrendszeri kockázatok figyelése,
d) mozgásszervi állapot követése,
e) elesési kockázatok megelőzése,
f) gyógyszerszedési emlékeztetés,
g) partneri vizsgálatok szervezése,
h) szállítás szervezése,
i) kártyakeret részbeni egészségügyi célú felhasználása,
j) kapcsolattartó értesítése indokolt helyzetben.

4.34. Spirit 75–80 év közötti szolgáltatási fókusz

75–80 év között a Spirit rendszerben a gondoskodásszervezési és egészségügyi szolgáltatásszervezési elemek erősödnek.

Ebben a sávban hangsúlyos lehet:

a) napi háromszori étkezés,
b) fokozott jelenlét-ellenőrzés,
c) rendszeres állapotfigyelés,
d) több egészségügyi időpontszervezés,
e) mozgásszervi és kognitív állapot követése,
f) szállítási és kísérési igények szervezése,
g) várólistás diagnosztikai gyorsítás,
h) életminőség-javító beavatkozások szervezése,
i) otthoni segítség előkészítése,
j) kártyakeret egészségügyi és ellátási célú felhasználásának növekedése.

4.35. Spirit 80 év feletti szolgáltatási fókusz

80 év felett a Spirit rendszerben a hangsúly egyre inkább az ellátásbiztonságra, gondoskodásszervezésre, állapotromlás megelőzésére és életviteli támogatásra helyeződik.

Ebben a sávban hangsúlyos lehet:

a) napi háromszori étkezés,
b) fokozott jelenlét-ellenőrzés,
c) gyakoribb állapotfigyelés,
d) gyógyszerszedési emlékeztetés,
e) rendszeres diszpécserkapcsolat,
f) vészjelző rendszer aktív használata,
g) egészségügyi partneri szolgáltatásszervezés,
h) otthoni ápolási jellegű támogatás megszervezése,
i) rehabilitációs vagy mozgástámogató szolgáltatások szervezése,
j) hospice jellegű vagy palliatív partneri szolgáltatásszervezés indokolt esetben,
k) a kártyakeret nagyobb arányú egészségügyi, ellátási és gondoskodásszervezési célú felhasználása.

4.36. Intenzív gondoskodási időszak

Intenzív gondoskodási időszaknak minősülhet, ha a Lakó:

a) tartós állapotromlással érintett,
b) rendszeres személyes segítségre szorul,
c) gyakori egészségügyi szolgáltatásszervezést igényel,
d) otthoni ápolási jellegű támogatásra szorul,
e) mozgásában jelentősen korlátozott,
f) kognitív állapota romlik,
g) életvégi, hospice jellegű vagy palliatív támogatás szervezése válik indokolttá.

Intenzív gondoskodási időszakban az Üzemeltető a Spirit szolgáltatási rendszer keretében fokozott

gondoskodásszervezési intézkedéseket tehet, ideértve a szakmai partnerek, kapcsolattartók, szállítási szolgáltatók, egészségügyi partnerek és otthoni ápolási jellegű támogatást nyújtó partnerek bevonását.

4.37. Hospice jellegű, palliatív és életvégi gondoskodásszervezés

A Spirit konstrukció kiterjedhet hospice jellegű, palliatív vagy életvégi gondoskodásszervezésre. Ez nem jelenti azt, hogy az Üzemeltető saját jogon hospice szolgáltatóként vagy egészségügyi szolgáltatóként jár el.

Az Üzemeltető feladata lehet különösen:

a) szakmai partner felkutatása,
b) palliatív vagy hospice jellegű partneri szolgáltatás szervezése,
c) otthoni ápolási jellegű támogatás szervezése,
d) szállítás vagy kísérés szervezése,
e) kapcsolattartó értesítése jogszerű esetben,
f) dokumentációs segítség,
g) Lakó méltóságát szolgáló életviteli támogatás szervezése,
h) temetési vagy kegyeleti ügyintézés előkészítése, ha az egyedi szerződés ezt tartalmazza.

A szolgáltatás partneri kapacitás, szakmai indokoltság, jogszabályi feltételek és egyedi szerződéses keretek szerint történik.

4.38. Spirit kártyakeret életkori felhasználási elve

A Spirit kártyakeret felhasználási szerkezete a Lakó életkorával és állapotával arányosan változhat. Aktívabb időszakban a kártyakeret nagyobb része életviteli, kényelmi, vásárlási és közösségi célokat szolgálhat.

Előrehaladottabb életkorban vagy állapotromlás esetén a kártyakeret nagyobb része egészségügyi szolgáltatásszervezési, rehabilitációs, ápolási jellegű, segédeszköz-, szállítási vagy gondoskodási célokra fordítható.

Az Üzemeltető nem jogosult önkényesen elvonni a Lakó kártyakeretét, de jogosult a Lakóval együttműködve felhívni a figyelmet arra, hogy a kártyakeret a későbbi egészségügyi és gondoskodási szükségletek fontos tartaléka.

4.39. Spirit konstrukció nem örökölhető jellege

Spirit konstrukció nem örökölhető.

Spirit esetén:

a) az LHJ rész sem örökölhető,
b) a szolgáltatási keret nem örökölhető,
c) a kártyakeret-maradvány nem örökölhető,
d) a porlasztási maradvány nem kerül örökösi elszámolásra,
e) haláleset esetén a jogviszonyhoz kapcsolódó maradványok az Üzemeltetőt illetik az ÁSZF és az egyedi szerződés szerint.

A Spirit szolgáltatási rendszer ezért nem családi riportolási vagy örökösi elszámolási rendszer, hanem a Lakó életében működő élethosszig tartó gondoskodásszervezési rendszer.

4.40. Spirit kapcsolattartói értesítések

Spirit konstrukcióban a Lakó által kijelölt kapcsolattartó értesíthető:

a) vészhelyzetben,
b) rosszullét esetén,
c) kórházba szállítás esetén,
d) jelentős állapotromlás esetén,
e) vészjelző aktiválása esetén,
f) haláleset esetén,
g) olyan gyakorlati ügyben, amelyben a Lakó előzetesen engedélyezte az értesítést.

Spirit konstrukcióban nincs rendszeres örökösi riport, családi pénzügyi jelentés vagy szolgáltatási keretjelentés.

Kapcsolattartói értesítés kizárólag jogszerű, célhoz kötött és szükséges körben történhet.

4.41. Life VIP konstrukció szolgáltatási lényege

Life VIP konstrukció a Life konstrukció magasabb szintű, hosszabb távra tervezett, részben Spirit-jellegű szolgáltatási elemeket is tartalmazó változata.

Life VIP esetén:

a) a konstrukció örökölhető karaktere megmarad,
b) az LHJ / Classic rész örökölhető,
c) a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik 35 évre,
d) az LHJ nem része a Life VIP porlasztási alapnak,
e) az első 15 évben a Life-jellegű kártya- és életviteli logika irányadó,
f) a 15. évtől Spirit-jellegű gondoskodásszervezési szolgáltatások lépnek be,
g) a konstrukció a 15. év után sem válik nem örökölhető Spirit konstrukcióvá.

4.42. Life VIP első 15 éves szolgáltatási időszaka

Life VIP konstrukcióban az első 15 évben a szolgáltatási rendszer alapja a Life-jellegű kártyakeret és életviteli szolgáltatási logika.

Ebben az időszakban a Lakó jogosult lehet:

a) Life VIP kártyakeret használatára,
b) kényelmi szolgáltatásokra,
c) vásárlásokra,
d) partneri szolgáltatásokra,
e) egészségügyi szolgáltatásszervezési célú kártyahasználatra,
f) opcionális szolgáltatásokra,
g) bővített kártyahalmozási lehetőségre,
h) konstrukcióváltási lehetőségekre az ÁSZF szerint.

Az első 15 évben Life VIP esetén a napi háromszori étkezés és a Spirit-jellegű gondoskodásszervezési szolgáltatás főszabály szerint nem jár automatikusan külön díj nélkül, kivéve, ha az egyedi szerződés vagy Díjszabás másként rendelkezik.

4.43. Life VIP 15. év utáni szolgáltatási időszaka

Life VIP konstrukcióban a 15. évtől a Lakó Spirit-jellegű gondoskodásszervezési szolgáltatásokra jogosult.

A 15. év után külön díj nélkül, nem a kártyakeret terhére járhat különösen:

a) napi háromszori étkezés,
b) jelenlét-ellenőrzés,
c) diszpécserkapcsolat,
d) vészjelző rendszer,
e) gyógyszerszedési emlékeztetés,
f) rendszeres állapotfigyelés,
g) egészségügyi szolgáltatásszervezés,
h) állami ellátási útvonal szervezése,
i) meghatározott diagnosztikai gyorsítás,
j) meghatározott életminőség-javító beavatkozási gyorsítás,
k) otthoni ápolási jellegű támogatás szervezése indokolt esetben,
l) hospice jellegű vagy palliatív partneri szolgáltatásszervezés indokolt esetben.

A Life VIP 15. év utáni szolgáltatási tartalma Spirit-jellegű, de a Life VIP örökölhető státusza megmarad.

4.44. Life VIP halmozási szabály
Life VIP konstrukcióban a kártyakeret halmozási lehetősége kedvezőbb lehet, mint a Life konstrukcióban.
Life VIP esetén a kártyakeret főszabály szerint legfeljebb 6 hónapig halmozható, ha a Kártyaszabályzat, egyedi szerződés vagy Díjszabás másként nem rendelkezik.
A 6 hónapos halmozási lehetőség célja, hogy a Lakó nagyobb értékű szolgáltatásokra, egészségügyi célú felhasználásra, rehabilitációra, segédeszközre vagy más életviteli célra előre tervezhessen.
A halmozott keret felhasználására a Kártyaszabályzat irányadó.
4.45. Life VIP örökölhető szolgáltatási karaktere
Life VIP esetén az örökölhető karakter lényege, hogy a konstrukció nem válik Spirit típusú, nem örökölhető konstrukcióvá.
Life VIP esetén a jogviszony-folytatás lehetősége különösen attól függ, hogy a szolgáltatási jogosultság:
a) lakásra kötött, vagy
b) személyhez kötött.
Lakásra kötött Life VIP esetén az örökös vagy jogviszony-folytató személy a fennmaradó szolgáltatási jogosultságot az ÁSZF, az egyedi szerződés és a Haláleseti és jogviszony-folytatási eljárásrend szerint továbbviheti.
Személyhez kötött Life VIP esetén a személyes szolgáltatási jogosultság a Lakó halálával megszűnhet, de az LHJ / Classic rész örökölhető marad.
4.46. Life VIP kapcsolattartási és jogviszony-folytatási sajátosság
Life VIP konstrukcióban a Lakó előzetes hozzájárulása vagy az egyedi szerződés alapján a kijelölt kapcsolattartó, meghatalmazott vagy jogviszony-folytatásra jogosult személy meghatározott körben tájékoztatást kaphat.
Ez kiterjedhet különösen:
a) jogviszony-folytatási információkra,
b) haláleseti eljárási információkra,
c) lakásra kötött szolgáltatási jogosultság kezelésére,
d) PV-Secure dokumentumokhoz való korlátozott hozzáférésre,
e) jelentős állapotromlási vagy vészhelyzeti értesítésre,
f) szolgáltatási jogviszony rendezésére.
Life VIP esetén sem adható ki korlátlan egészségügyi, személyes vagy kártyaadat más személynek, ha annak adatvédelmi vagy szerződéses feltétele nem áll fenn.
4.47. Spirit VIP konstrukció szolgáltatási lényege
Spirit VIP konstrukció a Spirit konstrukció kiemelt, prémium gondoskodásszervezési változata.
Spirit VIP esetén a Lakó a Spirit teljes szolgáltatási rendszerét kapja meg, de magasabb szintű, látható és értékelhető többletekkel.
A Spirit VIP többlete különösen:
a) kiemelt ügyfélstátusz,
b) elsőbbségi szolgáltatásszervezés,
c) dedikált gondoskodási koordinátor,
d) sűrűbb állapotkövetés,
e) bővített prevenciós és diagnosztikai háttér,
f) rövidebb várakozási küszöbök,
g) bővített rehabilitációs támogatás,
h) egészségügyi célú rugalmasabb kártyahasználat,
i) elsőbbségi szállítás és kísérés szervezése,
j) prémium partneri hozzáférési útvonal,
k) 6 hónapos halmozási lehetőség,
l) bővített egészségügyi célú előrefelhasználási lehetőség.
Spirit VIP konstrukció nem örökölhető.
4.48. Spirit VIP alapszolgáltatások
Spirit VIP konstrukcióban a Lakó külön díj nélkül, nem a kártyakeret terhére jogosult a Spirit alapszolgáltatások teljes körére.
Ezek különösen:
a) napi háromszori étkezés,
b) jelenlét-ellenőrzés,
c) diszpécserkapcsolat,
d) vészjelző rendszer,
e) gyógyszerszedési emlékeztetés,
f) rendszeres állapotfigyelés,
g) éves prevenciós állapotfelmérés,
h) diagnosztikai gyorsítás,
i) életminőség-javító beavatkozási gyorsítás,
j) állami ellátási útvonal szervezése,
k) otthoni ápolási jellegű támogatás szervezése,
l) hospice jellegű és palliatív partneri szolgáltatásszervezés indokolt esetben.
Ezeken felül a Spirit VIP konstrukció kiemelt többletszolgáltatásokat tartalmazhat.
4.49. Spirit VIP dedikált gondoskodási koordinátor
Spirit VIP konstrukcióban a Lakóhoz dedikált gondoskodási koordinátor rendelhető.
A gondoskodási koordinátor feladata lehet különösen:
a) Lakó szolgáltatási igényeinek követése,
b) éves gondoskodási terv előkészítése,
c) állapotváltozások figyelése,
d) vizsgálatok és kontrollok koordinálása,
e) egészségügyi szolgáltatásszervezési ügyek összefogása,
f) rehabilitációs és szállítási igények szervezése,
g) kártyakeret egészségügyi célú felhasználásának támogatása,
h) partneri szolgáltatások összehangolása,
i) PV-Secure dokumentáció kezdeményezése érzékeny ügyekben,
j) Lakóval történő rendszeres egyeztetés.
A dedikált koordinátor nem minősül orvosnak, ápolónak vagy egészségügyi szakmai döntéshozónak, kivéve, ha erre külön jogosultsága van.
4.50. Spirit VIP bővített állapotkövetés
Spirit VIP konstrukcióban az állapotkövetés sűrűbb lehet, mint Spirit konstrukcióban.
Irányadó rendszerként:
a) 65–70 év között éves prémium állapotfelmérés és szükség szerinti kontroll,
b) 70–75 év között éves prémium állapotfelmérés és féléves státuszellenőrzés,
c) 75–80 év között féléves vagy negyedéves állapotkövetés,
d) 80 év felett gyakoribb, akár havi gondoskodási státuszellenőrzés,
e) állapotromlás esetén egyedi gondoskodási terv.
Az állapotkövetés szolgáltatásszervezési és életviteli célú, nem minősül orvosi diagnózisnak.
4.51. Spirit VIP prémium egészségügyi állapotfelmérés

Spirit VIP konstrukcióban a Lakó évente prémium egészségügyi és életviteli állapotfelmérésre jogosult lehet külön díj nélkül, nem a kártyakeret terhére.
A prémium állapotfelmérés tartalmazhatja különösen:
a) nagylabor és vizeletvizsgálat,
b) EKG,
c) kardiológiai vizsgálat,
d) szívultrahang indokolt esetben,
e) nyaki ér ultrahang,
f) alsó végtagi érvizsgálat,
g) hasi ultrahang,
h) szemészeti vizsgálat,
i) hallásvizsgálat,
j) csontsűrűség-vizsgálat,
k) bőrgyógyászati szűrés,
l) urológiai vagy nőgyógyászati szűrés,
m) kognitív állapotfelmérés,
n) elesési kockázatfelmérés,
o) mozgásszervi állapotfelmérés,
p) életviteli és gondoskodásszervezési kockázatfelmérés.
A konkrét vizsgálati tartalmat szakmai partner, életkor, állapot és elérhető kapacitás alapján lehet meghatározni.

4.52. Spirit VIP diagnosztikai gyorsítás

Spirit VIP konstrukcióban az Üzemeltető külön díj nélkül, nem a kártyakeret terhére megszervezheti és a vállalt körben biztosíthatja a diagnosztikai vizsgálat szakmai partner útján történő gyorsított elérését, ha:
a) az állami vagy közfinanszírozott rendszerben igazolt várakozási idő meghaladja a 45 napot,
b) a vizsgálat szakmailag indokolt,
c) a vizsgálat a Spirit vagy Spirit VIP diagnosztikai körébe tartozik,
d) partneri kapacitás rendelkezésre áll,
e) a Lakó együttműködik a szervezésben,
f) a szolgáltatás nem tartozik kizárt körbe.
Spirit VIP esetén az Üzemeltető elsőbbségi partneri időpontkeresést alkalmazhat.
Ez nem jelent feltétlen, minden körülmények közötti azonnali időpontgaranciát.

4.53. Spirit VIP diagnosztikai többletkör

Spirit VIP-ben a diagnosztikai gyorsítás kiterjedhet a Spirit diagnosztikai körön túl különösen:
a) bővített kardiológiai csomag,
b) teljesebb érrendszeri szűrés,
c) onkológiai rizikószűrési csomag,
d) bővített mozgásszervi kivizsgálás,
e) neurológiai vagy memóriaállapot-vizsgálat,
f) MR vagy CT diagnosztika indokolt esetben,
g) gasztroenterológiai kivizsgálás,
h) urológiai vagy nőgyógyászati kiemelt szűrés,
i) szemészeti és hallásdiagnosztikai csomag,
j) elesési és törési kockázat komplex vizsgálata,
k) rehabilitációs alkalmassági vizsgálat.
A Spirit VIP többletkör célja, hogy a rendszer ne csak probléma esetén reagáljon, hanem aktívabban keresse és kezelje a kockázatokat.

4.54. Spirit VIP életminőség-javító beavatkozási gyorsítás

Spirit VIP konstrukcióban az Üzemeltető külön díj nélkül, nem a kártyakeret terhére megszervezheti és a vállalt körben biztosíthatja meghatározott életminőség-javító beavatkozások szakmai partner útján történő gyorsított elérését, ha:
a) az állami vagy közfinanszírozott várólista igazoltan meghaladja a 120 napot,
b) a beavatkozás szakmailag indokolt,
c) a Lakó műtéti vagy beavatkozási alkalmassága fennáll,
d) a beavatkozás a Spirit vagy Spirit VIP vállalt beavatkozási körébe tartozik,
e) a szakmai partner a beavatkozást vállalni tudja,
f) a beavatkozás nem kizárt, nem sürgősségi és nem speciális állami centrumellátást igénylő beavatkozás.
Spirit VIP esetén az Üzemeltető elsőbbségi partneri időpontkeresést alkalmazhat.

4.55. Spirit VIP kiemelt beavatkozási szint

Ha a Spirit VIP Lakó esetében a vállalt életminőség-javító beavatkozási körbe tartozó műtétnél vagy beavatkozásnál az állami várólista igazoltan meghaladja a 12 hónapot, az Üzemeltető kiemelt VIP beavatkozási szintre lép.
Kiemelt VIP beavatkozási szint esetén az Üzemeltető:
a) elsőbbségi partneri alternatívákat keres,
b) dedikált koordinátort von be,
c) vizsgálja a teljes betegút szervezési lehetőségét,
d) műtét előtti kivizsgálást szervezhet,
e) szállítást szervezhet,
f) műtét utáni kontrollt szervezhet,
g) rehabilitációs alapcsomagot szervezhet,
h) PV-Secure dokumentációt alkalmazhat,
i) tájékoztatja a Lakót a kártyakeret terhére elérhető prémium opciókról.
A kiemelt VIP beavatkozási szint sem jelent korlátlan vagy feltétel nélküli magánműtéti garanciát.

4.56. Spirit VIP műtét körüli teljes betegút-szervezés

Spirit VIP konstrukcióban a vállalt életminőség-javító beavatkozások esetén az Üzemeltető a beavatkozás körüli teljes betegút szervezését támogathatja.
Ez magában foglalhatja:
a) előzetes szakorvosi konzultáció szervezése,
b) szükséges diagnosztikai vizsgálatok szervezése,
c) műtéti alkalmassági vizsgálatok szervezése,
d) partneri időpont keresése,
e) szállítás szervezése,
f) műtét utáni hazaszállítás szervezése,
g) kontrollvizsgálatok szervezése,
h) rehabilitációs alapcsomag szervezése,
i) otthoni lábadozási segítség szervezése,
j) segédeszköz javaslat és beszerzés támogatása.
A szakmai döntést minden esetben az egészségügyi partner hozza meg.

4.57. Spirit VIP rehabilitációs alapcsomag

Spirit VIP konstrukcióban a vállalt életminőség-javító beavatkozásokhoz kapcsolódóan az Üzemeltető külön díj nélkül, nem a kártyakeret terhére rehabilitációs alapcsomagot biztosíthat szakmai partner útján.
A rehabilitációs alapcsomag tartalmazhatja:
a) műtét utáni mozgásállapot-felmérés,
b) gyógytorna alapcsomag,
c) otthoni torna betanítása,
d) segédeszköz-javaslat,
e) elesésmegelőzési tanácsadás,
f) kontrollált visszaterhelés támogatása,
g) rehabilitációs terv rövid távú követése.

A rehabilitációs alapcsomagon túli többlet-rehabilitáció a Spirit VIP kártyakeret terhére vagy külön díj ellenében vehető igénybe.
4.58. Spirit VIP szállítási és kísérési többlet
Spirit VIP konstrukcióban az Üzemeltető elsőbbségi szállítási és kísérési szervezést biztosíthat.
Ez tartalmazhatja:
a) vizsgálatra szállítás szervezése,
b) beavatkozásra szállítás szervezése,
c) kontrollvizsgálatra szállítás szervezése,
d) műtét utáni hazaszállítás szervezése,
e) kísérés szervezése indokolt esetben,
f) mozgáskorlátozottsághoz igazított szállítás szervezése,
g) partneri időpontokhoz igazított útvonaltervezés.
A külön díj nélkül járó szállítási kör terjedelmét az egyedi szerződés, Díjszabás vagy szolgáltatási rend határozhatja meg.
Az ezen túli prémium vagy extra szállítás a kártyakeret terhére vehető igénybe.
4.59. Spirit VIP elsőbbségi szolgáltatási státusz
Spirit VIP Lakó kiemelt ügyfélstátuszban részesülhet.
Az elsőbbségi státusz kiterjedhet különösen:
a) elsőbbségi ügyfélszolgálati kezelésre,
b) elsőbbségi diszpécserkezelésre,
c) elsőbbségi partneri időpontkeresésre,
d) elsőbbségi szállításszervezésre,
e) elsőbbségi rehabilitációs időpontkeresésre,
f) elsőbbségi termék- és szolgáltatásválasztásra,
g) elsőbbségi közösségi programhelyre, ha korlátozott kapacitású,
h) elsőbbségi PV-Secure adminisztrációra,
i) elsőbbségi gondoskodásszervezési ügyintézésre.
Az elsőbbség partneri kapacitás, szakmai indokoltság, rendelkezésre állás és jogszabályi feltételek függvényében érvényesül.
4.60. Spirit VIP kártyaelőnyök
Spirit VIP konstrukcióban a kártyarendszer rugalmasabb lehet, mint Spirit konstrukcióban.
Spirit VIP esetén alkalmazható különösen:
a) 6 hónapos kártyakeret-halmozás,
b) egészségügyi célú előrefelhasználás bővített lehetősége,
c) gyorsított jóváhagyási eljárás,
d) prémium partneri szolgáltatásokhoz való elsőbbségi hozzáférés,
e) nagyobb rugalmasság a keret egészségügyi és életviteli célú felhasználásában,
f) dedikált koordinátori támogatás a kártyakeret tervezésében,
g) nagyobb értékű egészségügyi vagy rehabilitációs szolgáltatások előkészítése.
A Spirit VIP kártyaelőnyök nem jelentenek korlátlan költési lehetőséget és nem eredményeznek örökölhető kártyamaradványt.
4.61. Spirit VIP nem örökölhető jellege
Spirit VIP konstrukció nem örökölhető.
Spirit VIP esetén:
a) az LHJ rész sem örökölhető,
b) a Spirit VIP szolgáltatási keret nem örökölhető,
c) a kártyakeret-maradvány nem örökölhető,
d) a porlasztási maradvány nem kerül örökösi elszámolásra,
e) haláleset esetén a jogviszonyhoz kapcsolódó maradványok az Üzemeltetőt illetik,
f) nincs rendszeres örökösi riport,
g) nincs családi pénzügyi jelentési jogosultság.
Spirit VIP esetén kapcsolattartói értesítés csak a Lakó rendelkezése, vészhelyzet, állapotromlás, haláleset vagy jogszerű és szükséges ügyintézési cél alapján történhet.
4.62. Personal konstrukció szolgáltatási kezelése
Personal konstrukció esetén a szolgáltatási tartalom egyedi megállapodás alapján kerül meghatározásra.
A Personal szolgáltatási rendszer tartalmazhat:
a) Classic alaplogikára épülő egyedi szolgáltatást,
b) Life típusú kártyakeretet,
c) Spirit típusú gondoskodásszervezést,
d) Life VIP típusú örökölhető és gondoskodásszervezési vegyes rendszert,
e) Spirit VIP típusú prémium szolgáltatási elemeket,
f) egyedi étkezési, egészségügyi szolgáltatásszervezési, szállítási, ápolási vagy kényelmi megoldásokat.
Personal esetén minden esetben az egyedi szerződés, az adott Díjszabás és a PV-Secure dokumentáció az irányadó.
4.63. Szolgáltatások partneri kapacitásfüggése
A Petra Vita rendszerben több szolgáltatás partneri kapacitástól függ.
Partneri kapacitásfüggő lehet különösen:
a) magánorvosi időpont,
b) diagnosztikai vizsgálat,
c) műtéti időpont,
d) rehabilitáció,
e) szállítás,
f) otthoni ápolási jellegű támogatás,
g) hospice jellegű vagy palliatív partneri szolgáltatás,
h) speciális étrend,
i) prémium szolgáltatás,
j) egyedi kényelmi szolgáltatás.
Az Üzemeltető vállalása nem terjed ki olyan szolgáltatás biztosítására, amely jogszabályi, szakmai, kapacitási vagy partneri okból nem teljesíthető.
Ilyen esetben az Üzemeltető alternatív megoldást kereshet.
4.64. Szakmai indokoltság
Egészségügyi, ápolási, rehabilitációs, hospice jellegű vagy palliatív szolgáltatásoknál szakmai indokoltság szükséges.
Szakmai indokoltság igazolható különösen:
a) szakorvosi javaslattal,
b) háziorvosi javaslattal,
c) partner szolgáltató előzetes véleményével,
d) kórházi dokumentummal,
e) diagnosztikai lelettel,
f) állapotromlási dokumentációval,
g) diszpécseresemény vagy vészjelzés alapján indított vizsgálattal,
h) Üzemeltetői gondoskodásszervezési megfigyeléssel, ha az egészségügyi partner megerősíti.
Az Üzemeltető nem köteles olyan szolgáltatást biztosítani, amely szakmailag nem indokolt vagy amelyet a szakmai partner nem vállal.
4.65. Lakói együttműködés szolgáltatásoknál
A Lakó köteles együttműködni a szolgáltatások szervezésében és teljesítésében.
Az együttműködés különösen:
a) valós adatok megadása,

b) időpontokon való megjelenés,
c) dokumentumok átadása,
d) orvosi vagy partneri tájékoztatás elfogadása,
e) előírt előkészületek betartása,
f) szolgáltató munkájának lehetővé tétele,
g) apartmanba történő bejutás biztosítása indokolt esetben,
h) kártyahasználati szabályok betartása,
i) állapotváltozás jelzése,
j) sürgős esemény bejelentése.
A Lakó együttműködésének hiánya esetén az Üzemeltető nem felel a szolgáltatás elmaradásáért vagy késedelméért.
4.66. Szolgáltatás megtagadása vagy elhalasztása
Az Üzemeltető jogosult szolgáltatást megtagadni, elhalasztani vagy módosítani, ha:
a) a szolgáltatás szakmailag nem indokolt,
b) partneri kapacitás nem áll rendelkezésre,
c) a Lakó nem működik együtt,
d) a Lakó egészségi állapota miatt a szolgáltatás nem biztonságos,
e) a szolgáltatás jogszabályba ütközne,
f) a szolgáltatás meghaladja a konstrukciós jogosultságot,
g) a szolgáltatás kártyakerete nem elegendő,
h) a szolgáltatás kizárt körbe tartozik,
i) a Lakó vagy harmadik személy magatartása veszélyezteti a szolgáltatót,
j) vis maior vagy rendkívüli helyzet áll fenn.
A megtagadásról vagy elhalasztásról az Üzemeltető lehetőség szerint tájékoztatást ad.
4.67. Sürgősségi helyzet
Életveszély, súlyos rosszullét, stroke-gyanú, infarktusgyanú, baleset, tűz, áramütés, súlyos vérzés vagy más akut sürgősségi helyzet esetén az állami sürgősségi ellátórendszer elsőbbséget élvez.
Ilyen esetben az Üzemeltető vagy diszpécser feladata lehet:
a) mentő hívása,
b) tűzoltóság vagy rendőrség értesítése,
c) helyszíni segítség szervezése,
d) kapcsolattartó értesítése jogszerű esetben,
e) dokumentáció készítése,
f) utólagos gondoskodásszervezési támogatás.
A Petra Vita partneri rendszere nem helyettesíti az állami sürgősségi ellátást.
4.68. Szolgáltatási panaszok
A szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszokra a Panaszkezelési Szabályzat irányadó.
Szolgáltatási panasz lehet különösen:
a) étkezési panasz,
b) takarítási panasz,
c) mosási panasz,
d) kártyaelszámolási panasz,
e) diagnosztikai szolgáltatásszervezési panasz,
f) partneri szolgáltatással kapcsolatos panasz,
g) diszpécserpanasz,
h) vészjelzővel kapcsolatos panasz,
i) Spirit vagy Spirit VIP szolgáltatási panasz,
j) Life VIP 15 év utáni szolgáltatási panasz.
Érzékeny, egészségügyi jellegű vagy haláleseti ügyekben a panasz PV-Secure alatt kezelhető.
4.69. Szolgáltatási adatkezelés
A szolgáltatások teljesítése személyes adatok kezelésével járhat.
Kezelt adat lehet különösen:
a) Lakó neve,
b) apartmanazonosító,
c) konstrukció,
d) kártyaadat,
e) szolgáltatási igény,
f) időpont,
g) partneri teljesítési adat,
h) egészségügyi szolgáltatásszervezési adat,
i) állapotromlási jelzés,
j) diszpécseresemény,
k) vészjelző esemény,
l) kapcsolattartói adat,
m) panaszadat.
Az adatkezelésre az Adatkezelési Tájékoztató és a PV-Secure Szabályzat irányadó.
4.70. Szolgáltatási dokumentáció
Az Üzemeltető jogosult a szolgáltatásokat dokumentálni.
Dokumentálható különösen:
a) szolgáltatásigénylés,
b) időpont-egyeztetés,
c) teljesítési visszaigazolás,
d) partneri teljesítés,
e) kártyaelszámolás,
f) diszpécseresemény,
g) vészjelző esemény,
h) állapotfigyelési esemény,
i) panasz,
j) szolgáltatás elutasítása,
k) szolgáltatás elhalasztása,
l) Lakói együttműködés hiánya,
m) egészségügyi szolgáltatásszervezési ügy.
A dokumentáció papíralapon, PV-portálon, belső rendszerben vagy PV-Secure alatt vezethető.
4.71. Szolgáltatási rugalmasság
Az Üzemeltető jogosult a szolgáltatási rendszert módosítani, fejleszteni vagy átszervezni, ha az:
a) szolgáltatásminőségi okból,
b) partneri rendszer változása miatt,
c) jogszabályváltozás miatt,
d) egészségügyi vagy szakmai kapacitás változása miatt,
e) új komplexum bevezetése miatt,
f) technológiai fejlesztés miatt,
g) Lakói igények változása miatt,
h) gazdasági vagy üzemeltetési okból indokolt.
A módosítás nem sértheti aránytalanul a Lakó lényeges szerződéses jogait.
4.72. Konstrukciók közötti szolgáltatási fokozatosság összefoglalása
A konstrukciók szolgáltatási fokozatossága az alábbi logikát követi:
a) Classic: alap lakhatási jog, kötelező alapcsomag, opcionális szolgáltatások,
b) Life: 15 évre porlasztott kártyakeret, életviteli és vásárlóerő-jellegű felhasználás, örökölhető karakter,
c) Spirit: élethosszig tartó gondoskodásszervezési rendszer, napi háromszori étkezés, egészségügyi szolgáltatásszervezés, nem örökölhető karakter,
d) Life VIP: Life-jellegű első 15 év, majd Spirit-jellegű gondoskodásszervezés, örökölhető karakter megtartása, 6 hónapos halmozási lehetőség,
e) Spirit VIP: Spirit teljes tartalma prémium, elsőbbségi, bővített és intenzívebb szolgáltatási szinten, nem örökölhető karakter,

f) Personal: egyedi szolgáltatási rendszer külön megállapodás szerint.
4.73. Szolgáltatási elhatároló tábla
A szolgáltatások elvi elhatárolása:
Classic:
kötelező alapcsomag és opcionális szolgáltatások saját költségen.
Life:
kártyakeretből igénybe vehető életviteli, kényelmi és partneri szolgáltatások; nincs automatikus Spirit-szintű ellátás.
Spirit:
külön díj nélküli napi háromszori étkezés, jelenlét, diszpécser, vészjelző, állapotfigyelés, éves prevenció, meghatározott diagnosztikai és életminőség-javító gyorsítás; extra szolgáltatások kártyakeret terhére.
Life VIP:
első 15 évben Life-jellegű rendszer; 15. évtől Spirit-jellegű gondoskodásszervezés; örökölhető karakter megmarad.
Spirit VIP:
Spirit teljes rendszer prémium szinten; dedikált koordinátor, rövidebb várakozási küszöbök, bővített prevenció, rehabilitációs többlet, elsőbbségi szervezés, rugalmasabb kártyahasználat.
4.74. Szolgáltatási Melléklet módosítása
Az Üzemeltető jogosult jelen Szolgáltatási Mellékletet módosítani, ha azt indokolja különösen:
a) szolgáltatási tapasztalat,
b) partneri rendszer változása,
c) egészségügyi szolgáltatói kapacitás változása,
d) jogszabályváltozás,
e) szakmai ajánlások változása,
f) kártyarendszer változása,
g) új komplexum bevezetése,
h) új konstrukció vagy Personal egyedi logika bevezetése,
i) Lakói igények változása,
j) panaszkezelési tapasztalat,
k) adatvédelmi vagy PV-Secure ok,
l) üzemeltetési hatékonysági ok.
A módosított mellékletet az Üzemeltető a Lakók számára elérhetővé teszi.
4.75. Dokumentumhierarchia szolgáltatási ügyekben
Szolgáltatási ügyekben az alábbi dokumentumokat kell együttesen alkalmazni:
a) kötelező jogszabály,
b) egyedi szerződés,
c) adott komplexum Díjszabása,
d) ÁSZF,
e) jelen Szolgáltatási Melléklet,
f) Konstrukciós Melléklet,
g) Kártyaszabályzat,
h) PV-Secure Szabályzat,
i) PV-portál Szabályzat,
j) Adatkezelési Tájékoztató,
k) Üzemeltetési Melléklet,
l) Házirend,
m) Panaszkezelési Szabályzat,
n) Haláleseti és jogviszony-folytatási eljárásrend.
Egészségügyi szolgáltatásszervezési ügyekben a szakmai partner saját tájékoztatói, beleegyező nyilatkozatai és szakmai szabályai is irányadók.
4.76. Záró rendelkezések
Jelen Szolgáltatási Melléklet a Petra Vita rendszer szolgáltatási, életviteli, kártya-, gondoskodásszervezési és egészségügyi szolgáltatásszervezési keretrendszerét tartalmazza.
A szolgáltatási rendszer célja, hogy a Lakó a választott konstrukciójának megfelelő, érthető, fokozatos és élethelyzetéhez igazodó szolgáltatási jogosultságokat kapjon.
A rendszer alapelve, hogy:
a) a Classic alap lakhatási jogot biztosít,
b) a Life vásárlóerő- és életviteli szabadságot ad,
c) a Spirit élethosszig tartó gondoskodásszervezést biztosít,
d) a Life VIP örökölhető karakter mellett 15 év után Spirit-jellegű támogatást ad,
e) a Spirit VIP prémium gondoskodásszervezési szintet biztosít,
f) a Personal egyedi megállapodáson alapul.
A szakmai, orvosi, egészségügyi, ápolási, rehabilitációs, hospice jellegű és palliatív szolgáltatások szakmai partnerek útján történnek.
Az Üzemeltető ilyen ügyekben főszabály szerint szervező, koordináló, szolgáltatási jogosultságot kezelő és partneri szolgáltatást közvetítő szerepet tölt be.
Jelen Szolgáltatási Mellékletet az ÁSZF-fel, az egyedi szerződéssel, az adott Díjszabással, a Kártyaszabályzattal, a Konstrukciós Melléklettel, a PV-Secure Szabályzattal és az Adatkezelési Tájékoztatóval együtt kell értelmezni.

5. MELLÉKLET KÁRTYASZABÁLYZAT

5.1. A melléklet célja
Jelen Kártyaszabályzat célja, hogy meghatározza a Petra Vita rendszerben alkalmazott kártyák, kártyajogosultságok, szolgáltatási keretek, kártyahasználati szabályok, zárolási esetek, visszaélések, haláleseti kezelés, partneri elfogadás és elszámolási alapelvek részletes szabályait.
A Kártyaszabályzat az ÁSZF, az egyedi szerződés, a Konstrukciós Melléklet, a Szolgáltatási Melléklet, az adott komplexum Díjszabása, a PV-portál Szabályzat, a PV-Secure Szabályzat és az Adatkezelési Tájékoztató rendelkezéseivel együtt alkalmazandó.
Jelen szabályzat különösen az alábbi kérdéseket rendezi:
a) a kártyák jogi természetét,
b) a kártyatípusokat,
c) a kártyajogosultság keletkezését,
d) a kártyakeret és szolgáltatási keret számítását,
e) a porlasztási szabályokat,
f) a kártyahasználat módját,
g) a partneri elfogadás szabályait,
h) a kerethasználat, halmozás és előrefelhasználás szabályait,
i) a kártyazárolást,
j) a kártya elvesztését, pótlását és letiltását,
k) a kártyával való visszaélést,
l) a haláleseti és öröklési kártyakezelést,
m) a felmondás és megszűnés esetén alkalmazandó kártyaszabályokat.
5.2. A kártya jogi természete

A Petra Vita kártya a Petra Vita rendszerben alkalmazott fizikai, digitális vagy adminisztratív jogosultsági eszköz.
A kártya célja, hogy az adott Lakóhoz, konstrukcióhoz, apartmanhoz vagy szolgáltatási jogviszonyhoz kapcsolódó szolgáltatási jogosultságokat és szolgáltatási kereteket az Üzemeltető nyilvántartsa, kezelje és a partneri rendszerben felhasználhatóvá tegye.
A kártya:
a) nem bankkártya,
b) nem hitelkártya,
c) nem betéti kártya,
d) nem elektronikus pénztárca,
e) nem elektronikus pénz,
f) nem pénzforgalmi eszköz,
g) nem értékpapír,
h) nem befektetési eszköz,
i) nem biztosítási termék,
j) nem pénzügyi szolgáltatás,
k) nem önálló vagyonelem,
l) nem készpénz-helyettesítő fizetési eszköz.
A kártya kizárólag a Petra Vita rendszerben meghatározott szolgáltatási jogosultságok nyilvántartására és igénybevételének támogatására szolgál.
A kártyán megjelenő keret nem pénzkövetelés, hanem szerződéses szolgáltatási jogosultság.
5.3. A szolgáltatási keret jogi természete
A szolgáltatási keret az adott konstrukció alapján nyilvántartott belső szolgáltatási jogosultság.
A szolgáltatási keret:
a) nem pénz,
b) nem elektronikus pénz,
c) nem bankszámla-egyenleg,
d) nem betét,
e) nem befektetés,
f) nem kamatozó követelés,
g) nem pénzügyi követelés,
h) nem szabadon átruházható vagyonelem,
i) főszabály szerint nem váltható készpénzre,
j) kizárólag a Petra Vita rendszerben meghatározott szolgáltatásokra használható fel.
A szolgáltatási keret a Lakó, apartman vagy konstrukció szerződéses szolgáltatás-igénybevételi jogosultságát jeleníti meg.
A szolgáltatási keret felhasználása mindig az ÁSZF, jelen Kártyaszabályzat, az adott konstrukció, az egyedi szerződés és az adott Díjszabás szerint történik.
5.4. A kártyarendszer alapelvei
A kártyarendszer alapelvei:
a) szerződéshez kötöttség,
b) konstrukcióhoz kötöttség,
c) szolgáltatási célhoz kötöttség,
d) személyhez vagy lakáshoz kötött jogosultság elkülönítése,
e) belső nyilvántartási jelleg,
f) nem pénzügyi jelleg,
g) partneri elfogadási rendszer,
h) kártyakeret és szolgáltatási keret elkülönítése a készpénztől,
i) visszaélések kizárása,
j) haláleseti és öröklési szabályok konstrukció szerinti alkalmazása,
k) PV-portálon keresztüli átlátható nyilvántartás,
l) PV-Secure alkalmazása érzékeny vagy kiemelt ügyekben.
A kártyarendszer célja, hogy a Petra Vita szolgáltatási rendszer igénybevétele átlátható, követhető, szervezhető és elszámolható legyen.

5.5. Kártyatípusok
A Petra Vita rendszerben az alábbi kártyatípusok alkalmazhatók:
a) Közösségi kártya,
b) Gyémánt kártya,
c) Spirit kártya,
d) Life VIP kártya,
e) Spirit VIP kártya,
f) Personal kártya,
g) Bérlői vagy Beyond Rent kártya,
h) Partneri vagy külső szolgáltatási kártya, ha külön szabályzat ezt lehetővé teszi.
Az egyes kártyatípusokhoz eltérő jogosultság, keret, szolgáltatási tartalom, partneri hozzáférés, öröklési szabály és zárolási rend kapcsolódhat.
Az Üzemeltető jogosult új kártyatípust bevezetni, meglévő kártyatípust módosítani vagy kártyatípusokat összevonni, ha ez nem sérti aránytalanul a Lakó szerződéses jogait.
5.6. Közösségi kártya
A Közösségi kártya a Classic vagy más alapjogviszonyhoz kapcsolódó, alapszintű kártyajogosultság.
A Közösségi kártya célja lehet különösen:
a) a Petra Vita partneri rendszer azonosított használata,
b) kedvezmények igénybevétele,
c) belső szolgáltatások rendelése,
d) opcionális szolgáltatások igénylése,
e) közösségi vásárlási vagy szolgáltatási hozzáférés,
f) PV-portálhoz kapcsolódó kártyaazonosítás,
g) belső adminisztráció támogatása.
A Közösségi kártya főszabály szerint nem tartalmaz előre porlasztott szolgáltatási felárból képzett havi szolgáltatási keretet, kivéve, ha az egyedi szerződés, Díjszabás vagy külön szolgáltatási csomag másként rendelkezik.
5.7. Gyémánt kártya
A Gyémánt kártya főszabály szerint a Life konstrukcióhoz kapcsolódó kártya.
A Gyémánt kártya célja, hogy a Life szolgáltatási felárból 15 évre porlasztott szolgáltatási keretet nyilvántartsa és felhasználhatóvá tegye.
A Gyémánt kártya használható lehet különösen:
a) étkezési szolgáltatásra,
b) kereskedelmi partnernél történő vásárlásra,
c) kényelmi szolgáltatásokra,
d) közlekedési vagy szállítási szolgáltatásokra,
e) mosásra, takarításra vagy extra háztartási szolgáltatásra,
f) egészségügyi szolgáltatásszervezéshez kapcsolódó partneri szolgáltatásra,
g) életviteli támogatási szolgáltatásra,
h) más, Üzemeltető által integrált szolgáltatásra.
A Gyémánt kártya részletes szolgáltatási körét az adott Díjszabás, Szolgáltatási Melléklet, partneri lista és egyedi szerződés határozza meg.
5.8. Spirit kártya
A Spirit kártya a Spirit konstrukcióhoz kapcsolódó kártya.

A Spirit kártya célja, hogy a Spirit szolgáltatási keretet, gondoskodásszervezési jogosultságokat és a Spirit konstrukcióhoz kapcsolódó költségátvállalási elemeket nyilvántartsa.
A Spirit kártya terhére elszámolható lehet különösen:
a) kötelező szolgáltatási alapcsomag,
b) rezsiköltség,
c) közös költség,
d) napi háromszori étkezés,
e) általános felügyelet,
f) napi jelenlét-ellenőrzés,
g) diszpécserkapcsolat,
h) vészjelző rendszer,
i) gyógyszerszedési emlékeztetés,
j) rendszeres állapotfigyelés,
k) házon belüli segélyhívás,
l) egészségügyi szolgáltatásszervezés,
m) indokolt magánellátási opció,
n) otthoni ápolási jellegű támogatás,
o) temetési ügyintézés az egyedi szerződés szerint,
p) más, Spirit konstrukcióban meghatározott szolgáltatás.
A Spirit kártya nem örökölhető.
A Spirit kártyán fennmaradó szolgáltatási keret vagy porlasztási maradvány a Lakó halála esetén nem jár az örökösnek.
5.9. Life VIP kártya
A Life VIP kártya a Life VIP konstrukcióhoz kapcsolódó prémium kártya.
A Life VIP kártya célja, hogy a Life VIP szolgáltatási felárból 35 évre porlasztott szolgáltatási keretet nyilvántartsa.
Life VIP esetén kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik.
Az LHJ nem része a Life VIP porlasztási alapnak.
A Life VIP kártya a 15. év után Spirit-szerű szolgáltatási tartalmat biztosíthat, azonban a Life VIP konstrukció nem válik Spiritté.
A Life VIP kártya örökölhetősége vagy jogviszony-folytatása attól függ, hogy a jogosultság:
a) lakásra kötött, vagy
b) személyhez kötött.
Lakásra kötött Life VIP esetén a fennmaradó szolgáltatási idő jogviszony-folytatásként tovább használható, ha az örökös vagy jogviszony-folytató személy az LHJ-t továbbviszi vagy Beyondba vezeti.
5.10. Spirit VIP kártya
A Spirit VIP kártya a Spirit VIP konstrukcióhoz kapcsolódó prémium kártya.
A Spirit VIP kártya a Spirit kártya logikájára épül, de kiemelt szolgáltatási többletet és elsőbbségi jogosultságokat biztosíthat.
Spirit VIP jogosultság lehet különösen:
a) prémium ügyfélellátás,
b) kiemelt ügyintézés,
c) szolgáltatás-igénybevételi elsőbbség,
d) utazási elsőbbségi hely,
e) szállítási elsőbbség,
f) termékválasztási elsőbbség,
g) partneri szolgáltatások elsőbbségi szervezése,
h) prémium kapcsolattartási szint,
i) egyedi szolgáltatásszervezési figyelem.
A Spirit VIP kártya nem örökölhető.
Spirit VIP esetén az LHJ rész sem örökölhető, és a Lakó halála után nincs örökösi kártya-, szolgáltatási keret- vagy porlasztási elszámolás.
5.11. Personal kártya
A Personal kártya az egyedi Personal konstrukcióhoz kapcsolódó kártya.
A Personal kártya tartalmát, szolgáltatási keretét, örökölhetőségét, felmondhatóságát, porlasztását, partneri elfogadását és megszűnési szabályait az egyedi Personal szerződés határozza meg.
Ha a Personal szerződés valamely kérdésben nem rendelkezik, akkor a Personal alaplogikai besorolása szerinti konstrukció kártyaszabályait kell alkalmazni.
5.12. Bérlői vagy Beyond Rent kártya
Beyond Rent esetén a Bérlő részére az Üzemeltető korlátozott jogosultságú Bérlői kártyát biztosíthat.
A Bérlői kártya célja lehet különösen:
a) belépési jogosultság kezelése,
b) szolgáltatások rendelése,
c) kötelező vagy opcionális díjak nyilvántartása,
d) közösségi terek használatának azonosítása,
e) partneri szolgáltatások igénylése,
f) üzemeltetési adminisztráció.
A Bérlői kártya nem keletkeztet LHJ-t.
A Bérlői kártya nem örökölhető.
A Bérlői kártya nem jogosít a Beyond Lakó LHJ-jának elszámolási értékére, Classic értéknövekedésre vagy szolgáltatási felár maradványára.
5.13. Külső vagy partneri szolgáltatási kártya
Az Üzemeltető külön szabályzat, egyedi szerződés vagy szolgáltatási feltételrendszer alapján külső személyek vagy nem Petra Vita Lakók részére is biztosíthat partneri vagy szolgáltatási kártyát.
Az ilyen kártya nem keletkeztet:
a) Lakói jogállást,
b) LHJ-t,
c) apartmanhasználati jogot,
d) öröklési jogosultságot,
e) Petra Vita konstrukciós jogot,
f) gondoskodásszervezési jogosultságot, kivéve, ha külön szerződés ezt tartalmazza.
Külső vagy partneri szolgáltatási kártya részletes szabályait külön szabályzat vagy egyedi szerződés tartalmazza.
5.14. Kártyajogosultság keletkezése
Kártyajogosultság akkor keletkezik, ha:
a) az egyedi szerződés létrejött,
b) az adott konstrukció kártyajogosultságot biztosít,
c) az Üzemeltető a jogosultat azonosította,
d) az adott Díjszabás szerinti fizetési vagy szerződéses feltételek teljesültek,
e) a kártya kiadásra vagy digitálisan aktiválásra került,
f) a jogosult elfogadta jelen Kártyaszabályzatot,
g) szükség esetén elfogadta a PV-portál Szabályzatot és Adatkezelési Tájékoztatót.
A kártyajogosultság nem keletkezik pusztán azzal, hogy a Lakó érdeklődik, ajánlatot kér, kalkulációt kap vagy előzetes tájékoztatást vesz át.
5.15. Kártya aktiválása
A kártya aktiválása történhet:
a) fizikai kártya átadásával,
b) digitális kártya létrehozásával,
c) PV-portálon történő aktiválással,
d) Üzemeltetői adminisztrációval,

e) partneri rendszerben történő regisztrációval,
f) más, Üzemeltető által elfogadott módon.
Az Üzemeltető jogosult az aktiválást megtagadni vagy felfüggeszteni, ha:
a) az egyedi szerződés nem hatályos,
b) a fizetési feltételek nem teljesültek,
c) az azonosítás hiányos,
d) a jogosultság vitatott,
e) adatvédelmi vagy biztonsági kockázat áll fenn,
f) a kártya kiadása jogszabályba vagy ÁSZF-be ütközne.
5.16. Kártya személyhez vagy lakáshoz kötöttsége
A kártyajogosultság lehet:
a) személyhez kötött,
b) lakáshoz kötött,
c) vegyes logikájú,
d) Personal konstrukcióban egyedileg meghatározott.
Személyhez kötött kártya kizárólag a megjelölt jogosult által használható.
Lakáshoz kötött kártya az LHJ-hoz, apartmanhoz vagy lakhatási jogviszonyhoz kapcsolódik, és jogviszony-folytatás esetén a fennmaradó szolgáltatási idő meghatározott feltételekkel tovább használható.
Life és Life VIP esetén az egyedi szerződésben egyértelműen rögzíteni kell, hogy a szolgáltatási jogosultság személyhez vagy lakáshoz kötött.
Spirit és Spirit VIP főszabály szerint személyhez kötött és nem örökölhető.
5.17. Kártya névre szóló jellege
A kártya főszabály szerint névre szóló.
A kártyát kizárólag az a személy használhatja, akinek részére az Üzemeltető kiadta vagy aktiválta.
A kártya más személy részére nem adható át, nem engedményezhető, nem értékesíthető, nem biztosítható fedezetként, és nem használható jogosulatlanul.
Lakásra kötött Life vagy Life VIP esetén a szolgáltatási jogosultság jogviszony-folytatással átvezethető lehet, de ez nem jelenti a fizikai vagy digitális kártya automatikus öröklését.
5.18. Kártyakeret számítása Life konstrukcióban
Life konstrukció esetén a Life szolgáltatási felár 15 évre porlasztódik.
A havi Life szolgáltatási keret általános képlete:
Life szolgáltatási felár / 15 év / 12 hónap
A Life szolgáltatási felár minimuma főszabály szerint az LHJ 50%-a, ha az adott Díjszabás másként nem rendelkezik.
A Life szolgáltatási keret a Gyémánt kártyán vagy annak digitális megfelelőjén jelenhet meg.
A Life szolgáltatási keret nem azonnal visszafizethető pénzösszeg, hanem 15 éves szolgáltatási jogosultság.
5.19. Kártyakeret számítása Spirit konstrukcióban
Spirit konstrukció esetén a Spirit szolgáltatási keret általános képlete:
(LHJ + Spirit szolgáltatási felár) × 1,25 / 35 év / 12 hónap
A Spirit szolgáltatási felár személyhez kötött.
A Spirit szolgáltatási felár minimumát az adott komplexum Díjszabása határozza meg.
A Spirit keret a Lakó életének végéig biztosítja a szerződés szerinti szolgáltatási és gondoskodásszervezési jogosultságokat.
Ha a Lakó 35 évnél tovább él, az a Spirit konstrukció üzleti kockázata, és a szolgáltatás a szerződés szerint tovább él.
Spirit konstrukcióban a keret nem örökölhető és halálesetkor nem számolható el az örökös felé.
5.20. Kártyakeret számítása Life VIP konstrukcióban
Life VIP konstrukció esetén kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik 35 évre.
A havi Life VIP szolgáltatási keret általános képlete:
Life VIP szolgáltatási felár / 35 év / 12 hónap
Life VIP esetén az LHJ nem része a porlasztási alapnak.
Life VIP esetén a 15. év után a szolgáltatási tartalom Spirit-szerűvé válhat, de az örökölhető és felmondható jelleg fennmarad.
Life VIP esetén a kötelező díj, rezsi, szolgáltatási alapcsomag, napi étkezés és általános felügyelet a Life VIP keret terhére kerülhet elszámolásra az egyedi szerződés és Szolgáltatási Melléklet szerint.
5.21. Kártyakeret számítása Spirit VIP konstrukcióban
Spirit VIP konstrukció esetén a porlasztási logika főszabály szerint azonos a Spirit konstrukció porlasztási logikájával.
A havi Spirit VIP szolgáltatási keret általános képlete:
(LHJ + Spirit VIP szolgáltatási felár) × 1,25 / 35 év / 12 hónap
Spirit VIP esetén a szolgáltatási felár személyhez kötött.
Spirit VIP esetén a kártya és a szolgáltatási keret nem örökölhető.
Spirit VIP esetén a prémium szolgáltatási többlet és elsőbbségi jogosultság a Lakó halálával megszűnik.
5.22. Personal kártyakeret számítása
Personal konstrukció esetén a kártyakeret számítását az egyedi Personal szerződés határozza meg.
Personal kártyakeret számítása alapulhat:
a) Life logikán,
b) Spirit logikán,
c) Life VIP logikán,
d) Spirit VIP logikán,
e) egyedi porlasztási modellen,
f) egyedi szolgáltatási csomagon,
g) külön Díjszabásban meghatározott kalkuláción.
Ha a Personal szerződés a kártyakeret számításáról nem rendelkezik, akkor az alaplogikai besorolás szerinti konstrukció szabályait kell alkalmazni.
5.23. Kártyakeret megjelenítése
A kártyakeret megjelenhet:
a) PV-portálon,
b) mobilalkalmazásban,
c) Üzemeltetői ügyfélszolgálati kimutatásban,
d) kártyahasználati bizonylaton,
e) havi szolgáltatási kimutatásban,
f) elszámolási dokumentumban,
g) partneri rendszerben korlátozott jogosultsági adatként.
A PV-portálon vagy digitális felületen megjelenő kártyakeret tájékoztató jellegű lehet, kivéve, ha az Üzemeltető azt hivatalos elszámolásként jelöli meg.
Technikai, adatfrissítési vagy adminisztratív hiba esetén a hivatalos szerződéses elszámolás az irányadó.

5.24. Kártyakeret felhasználása
A kártyakeret kizárólag az Üzemeltető által meghatározott vagy jóváhagyott szolgáltatásokra, termékekre, partneri szolgáltatásokra vagy belső elszámolási tételekre használható.
Felhasználható lehet különösen:
a) étkezésre,
b) napi szolgáltatásokra,
c) mosásra,
d) takarításra,
e) ágynemű- és törülközőcserére,
f) szállításra,
g) kényelmi szolgáltatásokra,
h) közösségi termékekre,
i) partneri kereskedelmi vásárlásra,
j) egészségügyi szolgáltatásszervezéshez kapcsolódó szolgáltatásra,
k) magánellátási opcióra, ha indokolt és engedélyezett,
l) otthoni ápolási jellegű támogatásra,
m) általános felügyeletre,
n) Spirit vagy VIP szolgáltatási elemekre,
o) más, Szolgáltatási Mellékletben meghatározott szolgáltatásra.
Nem használható fel olyan célra, amelyet az ÁSZF, jelen Kártyaszabályzat, az adott Díjszabás, a Szolgáltatási Melléklet vagy az Üzemeltető kizár.
5.25. Nem engedélyezett felhasználás
A kártya nem használható:
a) készpénzfelvételre,
b) pénzátutalásra,
c) kölcsön nyújtására,
d) befektetésre,
e) szerencsejátékra,
f) tiltott termék vagy szolgáltatás vásárlására,
g) harmadik személy jogosulatlan támogatására,
h) kártyakeret pénzzé tételére,
i) Üzemeltető megkerülésére,
j) partneri rendszer kijátszására,
k) jogszabályba ütköző célra,
l) olyan szolgáltatásra, amelyet a Szolgáltatási Melléklet kizár.
Az Üzemeltető jogosult tiltott vagy vitatott felhasználás esetén a kártyát zárolni, a tételt visszautasítani, vizsgálatot indítani és szerződésszegési jogkövetkezményt alkalmazni.
5.26. Partneri elfogadás
A kártya az Üzemeltető által integrált, kijelölt vagy jóváhagyott partneri körben használható.
Partner lehet különösen:
a) étkezési szolgáltató,
b) kereskedelmi szolgáltató,
c) mosodai szolgáltató,
d) takarító szolgáltató,
e) szállítási szolgáltató,
f) egészségügyi szolgáltató,
g) diagnosztikai szolgáltató,
h) életviteli szolgáltató,
i) közösségi termelő vagy beszállító,
j) wellness- vagy rekreációs szolgáltató,
k) temetkezési szolgáltató,
l) más, Üzemeltető által jóváhagyott partner.
A partneri elfogadás nem jelenti azt, hogy a Lakó bármely külső szolgáltatónál szabadon felhasználhatja a kártyakeretet.
A partneri kör változhat.
Partner kiesése, cseréje vagy szolgáltatási változása nem minősül automatikusan szerződésszegésnek, ha az Üzemeltető ésszerű alternatívát biztosít vagy a szolgáltatási rendszer lényegi tartalmát fenntartja.
5.27. Partneri szolgáltatás minősége
A partner szolgáltató saját szakmai, jogszabályi és szolgáltatási felelőssége mellett jár el.
Az Üzemeltető felelőssége főszabály szerint a partneri rendszer szervezésére, hozzáférés biztosítására és szerződéses koordinációra terjed ki.
Ha a partner szolgáltatásával kapcsolatban panasz merül fel, az Üzemeltető jogosult:
a) panaszt továbbítani a partnernek,
b) partneri visszajelzést kérni,
c) szolgáltatást felülvizsgálni,
d) keretkorrekciót vizsgálni,
e) másik partnert javasolni,
f) súlyos vagy ismételt hiba esetén partnert cserélni.
Egészségügyi szolgáltató szakmai döntéséért, diagnózisáért vagy kezeléséért az Üzemeltető csak akkor felel, ha jogszabály vagy egyedi szerződés alapján erre kifejezetten felelőssége áll fenn.
5.28. Havi keret
A havi keret az adott konstrukció szerint egy hónapra meghatározott szolgáltatási jogosultsági összeg vagy keretérték.
A havi keret kiszámítása az adott konstrukció porlasztási szabálya szerint történik.
A havi keret felhasználható:
a) adott hónapban,
b) halmozási szabály szerint későbbi időszakban,
c) előrefelhasználás esetén korábbi időszakban, ha az engedélyezett.
A havi keret nem automatikusan készpénzesíthető.
5.29. Halmozás
Halmozás alatt azt kell érteni, hogy a Lakó az adott hónapban fel nem használt szolgáltatási keretét későbbi időszakra átviheti, ha ezt az adott konstrukció, egyedi szerződés vagy Kártyaszabályzat lehetővé teszi.
A halmozás célja, hogy a Lakó rugalmasan használhassa a szolgáltatásokat.
A halmozás korlátozható:
a) időben,
b) összegben,
c) szolgáltatástípus szerint,
d) konstrukció szerint,
e) partneri rendszer szerint,
f) éves maximum szerint,
g) egyedi szerződésben.
Az Üzemeltető jogosult a halmozási szabályokat az adott Díjszabásban vagy Szolgáltatási Mellékletben pontosítani.
5.30. Elévülés vagy felhasználási határidő
Az adott konstrukció, Díjszabás vagy egyedi szerződés meghatározhatja, hogy a fel nem használt szolgáltatási keret milyen időtartamig vihető tovább.
Ha az adott keretre felhasználási határidő vonatkozik, a határidő lejárta után a keret vagy annak érintett része megszűnhet.
Az elévülés vagy felhasználási határidő nem alkalmazható visszaélésszerűen, és azt a Lakóval előzetesen megismerhető módon közölni kell.

Spirit és Spirit VIP esetén a szolgáltatási keret elsődleges célja az életviteli és gondoskodásszervezési szolgáltatások biztosítása, nem pedig felhalmozott későbbi pénzügyi igény létrehozása.

5.31. Előrefelhasználás

Előrefelhasználás akkor történik, ha a Lakó a jövőbeni szolgáltatási keretének terhére vesz igénybe szolgáltatást.

Előrefelhasználás kizárólag az Üzemeltető előzetes jóváhagyásával történhet, kivéve, ha az adott konstrukció vagy egyedi szerződés automatikusan lehetővé teszi.

Előrefelhasználás engedélyezhető különösen:

a) egészségügyi szolgáltatásszervezési indokból,
b) állapotromlás miatt,
c) nagyobb egyszeri szolgáltatás igénybevételére,
d) költözési vagy élethelyzeti okból,
e) Spirit vagy Life VIP gondoskodásszervezési szükséglet miatt,
f) Üzemeltető által jóváhagyott egyedi méltányossági alapon.

Az előrefelhasználás nem hitel.

Az előrefelhasználás a jövőbeni szolgáltatási jogosultság belső átcsoportosítása.

5.32. Túlfelhasználás

Túlfelhasználás akkor történik, ha a Lakó vagy más jogosult a rendelkezésre álló szolgáltatási kereten felül vesz igénybe szolgáltatást.

Túlfelhasználás keletkezhet különösen:

a) technikai hiba miatt,
b) adminisztratív hiba miatt,
c) előzetes engedély nélküli felhasználás miatt,
d) partneri rendszer hibája miatt,
e) téves kártyahasználat miatt,
f) visszaélés miatt,
g) előrefelhasználás hibás értelmezése miatt.

A túlfelhasználás elszámolható:

a) későbbi keretből történő levonással,
b) külön díjként,
c) LHJ elszámolási értékéből történő levonással,
d) kaucióból történő levonással,
e) végelszámolás során beszámítással,
f) egyedi megállapodás alapján.

5.33. Kötelező költségek kártyakeret terhére

Egyes konstrukciókban a kötelező költségek a szolgáltatási keret terhére kerülhetnek elszámolásra.

Ilyen konstrukció lehet különösen:

a) Spirit,
b) Life VIP a vonatkozó időszakban,
c) Spirit VIP,
d) Personal, ha az egyedi szerződés így rendelkezik.

Kötelező költség lehet különösen:

a) bérleti díj, ha az adott konstrukcióban értelmezhető,
b) közös költség,
c) kötelező szolgáltatási alapcsomag,
d) rezsi,
e) napi étkezés,
f) általános felügyelet,
g) más, Szolgáltatási Mellékletben meghatározott alapvető szolgáltatás.

Az ilyen elszámolás nem jelenti azt, hogy a Lakó a kártyakeretet pénzként kapja meg.

5.34. Life kártya öröklési kezelése

Life esetén külön kell kezelni:

a) az LHJ / Classic részt,
b) a Life szolgáltatási felárat,
c) a Gyémánt kártyát,
d) a fennmaradó szolgáltatási időt,
e) a lakásra vagy személyre kötött jogosultságot.

Lakásra kötött Life esetén a Lakó halála után az örökös vagy jogviszony-folytató személy jogosult lehet a fennmaradó szolgáltatási idő használatára, ha az LHJ-t továbbviszi vagy Beyond konstrukcióba vezeti.

Személyhez kötött Life esetén a kártyahasználati jogosultság a jogosult halálával főszabály szerint megszűnik.

Life esetén a szolgáltatási felár 15 éves szolgáltatási időszakhoz kapcsolódik.

Ha a Lakó 15 éven belül meghal vagy felmond, a Life szolgáltatási felár nem válik azonnal pénzben elszámolhatóvá.

5.35. Spirit kártya haláleseti kezelése

Spirit esetén a kártya nem örökölhető.

A Spirit Lakó halála esetén:

a) a Spirit kártya zárolásra kerül,
b) a szolgáltatási keret megszűnik,
c) a fennmaradó porlasztási maradvány nem jár az örökösnek,
d) az LHJ rész sem örökölhető,
e) a jogviszonyhoz kapcsolódó maradványok az Üzemeltetőt illetik,
f) örökösi kártyaelszámolás nincs.

Spirit konstrukcióban a kártya célja a Lakó életének végéig tartó szolgáltatási és gondoskodásszervezési jogosultság kezelése.

5.36. Life VIP kártya öröklési kezelése

Life VIP esetén a kártyajogosultság kezelése attól függ, hogy az egyedi szerződés szerint a jogosultság:

a) lakásra kötött, vagy
b) személyhez kötött.

Lakásra kötött Life VIP esetén a fennmaradó szolgáltatási idő jogviszony-folytatásként tovább használható, ha az örökös vagy jogviszony-folytató személy az LHJ-t továbbviszi vagy Beyondba vezeti.

Személyhez kötött Life VIP esetén a kártyahasználati jogosultság a jogosult halálával főszabály szerint megszűnik.

Life VIP esetén az LHJ / Classic rész örökölhető és elszámolható az ÁSZF szerint.

A Life VIP kártya nem válik Spirit kártyává, még akkor sem, ha a 15. év után a szolgáltatási tartalom Spirit-szerűvé válik.

5.37. Spirit VIP kártya haláleseti kezelése

Spirit VIP esetén a kártya nem örökölhető.

A Spirit VIP Lakó halála esetén:

a) a Spirit VIP kártya zárolásra kerül,
b) a prémium szolgáltatási jogosultság megszűnik,
c) a szolgáltatási keret nem örökölhető,
d) a porlasztási maradvány nem jár az örökösnek,
e) az LHJ rész sem örökölhető,
f) nincs örökösi elszámolás,
g) a jogviszonyhoz kapcsolódó maradványok az Üzemeltetőt illetik.

5.38. Kártya felmondás esetén

Felmondás esetén a kártya sorsa az adott konstrukciótól függ.

Classic esetén a Közösségi kártya a jogviszony megszűnésével megszűnik vagy zárolásra kerül. Life esetén a Gyémánt kártya zárolható, a Life szolgáltatási felár pedig a 15 éves szabály szerint kezelendő.
Spirit esetén rendes felmondás főszabály szerint nem alkalmazható; rendkívüli lezárás esetén a kártya külön elszámolási szabály szerint zárható.
Life VIP esetén a kártya felmondáskor az örökölhető és felmondható Life VIP szabályok szerint kezelendő.
Spirit VIP esetén rendes felmondás főszabály szerint nem alkalmazható; megszűnés esetén a kártya nem örökölhető és nem pénzesíthető.
Personal esetén a kártya sorsát az egyedi szerződés határozza meg.

5.39. Kártyazárolás esetei

Az Üzemeltető jogosult a kártyát ideiglenesen vagy véglegesen zárolni.
Kártyazárolás történhet különösen:
a) Lakó halála esetén,
b) jogviszony megszűnése esetén,
c) felmondás esetén,
d) díjhátralék esetén,
e) kártya elvesztése esetén,
f) lopás vagy jogosulatlan használat gyanúja esetén,
g) visszaélés gyanúja esetén,
h) adatbiztonsági kockázat esetén,
i) PV-portál hozzáférési probléma esetén,
j) jogvita esetén,
k) örökösi jogosultság tisztázásáig,
l) meghatalmazotti vita esetén,
m) technikai hiba esetén,
n) partneri rendszer hibája esetén,
o) hatósági vagy jogi okból,
p) súlyos szerződésszegés esetén.
A zárolás célja a jogosulatlan felhasználás, téves elszámolás, adatvédelmi kockázat vagy szerződéses kár megelőzése.

5.40. Ideiglenes zárolás

Ideiglenes zárolás esetén a kártya használata átmenetileg felfüggesztésre kerül.
Ideiglenes zárolás alkalmazható különösen:
a) jogosultság ellenőrzéséig,
b) vitatott tétel kivizsgálásáig,
c) haláleseti dokumentumok beérkezéséig,
d) kártya elvesztésének tisztázásáig,
e) technikai hiba elhárításáig,
f) adatvédelmi incidens kivizsgálásáig,
g) örökösi vagy meghatalmazotti vita lezárásáig.
Az Üzemeltető a zárolás okának megszűnése után a kártyát újraaktiválhatja, ha annak feltételei fennállnak.

5.41. Végleges zárolás

Végleges zárolás történhet különösen:
a) jogviszony megszűnésekor,
b) nem örökölhető konstrukció haláleseti lezárásakor,
c) súlyos visszaélés esetén,
d) kártyajogosultság megszűnésekor,
e) Bérlői jogviszony megszűnésekor,
f) Personal szerződés szerinti megszűnéskor,
g) jogszabály vagy hatósági döntés alapján.
Végleges zárolás után a kártya nem használható.
A végleges zárolás nem érinti az Üzemeltető jogát arra, hogy az addigi használatot, túlfelhasználást, kárt vagy tartozást elszámolja.

5.42. Kártya elvesztése, sérülése vagy ellopása

A jogosult köteles a kártya elvesztését, sérülését, eltulajdonítását vagy jogosulatlan használatának gyanúját haladéktalanul bejelenteni az Üzemeltetőnek.
A bejelentés történhet különösen:
a) PV-portálon,
b) telefonon,
c) e-mailben,
d) személyesen,
e) diszpécseren keresztül,
f) más elfogadott csatornán.
Az Üzemeltető a bejelentés alapján a kártyát zárolhatja.
A bejelentés elmulasztásából vagy késedelméből eredő jogosulatlan felhasználásért a jogosult felelhet.

5.43. Kártyapótlás

Elveszett, sérült, megsemmisült vagy letiltott kártya pótlása az Üzemeltető által meghatározott eljárás szerint történik.
Kártyapótlás feltétele lehet:
a) jogosult azonosítása,
b) elvesztés vagy sérülés bejelentése,
c) korábbi kártya zárolása,
d) pótlási díj megfizetése,
e) új kártya aktiválása,
f) PV-portál hozzáférés ellenőrzése.
A kártyapótlásért az Üzemeltető adminisztratív vagy pótlási díjat számíthat fel az adott Díjszabás szerint.

5.44. Kártyával való visszaélés

Kártyával való visszaélésnek minősül különösen:
a) kártya jogosulatlan átadása,
b) más kártyájának használata,
c) hamis jogosultság igazolása,
d) szolgáltatási keret jogosulatlan felhasználása,
e) partnerrel való összejátszás,
f) tiltott szolgáltatás igénybevétele,
g) készpénzre váltás kísérlete,
h) keret mesterséges felduzzasztása,
i) téves adat kihasználása,
j) technikai hiba kihasználása,
k) visszaélésszerű előrefelhasználás,
l) hamis vagy megtévesztő szolgáltatásigénylés,
m) haláleset után történő jogosulatlan használat,
n) megszűnt jogviszony utáni használat,
o) Bérlő vagy vendég jogosulatlan kártyahasználata.
Visszaélés esetén az Üzemeltető jogosult:
a) kártyát zárolni,
b) szolgáltatást megtagadni,
c) vizsgálatot indítani,
d) túlfelhasználást elszámolni,
e) kártérítést követelni,
f) LHJ-ból levonni,
g) kaucióból levonni,
h) szerződésszegési jogkövetkezményt alkalmazni,
i) rendkívüli felmondást kezdeményezni,
j) jogi vagy hatósági eljárást indítani.

5.45. Technikai hiba

Technikai hiba esetén a kártyahasználat, keretmegjelenítés, partneri elfogadás vagy PV-portál adat átmenetileg hibás lehet.
Technikai hiba lehet különösen:

a) rendszerleállás,
b) adatfrissítési késedelem,
c) partneri terminál hiba,
d) internetkapcsolati hiba,
e) PV-portál hiba,
f) mobilalkalmazás hiba,
g) kártyaolvasási hiba,
h) hibás keretmegjelenítés,
i) adminisztratív adateltérés.
Technikai hiba nem keletkeztet jogosultságot jogosulatlan szolgáltatás igénybevételére.
Nyilvánvaló technikai hiba esetén az Üzemeltető jogosult a hibás tételt korrigálni.
5.46. Hivatalos elszámolás és portáladat eltérése
Ha a PV-portálon, kártyafelületen vagy partneri rendszerben megjelenő adat eltér a hivatalos szerződéses vagy Üzemeltetői elszámolástól, főszabály szerint a hivatalos elszámolás az irányadó.
Eltérés esetén a Lakó jogosult korrekciót kérni.
Az Üzemeltető köteles a hibát kivizsgálni és szükség esetén javítani.
A hibásan megjelenő keret nem jogosítja fel a Lakót arra, hogy a tényleges jogosultságánál nagyobb szolgáltatást vegyen igénybe.
5.47. Kártyaadatok nyilvántartása
Az Üzemeltető a kártyarendszer működtetéséhez kártyaadatokat kezel.
Kártyaadat lehet különösen:
a) kártya azonosítója,
b) jogosult neve,
c) konstrukció,
d) jogosultsági szint,
e) havi keret,
f) felhasznált keret,
g) fennmaradó keret,
h) halmozott keret,
i) előrefelhasználás,
j) túlfelhasználás,
k) partneri felhasználás,
l) zárolási adat,
m) pótlási adat,
n) vitatott tétel,
o) megszűnési adat.
A kártyaadatok kezelésére az Adatkezelési Tájékoztató irányadó.
5.48. Kártyaadatok megismerése
A Lakó jogosult a rá vonatkozó kártyaadatok megismerésére.
A megismerés történhet különösen:
a) PV-portálon,
b) havi kimutatásban,
c) ügyfélszolgálaton,
d) elektronikus értesítésben,
e) elszámolási dokumentumban.
Az Üzemeltető nem köteles kiadni:
a) más Lakó kártyaadatait,
b) partner üzleti titkát,
c) belső elszámolási algoritmust,
d) rendszerbiztonsági adatot,
e) adatvédelmi okból nem kiadható információt.
5.49. Panasz kártyaügyben
Kártyaügyben panasz tehető különösen:
a) hibás keretmegjelenítés miatt,
b) téves felhasználás miatt,
c) jogosulatlan zárolás miatt,
d) partneri elfogadás megtagadása miatt,
e) túlfelhasználás vitatása miatt,
f) halmozási hiba miatt,
g) előrefelhasználás vitája miatt,
h) pótlási díj vitája miatt,
i) haláleseti kártyakezelés vitája miatt,
j) szolgáltatási keret számításának vitája miatt.
A kártyaügyi panasz kezelésére az ÁSZF panaszkezelési fejezete és a Panaszkezelési Szabályzat irányadó.
Díjvita esetén a nem vitatott díjakat a Lakó köteles határidőben megfizetni.
5.50. Kártyahasználat haláleset után
A Lakó halála után a kártya használata tilos, kivéve, ha az Üzemeltető kifejezetten, írásban és jogszerűen másként rendelkezik.
Haláleset tudomásra jutása esetén az Üzemeltető jogosult a kártyát azonnal zárolni.
Haláleset után történő jogosulatlan kártyahasználat súlyos szerződésszegésnek, jogosulatlan felhasználásnak és elszámolási tételnek minősülhet.
Az ilyen felhasználás értéke:
a) az elszámolásból levonható,
b) örökös felé érvényesíthető, ha ő vagy érdekkörébe tartozó személy használta,
c) jogi igényként érvényesíthető,
d) PV-Secure vizsgálat tárgya lehet.
5.51. Kártyahasználat jogviszony megszűnése után
A jogviszony megszűnése után a kártya nem használható.
Megszűnés után történő kártyahasználat jogosulatlan felhasználásnak minősül.
Az Üzemeltető jogosult:
a) kártyát zárolni,
b) felhasznált összeget elszámolni,
c) szolgáltatást visszautasítani,
d) kártérítést követelni,
e) kaucióból vagy LHJ elszámolási értékből levonni,
f) jogi eljárást indítani.
5.52. Kártya és adózási felelősség
A kártyarendszer használata nem mentesíti a Lakót, Bérlőt vagy más jogosultat saját adózási, számviteli vagy bejelentési kötelezettségei alól.
Beyond Rent esetén, ha a bérleti hasznosításból a Beyond Lakónak bevétele keletkezik, annak adózási kezelése főszabály szerint a Beyond Lakó felelőssége.
Az Üzemeltető nem nyújt adótanácsadást, kivéve, ha ezt külön szerződés alapján kifejezetten vállalja.
5.53. Kártya és szolgáltatási minimumok
A szolgáltatási felárak, minimumok és kártyakeretek alapját az adott komplexum hatályos Díjszabása határozza meg.
A Díjszabás tartalmazhatja különösen:
a) Life minimumot,
b) Spirit minimumot,
c) Life VIP minimumot,
d) Spirit VIP minimumot,
e) Personal minimumot,
f) havi szolgáltatási keret számítási szabályát,
g) kötelező szolgáltatások keretből történő elszámolását,
h) opcionális szolgáltatások árát,
i) partneri szolgáltatások díját.
Ha az egyedi szerződés és Díjszabás eltér, a dokumentumhierarchia szerint kell eljárni.

5.54. Kártya és szolgáltatási elsőbbség
VIP kártya esetén a Lakó elsőbbségi jogosultságot élvezhet.
Elsőbbségi jogosultság lehet különösen:
a) ügyintézési elsőbbség,
b) szolgáltatásszervezési elsőbbség,
c) partneri időpontszervezési elsőbbség,
d) szállítási elsőbbség,
e) utazási hely elsőbbség,
f) termékválasztási elsőbbség,
g) prémium ügyfélellátás.
Az elsőbbségi jogosultság nem jelent korlátlan vagy más Lakók alapvető jogait sértő jogosultságot.
Az elsőbbség csak a rendelkezésre álló kapacitások, partneri lehetőségek, jogszabályok, biztonsági és szakmai feltételek keretei között biztosítható.
5.55. Kártya és egészségügyi szolgáltatásszervezés
A kártyakeret terhére egészségügyi szolgáltatásszervezési vagy magánellátási opció akkor vehető igénybe, ha:
a) az adott konstrukció ezt lehetővé teszi,
b) a szolgáltatás indokolt,
c) a szolgáltatási keret elegendő vagy előrefelhasználás engedélyezett,
d) partneri kapacitás rendelkezésre áll,
e) az Üzemeltető jóváhagyja,
f) az egészségügyi szolgáltató a szolgáltatást vállalja.
Sürgősségi életveszély esetén az állami sürgősségi ellátórendszer elsőbbséget élvez.
Az Üzemeltető nem ígérhet orvosi eredményt, gyógyulást, diagnózist vagy konkrét egészségügyi kimenetet.
5.56. Kártya és temetési ügyintézés
Spirit és Spirit VIP konstrukcióban, valamint Life VIP esetén az egyedi szerződés szerint, a kártyakeret vagy szolgáltatási rendszer terhére haláleseti vagy temetési ügyintézési szolgáltatás kapcsolódhat.
Ez tartalmazhatja különösen:
a) kapcsolattartó értesítését,
b) temetkezési szolgáltatóval való egyeztetést,
c) hamvasztás szervezését,
d) urnás temetés szervezését,
e) Lakó előzetes kívánságainak figyelembevételét,
f) dokumentációs segítséget.
A temetési szolgáltatás terjedelmét, költségkeretét és korlátait az egyedi szerződés és a Szolgáltatási Melléklet tartalmazza.
5.57. Kártya és adatvédelem
A kártyarendszer működtetése személyes adatok kezelésével jár.
Az Üzemeltető a kártyaadatokat az Adatkezelési Tájékoztató szerint kezeli.
A kártyaadatokhoz kizárólag arra jogosult személy férhet hozzá.
A kártyahasználati adatok felhasználhatók:
a) szolgáltatás teljesítésére,
b) keretnyilvántartásra,
c) elszámolásra,
d) panaszkezelésre,
e) visszaélés kivizsgálására,
f) jogvita rendezésére,
g) adatbiztonsági vizsgálatra,
h) partneri elszámolásra.
Egészségügyi jellegű vagy gondoskodásszervezési adat esetén PV-Secure vagy más fokozott védelem alkalmazható.
5.58. Kártya és PV-portál
A kártyaadatok a PV-portálon megjeleníthetők.
A PV-portálon elérhető lehet különösen:
a) kártyatípus,
b) jogosultsági szint,
c) havi keret,
d) felhasznált keret,
e) fennmaradó keret,
f) halmozott keret,
g) előrefelhasználás,
h) zárolási állapot,
i) vitatott tételek,
j) partneri felhasználások,
k) kimutatások.
A PV-portálon megjelenő adat technikai hiba esetén korrigálható.
A PV-portál használatára a PV-portál Szabályzat és az Adatkezelési Tájékoztató irányadó.
5.59. Kártya és PV-Secure
PV-Secure alkalmazható különösen:
a) Spirit kártya vitás ügyeiben,
b) Life VIP kártya vitás ügyeiben,
c) Spirit VIP kártya vitás ügyeiben,
d) Personal kártya egyedi ügyében,
e) haláleseti zároláskor,
f) örökösi vagy jogviszony-folytatási ügyben,
g) egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezésnél,
h) nem örökölhetőségi nyilatkozatoknál,
i) meghatalmazotti hozzáférésnél,
j) visszaélés gyanúja esetén.
PV-Secure esetén a hozzáférés, dokumentumkezelés és naplózás fokozott szabályok szerint történik.
5.60. Kártyaszabályzat módosítása
Az Üzemeltető jogosult jelen Kártyaszabályzatot módosítani, ha azt indokolja különösen:
a) kártyarendszer fejlesztése,
b) digitális rendszer fejlesztése,
c) partneri rendszer változása,
d) új kártyatípus bevezetése,
e) meglévő kártyatípus módosítása,
f) jogszabályváltozás,
g) adatvédelmi megfelelés,
h) visszaélési tapasztalat,
i) szolgáltatási rendszer változása,
j) Díjszabás változása,
k) technikai vagy biztonsági ok.
A módosítás nem lehet visszaélésszerű, és nem érintheti aránytalanul a már megszerzett lényeges szerződéses jogokat.
A módosításról az Üzemeltető az ÁSZF módosítási és elektronikus kapcsolattartási szabályai szerint tájékoztatja az érintetteket.
5.61. Dokumentumhierarchia
Kártyaügyekben az alábbi dokumentumokat együttesen kell alkalmazni:
a) egyedi szerződés,
b) adott komplexum Díjszabása,
c) Konstrukciós Melléklet,
d) jelen Kártyaszabályzat,
e) Szolgáltatási Melléklet,
f) PV-portál Szabályzat,
g) PV-Secure Szabályzat,
h) Adatkezelési Tájékoztató,

i) ÁSZF általános rendelkezései.
Ha kártyaügyben az egyedi szerződés kifejezetten eltér jelen Kártyaszabályzattól, az egyedi szerződés az irányadó, feltéve, hogy az eltérés jogszerű.
Díj- és minimumkérdésekben az adott komplexum hatályos Díjszabása elsődleges.
5.62. Záró rendelkezések
A Petra Vita kártyarendszer célja a szolgáltatási jogosultságok átlátható, szervezett, nyomon követhető és szerződésszerű kezelése.
A kártya nem pénz, nem elektronikus pénz, nem fizetési eszköz, nem banki termék és nem önálló vagyonelem.
A kártyakeret szolgáltatási jogosultságot jelenít meg.
A kártya használata mindig az adott konstrukció, egyedi szerződés, Díjszabás, jelen Kártyaszabályzat és a Szolgáltatási Melléklet alapján történik.
A Life és Life VIP kártyák öröklési vagy jogviszony-folytatási kezelése attól függ, hogy a jogosultság lakásra vagy személyre kötött.
A Spirit és Spirit VIP kártyák nem örökölhetők.
A kártyával való visszaélés súlyos szerződésszegésnek minősülhet.
A kártyarendszer részletszabályait jelen Kártyaszabályzat, az ÁSZF, az egyedi szerződés, az adott Díjszabás, a Szolgáltatási Melléklet, a PV-portál Szabályzat, a PV-Secure Szabályzat és az Adatkezelési Tájékoztató együttesen határozza meg.

6. MELLÉKLET
A LONTRONS EURÓPAI ZRT. (SE) JOGI, SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI HÁTTÉR

6.1. A Lontrons Európai Zrt. szerepe a PV rendszerben
A Petra Vita rendszer tulajdonosa, beruházója, fejlesztője és üzemeltetője a Lontrons Európai Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: „Lontrons SE” vagy „Üzemeltető”).
A Lontrons SE felel:
• a PV lakhatási és szolgáltatási programok rendszerének működtetéséért,
• az ingatlanfejlesztésért és üzemeltetésért,
• az ügyfélszerződések teljesítéséért,
• a szolgáltatói partnerhálózat kiválasztásáért és ellenőrzéséért,
• a PV-kártyarendszer működéséért,
• a PV-komplexumok minőségéért,
• a Lakók személyes és vagyoni jogainak védelmét szolgáló eljárásokért.
Az Üzemeltető a Lakóval fennálló jogviszonyban nem egészségügyi, nem pénzügyi szolgáltató, hanem lakhatási és életviteli szolgáltatási rendszer működtetője.
6.2. A Societas Europaea (SE) jogi státuszának jelentősége
A Lontrons SE az Európai Unióban elismert, nemzetközi jogi személyiséggel rendelkező vállalatformában működik: Societas Europaea (SE).
Ez a forma az Európai Tanács 2157/2001/EK rendelete alapján jött létre, és az alábbi előnyöket biztosítja:
6.2.1. Egységes EU-s jogképesség
Az SE-forma az Unió teljes területén egységes szabályozással rendelkezik, ezáltal:
• a Lontrons SE minden EU-tagállamban teljes jogú cégként működhet,
• a PV rendszer nemzetközi jogbiztonságot élvez,
• az ügyfelek és örökösök védelme egységes európai szintű.
6.2.2. Átláthatóság és felügyelet
Az SE forma kötelező:
• átláthatósági szabályokat,
• szigorú könyvviteli követelményeket,
• nemzetközi szintű cégjogi megfelelést,
• szabálykövető működést ír elő.
Ez magasabb garanciát nyújt a lakók felé.
6.2.3. Rugalmasság több tagállamos működésben
A Lontrons SE jogosult:
• Magyarországon ingatlanfejlesztést végezni,
• Szlovákiában székhellyel működni,
• más tagállamokban projektet indítani változó adminisztráció nélkül.
Ez biztosítja:
• a hosszú távú stabilitást,
• a gyors reagálóképességet,
• a PV-rendszer terjeszthetőségét.
6.3. Az Üzemeltető azonosító adatai
Cégnév: Lontrons Európai Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Jogi forma: Societas Europaea (SE)
Székhely: 94301 Štúrovo, Hlavná főutca 62., Szlovákia
Közösségi adószám: SK2122180489
Bankszámlaszám: 12600016-18567304-12009497
Elnök–vezérigazgató: Juhász Zoltán
E-mail: lontrons.se@gmail.com
6.4. A Lontrons SE tevékenységi köre a PV rendszerben
A Lontrons SE a Petra Vita rendszer teljes vertikumát lefedi, különösen:
6.4.1. Ingatlanfejlesztés
• PV-komplexumok tervezése, kivitelezése, műszaki átadása.
• Energiahatékony, AA+ szintű épületek fejlesztése.
• A lakhatási infrastruktúra teljes kialakítása.
6.4.2. Lakhatási üzemeltetés
• közmű-, karbantartási és műszaki felügyelet,
• közös szolgáltatások biztosítása,
• rendeltetésszerű használat ellenőrzése.
6.4.3. Lakói szolgáltatási rendszer biztosítása
• étkezés, mosás, takarítás, kisegítő szolgáltatások szervezése,
• partneri szerződések kötése és minőségellenőrzése,
• időpontfoglalás és koordináció.
6.4.4. Kártyarendszer működtetése
• PV-kártyák kibocsátása,
• szolgáltatási keretek elszámolása,
• a havi keretek adminisztrálása.
6.4.5. Szerződéses rendszerek üzemeltetése
Classic, Beyond, Beyond Rent, Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukciók kezelése:
• LHJ-nyilvántartás,
• örökölhetőségi logika,
• elszámolási rendszerek,
• lakói támogatás.

6.5. Felügyelet és megfelelés
A Lontrons SE működését:
• a szlovák cégbíróság,
• a szlovák és EU-s adóhatóságok,
• a nemzetközi számviteli szabályok,
• valamint a magyarországi tevékenysége esetén a magyar jog és hatóságok felügyelik.
A PV rendszer működése során az Üzemeltető:
• betartja a magyar és EU-s fogyasztóvédelmi szabályokat,
• teljes GDPR-megfeleléssel működik,
• nem nyújt hitelt vagy pénzügyi terméket,
• nem kezel tőkét befektetési célra,
• nem végez egészségügyi tevékenységet.
6.6. Miért biztonságos az Üzemeltető a Lakó számára?
6.6.1. EU-s cégjogi háttér
Az SE-forma az egyik legszigorúbban szabályozott európai társasági forma.
6.6.2. Elkülönített lakói pénzáramlás
A PV-rendszerben:
• nincs letét,
• nincs hozamígéret,
• nincs pénzügyi befektetés,
• nincs olyan kötelezettség, amely MNB-felügyelet alá esne.
6.6.3. Lakóvédelmi mechanizmusok
A lakók védelme érdekében:
• a LHJ-szerződés ügyleti tényként feljegyezhető (Inytv. 47. §),
• haláleseti, elszámolási és értékvédelmi szabályok átláthatók,
• a széljegy erősíthető közjegyzői okirattal,
• örökösök jogai részletesen szabályozottak.
6.6.4. Szolgáltatási átláthatóság
• havi díjak előre meghatározottak,
• kártyaszabályzat egyértelmű és leválasztott,
• nincsenek rejtett költségek.
6.7. Az Üzemeltető felelősségvállalása és kötelezettségei
6.7.1. Általános felelősségvállalás
A Lontrons SE felel:
a) a PV által vállalt szolgáltatások teljesítéséért,
b) a partnercégek előminősítéséért és minőségbiztosításáért,
c) a Lakókkal kötött szerződések jogszerű működéséért,
d) a kártyarendszer és a havi szolgáltatási keretek pontos elszámolásáért,
e) az LHJ öröklési mechanizmusainak megfelelő alkalmazásáért.
A Lontrons SE minden esetben a jóhiszeműség és tisztesség (Ptk. 1:3. §) elve alapján jár el.
6.7.2. Műszaki és üzemeltetési kötelezettségek
Az Üzemeltető köteles:
a) az apartmanokat a szerződés szerinti műszaki állapotban átadni,
b) biztosítani, hogy az épület és közös helyiségek rendeltetésszerű használatra alkalmasak legyenek,
c) évente műszaki állapotfelmérést végezni,
d) 5 évente állagmegóvó felújítást végezni (épületgépészet, festés, burkolatok, közös terek),
e) gondoskodni a közös szolgáltatásokról (takarítás, karbantartás, hulladékkezelés),
f) az üzemeltetési hibákat max. 72 órán belül, sürgős esetben 24 órán belül elhárítani.
6.7.3. Partneri szolgáltatások biztosítása
A PV rendszer szolgáltatásait partnercégek nyújtják.
Az Üzemeltető kötelezettsége:
a) partnerek előminősítése (szakmai alkalmasság, jogszabálykövetés),
b) szerződéskötés és folyamatos audit,
c) panasz esetén 15 napon belüli kivizsgálás,
d) szükség esetén partnercsere, ha a szolgáltatás nem megfelelő.
6.7.4. Digitális és adminisztratív kötelezettségek
Az Üzemeltető köteles:
a) működtetni a Lakói digitális fiókot,
b) kezelni a kártyához kapcsolódó szolgáltatási kereteket és havi jogosultságokat,
c) biztosítani a partneri számlák és szolgáltatási tételek elszámolását,
d) GDPR-nak és ISO/IEC 27001–27701 szabványoknak megfelelő adatkezelést folytatni,
e) biztosítani az ügyfélszolgálati csatornákat (telefon, email, digitális felület).
6.7.5. Pénzügyi és elszámolási kötelezettségek
Az Üzemeltető köteles:
a) a Lakó LHJ-jához kapcsolódó pénzügyi adatokat pontosan nyilvántartani,
b) a kártyarendszer havi szolgáltatási kereteit az adott konstrukció szerinti porlasztási szabályok alapján nyilvántartani,
c) a partnercégek számláit 8 napon belül kiegyenlíteni (gyorsított szerződés esetén 48 óra),
d) hibás számlázás vagy elszámolás esetén 15 napon belül javítani,
e) a Lakó halála esetén az elszámolási protokollt alkalmazni (ÁSZF öröklési fejezet).
A szolgáltatási keret nem pénz, nem elektronikus pénz, nem bankszámla-egyenleg, nem betét, nem befektetés és nem hozamígéret, hanem az adott konstrukció szerint nyilvántartott, szolgáltatás igénybevételére használható szerződéses jogosultság.
6.7.6. Nemteljesítés esetén vállalt kötelezettségek
a) Szolgáltatáskimaradás esetén
Ha az Üzemeltető hibájából lényeges szolgáltatás marad el, köteles:
• a hibát elhárítani, és
• a Lakó részére arányos kompenzációt (pl. a havi kötelező díj egy részének jóváírása) biztosítani.
b) Műszaki hiba esetén
Ha a Lakó az apartmant nem tudja használni:
• ideiglenes elhelyezést biztosítunk, vagy
• arányos díjcsökkentés jár.
c) Partneri szolgáltatás hibája esetén
A PV a partnerrel szemben jogosult fellépni, a Lakó irányában pedig:
• jóváírást, vagy
• alternatív szolgáltatást biztosít.
d) Súlyos, tartós nemteljesítés
Ha a PV három egymást követő hónapban bizonyítottan nem teljesít, a Lakó:
• írásbeli felszólítást küldhet, majd
• kérheti a szerződés rendkívüli megszüntetését és
• elszámolást a Ptk. 6:213. § alapján.
6.7.7. Visszafizetés és elszámolás speciális szabályai
Az Üzemeltető kötelezettsége:
a) szerződés megszűnése esetén 90 napon belül elszámolni a Lakóval, amennyiben az elszámolás

jogi, műszaki, birtokbaadási és dokumentációs feltételei fennállnak,
b) öröklési esetben a hagyatéki végzés kézhezvételétől, valamint az apartman birtokbaadásához, állapotfelméréséhez és jogviszony-rendezéséhez szükséges feltételek teljesülésétől számított 90 napon belül elszámolni,
c) felmondás esetén a Ptk., az ÁSZF, az egyedi szerződés, a Konstrukciós Melléklet és az adott Díjszabás szerint eljárni.
Az elszámolás konstrukciónként eltérő:
• Classic / Beyond: az LHJ elszámolása az ÁSZF 90 napos újraértékesítési és referenciaérték-szabályai szerint történik. Öt évet meghaladó jogviszony esetén a Classic részre a pozitív piaci értéknövekedés 50%-a elszámolható, ha annak feltételei fennállnak.
• Life: a Classic rész az LHJ szabályai szerint elszámolható. A Life szolgáltatási felár 15 évre porlasztott szolgáltatási jogosultság. A Life felárra pozitív piaci értéknövekedés nem jár. Ha a Life jogosultság lakásra kötött, a fennmaradó szolgáltatási idő jogviszony-folytatásként továbbvihető. Ha a Life jogosultság személyhez kötött, vagy a jogviszony nem kerül továbbvitelre, a Life felár elszámolása csak a 15 éves szolgáltatási időszak szabályai szerint történhet; a fennmaradó szolgáltatási keret főszabály szerint nem pénzesíthető azonnal.
• Spirit: nincs visszafizetés és nincs örökösi elszámolás. A Spirit konstrukcióban az LHJ és a Spirit szolgáltatási felár együtt élethosszig tartó gondoskodásszervezési és életviteli támogatási rendszer alapját képezik. A Spirit havi szolgáltatási keret számítási képlete:
(LHJ + Spirit szolgáltatási felár) × 1,25 / 35 év / 12 hónap.
A Lakó halála esetén a Spirit jogviszony megszűnik, az LHJ rész, a szolgáltatási felár, a kártyakeret és a porlasztási maradvány nem örökölhető, azok az Üzemeltetőt illetik.
• Life VIP: a Classic rész az LHJ szabályai szerint elszámolható és örökölhető. A Life VIP szolgáltatási felár 35 évre porlasztódik, bónusz nélkül. Life VIP esetén kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik, az LHJ nem része a porlasztási alapnak. A havi Life VIP szolgáltatási keret számítási képlete:
Life VIP szolgáltatási felár / 35 év / 12 hónap.
Life VIP esetén a 15. év után a szolgáltatási tartalom Spirit-szerűvé válhat, de a konstrukció örökölhető és felmondható jellege fennmarad.
• Spirit VIP: a Spirit konstrukció prémium szolgáltatási szintű változata. A Spirit VIP havi szolgáltatási keret számítási képlete:
(LHJ + Spirit VIP szolgáltatási felár) × 1,25 / 35 év / 12 hónap.
A Spirit VIP nem örökölhető, haláleset esetén nincs örökösi LHJ-, szolgáltatási felár-, kártyakeret- vagy porlasztási maradvány-elszámolás.
• Personal: az elszámolási szabályokat az egyedi Personal szerződés határozza meg. Ha a Personal szerződés valamely kérdésben nem rendelkezik, akkor a Personal alaplogikai besorolása szerinti konstrukció elszámolási szabályait kell alkalmazni.
A PV nem futtat pénzügyi terméket, így nem köthető a Hpt. hatálya alá (fontos jogi védelem).

6.7.8. Az Üzemeltető korlátai (jogi tisztázás)
A Lontrons SE:
• nem ad pénzügyi, befektetési vagy megtakarítási szolgáltatást,
• nem nyújt egészségügyi ellátást (csak partner által),
• nem kezel letétet,
• nem vállal hozamígéretet,
• nem avatkozik a Lakó magánéletébe.
6.7.9. Beruházás meg nem valósulása vagy lényeges késedelme
a) Meg nem valósulás
Ha a PV-komplexum az Üzemeltető érdekkörében felmerülő okból nem épül meg, vagy a beruházás a szerződéskötéstől számított 24 hónapon belül nem készül el használatbavételre alkalmas állapotban, akkor a Lontrons SE köteles:
a Lakó által ténylegesen megfizetett LHJ-összeget visszafizetni,
a szerződéskötéskor fizetett előrefizetést visszatéríteni,
a szolgáltatási felárat visszatéríteni, amennyiben annak terhére szolgáltatás még nem teljesült, amennyiben a szolgáltatási felár terhére már igazolt szolgáltatás teljesült, annak értékét az elszámolás során figyelembe venni,
a visszafizetést legkésőbb 30 napon belül teljesíteni.
(Jogalap: Ptk. 6:179. § — meghiúsulási kár, illetve szerződés lehetetlenné válása.)
b) Késedelem
Ha az épület átadása 12 hónapot meghaladóan késik, az Üzemeltető köteles:
a Lakót írásban értesíteni a várható új határidőről,
kérésre késedelmi jóváírást biztosítani a Lakó első 12 havi kötelező díjából (összeget ÁSZF határozza meg),
biztosítani a Lakó rendkívüli felmondási jogát, amely esetben az Üzemeltető 30 napon belül visszafizeti:
– a Lakó által ténylegesen megfizetett LHJ-összeget,
– a szerződéskötéskor fizetett előrefizetést,
– a szolgáltatási felárat, amennyiben annak terhére szolgáltatás még nem teljesült,
– a szolgáltatással már ellentételezett részt pedig az elszámolás során levonással kezeli.
c) Vis maior
Amennyiben a késedelem előre nem látható, elháríthatatlan körülmény miatt következik be (pl. háború, állami korlátozások, építőanyag-embargó), az Üzemeltető:
• köteles a Lakót folyamatosan tájékoztatni,
• a teljesítési határidő a vis maior fennállásával meghosszabbodik,
• a Lakó rendkívüli felmondási joga megmarad, de a PV jogosult a vis maior-költségeket elszámolni.
(Jogalap: Ptk. 6:142. § — felelősség alól mentesülés vis maior esetén.)
d) Részbeni megvalósulás / ütemátadás
Ha a projekt több ütemben valósul meg, az Üzemeltető jogosult:
• az elkészült ütemeket átadni,
• az átadással a Lakó lakhatási joga megnyílik,
• azonban a Lakó felmondási joga fennmarad, ha a saját épülete vagy lakása nem készül el a szerződés szerinti határidőben.

7. MELLÉKLET
HÁZIREND

7.1. A Házirend célja
Jelen Házirend célja, hogy a Petra Vita komplexumokban biztosítsa a rendezett, biztonságos, tiszta, nyugodt, együttműködő és emberi méltóságot tiszteletben tartó mindennapi működést.
A Házirend nem önálló szerződés, hanem az ÁSZF, az egyedi szerződés, a Díjszabás, az Üzemeltetési Melléklet, a Műszaki Melléklet, a Kártyaszabályzat, a Szolgáltatási Melléklet, a PV-portál Szabályzat, a PV-Secure Szabályzat és az Adatkezelési Tájékoztató kiegészítő melléklete.
A Házirend célja különösen:
a) a Lakók nyugalmának és biztonságának védelme,
b) a közösségi együttélés szabályainak rögzítése,
c) az apartmanok és közös területek rendeltetésszerű használatának biztosítása,
d) az üzemeltetési és műszaki rend fenntartása,
e) a károk, konfliktusok és visszaélések megelőzése,
f) a Bérlők, vendégek és külső személyek használati kereteinek meghatározása,
g) a Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukciók sajátos életviteli és gondoskodásszervezési helyzeteinek kezelése.

7.2. A Házirend hatálya
Jelen Házirend hatálya kiterjed:
a) Lakóra,
b) Társlakóra,
c) Bérlőre,
d) Beyond Lakóra,
e) Beyond Rent Bérlőre,
f) Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukció jogosultjára,
g) vendégre,
h) meghatalmazottra,
i) kapcsolattartóra,
j) partner szolgáltatóra az őt érintő körben,
k) Üzemeltető munkatársaira és közreműködőire az őket érintő körben,
l) minden olyan személyre, aki a komplexum területén tartózkodik.
A Házirend betartásáért nemcsak az a személy felel, aki közvetlenül megsérti azt, hanem az a Lakó vagy Bérlő is, aki az adott személyt a komplexumba beengedte, meghívta vagy tartózkodását lehetővé tette.
7.3. A Házirend területi hatálya
Jelen Házirend hatálya kiterjed az adott Petra Vita komplexum teljes területére, különösen:
a) apartmanokra,
b) erkélyekre,
c) teraszokra,
d) kertkapcsolatos részekre,
e) folyosókra,
f) lépcsőházakra,
g) liftekre,
h) bejáratokra,
i) közösségi terekre,
j) étkezőkre,
k) szolgáltatási helyiségekre,
l) mosodai vagy takarítási helyiségekre,
m) parkolókra,
n) tárolókra,
o) kerékpár- és eszköztárolókra,
p) recepciós vagy ügyfélszolgálati területre,
q) kertre, udvarra, sétányra,
r) műszaki helyiségekre,
s) minden olyan területre, amely az Üzemeltető kezelésében, felügyeletében vagy használati rendjében áll.
7.4. Alapelv: nyugalom, biztonság, méltóság
A Petra Vita komplexum lakhatási, szolgáltatási és közösségi környezet.
Minden érintett köteles úgy viselkedni, hogy:
a) mások nyugalmát ne zavarja,
b) mások biztonságát ne veszélyeztesse,
c) mások emberi méltóságát tiszteletben tartsa,
d) mások magánéletébe indokolatlanul ne avatkozzon be,
e) mások egészségi, életviteli vagy személyes állapotát ne használja ki,
f) másokat ne zaklasson, ne fenyegessen, ne alázzon meg,
g) a közösségi működést ne akadályozza,
h) az Üzemeltető munkatársainak és partnereinek munkáját ne lehetetlenítse el.
A Petra Vita rendszerben a közösségi együttélés alapja a jóhiszeműség, együttműködés, figyelem, türelem és kölcsönös tisztelet.
7.5. A Lakó alapvető jogai
A Lakót megilleti:
a) az apartman szerződésszerű használata,
b) a magánélet tiszteletben tartása,
c) a nyugodt lakhatás,
d) az emberi méltóság védelme,
e) a közös területek rendeltetésszerű használata,
f) az adott konstrukció szerinti szolgáltatások igénybevétele,
g) panasz és észrevétel benyújtása,
h) az Üzemeltetővel való korrekt kapcsolattartás,
i) az adatvédelmi szabályok szerinti védelem,
j) az adott jogviszonyhoz kapcsolódó dokumentumok megismerése.
A Lakó jogainak gyakorlása nem sértheti más Lakók, Bérlők, vendégek, Üzemeltető vagy partner szolgáltatók jogait és jogos érdekeit.
7.6. A Lakó alapvető kötelezettségei
A Lakó köteles:
a) az ÁSZF-et betartani,
b) az egyedi szerződést betartani,
c) jelen Házirendet betartani,
d) az apartmant rendeltetésszerűen használni,
e) a közös területeket rendeltetésszerűen használni,
f) a díjfizetési kötelezettségeit teljesíteni,
g) a műszaki rendszereket kíméletesen használni,
h) hibát, veszélyhelyzetet vagy kárt haladéktalanul bejelenteni,
i) az Üzemeltető karbantartási, javítási és ellenőrzési jogát tűrni,
j) más Lakók nyugalmát tiszteletben tartani,
k) vendégeiért felelősséget vállalni,
l) kártérítési kötelezettségét teljesíteni,
m) a személyzetet, partner szolgáltatókat és más Lakókat tisztelettel kezelni,
n) jogszabályokat betartani,
o) az Üzemeltető jogszerű utasításait követni.

7.7. Társlakó és Bérlő kötelezettségei
A Társlakó és Bérlő köteles jelen Házirendet ugyanúgy betartani, mint a Lakó.
A Bérlő tudomásul veszi, hogy:
a) nem szerez LHJ-t,
b) nem válik Lakóvá,
c) nem jogosult LHJ-elszámolásra,
d) nem jogosult Classic értéknövekedésre,
e) nem örököl kártyajogosultságot,
f) a használati joga kizárólag a bérleti vagy háromoldalú szerződés alapján áll fenn.
Beyond Rent esetén a Bérlő köteles betartani az ÁSZF-et, a Házirendet, az egyedi vagy háromoldalú szerződést, a Díjszabást és az Üzemeltető jogszerű utasításait.
7.8. Vendégek általános szabályai
A Lakó és Bérlő vendéget fogadhat, ha az nem sérti:
a) az ÁSZF-et,
b) jelen Házirendet,
c) az egyedi szerződést,
d) más Lakók nyugalmát,
e) a komplexum biztonságát,
f) az Üzemeltető működési rendjét.
A vendég nem jogosult önállóan:
a) apartmant használni,
b) közös szolgáltatásokat igénybe venni,
c) kártyát használni,
d) belépési jogosultságot átvenni,
e) közös területeket tartósan használni,
f) más Lakókat zavarni.
A vendég magatartásáért, károkozásáért és Házirend-sértéséért a vendéget fogadó Lakó vagy Bérlő felel.
7.9. Vendégfogadás időbeli rendje
A vendégfogadás főszabály szerint megengedett nappali időszakban.
A csendes időszakban történő vendégfogadás csak úgy történhet, hogy az más Lakókat ne zavarjon.
Csendes időszak főszabály szerint:
22:00 órától 07:00 óráig.
Az adott komplexum saját Házirend-kiegészítése ettől eltérő csendes időszakot is meghatározhat.
Éjszakai vendég, többnapos vendég vagy rendszeresen visszatérő vendég esetén az Üzemeltető előzetes bejelentést, jóváhagyást vagy nyilvántartásba vételt írhat elő.
Ha a vendég ténylegesen tartós használóvá válik, az Üzemeltető jogosult Társlakói, Bérlői vagy más szerződéses rendezést kérni.
7.10. Vendégek korlátozása
Az Üzemeltető jogosult a vendég belépését, tartózkodását vagy ismételt beengedését korlátozni vagy megtiltani, ha a vendég:
a) Házirendet sért,
b) más Lakókat zavar,
c) kárt okoz,
d) agresszív vagy fenyegető magatartást tanúsít,
e) alkoholos vagy más zavart állapotban közösségi rendet sért,
f) tiltott tevékenységet folytat,
g) biztonsági kockázatot jelent,
h) jogosulatlanul használ szolgáltatást vagy kártyát,
i) személyzetet vagy partner szolgáltatót zaklat,
j) adatvédelmi vagy személyiségi jogot sért.
A vendég korlátozása nem minősül a Lakó jogainak sérelmének, ha a korlátozás a közösség, a biztonság vagy a jogszerű működés védelme érdekében szükséges és arányos.
7.11. Csendes időszak
A csendes időszak főszabály szerint minden nap:
22:00 órától 07:00 óráig.
A csendes időszak alatt tilos minden olyan tevékenység, amely más Lakókat zavarhat, különösen:
a) hangos zenehallgatás,
b) hangos televíziózás,
c) hangos telefonálás,
d) kiabálás,
e) kopácsolás,
f) bútorok mozgatása,
g) háztartási gépek indokolatlanul zajos használata,
h) közös területen hangoskodás,
i) vendégek zajos fogadása,
j) erkélyen vagy teraszon másokat zavaró beszélgetés.
A csendes időszak nem akadályozhatja a sürgős segítségkérést, vészhelyzeti intézkedést, egészségügyi okból szükséges mozgást vagy Üzemeltetői beavatkozást.
7.12. Napközbeni zajszabályok
Napközben is tilos a szükségtelen, aránytalan vagy ismétlődő zajkeltés.
Napközbeni zajos tevékenység lehet különösen:
a) szerelés,
b) javítás,
c) bútorösszeszerelés,
d) takarítógép vagy más eszköz tartós zajos használata,
e) hangos zene,
f) csoportos rendezvény,
g) vendégfogadás,
h) kisállat tartós zajkeltése.
Zajosabb tevékenységet főszabály szerint csak az adott komplexum által meghatározott időszakban lehet végezni.
Az Üzemeltető jogosult a zajos tevékenységet korlátozni, ha az másokat zavar vagy a komplexum működését sérti.
7.13. Közös területek használata
A közös területeket minden jogosult csak rendeltetésszerűen, másokat nem zavarva használhatja.
Tilos a közös területen:
a) tárgyakat engedély nélkül tárolni,
b) közlekedési útvonalat eltorlaszolni,
c) menekülési útvonalat elzárni,
d) zajongani,
e) szemetelni,
f) dohányozni, ha nem kijelölt dohányzóhelyről van szó,
g) alkoholt fogyasztani, ha azt az Üzemeltető tiltja vagy korlátozza,
h) másokat zaklatni,
i) közös berendezést rongálni,
j) hirdetést, plakátot vagy feliratot engedély nélkül kihelyezni,
k) kereskedelmi vagy politikai tevékenységet engedély nélkül folytatni,
l) vendéget vagy külső személyt tartósan ott tartózkodtatni.
A közös területek nem használhatók magánraktárként, műhelyként, üzleti térként vagy kizárólagos magánterületként.

7.14. Folyosók, lépcsőházak és menekülési útvonalak
A folyosókat, lépcsőházakat, kijáratokat, menekülési útvonalakat és tűzvédelmi közlekedőket mindig szabadon kell hagyni.
Tilos elhelyezni:
a) bútort,
b) dobozt,
c) virágládát,
d) kerékpárt,
e) rollert,
f) babakocsit,
g) járókeretet úgy, hogy az akadályozzon,
h) hulladékot,
i) éghető anyagot,
j) bármilyen közlekedést akadályozó tárgyat.
Az Üzemeltető jogosult a szabálytalanul elhelyezett tárgy eltávolítására, elszállítására vagy a költségek felelős személyre terhelésére.
7.15. Lift használata
A liftet rendeltetésszerűen kell használni.
Tilos:
a) lift túlterhelése,
b) liftajtó akadályozása,
c) liftben dohányzás,
d) liftben szemetelés,
e) lift rongálása,
f) vészjelző indokolatlan használata,
g) liftben másokat fenyegető vagy zavaró magatartás,
h) nagyobb tárgy szállítása előzetes egyeztetés nélkül, ha az kárt vagy zavart okozhat.
Bútorszállítás, költözés vagy nagy méretű tárgy mozgatása esetén az Üzemeltető előzetes értesítést és időpont-egyeztetést írhat elő.
7.16. Közösségi terek használata
A közösségi terek célja a Lakók találkozása, pihenése, közös programjai és szolgáltatásai.
A közösségi terek használata során kötelező:
a) tisztaság megőrzése,
b) mások nyugalmának tiszteletben tartása,
c) berendezések rendeltetésszerű használata,
d) foglalási szabályok betartása, ha vannak,
e) programok időkeretének betartása,
f) étel és ital fogyasztási szabályainak betartása,
g) személyzet utasításainak követése.
Tilos:
a) közösségi teret kisajátítani,
b) zárt körű rendezvényt engedély nélkül tartani,
c) berendezést elvinni,
d) másokat kizárni,
e) agresszív, sértő vagy zavaró viselkedést tanúsítani.
7.17. Étkező és közös étkezési területek
Az étkező vagy közös étkezési terület használata során a Lakó, Bérlő és vendég köteles:
a) a higiéniai szabályokat betartani,
b) mások étkezését nem zavarni,
c) étkezési időpontokat betartani, ha vannak,
d) személyzet munkáját nem akadályozni,
e) saját ételallergiáját, érzékenységét vagy diétás igényét időben jelezni, ha szolgáltatást vesz igénybe,
f) ételt vagy eszközt engedély nélkül nem elvinni, ha azt a szolgáltatási rend nem engedi.
Az Üzemeltető nem felel olyan következményért, amely abból ered, hogy a Lakó az étkezési vagy egészségi szempontból lényeges információt nem közölte.
7.18. Apartman használata
Az apartman kizárólag lakhatási, pihenési, életviteli és az egyedi szerződésben engedélyezett célokra használható.
Tilos az apartmanban:
a) üzletszerű tevékenységet folytatni engedély nélkül,
b) szálláshely-szolgáltatást nyújtani engedély nélkül,
c) harmadik személyt tartósan elhelyezni engedély nélkül,
d) veszélyes anyagot tárolni,
e) engedély nélküli átalakítást végezni,
f) műszaki rendszerbe beavatkozni,
g) túlterhelni az elektromos hálózatot,
h) más Lakókat zavaró tevékenységet folytatni,
i) jogellenes tevékenységet végezni,
j) egészségügyi vagy higiéniai kockázatot okozó állapotot fenntartani.
A Lakó köteles az apartmant tisztán, biztonságos és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban tartani.
7.19. Erkély, terasz és kertkapcsolat használata
Az erkély, terasz vagy kertkapcsolatos rész használata során tilos:
a) tárgyat ledobni,
b) szemetet elhelyezni,
c) más apartman irányába vizet, port, hamut vagy más anyagot juttatni,
d) hangoskodni,
e) tűzveszélyes tevékenységet folytatni,
f) nyílt lángot használni engedély nélkül,
g) grillezni, ha azt az Üzemeltető nem engedélyezi,
h) szerkezetet, árnyékolót, antennát vagy más eszközt felszerelni engedély nélkül,
i) ruhát, szőnyeget vagy tárgyat úgy elhelyezni, hogy az balesetveszélyes vagy esztétikailag zavaró legyen,
j) állatot felügyelet nélkül kint tartani.
A kertkapcsolatos rész használata nem sértheti a közös kert, közlekedő vagy más Lakó használati jogait.
7.20. Tisztaság és higiénia
A Lakó, Bérlő és vendég köteles a tisztaságot és higiéniai rendet fenntartani.
Különösen köteles:
a) hulladékot megfelelő helyen elhelyezni,
b) romlandó élelmiszert megfelelően tárolni,
c) szennyezést azonnal megszüntetni,
d) fertőzésveszélyes helyzetet bejelenteni,
e) közös területet tisztán hagyni,
f) szolgáltatási személyzet munkáját lehetővé tenni,
g) kártevők megjelenését bejelenteni,
h) apartmanban egészségügyi kockázatot nem okozni.
Az Üzemeltető jogosult többlettakarítást, fertőtlenítést vagy helyreállítást elrendelni, ha az apartman vagy közös terület állapota ezt indokolja.
A többletköltség a felelős személyre terhelhető.
7.21. Kötelező szolgáltatási alapcsomag teljesítésének tűrése
A Lakó köteles lehetővé tenni a kötelező szolgáltatási alapcsomag teljesítését.
A szolgáltatási alapcsomag tartalmazhatja különösen:

a) heti takarítást,
b) ágyneműcserét,
c) törülközőcserét,
d) időszakos függönycserét,
e) higiéniai alapfeladatokat.
A Lakó köteles az apartmant olyan állapotban tartani, hogy a szolgáltatás biztonságosan és ésszerűen teljesíthető legyen.
Ha a Lakó ismételten vagy indokolatlanul akadályozza a kötelező szolgáltatási alapcsomag teljesítését, az szerződésszegésnek minősülhet.
7.22. Hulladékkezelés
A hulladékot kizárólag az Üzemeltető által kijelölt helyen és módon lehet elhelyezni.
A Lakó köteles betartani:
a) kommunális hulladék elhelyezési szabályait,
b) szelektív hulladékgyűjtési szabályokat, ha vannak,
c) üveg, papír, műanyag, fém külön gyűjtését, ha alkalmazandó,
d) veszélyes hulladék kezelésének szabályait,
e) lomtalanítási rendet,
f) élelmiszerhulladék higiénikus kezelését.
Tilos:
a) hulladékot folyosón hagyni,
b) hulladékot közös területen tárolni,
c) veszélyes hulladékot kommunális hulladékba tenni,
d) nagy méretű hulladékot engedély nélkül elhelyezni,
e) szennyezést hátrahagyni.
A szabálytalan hulladékkezelés költségei a felelős személyre terhelhetők.
7.23. Dohányzás és dohányzást helyettesítő eszközök
Dohányozni kizárólag az Üzemeltető által kijelölt dohányzóhelyen lehet.
A dohányzás szabályai kiterjednek:
a) cigarettára,
b) szivarra,
c) pipára,
d) elektromos cigarettára,
e) hevített dohánytermékre,
f) más dohányzást vagy füstképzést helyettesítő eszközre.
Tilos dohányozni:
a) apartmanban, ha az egyedi szerződés vagy Házirend tiltja,
b) folyosón,
c) liftben,
d) lépcsőházban,
e) közösségi térben,
f) étkezőben,
g) szolgáltatási helyiségben,
h) nem kijelölt kültéri területen,
i) olyan erkélyen vagy teraszon, ahol az másokat zavar vagy a komplexum szabálya tiltja.
A dohányzásból eredő takarítási, szagtalanítási, fertőtlenítési vagy helyreállítási költség a felelős személyre terhelhető.
7.24. Alkohol, tudatmódosító szerek és zavaró állapot
A Lakó saját apartmanjában kulturált és másokat nem zavaró módon fogyaszthat alkoholt, ha az nem sérti a Házirendet, mások nyugalmát vagy a komplexum biztonságát.
Tilos:
a) közös területen ittasan zavaróan viselkedni,
b) másokat zaklatni vagy fenyegetni,
c) személyzetet akadályozni,
d) szolgáltatást ittasan, agresszívan vagy veszélyeztető módon igénybe venni,
e) közös térben engedély nélkül alkoholfogyasztással járó rendezvényt tartani,
f) jogellenes tudatmódosító szert birtokolni, használni vagy terjeszteni.
Az Üzemeltető jogosult intézkedni, ha alkoholos vagy más zavart állapot a közösségi rendet, személyi biztonságot vagy szolgáltatások teljesítését veszélyezteti.
7.25. Háziállatok
Háziállat tartása kizárólag az Üzemeltető előzetes jóváhagyásával, az egyedi szerződés vagy komplexumspecifikus szabályok szerint megengedett.
A háziállattartás feltétele lehet:
a) előzetes bejelentés,
b) Üzemeltetői jóváhagyás,
c) oltási könyv vagy egészségügyi dokumentum bemutatása,
d) felelősségvállalási nyilatkozat,
e) többlettakarítási vagy kauciós feltétel,
f) háziállat méretének, fajtájának, számának korlátozása,
g) közös területi szabályok betartása.
A háziállat nem zavarhatja más Lakók nyugalmát, nem okozhat kárt, szennyezést, félelmet, allergiás vagy higiéniai kockázatot.
Segítő vagy terápiás állat esetén az Üzemeltető a jogszabályi és méltányossági szempontokat külön vizsgálja.
7.26. Háziállat okozta felelősség
A háziállat tartója teljes felelősséggel tartozik az állat által okozott:
a) kárért,
b) szennyezésért,
c) zajért,
d) sérülésért,
e) allergiás vagy higiéniai problémáért,
f) közös területi rendzavarásért,
g) más Lakó vagy vendég zavarásáért.
Az Üzemeltető jogosult a háziállattartást korlátozni vagy megtiltani, ha az állat tartása ismételten vagy súlyosan sérti a Házirendet.
7.27. Parkoló használata
Parkolóhely kizárólag az arra jogosult személy által, az egyedi szerződés, Díjszabás vagy parkolási rend szerint használható.
A parkolóban kötelező:
a) kijelölt hely használata,
b) sebességkorlátozás betartása,
c) gyalogosok elsőbbségének biztosítása,
d) más parkolóhelyének tiszteletben tartása,
e) tűzvédelmi és közlekedési útvonalak szabadon hagyása,
f) szivárgó, veszélyes vagy roncs jármű bejelentése.
Tilos:
a) jogosulatlan parkolás,
b) parkolóhely átengedése engedély nélkül,
c) jármű javítása, szerelése engedély nélkül,
d) veszélyes anyag tárolása járműben,
e) elektromos autó szabálytalan töltése,
f) közlekedési útvonal elzárása.

Az Üzemeltető jogosult a szabálytalanul parkoló járművel kapcsolatban intézkedni.

7.28. Elektromos autó töltése

Elektromos autót kizárólag az Üzemeltető által kijelölt és engedélyezett töltőálláson lehet tölteni.

Tilos:

a) apartmanból töltőkábelt kivezetni,
b) közös dugaljból tölteni,
c) hosszabbítóval szabálytalanul tölteni,
d) sérült kábelt használni,
e) töltőállást jogosulatlanul elfoglalni,
f) töltést befejezés után indokolatlanul fenntartani,
g) töltőberendezésbe beavatkozni.

Az elektromos töltés díját és elszámolását az adott Díjszabás vagy külön parkolási/töltési szabályzat tartalmazza.

7.29. Tárolók használata

Tárolót kizárólag az arra jogosult személy használhat.

A tárolóban tilos elhelyezni:

a) tűzveszélyes anyagot,
b) robbanásveszélyes anyagot,
c) veszélyes vegyszert,
d) romlandó élelmiszert,
e) fertőzésveszélyes anyagot,
f) illegális tárgyat,
g) élő állatot,
h) közművet, szellőzést vagy műszaki hozzáférést akadályozó tárgyat.

A tároló nem használható lakhatásra, műhelyre, üzletre vagy más rendeltetésellenes célra.

Az Üzemeltető biztonsági, tűzvédelmi vagy higiéniai okból jogosult a tároló ellenőrzésére.

7.30. Kerékpár, roller és segédeszközök

Kerékpárt, rollert, elektromos rollert, mopedet, mozgást segítő eszközt vagy más közlekedési eszközt kizárólag kijelölt helyen lehet tárolni.

Tilos:

a) folyosón tárolni, ha az akadályoz,
b) menekülési útvonalon tárolni,
c) liftben tartósan elhelyezni,
d) közös területet beszennyezni,
e) elektromos eszközt szabálytalanul tölteni,
f) tűzveszélyes akkumulátort felügyelet nélkül tölteni.

Mozgást segítő eszközök esetén az Üzemeltető köteles törekedni az életszerű és akadálymentes megoldásra, de a tűzvédelmi és közlekedési útvonalakat ilyenkor is szabadon kell tartani.

7.31. Elektromos eszközök és tűzveszélyes berendezések

A Lakó kizárólag biztonságos, hibátlan és szabványos elektromos eszközt használhat.

Tilos:

a) hibás eszköz használata,
b) házilagos elektromos szerelés,
c) elektromos hálózat túlterhelése,
d) tűzveszélyes hősugárzó használata engedély nélkül,
e) nyílt lánggal működő eszköz használata engedély nélkül,
f) gyertya, mécses vagy füstölő felügyelet nélküli használata,
g) elektromos főzőeszköz szabálytalan használata,
h) közös területi dugaljak engedély nélküli használata.

Az Üzemeltető jogosult a veszélyes eszköz használatát megtiltani.

7.32. Vízhasználat, csatorna és beázás

A víz- és csatornarendszert rendeltetésszerűen kell használni.

Tilos:

a) dugulást okozó anyagot leengedni,
b) zsiradékot, törlőkendőt, pelenkát, higiéniai eszközt WC-be dobni,
c) veszélyes vegyszert csatornába juttatni,
d) vízszivárgást elhallgatni,
e) vízszerelvénybe beavatkozni,
f) csapokat nyitva hagyni.

A Lakó köteles haladéktalanul bejelenteni:

a) csőtörést,
b) vízszivárgást,
c) beázást,
d) dugulást,
e) csatornaszagot,
f) vizesedést,
g) penészedésre utaló jelet.

A bejelentés elmulasztásából eredő többletkárért a felelős személy helytállni köteles.

7.33. Fűtés, hűtés, szellőztetés

A fűtési, hűtési és szellőztetési rendszereket kizárólag rendeltetésszerűen, az Üzemeltető műszaki utasításai szerint lehet használni.

Tilos:

a) szabályozót szétszerelni,
b) szellőzőt eltakarni,
c) gépészeti berendezésbe beavatkozni,
d) saját berendezést engedély nélkül csatlakoztatni,
e) rendszert túlterhelni,
f) szűrőcserét vagy karbantartást akadályozni.

A Lakó köteles bejelenteni:

a) fűtési hibát,
b) hűtési hibát,
c) szellőztetési hibát,
d) párásodást,
e) penészedést,
f) rendellenes zajt vagy szagot.

7.34. Mérők és almérők

A Lakó köteles a mérőórákhoz, almérőkhöz, költségosztókhoz vagy más mérőeszközökhöz való hozzáférést biztosítani, ha leolvasás, ellenőrzés, csere vagy javítás szükséges.

Tilos:

a) mérőt rongálni,
b) mérőt manipulálni,
c) mérőhöz való hozzáférést akadályozni,
d) mérőállást hamisan közölni,
e) mérőhibát elhallgatni.

Mérő manipulálása súlyos szerződésszegésnek minősül.

7.35. Internet, televízió és digitális szolgáltatások

Az internet, televízió, telefon és más digitális kényelmi szolgáltatás használata az adott szolgáltató, Üzemeltető és Díjszabás szabályai szerint történik.

Tilos:

a) hálózati eszköz engedély nélküli módosítása,
b) közös hálózat túlterhelése,
c) jogellenes tartalom terjesztése,
d) más felhasználó adatainak megszerzése,
e) jogosulatlan hozzáférés,
f) informatikai rendszer támadása,
g) PV-portál vagy kártyarendszer kijátszása.

A digitális rendszerek használatára a PV-portál Szabályzat, a PV-Secure Szabályzat és az Adatkezelési Tájékoztató is irányadó.

7.36. Belépők, kulcsok, kártyák

A Lakó, Bérlő vagy jogosult részére átadott kulcs, belépőkártya, token, digitális hozzáférés vagy szolgáltatási kártya személyes vagy szerződéshez kötött jogosultság.

Tilos:

a) kulcsot jogosulatlanul másolni,
b) belépőt harmadik személynek átadni,
c) kártyát jogosulatlanul használni,
d) más kártyáját használni,
e) elveszett eszközt elhallgatni,
f) megszűnt jogviszony után belépőt vagy kártyát használni.

Elvesztés, lopás vagy jogosulatlan használat gyanúja esetén haladéktalan bejelentési kötelezettség áll fenn.

7.37. Kamerarendszer és adatvédelem

A komplexumban kamerarendszer működhet az Adatkezelési Tájékoztató szerint.

A kamerarendszer célja különösen:

a) személyvédelem,
b) vagyonvédelem,
c) közös területek biztonsága,
d) rendkívüli események kivizsgálása,
e) jogosulatlan belépés megelőzése.

Tilos:

a) kamerát eltakarni,
b) kamerát megrongálni,
c) kamerarendszerbe beavatkozni,
d) kamerafelvételt jogosulatlanul megszerezni,
e) kamerafelvételt jogosulatlanul terjeszteni.

A Lakó vagy vendég nem helyezhet el saját kamerát úgy, hogy az más Lakó magánéletét, apartmanát, közös területi jogait vagy személyes adatait sértse.

7.38. Fénykép-, hang- és videófelvétel készítése

Más Lakóról, Bérlőről, vendégről, munkatársról vagy partner szolgáltatóról fénykép-, hang- vagy videófelvétel csak jogszerűen készíthető.

Tilos különösen:

a) más apartmanába betekintő felvétel készítése,
b) egészségügyi vagy gondoskodási helyzet rögzítése engedély nélkül,
c) személyzet zaklató jellegű rögzítése,
d) más Lakó kiszolgáltatott helyzetének rögzítése,
e) felvétel engedély nélküli közzététele,
f) közösségi konfliktus nyilvános megszégyenítés céljából történő rögzítése,
g) PV-Secure dokumentum lefotózása vagy továbbítása.

Jogosulatlan felvételkészítés adatvédelmi, személyiségi jogi és szerződésszegési következménnyel járhat.

7.39. Vészhelyzetek

Vészhelyzet esetén minden érintett köteles haladéktalanul segítséget kérni.

Vészhelyzet lehet különösen:

a) tűz,
b) füst,
c) vízkár,
d) csőtörés,
e) áramütésveszély,
f) súlyos rosszullét,
g) baleset,
h) betörés,
i) agresszív magatartás,
j) liftben rekedés,
k) életvédelmi kockázat.

Akut életveszély esetén az állami sürgősségi rendszer elsőbbséget élvez.

A diszpécserkapcsolat, vészjelző vagy házon belüli segélyhívás nem helyettesíti a mentőt, rendőrséget, tűzoltóságot vagy más hatósági szervet.

7.40. Tűzvédelmi szabályok

Tilos:

a) menekülési útvonal eltorlaszolása,
b) tűzvédelmi eszköz rongálása,
c) tűzjelző akadályozása,
d) tűzgátló ajtó szabálytalan kitámasztása,
e) nyílt láng használata nem engedélyezett helyen,
f) tűzveszélyes anyag tárolása,
g) elektromos hálózat túlterhelése,
h) dohányzás nem kijelölt helyen,
i) tűzvédelmi ellenőrzés akadályozása.

Tűzvédelmi szabályok megsértése súlyos szerződésszegésnek minősülhet.

7.41. Üzemeltetői belépés az apartmanba

Az Üzemeltető jogosult az apartmanba belépni:

a) előre egyeztetett karbantartás miatt,
b) hibajavítás miatt,
c) mérőleolvasás miatt,
d) állapotfelmérés miatt,
e) vészhelyzet miatt,
f) vízkár vagy tűzveszély elhárítása miatt,
g) biztonsági kockázat miatt,
h) Házirend súlyos megsértésének vizsgálata miatt,
i) haláleseti vagy rendkívüli eljárás miatt,
j) jogszabály vagy hatósági rendelkezés alapján.

Nem sürgős esetben az Üzemeltető előzetesen egyeztet.

Sürgős esetben előzetes egyeztetés nélkül is beléphet, ha a késedelem kárt, veszélyt vagy mások jogainak sérelmét okozhatná.

7.42. Karbantartás és javítás tűrése

A Lakó és Bérlő köteles tűrni a szükséges karbantartást, javítást, ellenőrzést és műszaki beavatkozást.

Az Üzemeltető köteles törekedni arra, hogy a munkavégzés:

a) előre egyeztetett legyen,
b) arányos legyen,
c) a Lakó nyugalmát indokolatlanul ne sértse,
d) a lehető legrövidebb ideig tartson,
e) dokumentált legyen, ha szükséges.

A Lakó együttműködésének indokolatlan megtagadása szerződésszegésnek minősülhet.

7.43. Átalakítás, szerelés, saját beavatkozás

Az apartmanban, közös területen vagy műszaki rendszerben átalakítást kizárólag az Üzemeltető előzetes írásbeli engedélyével lehet végezni.

Engedélyköteles különösen:

a) fal bontása vagy építése,
b) burkolat cseréje,
c) gépészeti beavatkozás,
d) elektromos beavatkozás,
e) víz- vagy csatornarendszer módosítása,
f) klíma vagy más berendezés telepítése,
g) külső árnyékoló felszerelése,
h) zár cseréje,
i) kamera felszerelése,
j) beépített bútor rögzítése,

k) bármely olyan munka, amely az apartman vagy épület állagát érinti.
Engedély nélküli átalakítás esetén az Üzemeltető jogosult az eredeti állapot helyreállítását és a költségek megtérítését követelni.
7.44. Spirit, Life VIP és Spirit VIP lakók sajátos védelme
Spirit, Life VIP és Spirit VIP konstrukcióban az Üzemeltető fokozott gondossággal jár el a Lakó életviteli és gondoskodásszervezési helyzete miatt.
A Lakó köteles együttműködni különösen:
a) napi jelenlét-ellenőrzésben,
b) diszpécserkapcsolat fenntartásában,
c) vészjelző rendeltetésszerű használatában,
d) gyógyszerszedési emlékeztetéshez szükséges adatok megadásában,
e) állapotváltozás bejelentésében,
f) gondoskodásszervezési egyeztetésben,
g) kapcsolattartó adatainak naprakészen tartásában.
Az Üzemeltető nem avatkozhat be indokolatlanul a Lakó magánéletébe, de jogosult intézkedni, ha a Lakó biztonsága, állapotromlása vagy mások védelme ezt szükségessé teszi.
7.45. Állapotváltozás bejelentése
A Lakó köteles az Üzemeltető felé jelezni minden olyan lényeges állapotváltozást, amely:
a) saját biztonságát érinti,
b) mások biztonságát érinti,
c) szolgáltatások megszervezését befolyásolja,
d) gondoskodásszervezési igényt keletkeztet,
e) vészhelyzeti kapcsolattartást igényel,
f) általános felügyeleti szolgáltatást érint,
g) tartós távolléttel jár.
Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban ez a kötelezettség fokozott jelentőségű.
7.46. Tartós távollét
A Lakó köteles tartós távollétét előzetesen bejelenteni, ha azt az egyedi szerződés, szolgáltatási konstrukció vagy Üzemeltetői rend előírja.
Tartós távollét esetén az Üzemeltető kérheti:
a) távollét várható időtartamát,
b) elérhetőséget,
c) kapcsolattartó megjelölését,
d) kulcs- vagy belépési rendelkezést,
e) szolgáltatások átmeneti módosítását,
f) vészhelyzeti intézkedési rendet.
A bejelentés elmulasztásából eredő szolgáltatási vagy biztonsági problémáért a Lakó felelhet.
7.47. Kereskedelmi, politikai, vallási és közösségi szervezés
A komplexum területén engedély nélkül tilos:
a) üzletszerű értékesítés,
b) reklámtevékenység,
c) gyűjtés,
d) aláírásgyűjtés,
e) politikai kampánytevékenység,
f) vallási térítés,
g) termékbemutató,
h) MLM vagy hálózati értékesítés,
i) plakát, szórólap vagy hirdetés kihelyezése,
j) más Lakók zaklató megkeresése.
A Lakók egymás közötti magánbeszélgetése nem tiltott, de az nem válhat zaklató, nyomásgyakorló vagy közösségi rendet sértő tevékenységgé.
7.48. Rendezvények és közösségi programok
Közösségi programot, rendezvényt, előadást, csoportos eseményt vagy zárt körű összejövetelt az Üzemeltető előzetes jóváhagyásával lehet tartani, ha az:
a) nem zavarja más Lakók nyugalmát,
b) nem sérti a csendes időszakot,
c) nem veszélyezteti a biztonságot,
d) nem jár túlzott zajjal,
e) nem jár kártétellel,
f) nem sérti az adatvédelmi vagy személyiségi jogokat,
g) összhangban áll a komplexum rendeltetésével.
Az Üzemeltető jogosult a rendezvényt feltételekhez kötni, korlátozni vagy megtiltani.
7.49. Személyzet és partner szolgáltatók védelme
A Lakó, Bérlő, vendég és más használó köteles az Üzemeltető munkatársait, közreműködőit és partner szolgáltatóit tisztelettel kezelni.
Tilos:
a) fenyegetés,
b) sértegetés,
c) zaklatás,
d) fizikai agresszió,
e) megalázó hangnem,
f) indokolatlan akadályozás,
g) szolgáltatás teljesítésének ellehetetlenítése,
h) adatvédelmi vagy személyiségi jogot sértő felvételkészítés.
Súlyos esetben az Üzemeltető jogosult szolgáltatáskorlátozást, belépési korlátozást, rendkívüli intézkedést vagy jogi eljárást kezdeményezni.
7.50. Más Lakók védelme
Tilos minden olyan magatartás, amely más Lakó:
a) nyugalmát,
b) biztonságát,
c) emberi méltóságát,
d) személyes adatait,
e) egészségi vagy életviteli helyzetét,
f) apartmanhasználatát,
g) közös területi használatát
sérti vagy veszélyezteti.
Különösen tilos:
a) zaklatás,
b) fenyegetés,
c) ismételt kéretlen megkeresés,
d) sértő vagy megalázó beszéd,
e) más Lakó egészségi állapotának kitárgyalása,
f) más Lakó magánéletének megsértése,
g) más Lakó szolgáltatási vagy pénzügyi helyzetének terjesztése.
7.51. Konfliktuskezelés
A Lakók, Bérlők és más érintettek kötelesek konfliktusaikat kulturáltan, lehetőség szerint közvetlen egyeztetéssel vagy Üzemeltető bevonásával rendezni.
Tilos:
a) önbíráskodás,
b) fenyegetés,
c) zaklatás,
d) mások nyilvános megszégyenítése,
e) közös területi konfliktus eszkalálása,
f) személyzetre vagy más Lakókra nyomásgyakorlás.
Az Üzemeltető jogosult közvetítő jellegű egyeztetést kezdeményezni, de nem köteles magánvitákban

döntőbíróként eljárni, ha azok nem érintik a komplexum működését vagy a Házirendet.

7.52. Együttélésre való alkalmatlanság

Együttélésre való alkalmatlanság lehet különösen:
a) tartós agresszív magatartás,
b) más Lakók ismételt zaklatása,
c) személyzet fenyegetése,
d) súlyos vagy ismételt Házirend-sértés,
e) közösségi biztonság veszélyeztetése,
f) szolgáltatások ellehetetlenítése,
g) szándékos rongálás,
h) együttműködés tartós megtagadása,
i) más személyek testi épségének vagy nyugalmának veszélyeztetése.

Orvosi állapot önmagában nem minősül együttélésre való alkalmatlanságnak.

Spirit és Spirit VIP konstrukcióban az Üzemeltető köteles először vizsgálni, hogy az állapotromlásból vagy életviteli nehézségből fakadó helyzet kezelhető-e szolgáltatásszervezéssel, gondoskodási elemekkel vagy más arányos megoldással.

7.53. Károkozás

Aki kárt okoz, köteles azt megtéríteni.

Kár keletkezhet különösen:
a) apartmanban,
b) közös területen,
c) műszaki rendszerben,
d) berendezési tárgyban,
e) parkolóban,
f) tárolóban,
g) kertben,
h) más Lakó vagy Bérlő vagyonában,
i) Üzemeltető eszközében,
j) partner szolgáltató eszközében.

A károkozásról az Üzemeltető jegyzőkönyvet, fotódokumentációt, kárfelmérést vagy szakértői dokumentumot készíthet.

7.54. Kárfelelősség Beyond Rent esetén

Lakó által delegált Bérlő esetén a Beyond Lakó felel a Bérlő által okozott károkért az egyedi szerződés és háromoldalú szerződés szerint.

Ebben az esetben az Üzemeltető jogosult a károkat, tartozásokat és helyreállítási költségeket az LHJ elszámolási értékéből levonni.

Üzemeltető által delegált Bérlő esetén a Bérlő használatából eredő felelősség főszabály szerint az Üzemeltetőt terheli, és a Beyond Lakó LHJ-ja sérthetetlen marad, kivéve, ha a kár a Beyond Lakó saját magatartására vagy szerződésszegésére vezethető vissza.

7.55. Bérbeadás és jogosulatlan használat tilalma

Az apartman harmadik személy részére történő átengedése kizárólag az ÁSZF, egyedi szerződés és Beyond Rent szabályok szerint lehetséges.

Tilos:
a) engedély nélküli bérbeadás,
b) rövid távú szálláshely-szolgáltatás,
c) albérletbe adás engedély nélkül,
d) vendég tartós ottlakásának eltitkolása,
e) belépő vagy kulcs harmadik személynek történő tartós átadása,
f) apartman üzleti célú hasznosítása engedély nélkül.

Engedély nélküli bérbeadás súlyos szerződésszegésnek minősülhet.

7.56. Kulcsok, kártyák és belépők visszaadása

A jogviszony megszűnésekor a Lakó, Bérlő vagy jogosult köteles visszaadni:
a) kulcsokat,
b) belépőkártyákat,
c) szolgáltatási kártyákat,
d) tárolókulcsokat,
e) parkolási jogosultságokat,
f) digitális hozzáféréseket,
g) minden Üzemeltető által átadott eszközt.

A vissza nem adott eszköz pótlási, zárcsere-, letiltási vagy biztonsági költsége a felelős személyre terhelhető.

7.57. Kiköltözés rendje

Kiköltözéskor a Lakó vagy Bérlő köteles:
a) személyes tárgyait elszállítani,
b) apartmant kiüríteni,
c) apartmant tiszta és rendeltetésszerű állapotban átadni,
d) mérőállások rögzítésében közreműködni,
e) kulcsokat és kártyákat visszaadni,
f) állapotfelmérésben részt venni,
g) károkat rendezni,
h) takarítási vagy helyreállítási költségeket viselni, ha azok őt terhelik.

A kiköltözésről jegyzőkönyv készülhet.

7.58. Személyes tárgyak kezelése

Az Üzemeltető nem köteles a Lakó vagy Bérlő személyes tárgyait határozatlan ideig őrizni.

Jogviszony megszűnése, haláleset, kiköltözés vagy elhagyott tárgy esetén az Üzemeltető jogosult:
a) tárgyakat jegyzőkönyvbe venni,
b) ideiglenesen tárolni,
c) kapcsolattartót vagy örököst értesíteni,
d) tárolási költséget felszámítani,
e) veszélyes vagy romlandó tárgyat eltávolítani,
f) jogszabály szerint eljárni.

A személyes tárgyak haláleseti kezelésére a Haláleseti és jogviszony-folytatási eljárásrend irányadó.

7.59. Haláleseti alapintézkedések

Lakó halála esetén az Üzemeltető jogosult:
a) apartmant ideiglenesen lezárni,
b) belépési jogosultságokat zárolni,
c) kártyát zárolni,
d) PV-portál hozzáférést zárolni,
e) személyes tárgyakat jegyzőkönyvezni,
f) kapcsolattartót értesíteni,
g) örökösi jogosultság igazolását kérni,
h) PV-Secure eljárást alkalmazni.

Spirit és Spirit VIP esetén a kártya, szolgáltatási keret és LHJ-maradvány nem örökölhető.

Classic, Beyond, Life és Life VIP esetén az öröklési és jogviszony-folytatási szabályokat az ÁSZF és a külön eljárásrend tartalmazza.

7.60. Panasz és észrevétel

A Lakó, Bérlő vagy más jogosult panaszt, hibabejelentést vagy észrevételt tehet.

A panasz vagy bejelentés történhet:
a) PV-portálon,
b) e-mailben,
c) telefonon,
d) személyesen,
e) írásban,
f) diszpécseren keresztül.

A panasz benyújtása nem jogosít fel Házirend-sértésre, díjfizetés megtagadására,

szolgáltatás akadályozására vagy személyzet zaklatására.
A panaszkezelésre a Panaszkezelési Szabályzat irányadó.
7.61. Házirend-sértés következményei
Házirend-sértés esetén az Üzemeltető jogosult az eset súlyától függően:
a) szóbeli figyelmeztetést adni,
b) írásbeli figyelmeztetést adni,
c) felszólítást küldeni,
d) kár megtérítését követelni,
e) többlettakarítási vagy helyreállítási díjat felszámítani,
f) szolgáltatás igénybevételét korlátozni, ha jogszerű és arányos,
g) kártyát vagy belépést zárolni,
h) vendég belépését megtiltani,
i) Bérlői jogviszony megszüntetését kezdeményezni,
j) szerződésszegési eljárást indítani,
k) rendkívüli felmondást alkalmazni, ha annak feltételei fennállnak,
l) hatósági vagy jogi eljárást kezdeményezni.
A jogkövetkezménynek arányosnak kell lennie a Házirend-sértés súlyával.
7.62. Súlyos Házirend-sértés
Súlyos Házirend-sértésnek minősülhet különösen:
a) más személy bántalmazása,
b) fenyegetés,
c) súlyos zaklatás,
d) szándékos rongálás,
e) tűzvédelmi szabály súlyos megsértése,
f) jogosulatlan bérbeadás,
g) kártyával való visszaélés,
h) belépési jogosultsággal való visszaélés,
i) jogellenes tevékenység,
j) személyzet munkájának ellehetetlenítése,
k) más Lakó biztonságának veszélyeztetése,
l) rendszeres vagy tartós együttélési zavar okozása,
m) mérő vagy műszaki rendszer manipulálása,
n) haláleset utáni jogosulatlan kártyahasználat.
Súlyos Házirend-sértés rendkívüli felmondási vagy más súlyos szerződéses jogkövetkezmény alapja lehet.
7.63. Ismételt Házirend-sértés
Ismételt Házirend-sértésnek minősül, ha a Lakó, Bérlő, vendég vagy más személy azonos vagy hasonló szabályt többször megszeg, különösen akkor, ha az Üzemeltető korábban már figyelmeztette.
Ismételt Házirend-sértés esetén az Üzemeltető szigorúbb jogkövetkezményt alkalmazhat, mint egyszeri, kisebb súlyú szabályszegés esetén.
7.64. Üzemeltető mérlegelési joga
Az Üzemeltető jogosult a Házirend alkalmazása során mérlegelni:
a) szabályszegés súlyát,
b) ismétlődését,
c) okozott kárt,
d) más Lakókra gyakorolt hatását,
e) Lakó élethelyzetét,
f) Spirit vagy gondoskodásszervezési érintettséget,
g) szándékosságot vagy gondatlanságot,
h) együttműködést,
i) veszélyhelyzetet,
j) közösségi működés védelmét.
A mérlegelés nem lehet önkényes, diszkriminatív vagy visszaélésszerű.
7.65. Méltányosság
Az Üzemeltető egyedi, méltányolható élethelyzetben eltérő vagy enyhébb intézkedést alkalmazhat, ha az:
a) nem sérti más Lakók jogait,
b) nem veszélyezteti a biztonságot,
c) nem sért jogszabályt,
d) nem akadályozza az üzemeltetést,
e) nem okoz aránytalan költséget,
f) nem teremt általános precedenst.
A méltányossági intézkedés nem jelent jogról való lemondást és nem keletkeztet automatikus jogosultságot más esetekben.

7.66. Komplexumspecifikus kiegészítő szabályok
Az egyes Petra Vita komplexumok eltérő műszaki, szolgáltatási, kert-, parkoló-, étkezési, biztonsági vagy közösségi adottságokkal rendelkezhetnek.
Ezért az Üzemeltető jogosult komplexumspecifikus Házirend-kiegészítést kiadni.
A komplexumspecifikus szabály tartalmazhatja különösen:
a) nyitvatartási időket,
b) csendes időszakot,
c) étkezési rendet,
d) parkolási rendet,
e) vendégfogadási szabályt,
f) dohányzóhelyet,
g) háziállattartási részletszabályt,
h) közösségi terek használatát,
i) kert- és teraszhasználatot,
j) biztonsági szabályokat,
k) szolgáltatási időablakokat.
7.67. Házirend módosítása
Az Üzemeltető jogosult jelen Házirendet módosítani, ha azt indokolja különösen:
a) üzemeltetési tapasztalat,
b) Lakói visszajelzés,
c) biztonsági ok,
d) műszaki ok,
e) jogszabályváltozás,
f) szolgáltatási rendszer változása,
g) közösségi konfliktus megelőzése,
h) partneri működés változása,
i) adatvédelmi vagy tűzvédelmi megfelelés,
j) új komplexum vagy szolgáltatás bevezetése.
A módosított Házirendet az Üzemeltető a Lakók számára hozzáférhetővé teszi.
7.68. Dokumentumhierarchia
Házirendi kérdésekben az alábbi dokumentumokat együttesen kell alkalmazni:
a) kötelező jogszabály,
b) egyedi szerződés,
c) adott komplexum Díjszabása, ha díjkérdés merül fel,
d) ÁSZF,
e) jelen Házirend,
f) Üzemeltetési Melléklet,
g) Műszaki Melléklet,
h) Szolgáltatási Melléklet,
i) Kártyaszabályzat,
j) PV-portál Szabályzat,
k) PV-Secure Szabályzat,
l) Adatkezelési Tájékoztató,
m) komplexumspecifikus Házirend-kiegészítés.

Komplexumspecifikus gyakorlati kérdésben a komplexumspecifikus kiegészítés irányadó, ha nem ellentétes az ÁSZF-fel, az egyedi szerződéssel vagy jogszabállyal.
7.69. Záró rendelkezések
A Házirend célja nem a Lakók indokolatlan korlátozása, hanem a közös lakhatási, szolgáltatási és gondoskodásszervezési környezet biztonságos működtetése.
A Petra Vita komplexumokban minden jogosult köteles úgy élni, közlekedni, szolgáltatást igénybe venni, vendéget fogadni és közös területet használni, hogy az mások nyugalmát, méltóságát, biztonságát és jogait ne sértse.
A Házirend megsértése szerződéses jogkövetkezményeket vonhat maga után.
Jelen Házirendet az ÁSZF-fel, az egyedi szerződéssel, a Díjszabással és az alkalmazandó mellékletekkel együtt kell értelmezni.

8. MELLÉKLET ÜZEMELTETÉS

8.1. A melléklet célja
Jelen Üzemeltetési Melléklet célja, hogy meghatározza a Petra Vita komplexumok mindennapi működtetésének, karbantartásának, hibakezelésének, szolgáltatásszervezésének, közös területi rendjének, műszaki beavatkozásainak, üzemeltetői ellenőrzéseinek és lakói együttműködési kötelezettségeinek részletes szabályait.
Jelen melléklet az ÁSZF, az egyedi szerződés, az adott komplexum Díjszabása, a Házirend, a Műszaki Melléklet, a Szolgáltatási Melléklet, a Kártyaszabályzat, a PV-portál Szabályzat, a PV-Secure Szabályzat és az Adatkezelési Tájékoztató rendelkezéseivel együtt alkalmazandó.
Jelen melléklet nem helyettesíti az adott komplexum konkrét üzemeltetési kézikönyvét, munkarendjét, szolgáltatási időbeosztását, műszaki adatlapját vagy hatósági szabályzatait.
8.2. Az üzemeltetés általános célja
Az üzemeltetés célja, hogy az adott Petra Vita komplexum:
a) biztonságosan,
b) tisztán,
c) műszakilag működőképesen,
d) ellenőrizhetően,
e) dokumentáltan,
f) gazdaságosan,
g) szolgáltatásképesen,
h) közösségi együttélésre alkalmas módon működjön.
Az Üzemeltető feladata nem pusztán az épület fenntartása, hanem a lakhatási, szolgáltatási, gondoskodásszervezési, digitális, kártya- és közösségi rendszer összehangolt működtetése.
8.3. Az üzemeltetés alapelvei
Az üzemeltetés során az alábbi alapelvek irányadók:
a) rendeltetésszerű működés,
b) Lakói biztonság,
c) emberi méltóság tisztelete,
d) közösségi nyugalom,
e) műszaki megelőzés,
f) dokumentálhatóság,
g) szolgáltatási átláthatóság,
h) díj- és költségelszámolási követhetőség,
i) adatvédelem,
j) PV-Secure érzékeny ügyekben,
k) ésszerű gazdálkodás,
l) partneri teljesítések ellenőrizhetősége,
m) panaszok és hibák visszakövethető kezelése.
Az Üzemeltető jogosult az üzemeltetési rendszert folyamatosan fejleszteni, ha az nem sérti aránytalanul a Lakók lényeges szerződéses jogait.
8.4. Az Üzemeltető főbb feladatai
Az Üzemeltető feladata különösen:
a) a komplexum napi működtetése,
b) közös területek fenntartása,
c) közös műszaki rendszerek működtetése,
d) takarítási rend szervezése,
e) kötelező szolgáltatási alapcsomag teljesítése vagy teljesíttetése,
f) mosási, ágynemű- és törülközőcsere-rendszer szervezése,
g) hibabejelentések fogadása,
h) műszaki hibák kezelése,
i) karbantartások szervezése,
j) sürgős beavatkozások biztosítása,
k) partner szolgáltatók koordinálása,
l) vészhelyzeti eljárások működtetése,
m) beléptetési jogosultságok kezelése,
n) közös területi rend fenntartása,
o) Házirend betartatása,
p) panaszok továbbítása vagy kezelése,
q) dokumentáció vezetése,
r) díj- és szolgáltatási adatok átadása a megfelelő adminisztrációs rendszernek,
s) PV-portálon vagy más csatornán keresztüli ügyintézés támogatása.
8.5. Az Üzemeltető nem vállalt feladatai
Az Üzemeltető főszabály szerint nem köteles:
a) a Lakó magánéletének teljes körű szervezésére,
b) korlátlan személyes felügyeletre,
c) állandó egészségügyi jelenlétre,
d) orvosi diagnózisra,
e) egészségügyi kezelés nyújtására, ha erre nincs engedélye,
f) családtagi jogi szerep átvállalására,
g) a Lakó pénzügyeinek kezelésére, kivéve, ha külön szerződés ezt tartalmazza,
h) a Lakó személyes tárgyainak korlátlan őrzésére,
i) harmadik személyek jogvitáinak eldöntésére,
j) külső közműszolgáltatók hibáinak saját felelősségi körben való átvállalására,
k) külső egészségügyi szolgáltató szakmai eredményének garantálására,
l) partner szolgáltató teljesítésének olyan mértékű garantálására, amelyre az Üzemeltetőnek nincs ráhatása.
Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban az Üzemeltető többletfeladatokat vállalhat, de ezek pontos terjedelmét az egyedi szerződés, a Szolgáltatási Melléklet és az adott Díjszabás határozza meg.
8.6. Komplexumspecifikus üzemeltetési rend
Minden Petra Vita komplexum saját üzemeltetési renddel rendelkezhet.
A komplexumspecifikus üzemeltetési rend tartalmazhatja különösen:
a) ügyfélszolgálati időt,

b) recepció vagy diszpécser működését,
c) takarítási napokat,
d) mosási és ágyneműcsere-rendet,
e) étkezési időpontokat,
f) karbantartási időablakokat,
g) hulladékkezelési napokat,
h) közösségi terek használati rendjét,
i) vendégfogadási szabályokat,
j) parkolási rendet,
k) vészhelyzeti eljárásokat,
l) beléptetési szabályokat,
m) szolgáltatási időablakokat.
A komplexumspecifikus üzemeltetési rend nem lehet ellentétes az ÁSZF-fel, az egyedi szerződéssel és a jogszabályokkal.
8.7. Ügyfélszolgálat és kapcsolattartás
Az Üzemeltető ügyfélszolgálati vagy kapcsolattartási rendszert működtethet.
Az ügyfélszolgálat feladata lehet különösen:
a) általános tájékoztatás,
b) hibabejelentések fogadása,
c) panaszok átvétele,
d) szolgáltatásigénylések kezelése,
e) időpont-egyeztetés,
f) dokumentumok átadása vagy átvétele,
g) kártyaügyintézés,
h) díj- és számlázási kérdések továbbítása,
i) kapcsolattartói adatok kezelése,
j) PV-portál használatának támogatása.
Az ügyfélszolgálat pontos elérhetőségét, nyitvatartását és ügyintézési módját az adott komplexum tájékoztatója vagy PV-portál felülete tartalmazza.
8.8. Diszpécserkapcsolat
Az Üzemeltető diszpécserkapcsolatot működtethet, különösen Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban.
A diszpécserkapcsolat célja:
a) gyors jelzésfogadás,
b) vészjelzés kezelése,
c) szolgáltatásszervezési igény fogadása,
d) napi jelenlét-ellenőrzés támogatása,
e) gondoskodásszervezési jelzések kezelése,
f) technikai vagy életviteli probléma továbbítása,
g) megfelelő személy vagy partner értesítése.
A diszpécserkapcsolat nem helyettesíti az állami sürgősségi rendszert.
Életveszély, súlyos rosszullét, tűz, bűncselekmény vagy más akut vészhelyzet esetén a mentő, tűzoltóság vagy rendőrség értesítése elsőbbséget élvez.
8.9. Hibabejelentés
A Lakó, Bérlő, Társlakó vagy más jogosult köteles az általa észlelt hibát, rendellenességet, kárt vagy veszélyhelyzetet haladéktalanul bejelenteni.
Hibabejelentés tárgya lehet különösen:
a) vízszivárgás,
b) csőtörés,
c) dugulás,
d) beázás,
e) elektromos hiba,
f) fűtési vagy hűtési hiba,
g) szellőzési hiba,
h) lift meghibásodása,
i) beléptetési hiba,
j) vészjelző hiba,
k) kamerarendszer vagy biztonsági rendszer hibája,
l) tűzvédelmi eszköz hibája,
m) közös területi sérülés,
n) takarítási vagy higiéniai probléma,
o) kár vagy rongálás,
p) balesetveszély.
A bejelentés elmulasztásából vagy késedelméből eredő többletkárért a bejelentésre köteles személy felelhet.
8.10. Hibabejelentési csatornák
A hibabejelentés történhet különösen:
a) PV-portálon,
b) e-mailben,
c) telefonon,
d) személyesen,
e) diszpécserkapcsolaton keresztül,
f) mobilalkalmazásban,
g) írásos bejelentőn,
h) vészhelyzet esetén azonnali riasztással.
Sürgős vagy életvédelmi helyzetben a Lakó nem várhat kizárólag a digitális csatorna működésére, hanem köteles a leggyorsabb és ésszerűen elérhető bejelentési módot használni.
8.11. Hibabejelentés tartalma
A hibabejelentésben lehetőség szerint meg kell jelölni:
a) bejelentő nevét,
b) apartman vagy helyszín azonosítását,
c) hiba rövid leírását,
d) hiba észlelésének időpontját,
e) hiba sürgősségét,
f) esetleges veszélyhelyzetet,
g) fotót vagy videót, ha rendelkezésre áll,
h) bejutási vagy időpont-egyeztetési információt,
i) kapcsolattartási adatot.
Hiányos bejelentés esetén az Üzemeltető jogosult további információt kérni.
8.12. Hibák besorolása
Az Üzemeltető a hibát besorolhatja különösen az alábbi kategóriákba:
a) vészhelyzeti hiba,
b) sürgős hiba,
c) normál karbantartási hiba,
d) esztétikai hiba,
e) használatból eredő hiba,
f) Lakó vagy Bérlő által okozott hiba,
g) garanciális vagy szavatossági hiba,
h) külső szolgáltatói hiba,
i) vis maior eredetű hiba,
j) vitatott felelősségű hiba.
A hiba besorolását az Üzemeltető végzi, szükség esetén szakember, karbantartó, kivitelező vagy partner szolgáltató bevonásával.
8.13. Vészhelyzeti hiba
Vészhelyzeti hibának minősülhet különösen:
a) tűz,
b) füst,
c) csőtörés,
d) jelentős vízömlés,
e) áramütésveszély,
f) életveszély,
g) liftben rekedés,
h) súlyos balesetveszély,
i) gáz- vagy közműveszély, ha alkalmazandó,
j) biztonsági rendszer súlyos meghibásodása,
k) olyan műszaki hiba, amely más Lakók testi épségét vagy jelentős vagyontárgyat veszélyeztet.

Vészhelyzeti hiba esetén az Üzemeltető jogosult azonnali intézkedést tenni, szükség esetén előzetes egyeztetés nélkül belépni az érintett területre.

8.14. Sürgős hiba

Sürgős hiba az, amely nem jelent közvetlen életveszélyt, de gyors intézkedést igényel a további kár, szolgáltatáskiesés vagy működési zavar megelőzése érdekében.

Sürgős hiba lehet különösen:

a) kisebb vízszivárgás,
b) részleges elektromos hiba,
c) fűtés vagy hűtés kiesése szélsőséges időjárásban,
d) beléptetési hiba,
e) vészjelző részleges hibája,
f) dugulás,
g) beázás kezdődő jele,
h) közös területi balesetveszély.

Az Üzemeltető sürgős hiba esetén elsőbbséget adhat a hibakezelésnek a normál karbantartási ügyekhez képest.

8.15. Normál karbantartási hiba

Normál karbantartási hiba az, amely nem sürgős, nem veszélyeztet személyt vagy jelentős vagyont, és tervezetten javítható.

Ilyen lehet különösen:

a) kisebb szerelvényhiba,
b) ajtóbeállítás,
c) zár nehézkes működése,
d) kisebb burkolati javítás,
e) világítótest cseréje közös területen,
f) kisebb esztétikai sérülés,
g) nem sürgős gépészeti ellenőrzés,
h) időszakos beállítás.

Az Üzemeltető a normál karbantartási hibákat az üzemeltetési kapacitások és karbantartási terv szerint kezeli.

8.16. Hibakezelési időtartamok

Az Üzemeltető törekszik arra, hogy a hibákat azok súlyosságának megfelelő időn belül kezelje.

A pontos reakcióidőket és teljesítési határidőket az adott komplexum üzemeltetési rendje határozhatja meg.

Irányadó működési elvként:

a) vészhelyzeti hiba esetén azonnali intézkedés szükséges,
b) sürgős hiba esetén elsőbbségi intézkedés szükséges,
c) normál hiba esetén tervezett javítás történik,
d) esztétikai hiba esetén ütemezett javítás történhet,
e) külső szolgáltatói hiba esetén az Üzemeltető a szolgáltatóval egyeztet.

Az Üzemeltető nem felel olyan késedelemért, amely külső szolgáltató, alkatrészhiány, hatósági korlátozás, vis maior vagy a Lakó együttműködésének hiánya miatt következik be.

8.17. Karbantartási rendszer

Az Üzemeltető karbantartási rendszert működtethet.

A karbantartási rendszer célja:

a) hibák megelőzése,
b) műszaki állapot fenntartása,
c) berendezések üzembiztonságának megőrzése,
d) szolgáltatáskiesések csökkentése,
e) garanciális és szavatossági jogok megőrzése,
f) hatósági megfelelés biztosítása,
g) Lakói komfort fenntartása.

A karbantartás lehet:

a) megelőző,
b) időszakos,
c) eseti,
d) sürgős,
e) garanciális,
f) szavatossági,
g) felújító jellegű.

8.18. Tervezett karbantartás

Tervezett karbantartás esetén az Üzemeltető lehetőség szerint előzetesen értesíti az érintetteket.

Tervezett karbantartás lehet különösen:

a) fűtési rendszer ellenőrzése,
b) hűtési rendszer ellenőrzése,
c) szellőző rendszer tisztítása,
d) elektromos rendszer ellenőrzése,
e) víz- és csatornarendszer ellenőrzése,
f) liftkarbantartás,
g) tűzvédelmi rendszer ellenőrzése,
h) kamerarendszer karbantartása,
i) beléptetési rendszer karbantartása,
j) vészjelző rendszer ellenőrzése,
k) mérőleolvasás,
l) közös területek javítása.

A Lakó köteles a tervezett karbantartást tűrni és az Üzemeltetővel együttműködni.

8.19. Sürgős beavatkozás

Sürgős beavatkozás esetén az Üzemeltető előzetes egyeztetés nélkül is intézkedhet.

Sürgős beavatkozás indoka lehet különösen:

a) életvédelem,
b) testi épség védelme,
c) tűzveszély,
d) vízkárveszély,
e) elektromos veszély,
f) közműveszély,
g) más Lakók védelme,
h) épületkárok megelőzése,
i) szolgáltatási rendszer védelme,
j) vagyonvédelem.

Sürgős beavatkozás esetén az Üzemeltető jogosult a szükséges mértékben az apartmanba, tárolóba, gépészeti térbe vagy más érintett helyiségbe belépni.

8.20. Üzemeltetői belépés az apartmanba

Az Üzemeltető jogosult az apartmanba belépni, ha az szükséges:

a) hibajavításhoz,
b) karbantartáshoz,
c) mérőleolvasáshoz,
d) állapotfelméréshez,
e) vészhelyzet elhárításához,
f) vízkár vagy tűzveszély megelőzéséhez,
g) biztonsági kockázat kezeléséhez,
h) Házirend-sértés kivizsgálásához,
i) Bérlőváltáshoz,
j) kiköltözéshez,
k) haláleseti eljáráshoz,
l) hatósági vagy jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez.

Nem sürgős esetben az Üzemeltető előzetesen egyeztet a Lakóval.

Sürgős esetben előzetes egyeztetés nélkül is beléphet.

A belépést szükség esetén dokumentálni kell.

8.21. Belépés dokumentálása

Az Üzemeltető az apartmanba vagy más kizárólagos használatú területre történő belépést dokumentálhatja.
A dokumentáció tartalmazhatja:
a) belépés okát,
b) belépés időpontját,
c) belépő személyeket,
d) érintett helyiséget,
e) elvégzett munkát,
f) észlelt állapotot,
g) fotódokumentációt,
h) Lakó vagy Bérlő jelenlétét,
i) utólagos tájékoztatást.
A dokumentáció adatkezelésére az Adatkezelési Tájékoztató irányadó.
8.22. Állapotfelmérés
Az Üzemeltető állapotfelmérést végezhet különösen:
a) beköltözés előtt,
b) beköltözéskor,
c) rendszeres ellenőrzéskor,
d) hibabejelentés után,
e) káresemény után,
f) Bérlőváltáskor,
g) felmondáskor,
h) kiköltözéskor,
i) haláleseti eljárásban,
j) jogviszony-folytatás előtt,
k) ötévenkénti felújítás előtt vagy után.
Az állapotfelmérés célja a műszaki állapot, károk, hiányosságok, rendeltetésszerű használat és helyreállítási igények rögzítése.

8.23. Átadás-átvétel
Az apartman vagy használati egység átadásakor átadás-átvételi eljárás történhet.
Az átadás-átvételi jegyzőkönyv tartalmazhatja:
a) apartman adatait,
b) Lakó vagy Bérlő adatait,
c) átadás időpontját,
d) mérőállásokat,
e) kulcsokat,
f) belépési eszközöket,
g) kártyákat,
h) berendezési tárgyakat,
i) műszaki állapotot,
j) látható hibákat,
k) fotódokumentációt,
l) felek észrevételeit.
Az átadás-átvételi dokumentum későbbi elszámolás és jogvita esetén bizonyítékként használható.
8.24. Közös területek üzemeltetése
Az Üzemeltető gondoskodik a közös területek rendeltetésszerű működtetéséről.
Közös terület lehet különösen:
a) bejárat,
b) recepció vagy ügyféltér,
c) folyosó,
d) lépcsőház,
e) lift,
f) közösségi tér,
g) étkező,
h) kert,
i) udvar,
j) parkoló,
k) tárolózóna,
l) hulladéktároló,
m) szolgáltatási helyiség.
A közös területek használatára a Házirend irányadó.
Az Üzemeltető jogosult közös területet ideiglenesen lezárni, ha azt karbantartás, takarítás, biztonsági ok, rendezvény, műszaki hiba vagy hatósági előírás indokolja.
8.25. Közös területek takarítása
Az Üzemeltető megszervezi a közös területek rendszeres takarítását.
A takarítás kiterjedhet különösen:
a) bejáratra,
b) folyosókra,
c) lépcsőházra,
d) liftre,
e) közösségi terekre,
f) étkezőre,
g) mosdókra,
h) szolgáltatási helyiségekre,
i) kültéri közlekedőkre,
j) hulladéktároló környezetére.
A takarítás gyakoriságát az adott komplexum üzemeltetési rendje tartalmazhatja.
Rendkívüli szennyezés esetén az Üzemeltető többlettakarítást rendelhet el, amelynek költsége a felelős személyre terhelhető.
8.26. Apartmanon belüli takarítás és alapcsomag
A kötelező szolgáltatási alapcsomag részeként az Üzemeltető megszervezheti az apartmanon belüli rendszeres takarítást.
A takarítás tartalmát a Szolgáltatási Melléklet, az adott Díjszabás és az egyedi szerződés határozza meg.
A Lakó köteles a takarítás teljesítését lehetővé tenni.
Az Üzemeltető jogosult megtagadni vagy felfüggeszteni a takarítást, ha az apartman állapota:
a) veszélyes,
b) egészségügyi kockázatot jelent,
c) fertőzésveszélyes,
d) szélsőségesen rendezetlen,
e) a személyzet testi épségét veszélyezteti,
f) a szolgáltatás ésszerű teljesítését lehetetlenné teszi.
Ilyen esetben többlettakarítási vagy fertőtlenítési díj számítható fel.
8.27. Ágynemű- és törülközőcsere
A kötelező szolgáltatási alapcsomag tartalmazhat ágynemű- és törülközőcserét.
A csere rendjét az adott komplexum szolgáltatási rendje határozza meg.
A Lakó köteles:
a) a szolgáltatás teljesítését lehetővé tenni,
b) a textíliákat rendeltetésszerűen használni,
c) szennyezést vagy károsodást jelezni,
d) fertőzésveszélyes helyzetet előzetesen közölni,
e) rendkívüli igényt külön jelezni.
Rendeltetésellenes használatból eredő kár vagy többletköltség a Lakóra terhelhető.
8.28. Mosási szolgáltatás
Mosási szolgáltatás biztosítható:
a) kötelező alapcsomag részeként,
b) opcionális szolgáltatásként,
c) kártyakeret terhére,
d) külön díj ellenében,
e) Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal szolgáltatási jogosultság részeként.

A mosási szolgáltatás részletszabályait a Szolgáltatási Melléklet és az adott Díjszabás tartalmazza.
Az Üzemeltető nem felel olyan kárért, amely abból ered, hogy a Lakó nem jelezte a textília különleges kezelési igényét, érzékenységét vagy értékét.
8.29. Függönycsere és időszakos textilkezelés
A kötelező szolgáltatási alapcsomag tartalmazhat időszakos függönycserét vagy textilkezelést.
A szolgáltatás gyakoriságát és terjedelmét az adott Díjszabás, Szolgáltatási Melléklet vagy komplexumspecifikus rend határozza meg.
A Lakó köteles a szolgáltatás teljesítését lehetővé tenni, és nem akadályozhatja indokolatlanul a hozzáférést.
Egyedi, saját tulajdonú függöny, textília vagy dekoráció esetén a felelősségi szabályokat külön kell kezelni.
8.30. Hulladékkezelés üzemeltetési rendje
Az Üzemeltető megszervezi a hulladékgyűjtési és hulladékelszállítási rendszert.
A Lakó köteles a hulladékot a kijelölt helyen és módon elhelyezni.
A hulladékkezelés kiterjedhet:
a) kommunális hulladékra,
b) szelektív hulladékra,
c) üveg, papír, műanyag, fém gyűjtésére,
d) zöldhulladékra, ha van,
e) lomtalanításra,
f) veszélyes hulladék elkülönített kezelésére.
Veszélyes, fertőzésveszélyes vagy szabálytalanul elhelyezett hulladék eltávolításának költsége a felelős személyre terhelhető.
8.31. Parkoló üzemeltetése
Az Üzemeltető gondoskodik a parkolók üzemeltetési rendjéről.
A parkolás szabályait az egyedi szerződés, Díjszabás, Házirend és Műszaki Melléklet tartalmazza.
Az Üzemeltető jogosult:
a) parkolóhelyet kijelölni,
b) jogosulatlan parkolást korlátozni,
c) parkolási jogosultságot ellenőrizni,
d) vendégparkolást szabályozni,
e) elektromos töltést szabályozni,
f) karbantartás miatt parkolót ideiglenesen lezárni,
g) balesetveszélyes járművel kapcsolatban intézkedni.
A parkoló nem használható járműtároláson kívüli célra, kivéve, ha az Üzemeltető ezt kifejezetten engedélyezi.
8.32. Elektromosautó-töltés üzemeltetése
Az elektromosautó-töltés kizárólag kijelölt töltőálláson történhet.
Az Üzemeltető jogosult meghatározni:
a) töltési jogosultságot,
b) töltési díjat,
c) elszámolási módot,
d) maximális töltési időt,
e) foglalási rendet,
f) műszaki használati szabályokat,
g) biztonsági korlátokat.
Szabálytalan töltés, hálózati túlterhelés, engedély nélküli csatlakozás vagy rongálás esetén az Üzemeltető jogosult a töltést megszüntetni, a használatot korlátozni és a költségeket érvényesíteni.
8.33. Tárolók üzemeltetése
Tárolót kizárólag az arra jogosult személy használhat.
Az Üzemeltető jogosult a tárolók használatát ellenőrizni, ha azt indokolja:
a) tűzvédelmi ok,
b) higiéniai ok,
c) biztonsági ok,
d) rendeltetésellenes használat gyanúja,
e) kárveszély,
f) hatósági ellenőrzés,
g) jogviszony megszűnése.
A tárolóban tilos veszélyes, tűzveszélyes, romlandó, fertőzésveszélyes vagy jogellenes tárgyat elhelyezni.
8.34. Kert, udvar és kültéri területek üzemeltetése
Az Üzemeltető gondoskodik a közös kert, udvar és kültéri területek fenntartásáról.
Ez magában foglalhatja:
a) fűnyírást,
b) növénygondozást,
c) öntözést,
d) hóeltakarítást,
e) síkosságmentesítést,
f) kültéri világítás ellenőrzését,
g) közlekedő utak karbantartását,
h) kültéri bútorok karbantartását,
i) hulladék eltávolítását.
A Lakó nem jogosult közös kertben saját ültetést, építményt, tárolót, kerítést, árnyékolót vagy más tartós elemet elhelyezni az Üzemeltető engedélye nélkül.
8.35. Hóeltakarítás és síkosságmentesítés
Az Üzemeltető megszervezi a közös közlekedési útvonalak, bejáratok, rámpák és egyéb kijelölt területek hóeltakarítását és síkosságmentesítését.
A hóeltakarítás és síkosságmentesítés nem jelent teljes körű, azonnali és minden időpillanatban csúszásmentes állapotot.
A Lakó, Bérlő és vendég köteles az időjárási körülményekhez igazodó fokozott óvatossággal közlekedni.
8.36. Beléptetési rendszer üzemeltetése
Az Üzemeltető működteti vagy működtetheti a komplexum beléptetési rendszerét.
A beléptetési rendszer tartalmazhat:
a) kulcsot,
b) kártyát,
c) tokent,
d) kódos belépést,
e) mobilalkalmazást,
f) kaputelefont,
g) videókaputelefont,
h) rendszámfelismerést,
i) recepciós beléptetést.
A belépési jogosultságot a Lakó, Bérlő vagy vendég nem adhatja át jogosulatlanul harmadik személynek.
Elveszett vagy jogosulatlanul használt belépési eszközt haladéktalanul be kell jelenteni.
8.37. Kártya- és belépési eszközök kezelése
Az Üzemeltető nyilvántartja a kiadott kulcsokat, kártyákat, tokeneket és belépési jogosultságokat.
A jogosult köteles:
a) az eszközt megőrizni,
b) elvesztést bejelenteni,
c) jogosulatlan használatot megakadályozni,

d) jogviszony megszűnésekor visszaadni,
e) másolást csak engedéllyel végezni,
f) meghibásodást bejelenteni.
Pótlás, letiltás vagy zárcsere költsége a felelős személyre terhelhető.
8.38. Kamerarendszer üzemeltetése
Az Üzemeltető kamerarendszert működtethet a közös területeken az Adatkezelési Tájékoztató szerint.
A kamerarendszer célja:
a) személyvédelem,
b) vagyonvédelem,
c) jogosulatlan belépés megelőzése,
d) rendkívüli események kivizsgálása,
e) Házirend súlyos megsértésének vizsgálata.
A kamerarendszer működtetése során az Üzemeltető köteles az adatvédelmi szabályokat betartani.
A Lakó, Bérlő vagy vendég nem jogosult a kamerarendszerbe beavatkozni, kamerát eltakarni, megrongálni vagy felvételt jogosulatlanul megszerezni.
8.39. Vészjelző rendszer üzemeltetése
Az Üzemeltető vészjelző vagy házon belüli segélyhívó rendszert működtethet.
A vészjelző rendszer célja:
a) segítségkérés támogatása,
b) diszpécser értesítése,
c) gondoskodásszervezési intézkedés elindítása,
d) házon belüli segélyhívás,
e) Spirit és VIP szolgáltatási elemek támogatása.
A vészjelző rendszer nem helyettesíti az állami sürgősségi rendszert.
Indokolatlan vagy visszaélésszerű használat esetén az Üzemeltető jogosult figyelmeztetést adni, szolgáltatási szabályt pontosítani vagy költséget felszámítani, ha az adott Díjszabás ezt lehetővé teszi.
8.40. Tűzvédelmi üzemeltetés
Az Üzemeltető gondoskodik az adott komplexum tűzvédelmi rendszereinek működtetéséről és ellenőrzéséről a jogszabályi és hatósági előírások szerint.
A tűzvédelmi üzemeltetés kiterjedhet:
a) tűzjelző rendszerre,
b) tűzoltó készülékekre,
c) tűzcsapokra,
d) menekülési útvonalakra,
e) vészvilágításra,
f) tűzgátló szerkezetekre,
g) tűzvédelmi oktatásra vagy tájékoztatásra,
h) időszakos felülvizsgálatokra.
A Lakó köteles a tűzvédelmi szabályokat betartani és a tűzvédelmi eszközök működését nem akadályozni.
8.41. Lift üzemeltetése
Az Üzemeltető gondoskodik a lift rendeltetésszerű üzemeltetéséről és karbantartásáról, ha az adott komplexumban lift működik.
Liftüzemeltetés kiterjedhet:
a) rendszeres karbantartásra,
b) időszakos felülvizsgálatra,
c) hibabejelentések kezelésére,
d) mentési eljárásra,
e) használati szabályok kifüggesztésére,
f) meghibásodás esetén tájékoztatásra.
A lift karbantartás vagy meghibásodás miatt ideiglenesen nem használható.
Az Üzemeltető nem felel olyan késedelemért, amely külső szakszerviz, alkatrészhiány, hatósági előírás vagy vis maior miatt következik be.
8.42. Akadálymentességi üzemeltetés
Az Üzemeltető köteles törekedni arra, hogy az akadálymentesítésre szolgáló közös műszaki elemek rendeltetésszerűen működjenek.
Ilyen elem lehet:
a) rámpa,
b) lift,
c) kapaszkodó,
d) automata ajtó,
e) akadálymentes közlekedő,
f) vészjelző,
g) kontrasztjelölés,
h) mozgást segítő közlekedési útvonal.
A Lakó vagy Bérlő nem akadályozhatja az akadálymentes közlekedést.
Mozgást segítő eszköz tárolásánál a tűzvédelmi és közlekedési szabályokat is be kell tartani.
8.43. Mérőleolvasás és fogyasztási adatok
Az Üzemeltető vagy megbízottja jogosult a mérők, almérők és költségosztók leolvasására.
A Lakó köteles a hozzáférést biztosítani.
Mérhető lehet különösen:
a) vízfogyasztás,
b) elektromos fogyasztás,
c) fűtés,
d) hűtés,
e) melegvíz,
f) elektromosautó-töltés,
g) más mérhető szolgáltatás.
A fogyasztási adatok alapján történő elszámolást az adott Díjszabás és Műszaki Melléklet határozza meg.
8.44. Rezsielsámolás üzemeltetési támogatása
Az Üzemeltető nyilvántarthatja és továbbíthatja az elszámoláshoz szükséges fogyasztási adatokat.
A rezsielsámolás alapja lehet:
a) egyedi mérő,
b) almérő,
c) költségosztó,
d) átalány,
e) becslés,
f) komplexumspecifikus objektív módszer.
Ha mérési hiba, adathiány vagy műszaki akadály merül fel, az Üzemeltető jogosult az adott Díjszabás szerinti helyettesítő elszámolási módszert alkalmazni.
8.45. Szolgáltatási alapcsomag üzemeltetése
A kötelező szolgáltatási alapcsomag teljesítését az Üzemeltető szervezi.
A szolgáltatási alapcsomag tartalmazhat különösen:
a) heti takarítást,
b) ágyneműcserét,
c) törülközőcserét,
d) időszakos függönycserét,
e) higiéniai alapfeladatokat.
A szolgáltatási alapcsomag kötelező, kivéve, ha az adott konstrukció, Díjszabás vagy egyedi szerződés másként rendelkezik.
A szolgáltatási alapcsomag díja az adott Díjszabás szerint fizetendő, vagy bizonyos konstrukciókban szolgáltatási keret terhére kerülhet elszámolásra.
8.46. Étkezési szolgáltatás üzemeltetése

Az Üzemeltető étkezési szolgáltatást szervezhet saját maga vagy partner útján.
Étkezési szolgáltatás lehet:
a) napi menü,
b) háromszori étkezés,
c) speciális étrend,
d) diétás étkezés,
e) szobába szállítás,
f) közös étkezői kiszolgálás,
g) kártyakeret terhére igénybe vehető szolgáltatás.
Spirit és Spirit VIP konstrukcióban a napi háromszori étkezés a szerződéses szolgáltatási kör része lehet.
Az étkezési igényeket, allergiát, diétát vagy egészségügyi korlátozást a Lakó köteles előzetesen jelezni.
8.47. Gondoskodásszervezési üzemeltetés
Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban az Üzemeltető gondoskodásszervezési rendszert működtethet.
Ez tartalmazhatja különösen:
a) napi jelenlét-ellenőrzést,
b) diszpécserkapcsolatot,
c) vészjelzőt,
d) gyógyszerszedési emlékeztetést,
e) rendszeres állapotfigyelést,
f) házon belüli segélyhívást,
g) kapcsolattartó értesítését,
h) szolgáltatásszervezést,
i) egészségügyi szolgáltatásszervezést,
j) otthoni ápolási jellegű támogatás megszervezését,
k) temetési ügyintézés előkészítését.
A pontos szolgáltatási tartalmat a Szolgáltatási Melléklet, az egyedi szerződés és az adott Díjszabás határozza meg.
8.48. Egészségügyi szolgáltatásszervezés üzemeltetési rendje
Az Üzemeltető egészségügyi szolgáltatásszervezési támogatást nyújthat, de nem minősül egészségügyi szolgáltatónak, kivéve, ha erre külön engedéllyel rendelkezik.
Az Üzemeltető feladata lehet:
a) partneri lehetőségek felkutatása,
b) időpontszervezés,
c) magánellátási opció ajánlása,
d) szállítás vagy kísérés szervezése,
e) dokumentációs egyeztetés,
f) kapcsolattartó értesítése,
g) PV-Secure dokumentálás.
Sürgős életveszély esetén az állami sürgősségi rendszer elsőbbséget élvez.
Az egészségügyi szolgáltató szakmai döntéséért, diagnózisáért, terápiájáért és eredményéért az egészségügyi szolgáltató felel.
8.49. Partner szolgáltatók kezelése
Az Üzemeltető jogosult partner szolgáltatókat bevonni.
Partner szolgáltató lehet különösen:
a) takarító,
b) mosoda,
c) étkezési szolgáltató,
d) karbantartó,
e) műszaki szakszerviz,
f) informatikai szolgáltató,
g) biztonsági szolgáltató,
h) egészségügyi szolgáltató,
i) szállítási szolgáltató,
j) temetkezési szolgáltató,
k) kertészeti szolgáltató.
Az Üzemeltető jogosult partner szolgáltatót cserélni, ha azt minőségi, gazdasági, kapacitási, biztonsági vagy szerződéses ok indokolja.
8.50. Partneri teljesítés ellenőrzése
Az Üzemeltető jogosult a partner szolgáltatók teljesítését ellenőrizni.
Az ellenőrzés kiterjedhet:
a) teljesítés megtörténtére,
b) határidőre,
c) szolgáltatási minőségre,
d) Lakói visszajelzésre,
e) panaszokra,
f) számlázásra,
g) adatvédelmi és titoktartási kötelezettségekre,
h) szerződéses megfelelésre.
Partneri hiba esetén az Üzemeltető jogosult korrekciót kérni, szolgáltatót cserélni vagy más intézkedést tenni.
8.51. Üzemeltetési dokumentáció
Az Üzemeltető az üzemeltetési folyamatokat dokumentálhatja.
Dokumentálható különösen:
a) hibabejelentés,
b) hibajegy,
c) karbantartási munkalap,
d) állapotfelmérés,
e) átadás-átvétel,
f) kárfelmérés,
g) takarítási teljesítés,
h) szolgáltatási teljesítés,
i) partneri teljesítés,
j) belépés,
k) vészhelyzeti intézkedés,
l) panasz,
m) haláleseti alapintézkedés,
n) Bérlőváltás,
o) mérőleolvasás.
A dokumentáció papíralapon, digitálisan, PV-portálon, belső rendszerben vagy PV-Secure rendszerben is vezethető.
8.52. PV-portál üzemeltetési használata
Az Üzemeltető a PV-portált üzemeltetési ügyekben is használhatja.
A PV-portálon kezelhető különösen:
a) hibabejelentés,
b) karbantartási időpont,
c) panasz,
d) szolgáltatásigénylés,
e) díj- és rezsiadat,
f) kártyakeret,
g) értesítés,
h) dokumentumtár,
i) belépési vagy jogosultsági információ,
j) közösségi tájékoztató.
A PV-portál működésére a PV-portál Szabályzat és az Adatkezelési Tájékoztató irányadó.
8.53. PV-Secure üzemeltetési alkalmazása
PV-Secure alkalmazható üzemeltetési ügyekben, ha az ügy érzékeny, vitás, haláleseti, öröklési, egészségügyi jellegű vagy fokozott dokumentálást igényel.
PV-Secure alkalmazható különösen:
a) Spirit szolgáltatási eseményeknél,
b) Life VIP gondoskodásszervezési ügyeknél,

c) Spirit VIP ügyeknél,
d) Personal egyedi ügyeknél,
e) állapotromlási dokumentációnál,
f) meghatalmazotti ügyeknél,
g) haláleseti intézkedéseknél,
h) örökösi hozzáférésnél,
i) adatvédelmi panaszoknál,
j) súlyos szerződésszegési ügyeknél.

8.54. Beyond Rent üzemeltetési sajátosságai

Beyond Rent esetén az üzemeltetési felelősség attól függ, hogy a Bérlőt:
a) a Beyond Lakó delegálta, vagy
b) az Üzemeltető delegálta.

Lakó által delegált Bérlő esetén:
a) a Beyond Lakó felel a Bérlő magatartásáért,
b) a Bérlő által okozott kár az LHJ terhére is érvényesíthető,
c) a kaució az Üzemeltetőnél lehet,
d) háromoldalú szerződés szükséges,
e) az Üzemeltető jogosult a Bérlő használatát ellenőrizni.

Üzemeltető által delegált Bérlő esetén:
a) a bérleti bevétel az Üzemeltetőt illeti,
b) a Beyond Lakó költségmentesítési modellben részesülhet,
c) az Üzemeltető felel a delegált Bérlőért,
d) a Beyond Lakó LHJ-ja főszabály szerint sérthetetlen,
e) saját használati igény esetén az Üzemeltető főszabály szerint 90 napon belül gondoskodik a kiürítésről.

8.55. Bérlőváltás üzemeltetési eljárása

Bérlőváltáskor az Üzemeltető jogosult:
a) állapotfelmérést végezni,
b) mérőállásokat rögzíteni,
c) kártyát zárolni vagy kiadni,
d) belépési jogosultságot módosítani,
e) takarítást rendelni,
f) javítást elrendelni,
g) kauciót elszámolni,
h) károkat dokumentálni,
i) új Bérlő belépését előkészíteni.

A Bérlőváltás költségeit az egyedi szerződés, háromoldalú szerződés és ÁSZF alapján kell viselni.

8.56. Haláleseti üzemeltetési alapeljárás

Lakó halála esetén az Üzemeltető jogosult haladéktalanul intézkedni.

Az alapintézkedések lehetnek:
a) apartman ideiglenes lezárása,
b) kulcsok és belépési jogosultságok zárolása,
c) kártyák zárolása,
d) PV-portál hozzáférés zárolása,
e) személyes tárgyak biztosítása,
f) kapcsolattartó értesítése,
g) haláleseti dokumentumok bekérése,
h) állapotfelmérés,
i) jegyzőkönyv készítése,
j) PV-Secure eljárás indítása.

A részletes haláleseti és jogviszony-folytatási szabályokat külön eljárásrend tartalmazza.

8.57. Személyes tárgyak üzemeltetési kezelése

Az Üzemeltető a jogviszony megszűnése, kiköltözés, haláleset vagy elhagyott tárgy esetén jogosult a személyes tárgyakat jegyzőkönyvezni és ideiglenesen kezelni.

Az Üzemeltető nem köteles személyes tárgyakat korlátlan ideig őrizni.

A személyes tárgyak kezelésének szabályait az ÁSZF, Házirend és Haláleseti eljárásrend tartalmazza.

Veszélyes, romlandó, fertőzésveszélyes vagy szabálytalan tárgy esetén az Üzemeltető jogosult azonnali intézkedést tenni.

8.58. Üzemeltetési költségek és többletköltségek

Az üzemeltetés általános költségeit a Díjszabás szerinti díjak fedezik.

Többletköltség számítható fel különösen:
a) rendkívüli takarításért,
b) fertőtlenítésért,
c) kárelhárításért,
d) duguláselhárításért rendeltetésellenes használat esetén,
e) zárcseréért,
f) kártya vagy belépő pótlásáért,
g) rongálás helyreállításáért,
h) engedély nélküli átalakítás helyreállításáért,
i) jogellenes vagy szabálytalan használat következményeiért,
j) Bérlőváltási többletfeladatért,
k) személyes tárgyak rendkívüli tárolásáért,
l) hatósági vagy szakértői költségért, ha az adott személy szerződésszegése okozta.

A többletköltségek levonhatók kaucióból, LHJ elszámolási értékből vagy külön követelésként érvényesíthetők.

8.59. Szolgáltatáskiesés és alternatív megoldás

Átmeneti szolgáltatáskiesés előfordulhat:
a) karbantartás,
b) hibaelhárítás,
c) külső közműhiba,
d) partneri kapacitáshiány,
e) rendszerhiba,
f) hatósági előírás,
g) vis maior,
h) biztonsági ok
miatt.

Az Üzemeltető köteles törekedni az ésszerű alternatív megoldásra, ha az lehetséges.

Az alternatív megoldás lehet:
a) más időpont,
b) más partner,
c) ideiglenes szolgáltatás,
d) későbbi pótlás,
e) részleges teljesítés,
f) tájékoztatás,
g) átmeneti eljárásrend.

Az Üzemeltető nem köteles lehetetlen, aránytalan vagy jogszabályba ütköző alternatívát biztosítani.

8.60. Vészhelyzeti és rendkívüli működés

Rendkívüli helyzetben az Üzemeltető ideiglenes működési rendet vezethet be.

Rendkívüli helyzet lehet különösen:
a) járvány,
b) természeti katasztrófa,
c) tűzeset,
d) áramszünet,
e) vízellátási zavar,
f) informatikai rendszerhiba,
g) hatósági lezárás,
h) közlekedési akadály,
i) tömeges partneri szolgáltatáskiesés,
j) háborús vagy közbiztonsági helyzet,

k) más vis maior esemény.
Ideiglenes működési rend tartalmazhatja:
a) belépés korlátozását,
b) vendégfogadás korlátozását,
c) szolgáltatások átszervezését,
d) közös terek lezárását,
e) fokozott fertőtlenítést,
f) diszpécserkapcsolat megerősítését,
g) alternatív étkezési vagy ellátási rendet,
h) digitális ügyintézés előtérbe helyezését.
8.61. Lakói együttműködési kötelezettség
A Lakó, Bérlő, Társlakó és vendég köteles az üzemeltetés során együttműködni.
Az együttműködés kiterjed különösen:
a) hibák bejelentésére,
b) hozzáférés biztosítására,
c) karbantartás tűrésére,
d) állapotfelmérésben való részvételre,
e) mérőleolvasás lehetővé tételére,
f) szolgáltatások teljesítésének biztosítására,
g) adatváltozás bejelentésére,
h) vészhelyzeti utasítások betartására,
i) Házirend betartására,
j) károk megelőzésére,
k) személyzet munkájának tiszteletben tartására.
Az együttműködés indokolatlan megtagadása szerződésszegésnek minősülhet.
8.62. Üzemeltetői ellenőrzés
Az Üzemeltető jogosult ellenőrzést tartani.
Ellenőrzés oka lehet különösen:
a) műszaki állapot vizsgálata,
b) hiba kivizsgálása,
c) kárfelmérés,
d) Házirend-sértés gyanúja,
e) Bérlőváltás,
f) felmondás,
g) kiköltözés,
h) haláleseti eljárás,
i) tűzvédelmi ellenőrzés,
j) biztonsági ok,
k) szolgáltatási teljesítés ellenőrzése.
Az ellenőrzés során az Üzemeltető köteles a Lakó magánéletét indokolatlanul nem sérteni.
8.63. Károkozás üzemeltetési kezelése
Károkozás esetén az Üzemeltető jogosult:
a) kárt dokumentálni,
b) fotót vagy videót készíteni, ha jogszerű,
c) kárfelmérést készíteni,
d) javítást elrendelni,
e) szakértőt bevonni,
f) költséget felszámítani,
g) kaucióból levonni,
h) LHJ elszámolási értékből levonni,
i) szolgáltatási vagy díjelszámolásban érvényesíteni,
j) jogi igényt érvényesíteni.
A károkozó köteles a kárt megtéríteni.
8.64. Szerződésszegés üzemeltetési következményei
Üzemeltetési vagy Házirenddel kapcsolatos szerződésszegés esetén az Üzemeltető jogosult:
a) figyelmeztetést adni,
b) felszólítást küldeni,
c) határidőt tűzni,
d) helyreállítást követelni,
e) költséget felszámítani,
f) kártyát vagy belépést zárolni, ha indokolt,
g) szolgáltatást korlátozni, ha jogszerű és arányos,
h) Bérlői jogviszony megszüntetését kezdeményezni,
i) rendkívüli felmondást alkalmazni, ha annak feltételei fennállnak,
j) hatósági vagy jogi eljárást kezdeményezni.
Az intézkedésnek arányosnak kell lennie a szerződésszegés súlyával.
8.65. Panasz és üzemeltetési észrevétel
A Lakó vagy Bérlő jogosult üzemeltetési panaszt vagy észrevételt tenni.
Üzemeltetési panasz tárgya lehet különösen:
a) takarítás,
b) karbantartás,
c) hibakezelés,
d) közös terület állapota,
e) szolgáltatás teljesítése,
f) személyzet magatartása,
g) partner szolgáltató teljesítése,
h) zaj vagy rendzavarás,
i) díj- vagy rezsielsámoláshoz kapcsolódó üzemeltetési adat,
j) vészjelző vagy diszpécserkapcsolat.
A panaszkezelésre a Panaszkezelési Szabályzat irányadó.
8.66. Üzemeltetési adatkezelés
Az üzemeltetés személyes adatok kezelésével járhat.
Ilyen adat lehet különösen:
a) hibabejelentő adatai,
b) belépési adatok,
c) kamerafelvétel,
d) karbantartási időpont,
e) állapotfelmérés,
f) kárfelmérés,
g) szolgáltatás teljesítési adatai,
h) diszpécsernapló,
i) vészjelzés adatai,
j) gondoskodásszervezési adatok,
k) PV-Secure dokumentumok.
Az adatkezelésre az Adatkezelési Tájékoztató irányadó.
Egészségügyi jellegű vagy érzékeny ügyekben PV-Secure alkalmazható.
8.67. Üzemeltetési Melléklet módosítása
Az Üzemeltető jogosult jelen Üzemeltetési Mellékletet módosítani, ha azt indokolja különösen:
a) üzemeltetési tapasztalat,
b) új komplexum bevezetése,
c) szolgáltatási rendszer változása,
d) műszaki rendszer változása,
e) partneri rendszer változása,
f) jogszabályváltozás,
g) hatósági előírás,
h) adatvédelmi megfelelés,
i) biztonsági ok,
j) Lakói visszajelzés,
k) hatékonysági vagy minőségi fejlesztés.
A módosítás nem lehet visszaélésszerű, és nem sértheti aránytalanul a Lakó lényeges szerződéses jogait.
8.68. Dokumentumhierarchia üzemeltetési kérdésekben
Üzemeltetési kérdésekben az alábbi dokumentumokat kell együttesen alkalmazni:
a) kötelező jogszabály,
b) hatósági előírás,

c) egyedi szerződés,
d) adott komplexum Díjszabása,
e) ÁSZF,
f) jelen Üzemeltetési Melléklet,
g) Házirend,
h) Műszaki Melléklet,
i) Szolgáltatási Melléklet,
j) Kártyaszabályzat,
k) PV-portál Szabályzat,
l) PV-Secure Szabályzat,
m) Adatkezelési Tájékoztató,
n) komplexumspecifikus üzemeltetési rend.
Konkrét napi működési kérdésekben a komplexumspecifikus üzemeltetési rend irányadó, ha nem ellentétes magasabb szintű dokumentummal.

8.69. Záró rendelkezések

Jelen Üzemeltetési Melléklet a Petra Vita komplexumok mindennapi működésének általános szabályait tartalmazza.
Az Üzemeltető feladata a komplexum működtetése, karbantartása, takarítása, szolgáltatásszervezése, közös területi rendjének biztosítása, hibák kezelése és az üzemeltetési dokumentáció vezetése.
A Lakó, Bérlő, Társlakó, vendég és más használó köteles az üzemeltetési szabályokat betartani, az Üzemeltetővel együttműködni, hibát bejelenteni, károkat megelőzni és a közösségi működést tiszteletben tartani.
Jelen Üzemeltetési Mellékletet az ÁSZF-fel, az egyedi szerződéssel, az adott Díjszabással, a Házirenddel, a Műszaki Melléklettel és az alkalmazandó további mellékletekkel együtt kell értelmezni.

9. MELLÉKLET
MŰSZAKI ADATOK

9.1. A melléklet célja

Jelen Műszaki Melléklet célja, hogy meghatározza a Petra Vita komplexumok, apartmanok, közös területek, műszaki rendszerek, közművek, biztonságtechnikai megoldások, mérési rendszerek, parkolók, tárolók, szolgáltatási helyiségek és üzemeltetési műszaki háttér általános szabályait.
Jelen melléklet nem egy adott komplexum konkrét kiviteli terve, nem műszaki leírás kivitelezési dokumentációhoz, és nem helyettesíti az adott komplexum részletes műszaki adatlapját.
Az adott komplexum tényleges műszaki tartalmát minden esetben külön:
a) komplexumspecifikus Műszaki Adatlap,
b) engedélyezési vagy kiviteli terv,
c) műszaki leírás,
d) átadás-átvételi dokumentáció,
e) használati útmutató,
f) garanciális és szavatossági dokumentáció,
g) egyedi szerződés,
h) adott komplexum Díjszabása
határozza meg.

9.2. A Műszaki Melléklet helye a dokumentumrendszerben

Jelen Műszaki Melléklet az ÁSZF műszaki keretszabályait tartalmazza.
A mellékletet az alábbi dokumentumokkal együtt kell értelmezni:
a) ÁSZF,
b) egyedi szerződés,
c) adott komplexum Díjszabása,
d) Konstrukciós Melléklet,
e) Díjszabási Keretrendszer Melléklet,
f) Üzemeltetési Melléklet,
g) Házirend,
h) Szolgáltatási Melléklet,
i) Kártyaszabályzat,
j) PV-portál Szabályzat,
k) PV-Secure Szabályzat,
l) Adatkezelési Tájékoztató,
m) Panaszkezelési Szabályzat,
n) komplexumspecifikus Műszaki Adatlap.
Műszaki részletkérdésekben az adott komplexum Műszaki Adatlapja és a tényleges műszaki dokumentáció irányadó.

9.3. Komplexumspecifikus Műszaki Adatlap

Minden Petra Vita komplexumhoz külön Műszaki Adatlap kapcsolódhat.
A Műszaki Adatlap tartalmazhatja különösen:
a) komplexum megnevezését,
b) komplexum címét,
c) épületek számát,
d) apartmanok számát,
e) apartmantípusokat,
f) nettó alapterületeket,
g) erkélyek, teraszok, kertek adatait,
h) közös területek felsorolását,
i) szolgáltatási helyiségeket,
j) parkolóhelyeket,
k) elektromosautó-töltőállásokat,
l) tárolókat,
m) fűtési rendszert,
n) hűtési rendszert,
o) szellőzési rendszert,
p) víz- és csatornarendszert,
q) elektromos rendszert,
r) internet- és kommunikációs rendszert,
s) beléptetési rendszert,
t) kamerarendszert,
u) vészjelző rendszert,
v) tűzvédelmi rendszert,
w) lifteket,
x) akadálymentesítési elemeket,
y) hulladékkezelési megoldásokat,
z) üzemeltetési sajátosságokat.
A Műszaki Adatlap az adott komplexum konkrét műszaki állapotát és vállalt műszaki tartalmát rögzíti.

9.4. A műszaki tartalom általános elve

A Petra Vita komplexumok műszaki tartalma komplexumonként eltérhet.
Az eltérés oka lehet különösen:
a) eltérő telek,
b) eltérő épületállomány,
c) eltérő tervezési program,
d) eltérő engedélyezési állapot,
e) eltérő építési ütem,
f) eltérő műszaki megoldás,
g) eltérő energetikai rendszer,
h) eltérő szolgáltatási szint,
i) eltérő lakói célcsoport,
j) eltérő üzemeltetési modell,
k) eltérő helyi közműkapacitás,
l) eltérő hatósági előírás.
Az Üzemeltető nem köteles minden komplexumban azonos műszaki tartalmat biztosítani.

Az adott komplexumra mindig az ott hatályos Műszaki Adatlap, Díjszabás, egyedi szerződés és átadás-átvételi dokumentáció irányadó.

9.5. Apartman műszaki tartalma

Az apartman műszaki tartalmát az adott komplexum Műszaki Adatlapja és az egyedi szerződés határozza meg.

Az apartman műszaki tartalma tartalmazhatja különösen:

a) lakótér nettó alapterületét,
b) vizes helyiséget,
c) konyha vagy teakonyha kiállásait,
d) elektromos kiállásokat,
e) világítási pontokat,
f) fűtési-hűtési rendszert,
g) szellőzést,
h) vízvételi pontokat,
i) csatornacsatlakozásokat,
j) hideg- és melegvíz-ellátást,
k) internet- és kommunikációs csatlakozást,
l) ajtókat,
m) nyílászárókat,
n) burkolatokat,
o) szanitereket,
p) beépített műszaki eszközöket,
q) vészjelző vagy segélyhívó eszközt, ha van,
r) beléptetési vagy digitális hozzáférési elemet,
s) erkélyt, teraszt vagy kertkapcsolatot, ha tartozik hozzá.

Az apartman berendezési szintje komplexumonként és szerződésenként eltérhet.

9.6. Apartman felszereltsége

Az apartman felszereltsége lehet:

a) alapfelszereltségű,
b) részben felszerelt,
c) teljesen felszerelt,
d) akadálymentesített,
e) gondoskodásszervezési célra előkészített,
f) egyedi igény szerint kiegészített.

Az alapfelszereltség körét az adott komplexum Műszaki Adatlapja tartalmazza.

Az alapfelszereltség nem feltétlenül tartalmazza:

a) teljes bútorzatot,
b) konyhabútort,
c) háztartási gépeket,
d) dekorációt,
e) személyes használati tárgyakat,
f) internet-előfizetést,
g) televízió-előfizetést,
h) speciális egészségügyi vagy ápolási eszközöket,
i) egyedi akadálymentesítési eszközöket,
j) külön igényelt prémium kiegészítőket,

kivéve, ha az egyedi szerződés vagy Műszaki Adatlap ezt kifejezetten tartalmazza.

9.7. Nettó alapterület műszaki értelmezése

A Petra Vita rendszerben a díjszámítás alapja főszabály szerint a nettó alapterület.

Nettó alapterület alatt az adott helyiség vagy terület ténylegesen számításba vett hasznos alapterületét kell érteni.

A nettó alapterület meghatározása történhet:

a) tervdokumentáció alapján,
b) felmérési dokumentáció alapján,
c) használatbavételi dokumentáció alapján,
d) műszaki átadás-átvételi dokumentum alapján,
e) Üzemeltetői műszaki nyilvántartás alapján.

A díjszámításnál az apartman, erkély, terasz, kert, tároló és más díjelem eltérő egységárral szerepelhet.

9.8. Erkély, terasz és kert műszaki kezelése

Az erkély, terasz vagy kertkapcsolat az apartmanhoz kapcsolódó használati elem lehet.

Ezek műszaki tartalmát az adott komplexum Műszaki Adatlapja határozza meg.

Az erkély, terasz vagy kert tartalmazhat különösen:

a) burkolatot,
b) korlátot,
c) vízelvezetést,
d) világítási kiállást,
e) kültéri csatlakozást, ha van,
f) árnyékolási lehetőséget, ha van,
g) kertkapcsolati lehatárolást,
h) zöldfelületet,
i) öntözési lehetőséget, ha van.

A Lakó nem jogosult az erkélyen, teraszon vagy kertben engedély nélkül szerkezetet, árnyékolót, fix bútort, klímaberendezést, antennát, kamerát, tárolót vagy más műszaki elemet elhelyezni.

9.9. Tároló műszaki kezelése

Tároló akkor tartozik az apartmanhoz vagy jogviszonyhoz, ha azt az egyedi szerződés, Díjszabás vagy Műszaki Adatlap tartalmazza.

A tároló műszaki adatai lehetnek különösen:

a) darabszám,
b) nettó alapterület,
c) elhelyezkedés,
d) megközelíthetőség,
e) zárhatóság,
f) szellőzés,
g) világítás,
h) tűzvédelmi korlát,
i) használati korlát.

A tároló díjazása darabra történhet, de m²-alapú árazással, ha az adott Díjszabás így rendelkezik.

9.10. Parkoló műszaki kezelése

A parkolóhely külön díjelemként vagy használati elemként kapcsolódhat a jogviszonyhoz.

A parkoló műszaki tartalmát az adott komplexum Műszaki Adatlapja és Díjszabása tartalmazza.

A parkolóhely lehet:

a) felszíni,
b) fedett,
c) teremgarázsban található,
d) akadálymentesített,
e) elektromos töltésre előkészített,
f) elektromos töltőállással felszerelt,
g) vendégparkoló,
h) szolgáltatói parkoló.

A parkolóhely használata nem jogosít fel a közlekedési útvonal, tűzvédelmi felvonulási út, zöldfelület vagy más parkolóhely elfoglalására.

9.11. Elektromosautó-töltőállás

Elektromosautó-töltőállás akkor áll rendelkezésre, ha az adott komplexum Műszaki Adatlapja és Díjszabása ezt tartalmazza.

A töltőállás lehet:

a) önálló díjelem,
b) parkolóhoz kapcsolódó kiegészítő,
c) közös használatú töltőpont,
d) egyedi használatra kijelölt töltőpont,
e) előkészített, de még nem aktivált csatlakozási pont.

Elektromos autó töltése kizárólag az Üzemeltető által kijelölt és jóváhagyott töltőálláson történhet. Tilos apartmanból, közös dugaljból vagy nem engedélyezett hálózatról elektromos autót tölteni.

9.12. Közös területek műszaki tartalma

A közös területek műszaki tartalmát az adott komplexum Műszaki Adatlapja határozza meg.

Közös terület lehet különösen:

a) bejárat,
b) recepció vagy ügyféltér,
c) előtér,
d) folyosó,
e) lépcsőház,
f) lift,
g) közösségi helyiség,
h) étkező,
i) szolgáltatási helyiség,
j) mosoda,
k) kert,
l) udvar,
m) parkoló,
n) hulladéktároló,
o) gépészeti helyiség,
p) tárolózóna,
q) közlekedő,
r) pihenőterület.

A közös területek használatára a Házirend és az Üzemeltetési Melléklet rendelkezései irányadók.

9.13. Szolgáltatási helyiségek

A komplexumban szolgáltatási helyiségek működhetnek.

Ilyen helyiség lehet különösen:

a) étkező,
b) tálaló,
c) melegítőkonyha,
d) mosoda,
e) takarítószer-tároló,
f) nővérszoba vagy gondoskodásszervezési pont, ha van,
g) diszpécserpont,
h) egészségügyi szolgáltatásszervezési helyiség,
i) közösségi terem,
j) ügyfélszolgálati helyiség,
k) karbantartói helyiség,
l) raktár,
m) személyzeti helyiség.

E helyiségek nem feltétlenül használhatók Lakói szabad használatra.

Az Üzemeltető jogosult meghatározni a szolgáltatási helyiségek hozzáférési és használati rendjét.

9.14. Fűtési rendszer

Az adott komplexum fűtési rendszerét a Műszaki Adatlap tartalmazza.

A fűtési rendszer lehet különösen:

a) központi fűtés,
b) hőszivattyús rendszer,
c) levegő-víz hőszivattyús rendszer,
d) fan-coil rendszer,
e) radiátoros rendszer,
f) padlófűtés,
g) elektromos kiegészítő fűtés,
h) egyedi hőleadó rendszer,
i) más korszerű gépészeti megoldás.

A Lakó köteles a fűtési rendszert rendeltetésszerűen használni.

Tilos a fűtési rendszerbe engedély nélkül beavatkozni, azt átalakítani, leszerelni, eltakarni vagy túlterhelni.

9.15. Hűtési rendszer

Az adott komplexum hűtési rendszerét a Műszaki Adatlap tartalmazza.

A hűtési rendszer lehet különösen:

a) központi hűtés,
b) hőszivattyús hűtés,
c) fan-coil rendszer,
d) helyiségenkénti szabályozás,
e) központi szabályozás,
f) részleges hűtés,
g) egyedi klímaberendezés, ha engedélyezett.

A Lakó saját klímaberendezést kizárólag az Üzemeltető előzetes írásbeli engedélyével telepíthet.

A hűtési rendszer használata során kerülni kell az indokolatlan energiafogyasztást, nyílászárók nyitva tartása melletti tartós hűtést és a rendszer túlterhelését.

9.16. Szellőztetés és légtechnika

Az adott komplexum szellőzési rendszerét a Műszaki Adatlap tartalmazza.

A szellőztetés lehet:

a) természetes szellőzés,
b) gépi elszívás,
c) központi elszívás,
d) hővisszanyerős szellőzés,
e) helyiségenkénti légtechnikai megoldás,
f) fürdő és WC elszívás,
g) konyhai elszívás,
h) közös terek gépi szellőztetése.

A Lakó köteles a szellőzőnyílásokat, légbevezetőket, elszívókat és légtechnikai elemeket rendeltetésszerűen használni.

Tilos a szellőzőket eltakarni, lezárni, leszerelni vagy engedély nélkül módosítani.

9.17. Párakezelés és penészedés megelőzése

A Lakó köteles az apartmant úgy használni, hogy elkerülhető legyen a túlzott párásodás, penészedés és nedvességkár.

A Lakó köteles különösen:

a) rendszeresen szellőztetni,
b) szellőző rendszert nem lezárni,
c) vizes ruhát csak engedélyezett módon szárítani,
d) vízszivárgást bejelenteni,
e) párásodást vagy penészedést jelezni,
f) fűtési és hűtési rendszert rendeltetésszerűen használni.

A használati hibából, bejelentés elmulasztásából vagy szellőzés akadályozásából eredő károkért a Lakó felelhet.

9.18. Vízellátás

Az apartmanok és közös területek vízellátását az adott komplexum műszaki rendszere biztosítja.

A vízellátás tartalmazhat:

a) hidegvíz-ellátást,
b) melegvíz-ellátást,
c) központi melegvíz-készítést,
d) egyedi melegvíz-készítést,
e) kerti vízvételi lehetőséget, ha van,
f) mosodai vagy szolgáltatási vízhasználatot.

A Lakó köteles a vízvételi pontokat rendeltetésszerűen használni.

Vízszivárgást, csőtörést, beázást vagy rendellenes vízfogyasztást haladéktalanul be kell jelenteni.

9.19. Csatorna és szennyvízelvezetés
A csatorna- és szennyvízelvezető rendszer használata során tilos olyan anyagot a rendszerbe juttatni, amely dugulást, károsodást, környezeti kárt vagy üzemeltetési zavart okozhat.
Tilos különösen:
a) nedves törlőkendőt,
b) pelenkát,
c) egészségügyi betétet,
d) zsiradékot,
e) ételmaradékot,
f) veszélyes vegyszert,
g) gyógyszert,
h) festéket,
i) építési törmeléket,
j) bármely dugulást okozó anyagot
a lefolyóba vagy WC-be juttatni.
A duguláselhárítás és helyreállítás költsége a felelős személyre terhelhető, ha a dugulás rendeltetésellenes használatból ered.
9.20. Elektromos rendszer
Az adott komplexum elektromos rendszerét a Műszaki Adatlap tartalmazza.
Az elektromos rendszer tartalmazhatja különösen:
a) főelosztót,
b) lakásonkénti elosztót,
c) mérőórát vagy almérőt,
d) világítási hálózatot,
e) dugaljakat,
f) konyhai kiállásokat,
g) fürdőszobai védett kiállásokat,
h) közös területi világítást,
i) kültéri világítást,
j) biztonsági és beléptetési rendszer tápellátását,
k) vészjelző rendszer tápellátását,
l) elektromosautó-töltők tápellátását.
A Lakó köteles kerülni az elektromos rendszer túlterhelését.
Házilagos elektromos szerelés tilos.
9.21. Világítás
A komplexum világítása lehet:
a) apartmanon belüli világítás,
b) közös területi világítás,
c) kültéri világítás,
d) biztonsági világítás,
e) vészvilágítás,
f) automatikus vagy mozgásérzékelős világítás,
g) időkapcsolós világítás.
A közös területi világítást az Üzemeltető kezeli.
A Lakó nem jogosult közös területi világítást módosítani, leszerelni, eltakarni vagy saját eszközzel helyettesíteni.
9.22. Gyengeáramú és kommunikációs rendszer
Az adott komplexum rendelkezhet gyengeáramú és kommunikációs infrastruktúrával.
Ez tartalmazhatja különösen:
a) internetcsatlakozást,
b) Wi-Fi hálózatot,
c) televíziós csatlakozást,
d) telefoncsatlakozást,
e) kaputelefont,
f) videókaputelefont,
g) beléptetési rendszert,
h) kamerarendszert,
i) vészjelző rendszert,
j) diszpécserkapcsolatot,
k) belső kommunikációs rendszert.
Az internet, televízió és más kényelmi szolgáltatás lehet alapcsomag része vagy opcionális szolgáltatás.
A pontos tartalmat a Díjszabás, Szolgáltatási Melléklet vagy Műszaki Adatlap határozza meg.
9.23. Internet és televízió
Internet- és televíziós szolgáltatás biztosítható:
a) Üzemeltető által szervezett formában,
b) külső szolgáltatóval,
c) alapcsomagként,
d) opcionális szolgáltatásként,
e) egyedi előfizetéssel,
f) közös hálózati hozzáféréssel.
Az Üzemeltető nem felel olyan szolgáltatói hibáért, sávszélesség-csökkenésért, tartalomkimaradásért vagy hálózati problémáért, amely külső szolgáltatónak róható fel.
A Lakó nem jogosult a hálózatot jogellenes, túlterhelő vagy másokat zavaró módon használni.
9.24. Beléptetési rendszer
A komplexumban beléptetési rendszer működhet.
A beléptetési rendszer tartalmazhatja különösen:
a) kulcsot,
b) kártyát,
c) tokent,
d) kódos belépést,
e) mobiltelefonos belépést,
f) kaputelefont,
g) videókaputelefont,
h) rendszámfelismerést,
i) portaszolgálati vagy recepciós beléptetést.
A belépési jogosultság személyhez, apartmanhoz, Bérlői jogviszonyhoz vagy szolgáltatói jogosultsághoz kapcsolódhat.
Belépési jogosultság harmadik személynek engedély nélkül nem adható át.
9.25. Kamerarendszer
A komplexumban kamerarendszer működhet az Adatkezelési Tájékoztató szerint.
A kamerarendszer célja különösen:
a) személyvédelem,
b) vagyonvédelem,
c) közös területek biztonsága,
d) jogosulatlan belépés megelőzése,
e) rendkívüli események kivizsgálása,
f) Házirend súlyos megsértésének vizsgálata.
A kamerarendszer főszabály szerint közös területeken működik.
A kamerarendszer nem irányulhat indokolatlanul az apartmanok belső terére.
A kamerafelvételek kezelésére az Adatkezelési Tájékoztató irányadó.
9.26. Vészjelző és segélyhívó rendszer
Az adott komplexumban vészjelző vagy házon belüli segélyhívó rendszer működhet.
A vészjelző rendszer lehet:
a) apartmanon belüli jelzőgomb,
b) fürdőszobai segélyhívó,
c) hordható eszköz,
d) mobilapplikációs jelzés,
e) diszpécserkapcsolat,
f) közös területi segélyhívó,
g) más technikai megoldás.
A vészjelző rendszer célja a segítségkérés támogatása.
A vészjelző rendszer nem helyettesíti az állami sürgősségi rendszert.

Akut életveszély esetén a mentő, rendőrség vagy tűzoltóság értesítése elsőbbséget élvez.

9.27. Spirit és VIP műszaki támogatási elemek

Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban a komplexum vagy apartman műszaki rendszere támogathatja a gondoskodásszervezést.

Ilyen elem lehet különösen:

a) napi jelenlét-ellenőrzést támogató rendszer,
b) diszpécserkapcsolat,
c) vészjelző,
d) gyógyszerszedési emlékeztető rendszer,
e) állapotfigyelési jelzés,
f) belső segélyhívó,
g) digitális szolgáltatási napló,
h) kapcsolattartói értesítési rendszer,
i) PV-Secure dokumentáció.

Ezek a rendszerek nem minősülnek orvosi diagnosztikai rendszernek, kivéve, ha engedélyezett egészségügyi eszközként külön szerződésben vagy műszaki dokumentációban szerepelnek.

9.28. Lift és függőleges közlekedés

A komplexumban lift működhet.

A lift műszaki tartalmát az adott Műszaki Adatlap tartalmazza.

A lift használata során tilos:

a) túlterhelés,
b) ajtó akadályozása,
c) rongálás,
d) vészjelző indokolatlan használata,
e) veszélyes anyag szállítása engedély nélkül,
f) bútor vagy nagy tárgy szállítása előzetes egyeztetés nélkül, ha az kárt okozhat.

A lift időszakos karbantartása, vizsgálata vagy meghibásodása esetén az Üzemeltető jogosult a lift használatát korlátozni.

9.29. Akadálymentesítés

A Petra Vita komplexumokban az akadálymentességi megoldások komplexumonként eltérhetnek.

Akadálymentesítési elem lehet különösen:

a) akadálymentes bejárat,
b) rámpa,
c) lift,
d) szélesebb közlekedő,
e) kapaszkodó,
f) akadálymentes fürdő,
g) küszöbmentes kialakítás,
h) kontrasztos jelölés,
i) vészjelző,
j) mozgást segítő eszközök tárolási lehetősége.

Az akadálymentesítési tartalmat az adott Műszaki Adatlap és egyedi szerződés határozza meg.

Az Üzemeltető nem köteles minden apartmant azonos szintű akadálymentesítéssel kialakítani, kivéve, ha jogszabály vagy egyedi szerződés ezt előírja.

9.30. Tűzvédelmi rendszer

Az adott komplexum tűzvédelmi rendszerét a Műszaki Adatlap és a tűzvédelmi dokumentáció tartalmazza.

A rendszer tartalmazhat különösen:

a) tűzjelző rendszert,
b) kézi jelzésadót,
c) füstérzékelőt,
d) hőérzékelőt,
e) tűzoltó készüléket,
f) tűzcsapot,
g) menekülési útvonalakat,
h) vészvilágítást,
i) tűzgátló ajtókat,
j) füstmentesítést,
k) tűzvédelmi jelöléseket.

Tűzvédelmi eszközöket tilos eltakarni, megrongálni, indokolatlanul használni vagy működésüket akadályozni.

9.31. Menekülési útvonalak

A menekülési útvonalakat mindig szabadon kell tartani.

Tilos a menekülési útvonalakon:

a) bútor elhelyezése,
b) doboz tárolása,
c) kerékpár vagy roller tárolása,
d) hulladék elhelyezése,
e) virágláda vagy dekoráció akadályozó elhelyezése,
f) ajtók kitámasztása, ha az tűzvédelmi szabályt sért,
g) bármely akadály elhelyezése.

Az Üzemeltető jogosult a szabálytalanul elhelyezett tárgyat eltávolítani, és a költséget a felelős személyre terhelni.

9.32. Biztonsági rendszerek

A komplexumban további biztonsági rendszerek működhetnek.

Ilyen lehet különösen:

a) riasztórendszer,
b) beléptetési rendszer,
c) kamerarendszer,
d) portaszolgálati rendszer,
e) recepciós rendszer,
f) diszpécserkapcsolat,
g) vészjelző,
h) tűzjelző,
i) rendszámfelismerő rendszer,
j) belső kommunikációs rendszer.

A biztonsági rendszerekbe a Lakó, Bérlő, vendég vagy más használó nem avatkozhat be.

9.33. Mérési rendszer

A fogyasztás elszámolása az adott komplexum műszaki adottságaitól függően történhet:

a) egyedi mérő alapján,
b) almérő alapján,
c) költségosztó alapján,
d) átalány alapján,
e) becslés alapján, ha mérés nem lehetséges,
f) komplexumspecifikus elszámolási módszer alapján.

Mérhető lehet különösen:

a) vízfogyasztás,
b) melegvíz-fogyasztás,
c) elektromos fogyasztás,
d) fűtési energia,
e) hűtési energia,
f) elektromosautó-töltés,
g) más, elkülöníthető fogyasztás.

A mérési és elszámolási szabályokat az adott Díjszabás, Műszaki Adatlap és Üzemeltetési Melléklet tartalmazza.

9.34. Mérők hozzáférhetősége

A Lakó köteles biztosítani a mérők, almérők, költségosztók és műszaki ellenőrzési pontok hozzáférhetőségét.

Tilos:
a) mérőt eltakarni,
b) mérőt megrongálni,
c) mérőt manipulálni,
d) mérőhöz való hozzáférést megtagadni,
e) mérőállást hamisan közölni,
f) mérőhibát elhallgatni.
Mérő manipulálása súlyos szerződésszegésnek minősül.
9.35. Rezsielsámolás műszaki alapja
A rezsiköltségek elszámolása az adott komplexum műszaki rendszerének megfelelően történik.
Rezsiköltség lehet különösen:
a) víz,
b) csatorna,
c) hűtés,
d) fűtés,
e) elektromos energia,
f) melegvíz,
g) internet,
h) televízió,
i) egyéb kényelmi szolgáltatás.
A víz, hűtés-fűtés és elektromos fogyasztás főszabály szerint egyedi mérő vagy objektív elszámolási módszer alapján kerül elszámolásra, ha ilyen rendelkezésre áll.
Ha az egyedi mérés nem lehetséges, az Üzemeltető jogosult az adott Díjszabásban vagy Üzemeltetési Mellékletben meghatározott más elszámolási módszert alkalmazni.
9.36. Energiahatékonyság
A Lakó köteles az apartmant és a műszaki rendszereket energiahatékony, rendeltetésszerű és kíméletes módon használni.
Tilos különösen:
a) tartós hűtés nyitott ablak mellett,
b) tartós fűtés nyitott ablak mellett,
c) hűtési-fűtési rendszer túlterhelése,
d) elektromos rendszer szükségtelen túlhasználata,
e) közös energiavételi pont engedély nélküli használata,
f) hőleadó vagy szellőző eltakarása.
Az energiahatékony használat célja a költségek, környezeti terhelés és műszaki meghibásodások csökkentése.
9.37. Külső közműszolgáltatók
A komplexum működése függhet külső közműszolgáltatóktól.
Ilyen szolgáltató lehet különösen:
a) vízszolgáltató,
b) csatornaszolgáltató,
c) villamosenergia-szolgáltató,
d) távközlési szolgáltató,
e) hulladékszállító,
f) közútkezelő,
g) internet- vagy televíziós szolgáltató.
Az Üzemeltető nem felel olyan kiesésért, hibáért, korlátozásért vagy szolgáltatási zavarért, amely külső szolgáltatónak vagy hatósági intézkedésnek róható fel, kivéve, ha az Üzemeltető jogszabály vagy szerződés alapján felelősséggel tartozik.
9.38. Szolgáltatáskiesés műszaki okból
Műszaki okból átmeneti szolgáltatáskiesés előfordulhat.
Ilyen lehet különösen:
a) vízkimaradás,
b) áramkimaradás,
c) fűtési hiba,
d) hűtési hiba,
e) internetkimaradás,
f) liftüzem szünetelése,
g) beléptetési hiba,
h) vészjelző hiba,
i) tűzvédelmi rendszer karbantartása,
j) közműszolgáltatói hiba,
k) tervezett karbantartás.
Az Üzemeltető köteles törekedni a hiba ésszerű időn belüli elhárítására vagy alternatív megoldás biztosítására, ha az ésszerűen lehetséges.
9.39. Tervezett karbantartás
Tervezett karbantartás esetén az Üzemeltető lehetőség szerint előzetesen tájékoztatja az érintetteket.
Tervezett karbantartás lehet különösen:
a) fűtési rendszer ellenőrzése,
b) hűtési rendszer ellenőrzése,
c) szellőző rendszer tisztítása,
d) elektromos rendszer ellenőrzése,
e) víz- és csatornarendszer ellenőrzése,
f) tűzvédelmi rendszer ellenőrzése,
g) liftkarbantartás,
h) vészjelző rendszer ellenőrzése,
i) kamerarendszer karbantartása,
j) beléptetési rendszer karbantartása,
k) mérőleolvasás,
l) közös területi javítás.
A Lakó köteles a karbantartás elvégzését tűrni és az Üzemeltetővel együttműködni.
9.40. Sürgős műszaki beavatkozás
Az Üzemeltető sürgős műszaki beavatkozást végezhet előzetes egyeztetés nélkül is, ha a késedelem:
a) életveszélyt,
b) testi épség veszélyeztetését,
c) tűzveszélyt,
d) vízkárt,
e) elektromos veszélyt,
f) közműveszélyt,
g) jelentős anyagi kárt,
h) más Lakók jogainak sérelmét,
i) komplexum működésének súlyos zavarát okozhatná.
Sürgős beavatkozás esetén az Üzemeltető jogosult az apartmanba belépni az ÁSZF és Üzemeltetési Melléklet szabályai szerint.
9.41. Hibabejelentés műszaki ügyben
A Lakó köteles minden műszaki hibát, rendellenességet, veszélyhelyzetet vagy káreseményt haladéktalanul bejelenteni.
Bejelentendő különösen:
a) vízszivárgás,
b) csőtörés,
c) beázás,
d) elektromos hiba,
e) fűtési hiba,
f) hűtési hiba,
g) szellőzési hiba,
h) csatornaszag,
i) dugulás,
j) vészjelző hiba,
k) beléptetési hiba,
l) lift hiba,
m) tűzvédelmi eszköz hibája,
n) szerkezeti repedés,

o) balesetveszély.
A bejelentés elmulasztásából vagy késedelméből eredő többletkárért a Lakó felelhet.
9.42. Állapotfelmérés és műszaki dokumentálás
Az Üzemeltető jogosult állapotfelmérést végezni.
Állapotfelmérés történhet különösen:
a) beköltözés előtt,
b) átadás-átvételkor,
c) rendszeres ellenőrzéskor,
d) hibabejelentés után,
e) káresemény után,
f) Bérlőváltáskor,
g) felmondáskor,
h) kiköltözéskor,
i) haláleseti eljárás során,
j) felújítás előtt vagy után.
Az állapotfelmérés dokumentálható jegyzőkönyvvel, fotóval, videóval, műszaki lappal vagy más bizonyító erejű irattal.
9.43. Átadás-átvétel
Az apartman átadásakor átadás-átvételi eljárás történhet.
Az átadás-átvétel során rögzíthető különösen:
a) apartman állapota,
b) burkolatok állapota,
c) nyílászárók állapota,
d) szaniterek állapota,
e) műszaki rendszerek működése,
f) mérőállások,
g) kulcsok száma,
h) belépési eszközök,
i) kártyák,
j) tároló vagy parkoló átadása,
k) berendezési tárgyak jegyzéke,
l) hiányosságok,
m) fotódokumentáció.
Az átadás-átvételi dokumentáció későbbi jogvita esetén bizonyítékként használható.
9.44. Bérlőváltás műszaki rendje
Beyond Rent esetén Bérlőváltáskor az Üzemeltető állapotfelmérést végezhet.
A Bérlőváltás során vizsgálható különösen:
a) apartman állapota,
b) károk,
c) tisztaság,
d) kulcsok és belépők visszaadása,
e) kártyák zárolása,
f) mérőállások,
g) berendezések állapota,
h) szükséges takarítás,
i) javítás,
j) felújítási kötelezettség.
Lakó által delegált Bérlő esetén a károk és helyreállítási költségek a Beyond Lakót terhelhetik az ÁSZF szerint.
Üzemeltető által delegált Bérlő esetén a Beyond Lakó LHJ-ja főszabály szerint sérthetetlen marad.
9.45. Ötévenkénti állagmegóvó felújítás műszaki kerete
Az Üzemeltető az adott konstrukció, egyedi szerződés vagy Üzemeltetési Melléklet szerint ötévenkénti állagmegóvó felújítást vállalhat.
Az állagmegóvó felújítás tartalmazhatja különösen:
a) festést,
b) kisebb javításokat,
c) burkolati javítást,
d) szerelvények ellenőrzését,
e) kopó elemek cseréjét,
f) műszaki állapotellenőrzést,
g) esztétikai frissítést.
Nem tartozik ide:
a) szándékos károkozás,
b) rendeltetésellenes használat,
c) engedély nélküli átalakítás,
d) extrém elhasználódás,
e) Bérlő által okozott kár,
f) háziállat okozta kár,
g) dohányzás miatti szagtalanítás,
h) hiányzó berendezés pótlása,
i) Lakó egyedi igényű átalakítása.
9.46. Lakó által végzett módosítások
A Lakó az apartmanban vagy annak műszaki rendszerében módosítást kizárólag az Üzemeltető előzetes írásbeli engedélyével végezhet.
Engedélyköteles különösen:
a) fal bontása vagy építése,
b) burkolat cseréje,
c) gépészeti beavatkozás,
d) elektromos beavatkozás,
e) vízvezeték vagy csatorna módosítása,
f) klíma telepítése,
g) árnyékoló telepítése,
h) külső eszköz felszerelése,
i) zár cseréje,
j) kamera felszerelése,
k) beépített bútor rögzítése,
l) akadálymentesítési eszköz beépítése.
Az Üzemeltető jogosult az engedélyt feltételekhez kötni vagy megtagadni, ha a módosítás műszaki, biztonsági, garanciális, esztétikai vagy közösségi érdeket sértene.
9.47. Saját eszközök elhelyezése
A Lakó saját eszközt, bútort vagy berendezést elhelyezhet az apartmanban, ha az:
a) nem veszélyes,
b) nem túlterheli a műszaki rendszereket,
c) nem akadályozza a karbantartást,
d) nem okoz tűzvédelmi kockázatot,
e) nem sérti a szellőzést,
f) nem rongálja az apartmant,
g) nem zavar más Lakót,
h) nem ütközik a Házirendbe.
Az Üzemeltető jogosult a veszélyes, tiltott vagy rendeltetésellenes eszköz eltávolítását kérni.
9.48. Garancia és szavatosság
Az apartmanhoz, épülethez, berendezésekhez vagy műszaki rendszerekhez garanciális vagy szavatossági jogok kapcsolódhatnak.
A garancia és szavatosság feltételeit meghatározhatja:
a) jogszabály,
b) kivitelezői dokumentáció,
c) gyártói garancia,
d) szolgáltatói szerződés,
e) Üzemeltetői dokumentáció,
f) átadás-átvételi jegyzőkönyv.
A Lakó köteles a garanciális igény érvényesítését nem akadályozni.
Garanciavesztést okozhat különösen:
a) engedély nélküli átalakítás,
b) szakszerűtlen használat,
c) saját szerelés,
d) karbantartás akadályozása,
e) rendeltetésellenes használat,

f) bejelentési kötelezettség elmulasztása.

9.49. Műszaki korlátok és eltérések

A Lakó tudomásul veszi, hogy az épületek, apartmanok és műszaki rendszerek természetes használati, kapacitásbeli és technológiai korlátokkal rendelkeznek.

Ilyen korlát lehet különösen:

a) elektromos teljesítménykorlát,
b) víznyomás-ingadozás,
c) hűtési-fűtési teljesítményhatár,
d) internet sávszélességi korlát,
e) liftkapacitás,
f) parkolókapacitás,
g) elektromosautó-töltési kapacitás,
h) szellőzési kapacitás,
i) szolgáltatói kapacitás,
j) partneri kapacitás.

A műszaki rendszer rendeltetésszerű használata nem jelent korlátlan teljesítményt vagy korlátlan szolgáltatási kapacitást.

9.50. Műszaki dokumentumok hozzáférhetősége

A Lakó jogosult megismerni a rá vonatkozó, használathoz szükséges műszaki információkat.

Az Üzemeltető elérhetővé teheti különösen:

a) használati útmutatókat,
b) alapvető műszaki tájékoztatót,
c) Műszaki Adatlapot,
d) mérési és elszámolási tájékoztatót,
e) tűzvédelmi alapinformációt,
f) hibabejelentési útmutatót,
g) vészhelyzeti tájékoztatót,
h) karbantartási tájékoztatót.

Az Üzemeltető nem köteles kiadni:

a) biztonsági rendszert veszélyeztető adatot,
b) teljes kiviteli tervet,
c) üzleti titkot tartalmazó dokumentumot,
d) más Lakó adatait,
e) olyan műszaki adatot, amelynek kiadása jogszabályba vagy biztonsági érdekbe ütközik.

9.51. Műszaki panasz és vita

Műszaki panasz lehet különösen:

a) hibás működés,
b) visszatérő meghibásodás,
c) beázás,
d) fűtési vagy hűtési probléma,
e) zajos berendezés,
f) szellőzési probléma,
g) mérési vita,
h) rezsielsámolási műszaki vita,
i) hibajavítás minősége,
j) karbantartási késedelem.

A műszaki panasz kezelésére a Panaszkezelési Szabályzat, az Üzemeltetési Melléklet és az ÁSZF irányadó.

Az Üzemeltető jogosult műszaki szakértőt, karbantartót, kivitelezőt vagy partner szolgáltatót bevonni a panasz kivizsgálásába.

9.52. Kárfelelősség műszaki rendszerben okozott kár esetén

A Lakó, Bérlő, vendég vagy más használó köteles megtéríteni az általa okozott műszaki kárt.

Kár keletkezhet különösen:

a) elektromos rendszerben,
b) víz- és csatornarendszerben,
c) fűtési-hűtési rendszerben,
d) szellőző rendszerben,
e) beléptetési rendszerben,
f) kamerarendszerben,
g) vészjelző rendszerben,
h) liftben,
i) tűzvédelmi rendszerben,
j) burkolatban,
k) nyílászáróban,
l) berendezési tárgyban.

A kár helyreállításának költsége levonható kaucióból, LHJ elszámolási értékből, szolgáltatási elszámolásból vagy külön követelésként érvényesíthető.

9.53. Hatósági és jogszabályi megfelelés

A komplexum műszaki rendszereinek működése során alkalmazandók a vonatkozó jogszabályok, hatósági előírások és műszaki szabályok.

Ilyen terület lehet különösen:

a) építésügy,
b) tűzvédelem,
c) munkavédelem,
d) közegészségügy,
e) akadálymentesítés,
f) adatvédelem kamerarendszer esetén,
g) elektromos biztonság,
h) liftek időszakos vizsgálata,
i) közműszolgáltatási szabályok,
j) hulladékkezelés,
k) energetikai előírások.

Az Üzemeltető jogosult a jogszabályi vagy hatósági előírások teljesítése érdekében műszaki módosítást, használati korlátozást vagy karbantartást elrendelni.

9.54. Műszaki fejlesztés és korszerűsítés

Az Üzemeltető jogosult a komplexum műszaki rendszereit fejleszteni, korszerűsíteni vagy átalakítani.

Műszaki fejlesztés lehet különösen:

a) energetikai korszerűsítés,
b) fűtési rendszer fejlesztése,
c) hűtési rendszer fejlesztése,
d) szellőzés korszerűsítése,
e) digitális rendszer fejlesztése,
f) beléptetési rendszer fejlesztése,
g) kamerarendszer bővítése,
h) vészjelző rendszer bővítése,
i) elektromosautó-töltők bővítése,
j) mérési rendszer fejlesztése,
k) akadálymentesítési fejlesztés.

A fejlesztés nem sértheti aránytalanul a Lakó alapvető szerződéses jogait.

9.55. Ideiglenes műszaki korlátozás

Az Üzemeltető jogosult ideiglenes műszaki korlátozást alkalmazni, ha azt indokolja:

a) karbantartás,
b) hibaelhárítás,
c) biztonsági ok,
d) tűzvédelmi ok,
e) hatósági előírás,
f) közműszolgáltatói hiba,
g) vis maior,
h) felújítás,
i) fejlesztés,
j) rendszerhiba.

Ideiglenes korlátozás lehet különösen:

a) vízszünet,
b) áramszünet,
c) lift leállása,
d) parkoló lezárása,

e) közös tér lezárása,
f) szolgáltatási helyiség lezárása,
g) vészjelző rendszer tesztje,
h) beléptetési rendszer átmeneti módosítása.
Az Üzemeltető lehetőség szerint előzetesen tájékoztatja az érintetteket.
9.56. Lakói együttműködési kötelezettség műszaki ügyekben
A Lakó köteles együttműködni műszaki ügyekben.
Az együttműködés kiterjed különösen:
a) hibabejelentésre,
b) hozzáférés biztosítására,
c) karbantartás tűrésére,
d) mérőleolvasásra,
e) javítás lehetővé tételére,
f) állapotfelmérésre,
g) vészhelyzeti intézkedésekre,
h) használati útmutatók betartására,
i) károk megelőzésére,
j) műszaki adatok pontos közlésére.
Az együttműködés megtagadása szerződésszegésnek minősülhet.
9.57. Üzemeltető felelősségi korlátai műszaki ügyekben
Az Üzemeltető nem felel olyan műszaki problémáért, kárért vagy szolgáltatáskieséséért, amely:
a) Lakó, Bérlő vagy vendég rendeltetésellenes használatából ered,
b) bejelentési kötelezettség elmulasztásából ered,
c) engedély nélküli átalakításból ered,
d) saját eszköz hibájából ered,
e) külső közműszolgáltató hibájából ered,
f) vis maiorból ered,
g) hatósági intézkedésből ered,
h) partner szolgáltató Üzemeltetőnek fel nem róható hibájából ered,
i) jogszabályi vagy műszaki korlátozásból ered,
j) Lakó együttműködésének hiányából ered.
A felelősségi korlát nem alkalmazható olyan esetben, ahol jogszabály ezt kizárja.
9.58. Dokumentumhierarchia műszaki kérdésekben
Műszaki kérdésekben az alábbi dokumentumokat együttesen kell alkalmazni:
a) kötelező jogszabály,
b) hatósági előírás,
c) egyedi szerződés,
d) adott komplexum Műszaki Adatlapja,
e) átadás-átvételi dokumentáció,
f) adott komplexum Díjszabása, ha díjkérdés merül fel,
g) jelen Műszaki Melléklet,
h) Üzemeltetési Melléklet,
i) Házirend,
j) Szolgáltatási Melléklet,
k) ÁSZF,
l) gyártói, kivitelezői vagy szolgáltatói dokumentáció.
Konkrét műszaki tartalom kérdésében az adott komplexum Műszaki Adatlapja és átadás-átvételi dokumentációja irányadó.
9.59. Műszaki Melléklet módosítása
Az Üzemeltető jogosult jelen Műszaki Mellékletet módosítani, ha azt indokolja különösen:
a) jogszabályváltozás,
b) hatósági előírás,
c) műszaki fejlesztés,
d) üzemeltetési tapasztalat,
e) új komplexum bevezetése,
f) új technológia alkalmazása,
g) energetikai korszerűsítés,
h) biztonsági ok,
i) adatvédelmi vagy kamerarendszeri megfelelés,
j) tűzvédelmi követelmény,
k) partneri szolgáltatás változása,
l) dokumentum pontosítása.
A módosítás nem lehet visszaélésszerű, és nem sértheti aránytalanul a Lakó lényeges szerződéses jogait.
9.60. Záró rendelkezések
Jelen Műszaki Melléklet a Petra Vita komplexumok általános műszaki keretszabályait tartalmazza.
A konkrét műszaki tartalmat minden esetben az adott komplexum Műszaki Adatlapja, az egyedi szerződés, az átadás-átvételi dokumentáció és a kapcsolódó műszaki iratok határozzák meg.
A Lakó, Bérlő, Társlakó, vendég és más használó köteles az apartmant, közös területeket, műszaki rendszereket, közműveket, beléptetési rendszert, vészjelzőt, parkolót, tárolót és más műszaki elemeket rendeltetésszerűen, biztonságosan és kíméletesen használni.
Az Üzemeltető köteles a komplexum műszaki működőképességének fenntartására törekedni, de nem vállal felelősséget olyan műszaki korlátért, szolgáltatáskieséséért vagy kárért, amely neki nem róható fel.
Jelen Műszaki Mellékletet az ÁSZF-fel, az egyedi szerződéssel, a Díjszabással, az Üzemeltetési Melléklettel, a Házirenddel és az adott komplexum Műszaki Adatlapjával együtt kell alkalmazni.

10. MELLÉKLET
PV-PORTÁL SZABÁLYZAT

10.1. A szabályzat célja
Jelen PV-portál Szabályzat célja, hogy meghatározza a Petra Vita rendszer digitális ügyintézési, dokumentumkezelési, értesítési, hibabejelentési, panaszkezelési, kártya-, díj-, szolgáltatási és adminisztrációs felületének általános használati szabályait.
A PV-portál célja, hogy a Lakó, Bérlő, Beyond Lakó, jogviszony-folytató személy, meghatalmazott, kapcsolattartó és más jogosult személy az Üzemeltető által meghatározott körben elektronikusan hozzáférjen a jogviszonyához kapcsolódó adatokhoz, dokumentumokhoz, értesítésekhez, ügyintézési lehetőségekhez és szolgáltatási felületekhez.
Jelen szabályzat az ÁSZF, az egyedi szerződés, az adott komplexum Díjszabása, a Kártyaszabályzat, a Szolgáltatási Melléklet, a Házirend, az Üzemeltetési Melléklet, a Műszaki Melléklet, a PV-Secure Szabályzat, a Panaszkezelési Szabályzat és az Adatkezelési Tájékoztató rendelkezéseivel együtt alkalmazandó.
10.2. A PV-portál jogi természete
A PV-portál az Üzemeltető által működtetett vagy igénybe vett digitális ügyintézési és nyilvántartási felület.
A PV-portál:
a) nem pénzügyi szolgáltatás,

b) nem banki rendszer,
c) nem elektronikus pénztárca,
d) nem önálló szerződéses jogviszony,
e) nem helyettesíti az egyedi szerződést,
f) nem helyettesíti az ÁSZF-et,
g) nem helyettesíti a Díjszabást,
h) nem helyettesíti a PV-Secure eljárást,
i) nem helyettesíti a papíralapú vagy jogilag minősített dokumentumot, ha jogszabály vagy szerződés azt írja elő.
A PV-portál elsődlegesen elektronikus kapcsolattartási, ügyintézési, dokumentumtárolási, kártya- és szolgáltatási adminisztrációs felület.
10.3. A PV-portál fő funkciói
A PV-portálon keresztül az Üzemeltető az adott jogosultsági szint szerint biztosíthatja különösen:
a) ügyfélfiók használatát,
b) szerződéses dokumentumok elérését,
c) ÁSZF és mellékletek elérését,
d) Díjszabások megtekintését,
e) számlák és díjkimutatások megtekintését,
f) kártyakeret megtekintését,
g) szolgáltatási keret megtekintését,
h) kártyahasználati adatok megtekintését,
i) hibabejelentést,
j) panasz benyújtását,
k) szolgáltatásigénylést,
l) karbantartási időpont egyeztetését,
m) értesítések fogadását,
n) kapcsolattartói adatok megadását vagy módosítását,
o) meghatalmazotti hozzáférések kezelését,
p) dokumentumok feltöltését,
q) haláleseti vagy öröklési ügyek előkészítését, ha engedélyezett,
r) PV-Secure ügyek indítását vagy nyomon követését, ha engedélyezett,
s) közösségi és üzemeltetési tájékoztatók elérését.
Az Üzemeltető jogosult meghatározni, hogy a PV-portálon mely funkciók, mely komplexumban, mely konstrukcióban és mely jogosultsági szinten érhetők el.
10.4. A PV-portál használatának feltétele
A PV-portál használatának feltétele lehet különösen:
a) érvényes jogviszony,
b) ügyfélazonosítás,
c) ügyfélfiók létrehozása,
d) e-mail-cím vagy telefonszám megadása,
e) jelszó létrehozása,
f) kétfaktoros azonosítás használata, ha az Üzemeltető előírja,
g) jelen szabályzat elfogadása,
h) Adatkezelési Tájékoztató megismerése,
i) elektronikus kapcsolattartáshoz szükséges nyilatkozat,
j) megfelelő technikai eszköz és internetkapcsolat.
Az Üzemeltető jogosult a PV-portál használatát megtagadni vagy korlátozni, ha a használat jogi, adatvédelmi, biztonsági, azonosítási vagy technikai feltételei nem állnak fenn.
10.5. Ügyfélfiók
Az ügyfélfiók a PV-portálon létrehozott, azonosított és jogosultsági szinthez kötött digitális hozzáférés.
Ügyfélfiókkal rendelkezhet különösen:
a) Lakó,
b) Társlakó,
c) Bérlő,
d) Beyond Lakó,
e) Life Lakó,
f) Spirit Lakó,
g) Life VIP Lakó,
h) Spirit VIP Lakó,
i) Personal szerződő fél,
j) meghatalmazott,
k) jogi képviselő,
l) örökös vagy jogviszony-folytató személy, ha jogosultságát igazolta,
m) kapcsolattartó korlátozott hozzáféréssel,
n) partner szolgáltató korlátozott technikai hozzáféréssel, ha szükséges.
Az ügyfélfiók személyes hozzáférés, azt más személy részére átadni tilos.
10.6. Jogosultsági szintek
A PV-portálon eltérő jogosultsági szintek alkalmazhatók.
Jogosultsági szint lehet különösen:
a) teljes Lakói hozzáférés,
b) korlátozott Társlakói hozzáférés,
c) Bérlői hozzáférés,
d) Beyond Lakói hozzáférés,
e) meghatalmazotti hozzáférés,
f) jogi képviselői hozzáférés,
g) örökösi ideiglenes hozzáférés,
h) kapcsolattartói korlátozott hozzáférés,
i) partner szolgáltatói hozzáférés,
j) adminisztrátori hozzáférés,
k) PV-Secure fokozott hozzáférés.
A jogosultsági szint határozza meg, hogy az adott személy milyen dokumentumokat, adatokat, szolgáltatási funkciókat, kártyaadatokat, díjkimutatásokat és ügyintézési lehetőségeket érhet el.
10.7. Lakói hozzáférés
A Lakói hozzáférés lehetővé teheti különösen:
a) saját szerződéses dokumentumok megtekintését,
b) ÁSZF és mellékletek elérését,
c) Díjszabás megtekintését,
d) számlák megtekintését,
e) díjkimutatások megtekintését,
f) kártyakeret megtekintését,
g) szolgáltatási keret megtekintését,
h) hibabejelentést,
i) panaszbejelentést,
j) szolgáltatásigénylést,
k) kapcsolattartói adatok kezelését,
l) értesítések fogadását,
m) karbantartási időpontok egyeztetését,
n) dokumentumok feltöltését,
o) saját jogviszonyhoz kapcsolódó kimutatások letöltését.
A Lakó kizárólag a saját jogviszonyához kapcsolódó adatokhoz férhet hozzá, kivéve, ha más személyre vonatkozó hozzáférést külön jogszerű felhatalmazás alapján kap.
10.8. Bérlői hozzáférés
A Bérlői hozzáférés korlátozott hozzáférés.
A Bérlői hozzáférés tartalmazhatja különösen:
a) bérleti jogviszonyhoz kapcsolódó dokumentumok megtekintését,
b) Házirend elérését,
c) Bérlőre vonatkozó Díjszabási elemek megtekintését,
d) rezsi- vagy kötelező díjak megtekintését,

e) hibabejelentést,
f) panaszbejelentést,
g) szolgáltatásigénylést,
h) belépési vagy kártyaügyek kezelését,
i) ügyfélszolgálati üzenetek fogadását.
A Bérlő nem jogosult a Beyond Lakó LHJ-értékének, öröklési jogainak, Classic értéknövekedésének, szolgáltatási felárának vagy más személyes pénzügyi adatának megtekintésére, kivéve, ha erre kifejezett jogosultságot kap.
10.9. Meghatalmazotti hozzáférés
Meghatalmazott részére hozzáférés csak érvényes és az Üzemeltető által elfogadott meghatalmazás alapján biztosítható.
A meghatalmazotti hozzáférés terjedelme a meghatalmazás tartalmához igazodik.
A meghatalmazott jogosult lehet különösen:
a) dokumentumok megtekintésére,
b) ügyintézésre,
c) panasz benyújtására,
d) hibabejelentésre,
e) díjkimutatások megtekintésére,
f) jognyilatkozatok előkészítésére,
g) meghatározott ügyekben dokumentum feltöltésére.
Az Üzemeltető jogosult a meghatalmazotti hozzáférést korlátozni, felfüggeszteni vagy megszüntetni, ha a meghatalmazás lejárt, visszavonták, vitatott, hiányos vagy jogilag nem megfelelő.

10.10. Örökösi és jogviszony-folytatói hozzáférés
Örökös vagy jogviszony-folytató személy részére PV-portál hozzáférés csak akkor biztosítható, ha jogosultságát megfelelően igazolta.
Igazolás lehet különösen:
a) hagyatéki végzés,
b) közjegyzői okirat,
c) végrendelet és annak jogszerűségi igazolása,
d) öröklési bizonyítvány,
e) meghatalmazás,
f) jogi képviselő nyilatkozata,
g) Üzemeltető által elfogadott egyéb dokumentum.
Az örökösi hozzáférés főszabály szerint korlátozott és célhoz kötött.
Az örökös nem jogosult automatikusan:
a) más Lakó adatainak megismerésére,
b) Spirit vagy Spirit VIP kártyakeret maradványának megtekintésére elszámolási jogosultságként,
c) nem örökölhető konstrukció szolgáltatási maradványainak igénylésére,
d) PV-Secure dokumentumok korlátlan megtekintésére,
e) egészségügyi jellegű adatok teljes körű megismerésére.
10.11. Kapcsolattartói hozzáférés
Kapcsolattartó részére az Üzemeltető korlátozott PV-portál hozzáférést adhat.
A kapcsolattartói hozzáférés célja lehet különösen:
a) értesítések fogadása,
b) vészhelyzeti információk megtekintése,
c) kapcsolattartási adatok kezelése,
d) Spirit vagy VIP gondoskodásszervezési jelzések fogadása,
e) haláleseti vagy rendkívüli ügyben kapcsolattartás.
A kapcsolattartó nem jogosult a Lakó helyett szerződéses vagy pénzügyi jognyilatkozatot tenni, kivéve, ha külön meghatalmazással rendelkezik.
A kapcsolattartó hozzáférése nem azonos a meghatalmazotti hozzáféréssel.
10.12. Partner szolgáltatói hozzáférés
Partner szolgáltató részére az Üzemeltető korlátozott technikai hozzáférést biztosíthat, ha ez valamely szolgáltatás teljesítéséhez szükséges.
Partneri hozzáférés terjedhet különösen:
a) szolgáltatásigénylés fogadására,
b) teljesítési időpont rögzítésére,
c) szolgáltatás lezárására,
d) hibajegy kezelésére,
e) kártyás jogosultság ellenőrzésére,
f) partneri elszámolási adatok rögzítésére,
g) panaszhoz kapcsolódó visszajelzésre.
Partner szolgáltató csak a saját teljesítéséhez szükséges adatokat láthatja.
Partner szolgáltató nem férhet hozzá a Lakó teljes szerződéséhez, pénzügyi helyzetéhez, öröklési adataihoz vagy PV-Secure dokumentumaihoz, kivéve, ha erre jogszerű és szükséges felhatalmazása van.
10.13. Azonosítás és belépés
A PV-portál használatához az Üzemeltető azonosítást írhat elő.
Az azonosítás történhet különösen:
a) e-mail-cím és jelszó alapján,
b) telefonszám alapján,
c) kétfaktoros azonosítással,
d) egyszer használatos kóddal,
e) elektronikus aláírási rendszerrel,
f) személyes azonosítást követő aktiválással,
g) Üzemeltető által jóváhagyott más technikai megoldással.
Az Üzemeltető jogosult magasabb biztonsági szintű azonosítást előírni:
a) pénzügyi ügyekben,
b) kártyakeret-módosításnál,
c) meghatalmazotti hozzáférésnél,
d) örökösi ügyekben,
e) PV-Secure dokumentumoknál,
f) Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal ügyeknél,
g) adatvédelmi kérelmeknél,
h) jognyilatkozatoknál.
10.14. Jelszó és hozzáférési adatok védelme
A felhasználó köteles a PV-portálhoz tartozó hozzáférési adatait biztonságosan kezelni.
A felhasználó köteles különösen:
a) jelszavát titokban tartani,
b) hozzáférését másnak nem átadni,
c) jogosulatlan belépést megakadályozni,
d) gyanús belépést haladéktalanul bejelenteni,
e) elveszett vagy kompromittálódott eszközt bejelenteni,
f) saját eszközét megfelelően védeni,
g) kijelentkezni közös vagy idegen eszköz használata után.
A hozzáférési adatok átadásából, elvesztéséből vagy gondatlan kezeléséből eredő károkért a felhasználó felelhet.
10.15. Kétfaktoros azonosítás
Az Üzemeltető jogosult kétfaktoros azonosítást előírni.
Kétfaktoros azonosítás alkalmazható különösen:
a) első belépéskor,

b) új eszközről történő belépéskor,
c) pénzügyi adatok megtekintésekor,
d) kártyaadatok módosításakor,
e) dokumentum letöltésekor,
f) PV-Secure hozzáféréskor,
g) meghatalmazotti vagy örökösi ügyintézéskor,
h) jognyilatkozat megtételekor.
Ha a felhasználó a kétfaktoros azonosítást nem tudja teljesíteni, az Üzemeltető jogosult a hozzáférést megtagadni vagy alternatív azonosítást előírni.
10.16. Elektronikus értesítések
Az Üzemeltető a PV-portálon keresztül elektronikus értesítéseket küldhet.
Elektronikus értesítés tárgya lehet különösen:
a) ÁSZF-módosítás,
b) Díjszabás elérhetővé tétele,
c) számla vagy díjkimutatás,
d) kártyakeret-változás,
e) szolgáltatási értesítés,
f) karbantartási időpont,
g) hibabejelentés státusza,
h) panaszkezelési válasz,
i) vészhelyzeti tájékoztatás,
j) közösségi információ,
k) haláleseti vagy jogviszony-folytatási ügyintézéshez kapcsolódó értesítés,
l) PV-Secure dokumentum elérhetősége.
Az elektronikus értesítés akkor tekinthető kézbesítettnek, amikor az a PV-portálon a felhasználó számára hozzáférhetővé válik, vagy amikor az Üzemeltető által alkalmazott kézbesítési szabály szerint kézbesítettnek minősül.
10.17. Elektronikus dokumentumok
A PV-portálon elektronikus dokumentumok tehetők elérhetővé.
Ilyen dokumentum lehet különösen:
a) egyedi szerződés,
b) ÁSZF,
c) melléklet,
d) Díjszabás,
e) számla,
f) díjkimutatás,
g) elszámolás,
h) kártyakimutatás,
i) szolgáltatási kimutatás,
j) hibabejelentési dokumentum,
k) panaszkezelési dokumentum,
l) állapotfelmérési jegyzőkönyv,
m) karbantartási értesítés,
n) PV-Secure dokumentum, ha engedélyezett,
o) haláleseti vagy öröklési dokumentum, ha jogosultság fennáll.
A portálon elérhető dokumentum elektronikus másolat vagy elektronikus dokumentum lehet.
A dokumentum jogi erejét az adott dokumentum típusa, aláírása, hitelesítése, szerződéses szerepe és jogszabályi minősége határozza meg.
10.18. Dokumentumtár
A PV-portál dokumentumtárat biztosíthat.
A dokumentumtár célja:
a) szerződéses dokumentumok tárolása,
b) tájékoztatók elérése,
c) Díjszabások megtekintése,
d) számlák és elszámolások követése,
e) kártya- és szolgáltatási kimutatások elérése,
f) panaszok és hibák dokumentumainak nyilvántartása,
g) PV-Secure dokumentumok elkülönített kezelése.
Az Üzemeltető jogosult meghatározni, hogy mely dokumentumok meddig érhetők el a PV-portálon.
A PV-portálon történő elérhetőség nem jelenti azt, hogy az Üzemeltető minden dokumentumot korlátlan ideig digitálisan hozzáférhetővé tesz.
10.19. Dokumentumfeltöltés
A felhasználó a PV-portálon keresztül dokumentumokat tölthet fel, ha ezt a rendszer lehetővé teszi.
Feltölthető dokumentum lehet különösen:
a) személyazonosító dokumentum másolata, ha szükséges és jogszerű,
b) lakcímigazolás,
c) meghatalmazás,
d) kapcsolattartói nyilatkozat,
e) hagyatéki dokumentum,
f) jogi képviselői dokumentum,
g) orvosi vagy egészségügyi jellegű dokumentum, ha a szolgáltatásszervezéshez szükséges,
h) panaszhoz kapcsolódó irat,
i) hibabejelentési fotó,
j) fizetési igazolás,
k) más, Üzemeltető által kért dokumentum.
A felhasználó felel azért, hogy a feltöltött dokumentum valós, jogszerű, olvasható és az adott ügyhöz kapcsolódó legyen.
10.20. Tiltott dokumentumfeltöltés
Tilos a PV-portálra feltölteni:
a) jogellenes tartalmat,
b) hamis dokumentumot,
c) más személy személyes adatát jogalap nélkül,
d) más Lakó szerződését engedély nélkül,
e) sértő, fenyegető vagy zaklató tartalmat,
f) vírusos vagy kártékony fájlt,
g) üzleti titkot jogosulatlanul tartalmazó dokumentumot,
h) olyan egészségügyi vagy különleges adatot, amelynek feltöltésére a felhasználónak nincs jogosultsága,
i) oda nem tartozó tömeges dokumentumot,
j) rendszer működését akadályozó fájlt.
Az Üzemeltető jogosult a tiltott vagy gyanús dokumentumot zárolni, törölni, vizsgálni vagy a hozzáférést korlátozni.
10.21. Hibabejelentés a PV-portálon
A PV-portálon keresztül hibabejelentés nyújtható be.
A hibabejelentés tartalmazhatja különösen:
a) bejelentő nevét,
b) apartman vagy helyszín azonosítását,
c) hiba leírását,
d) hiba észlelésének időpontját,
e) sürgősségi besorolást,
f) fotót vagy videót,
g) belépési vagy időpont-egyeztetési információt,
h) kapcsolattartási adatot.
A hibabejelentés beérkezése nem jelenti a hiba azonnali elhárítását.
Sürgős vagy életveszélyes helyzetben a felhasználó köteles a leggyorsabb elérhető riasztási vagy vészhelyzeti csatornát használni.
10.22. Panasz benyújtása a PV-portálon
A PV-portál panaszbejelentési felületet biztosíthat.

A panasz benyújtására az ÁSZF panaszkezelési fejezete és a Panaszkezelési Szabályzat irányadó.
A PV-portálon benyújtott panasz tartalmazhatja:
a) panaszos adatait,
b) jogviszony azonosítását,
c) panasz tárgyát,
d) panasz részletes leírását,
e) kapcsolódó dokumentumokat,
f) kért intézkedést,
g) korábbi ügyazonosítót, ha van.
A panasz beérkezését az Üzemeltető elektronikus visszaigazolással igazolhatja.
10.23. Szolgáltatásigénylés
A PV-portálon keresztül szolgáltatás igényelhető.
Igényelhető szolgáltatás lehet különösen:
a) takarítási többletszolgáltatás,
b) mosási szolgáltatás,
c) étkezési szolgáltatás,
d) szállítás,
e) karbantartási időpont,
f) egészségügyi szolgáltatásszervezés,
g) partneri szolgáltatás,
h) Life vagy Gyémánt kártyás szolgáltatás,
i) Spirit szolgáltatás,
j) Life VIP vagy Spirit VIP szolgáltatás,
k) Personal szolgáltatás.
A szolgáltatásigénylés nem jelent automatikus teljesítési kötelezettséget, ha a szolgáltatás kapacitás, jogosultság, kártyakeret, Díjszabás, egyedi szerződés vagy szakmai feltétel miatt nem teljesíthető.
10.24. Szolgáltatásigénylés visszaigazolása
Az Üzemeltető a szolgáltatásigénylést visszaigazolhatja.
A visszaigazolás tartalmazhatja:
a) szolgáltatás megnevezését,
b) időpontot,
c) díjat,
d) kártyakeretből történő elszámolást,
e) partner szolgáltató nevét,
f) feltételeket,
g) várható teljesítési időt,
h) elutasítás okát, ha nem teljesíthető.
A szolgáltatás akkor tekinthető elfogadottnak és teljesítésre ütemezettnek, ha azt az Üzemeltető vagy a rendszer visszaigazolta.
10.25. Kártyaadatok megjelenítése
A PV-portálon megjelenhetnek a kártyarendszer adatai.
Megjeleníthető különösen:
a) kártyatípus,
b) jogosultsági szint,
c) havi keret,
d) felhasznált keret,
e) fennmaradó keret,
f) halmozott keret,
g) előrefelhasználás,
h) túlfelhasználás,
i) zárolási állapot,
j) vitatott tételek,
k) partneri felhasználások,
l) keretkimutatások.
A PV-portálon megjelenő kártyaadat technikai vagy adminisztratív hiba esetén korrigálható.
Kártyaadatok tekintetében a Kártyaszabályzat az irányadó.
10.26. Díj- és számlaadatok megjelenítése
A PV-portálon megjelenhetnek díj-, számla- és elszámolási adatok.
Megjeleníthető különösen:
a) bérleti díj,
b) közös költség,
c) kötelező szolgáltatási alapcsomag díja,
d) rezsiköltségek,
e) kártyakeretből elszámolt szolgáltatások,
f) opcionális szolgáltatások díjai,
g) fizetési határidők,
h) díjhátralék,
i) jóváírás,
j) kaució,
k) túlfelhasználás,
l) felmondási vagy haláleseti elszámolás, ha jogosultság fennáll.
A PV-portálon megjelenő díjadat tájékoztató jellegű lehet, kivéve, ha azt az Üzemeltető hivatalos elszámolásként jelöli.
Vita esetén az egyedi szerződés, Díjszabás, számla és hivatalos elszámolás az irányadó.
10.27. Elektronikus számla és díjkimutatás
Az Üzemeltető elektronikus számlát vagy elektronikus díjkimutatást tehet elérhetővé a PV-portálon.
A számla vagy díjkimutatás elérhetővé tétele történhet:
a) letölthető dokumentumként,
b) megtekinthető online kimutatásként,
c) e-mailes értesítéssel,
d) PV-portál értesítéssel,
e) könyvelési rendszerből generált dokumentumként.
A számla jogi minőségét az alkalmazandó számlázási szabályok határozzák meg.
A díjkimutatás nem feltétlenül minősül számlának.
10.28. Elektronikus jognyilatkozatok
A PV-portálon keresztül az Üzemeltető lehetővé teheti elektronikus jognyilatkozatok megtételét.
Elektronikus jognyilatkozat lehet különösen:
a) dokumentum elfogadása,
b) ÁSZF vagy melléklet megismerésének visszaigazolása,
c) szolgáltatás megrendelése,
d) időpont elfogadása,
e) kapcsolattartói adat módosítása,
f) meghatalmazás benyújtása,
g) panasz vagy kérelem benyújtása,
h) jogviszony-folytatási szándék jelzése,
i) haláleseti dokumentum feltöltése,
j) adatkezelési kérelem.
Az Üzemeltető jogosult meghatározni, hogy mely nyilatkozat tehető meg egyszerű elektronikus jóváhagyással, és melyhez szükséges magasabb szintű azonosítás, elektronikus aláírás, papíralapú dokumentum vagy PV-Secure eljárás.
10.29. Elektronikus elfogadás bizonyító ereje
A PV-portálon tett elektronikus elfogadás vagy nyilatkozat bizonyítható különösen:
a) felhasználói azonosítóval,
b) belépési naplóval,
c) időbélyeggel,
d) IP-címmel,
e) eszközazonosítóval,
f) kétfaktoros azonosítás naplójával,
g) dokumentumverzióval,
h) elfogadási művelet rögzítésével,

i) rendszerüzenettel,
j) visszaigazolással.
Az elektronikus elfogadás jogi hatályát az adott dokumentum típusa, az alkalmazott azonosítási szint, az egyedi szerződés és a jogszabályok határozzák meg.
10.30. PV-portál naplózás
Az Üzemeltető a PV-portál használatát naplózhatja.
Naplózható különösen:
a) belépés,
b) sikertelen belépés,
c) kijelentkezés,
d) dokumentum megtekintése,
e) dokumentum letöltése,
f) dokumentum feltöltése,
g) nyilatkozat elfogadása,
h) hibabejelentés,
i) panaszbejelentés,
j) szolgáltatásigénylés,
k) kártyaadat megtekintése,
l) díjadat megtekintése,
m) jogosultság módosítása,
n) adminisztrátori művelet,
o) PV-Secure hozzáférés kezdeményezése.
A naplózás célja a biztonság, bizonyíthatóság, visszaélés-megelőzés, jogvita-kezelés és rendszerüzemeltetés.
10.31. Hozzáférés felfüggesztése
Az Üzemeltető jogosult a PV-portál hozzáférést ideiglenesen felfüggeszteni, ha:
a) jogosulatlan hozzáférés gyanúja merül fel,
b) jelszó vagy azonosító kompromittálódott,
c) adatvédelmi incidens gyanúja áll fenn,
d) jogviszony vitatott,
e) meghatalmazás vitatott,
f) öröklési jogosultság nem tisztázott,
g) haláleseti eljárás indult,
h) súlyos szerződésszegés gyanúja merül fel,
i) a felhasználó visszaélésszerűen használja a rendszert,
j) technikai vagy biztonsági ok indokolja.
A felfüggesztés a vizsgálat lezárásáig vagy az ok megszűnéséig tarthat.
10.32. Hozzáférés megszüntetése
Az Üzemeltető jogosult a PV-portál hozzáférést megszüntetni, ha:
a) a jogviszony megszűnik,
b) Bérlői jogviszony megszűnik,
c) meghatalmazás megszűnik,
d) kapcsolattartói jogosultság megszűnik,
e) örökösi vagy jogviszony-folytatási ügy lezárul,
f) felhasználó súlyosan megsérti jelen szabályzatot,
g) felhasználó visszaélést követ el,
h) adatbiztonsági ok ezt indokolja,
i) jogszabály vagy hatósági döntés ezt előírja.
A hozzáférés megszüntetése nem jelenti azt, hogy az Üzemeltető az adatokat azonnal törli.
Az adatok megőrzésére az Adatkezelési Tájékoztató és a jogszabályok irányadók.
10.33. Haláleseti portálkezelés
Lakó halála esetén az Üzemeltető jogosult a PV-portál hozzáférést azonnal zárolni vagy korlátozni.
Haláleseti portálkezelés során az Üzemeltető jogosult:
a) Lakói hozzáférést zárolni,
b) kártyaadatok megjelenítését zárolni,
c) szolgáltatásigénylést letiltani,
d) belépési jogosultságokat felfüggeszteni,
e) dokumentumtárat PV-Secure alá helyezni,
f) örökösi jogosultság igazolását kérni,
g) kapcsolattartót értesíteni,
h) jogviszony-folytatási eljárást indítani,
i) haláleseti dokumentumokat fogadni.
Spirit és Spirit VIP konstrukcióban a portálon megjelenő kártya- vagy szolgáltatási maradvány nem jelent örökösi követelést.
10.34. PV-Secure kapcsolat
A PV-portál és a PV-Secure rendszer kapcsolódhat egymáshoz.
PV-Secure alkalmazása szükséges vagy indokolt lehet különösen:
a) Spirit ügyekben,
b) Life VIP ügyekben,
c) Spirit VIP ügyekben,
d) Personal ügyekben,
e) egészségügyi jellegű dokumentumoknál,
f) állapotromlási dokumentációnál,
g) meghatalmazásnál,
h) öröklési ügyeknél,
i) haláleseti ügyeknél,
j) nem örökölhetőségi nyilatkozatoknál,
k) érzékeny panaszoknál,
l) adatvédelmi incidensnél.
A PV-portál normál dokumentumtára és a PV-Secure dokumentumkezelési felület elkülöníthető.
PV-Secure dokumentumhoz csak megfelelő jogosultság és azonosítás mellett lehet hozzáférni.
10.35. Rendszerhiba
Rendszerhiba esetén a PV-portál részben vagy egészben nem elérhető.
Rendszerhiba lehet különösen:
a) belépési hiba,
b) dokumentumelérési hiba,
c) hibabejelentési felület hibája,
d) kártyaadat-megjelenítési hiba,
e) díjkimutatási hiba,
f) adatfrissítési késedelem,
g) szerverhiba,
h) internetkapcsolati hiba,
i) külső szolgáltatói hiba,
j) karbantartás miatti leállás.
A rendszerhiba nem mentesíti a Lakót, Bérlőt vagy más jogosultat a nem vitatott, esedékes fizetési vagy együttműködési kötelezettségei alól.
Sürgős ügyben a felhasználó köteles más elérhető ügyintézési csatornát használni.
10.36. Tervezett karbantartás
Az Üzemeltető jogosult a PV-portálon tervezett karbantartást végezni.
Tervezett karbantartás során a rendszer részben vagy egészben nem elérhető.
Az Üzemeltető lehetőség szerint előzetesen tájékoztatja a felhasználókat a tervezett karbantartásról.
A tájékoztatás történhet:
a) PV-portálon,
b) e-mailben,
c) honlapon,
d) ügyfélszolgálati értesítésben,
e) más elektronikus csatornán.
10.37. Adatfrissítés

A PV-portálon megjelenő adatok frissítése nem feltétlenül valós idejű.
Adatfrissítési késedelem előfordulhat különösen:
a) számlázási adatoknál,
b) kártyahasználati adatoknál,
c) szolgáltatási teljesítéseknél,
d) partneri elszámolásoknál,
e) rezsiadatoknál,
f) mérőadatoknál,
g) panaszok státuszánál,
h) hibabejelentések státuszánál.
A felhasználó tudomásul veszi, hogy a PV-portálon megjelenő adat és a hivatalos elszámolás között átmeneti eltérés lehet.
Hivatalos jogvita esetén az egyedi szerződés, Díjszabás, számla, hivatalos elszámolás és Üzemeltetői nyilvántartás az irányadó.
10.38. Felhasználói kötelezettségek
A PV-portál felhasználója köteles:
a) valós adatokat megadni,
b) hozzáférését védeni,
c) jogosulatlan használatot megakadályozni,
d) rendszerhibát bejelenteni,
e) adatváltozást bejelenteni,
f) más személy adatait nem megismerni vagy felhasználni jogosulatlanul,
g) portált rendeltetésszerűen használni,
h) tiltott tartalmat nem feltölteni,
i) kártékony fájlt nem feltölteni,
j) rendszert nem terhelni vagy támadni,
k) más felhasználót nem zaklatni,
l) Üzemeltető munkatársait nem zaklatni,
m) jogszabályokat betartani.
A felhasználó felel a saját ügyfélfiókjából indított műveletekért, kivéve, ha bizonyítja, hogy azok jogosulatlan hozzáférés eredményei voltak, és ő az elvárható gondossággal járt el.
10.39. Tiltott felhasználói magatartások
Tilos a PV-portálon:
a) jogosulatlan belépés,
b) más fiókjának használata,
c) jelszó vagy azonosító átadása,
d) adatbányászat,
e) rendszer túlterhelése,
f) kártékony kód feltöltése,
g) dokumentumhamisítás,
h) hamis panasz vagy bejelentés tömeges küldése,
i) fenyegető vagy sértő tartalom küldése,
j) más Lakó adatainak jogosulatlan keresése,
k) képernyőképek jogosulatlan terjesztése,
l) üzleti titok közzététele,
m) PV-Secure dokumentum jogosulatlan letöltése vagy továbbítása,
n) kártyakeret vagy szolgáltatási adat manipulálása,
o) bármely jogellenes vagy visszaélésszerű használat.
Tiltott használat esetén az Üzemeltető jogosult a hozzáférést korlátozni, zárolni vagy megszüntetni, továbbá jogi eljárást kezdeményezni.
10.40. Képernyőképek és dokumentumok továbbítása
A felhasználó nem jogosult a PV-portálon elérhető dokumentumokat, képernyőképeket vagy adatokat jogosulatlanul harmadik személynek továbbítani.
Különösen tilos továbbítani:
a) más Lakó adatait,
b) PV-Secure dokumentumot,
c) kártyaadatokat,
d) egészségügyi jellegű vagy gondoskodásszervezési adatokat,
e) belső Üzemeltetői dokumentumot,
f) üzleti titkot,
g) díjszabási belső logikát,
h) partneri adatokat,
i) panaszkezelési dokumentumot jogosulatlan személynek.
A felhasználó saját jogviszonyához kapcsolódó dokumentumot jogi képviselőjének vagy meghatalmazottjának átadhat, ha az adatvédelmi és titoktartási szabályokat betartja.
10.41. Adatvédelem
A PV-portál használata személyes adatok kezelésével jár.
Az adatkezelés részletes szabályait az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
A PV-portálon kezelt adat lehet különösen:
a) felhasználói azonosító,
b) név,
c) elérhetőségi adat,
d) jogviszonyadat,
e) belépési adat,
f) naplóadat,
g) dokumentummegtekintési adat,
h) kártyaadat,
i) díj- és számlaadat,
j) szolgáltatásigénylési adat,
k) panaszadat,
l) hibabejelentési adat,
m) meghatalmazotti adat,
n) öröklési adat,
o) PV-Secure adat,
p) egészségügyi jellegű vagy gondoskodásszervezési adat, ha ilyen ügyben történik ügyintézés.
Az Üzemeltető köteles a PV-portál működtetése során megfelelő adatbiztonsági intézkedéseket alkalmazni.
10.42. Adatbiztonság
Az Üzemeltető a PV-portál működtetése során technikai és szervezési adatbiztonsági intézkedéseket alkalmazhat.
Ilyen intézkedés lehet különösen:
a) jelszavas védelem,
b) kétfaktoros azonosítás,
c) hozzáférési szintek,
d) jogosultságkezelés,
e) naplózás,
f) titkosított kapcsolat,
g) biztonsági mentés,
h) jogosulatlan hozzáférések figyelése,
i) adminisztrátori jogosultságok korlátozása,
j) PV-Secure elkülönítés,
k) incidenskezelési eljárás.
A felhasználó köteles a saját eszközének és hozzáférésének biztonságáról gondoskodni.
10.43. Adatvédelmi incidens a PV-portálon
PV-portált érintő adatvédelmi incidens lehet különösen:
a) jogosulatlan fiókhozzáférés,
b) téves címzett részére elérhetővé tett dokumentum,
c) más Lakó adatainak megjelenése,
d) PV-Secure dokumentum jogosulatlan hozzáférése,

e) kártyaadat jogosulatlan megismerése,
f) rendszerfeltörés,
g) elveszett vagy kompromittálódott hozzáférés,
h) kártékony fájl feltöltése,
i) jogosulatlan dokumentumletöltés.
Adatvédelmi incidens vagy gyanúja esetén az Üzemeltető jogosult a hozzáféréseket zárolni, vizsgálatot indítani, érintetteket tájékoztatni és szükség esetén hatósági bejelentést tenni az Adatkezelési Tájékoztató és jogszabályok szerint.

10.44. Portálüzenetek és ügyfélszolgálati kommunikáció

A PV-portálon belső üzenetküldési vagy ügyfélszolgálati kommunikáció működhet.
A portálüzenetek célja lehet:
a) ügyintézés,
b) tájékoztatás,
c) hibabejelentés kezelése,
d) panaszkezelés,
e) szolgáltatásigénylés egyeztetése,
f) dokumentumhiánypótlás,
g) díj- vagy kártyaügyek tisztázása.
Tilos a portálüzenetekben:
a) fenyegető tartalom,
b) sértő tartalom,
c) zaklató tartalom,
d) jogellenes tartalom,
e) tömeges indokolatlan üzenetküldés,
f) személyzet munkájának ellehetetlenítése.
Az Üzemeltető jogosult a visszaélésszerű kommunikációt korlátozni.

10.45. Üzenetek válaszideje

A PV-portálon keresztül küldött üzenetekre az Üzemeltető az ügy jellegének megfelelően válaszol.
A válaszidő függhet:
a) ügy típusától,
b) sürgősségtől,
c) komplexum üzemeltetési rendjétől,
d) munkanapoktól,
e) partneri visszajelzéstől,
f) jogi vagy műszaki vizsgálat szükségességétől,
g) PV-Secure eljárástól.
Panasz esetén a Panaszkezelési Szabályzat szerinti határidők irányadók.
Hibabejelentés esetén az Üzemeltetési Melléklet szerinti besorolás irányadó.

10.46. Portál és papíralapú ügyintézés kapcsolata

A PV-portál használata nem zárja ki a papíralapú ügyintézést, ha azt jogszabály, egyedi szerződés vagy Üzemeltetői eljárásrend lehetővé teszi.
Az Üzemeltető jogosult meghatározni, hogy mely ügyek intézhetők:
a) kizárólag személyesen,
b) kizárólag írásban,
c) PV-portálon,
d) PV-Secure rendszeren,
e) elektronikus aláírással,
f) papíralapú eredeti dokumentummal.
Egyes jognyilatkozatokhoz, meghatalmazásokhoz, öröklési iratokhoz vagy érzékeny ügyekhez papíralapú, ügyvédi, közjegyzői vagy magasabb biztonsági szintű dokumentum szükséges lehet.

10.47. Portál és határidők

A PV-portálon benyújtott bejelentés, panasz, kérelem vagy dokumentum beérkezésének időpontja az Üzemeltető rendszerében rögzített időpont.
Ha a beadvány munkanapon kívül, munkaidőn kívül vagy rendszerkarbantartás alatt érkezik, az ügyintézés kezdő időpontját az Üzemeltető eljárásrendje határozza meg.
Határidőkhöz kötött ügyekben a felhasználó köteles figyelembe venni:
a) rendszerkarbantartást,
b) technikai hibát,
c) dokumentumfeltöltés sikerességét,
d) visszaigazolás meglétét,
e) hiánypótlási igényt.
A felhasználó köteles ellenőrizni, hogy beadványa sikeresen rögzítésre került-e.

10.48. Rendszerüzenet és hivatalos értesítés elhatárolása

A PV-portálon megjelenő rendszerüzenetek lehetnek:
a) technikai üzenetek,
b) tájékoztató üzenetek,
c) ügyfélszolgálati üzenetek,
d) szolgáltatási visszaigazolások,
e) hivatalos értesítések,
f) jognyilatkozatok,
g) dokumentum-közzétételi értesítések.
Nem minden rendszerüzenet minősül hivatalos jognyilatkozatnak.
Hivatalos joghatással rendelkező értesítésnek az minősül, amelyet az Üzemeltető annak jelöl, vagy amelyet az ÁSZF, egyedi szerződés vagy jogszabály annak tekint.

10.49. Portálhasználat külső eszközről

A felhasználó saját felelősségére használhatja a PV-portált saját vagy külső eszközről.
Külső vagy közös eszköz használata esetén köteles:
a) kijelentkezni,
b) jelszavát nem menteni,
c) dokumentumot nem hagyni letöltve,
d) más személy hozzáférését megakadályozni,
e) eszköz biztonságára ügyelni.
Az Üzemeltető nem felel olyan adatvesztésért vagy jogosulatlan hozzáférésért, amely a felhasználó saját eszközének, e-mail-fiókjának, internetkapcsolatának vagy gondatlan használatának következménye.

10.50. Portálhasználat akadályozottsága

Ha a felhasználó életkora, egészségi állapota, digitális készsége, fogyatékossága vagy más személyes körülménye miatt nem tudja önállóan használni a PV-portált, jogosult lehet:
a) meghatalmazott kijelölésére,
b) kapcsolattartó bevonására,
c) papíralapú ügyintézés kérésére,
d) ügyfélszolgálati segítség kérésére,
e) személyes ügyintézésre,
f) akadálymentesített tájékoztatásra, ha az elérhető.
Az Üzemeltető törekszik az életszerű és méltányos ügyintézésre, de nem köteles olyan technikai vagy személyes segítséget nyújtani, amely aránytalan terhet jelentene vagy jogszabályba ütközne.

10.51. Spirit, Life VIP és Spirit VIP sajátosságok

Spirit, Life VIP és Spirit VIP konstrukcióban a PV-portál külön funkciókat biztosíthat.
Ilyen funkció lehet különösen:
a) napi jelenlét-ellenőrzési státusz,
b) diszpécserkapcsolati adatok,
c) vészjelző rendszer üzenetei,

d) gyógyszerszedési emlékeztetés adminisztrációja,
e) állapotfigyelési jelzések,
f) gondoskodásszervezési események,
g) étkezési szolgáltatás adatai,
h) egészségügyi szolgáltatásszervezési kérelem,
i) partneri időpontok,
j) kapcsolattartói értesítések,
k) PV-Secure dokumentumok.
Ezek az adatok fokozott védelmet igényelhetnek.
Az Üzemeltető jogosult e funkciókat külön jogosultsági szinthez, kétfaktoros azonosításhoz vagy PV-Secure eljáráshoz kötni.
10.52. Egészségügyi jellegű adatok a PV-portálon
A PV-portálon egészségügyi jellegű vagy gondoskodásszervezési adat csak akkor kezelhető, ha annak célja, jogalapja és biztonsági feltétele fennáll.
Ilyen adat lehet különösen:
a) szolgáltatásszervezési igény,
b) időpontszervezéshez szükséges adat,
c) állapotváltozásra vonatkozó jelzés,
d) gyógyszerszedési emlékeztető adat,
e) vészjelzés adata,
f) kapcsolattartói értesítés adata,
g) egészségügyi partnerhez kapcsolódó szervezési információ.
Az Üzemeltető nem minősül egészségügyi szolgáltatónak pusztán azért, mert ilyen adatot szolgáltatásszervezési célból kezel.
Az ilyen adatok kezelésére az Adatkezelési Tájékoztató és szükség esetén a PV-Secure Szabályzat irányadó.
10.53. Jogvita esetén alkalmazandó portálkezelés
Jogvita, panasz, díjvita, öröklési vita, meghatalmazotti vita, adatvédelmi panasz vagy kártyavita esetén az Üzemeltető jogosult a portálon szereplő érintett adatokat és dokumentumokat megőrizni, zárolni vagy PV-Secure alá helyezni.
Jogvita esetén az Üzemeltető jogosult:
a) dokumentumok módosítását felfüggeszteni,
b) hozzáféréseket korlátozni,
c) vitatott dokumentumot zárolni,
d) naplóadatot megőrizni,
e) PV-Secure dokumentálást alkalmazni,
f) jogi képviselőt bevonni,
g) hatósági vagy bírósági megkeresést teljesíteni.
A jogvita nem jogosítja fel a felhasználót más személy adataihoz való hozzáférésre.
10.54. Portálon elérhető adatok hibája
Ha a felhasználó hibás adatot észlel a PV-portálon, köteles azt jelezni az Üzemeltetőnek.
Hibás adat lehet különösen:
a) név vagy elérhetőség hibája,
b) díjkimutatási hiba,
c) kártyakeret hibája,
d) szolgáltatási státusz hibája,
e) dokumentumverzió hibája,
f) számlaadat hibája,
g) jogosultsági hiba,
h) más személy adatának megjelenése.
Az Üzemeltető köteles a jelzést kivizsgálni és szükség esetén javítani.
Más személy adatának téves megjelenése esetén a felhasználó köteles az adatot nem megismerni, nem menteni, nem továbbítani, és az esetet haladéktalanul bejelenteni.
10.55. Portálhasználat megszűnés után
A jogviszony megszűnése után a PV-portál hozzáférés megszűnhet vagy korlátozott lezárási hozzáféréssé alakulhat.
Korlátozott lezárási hozzáférés biztosítható különösen:
a) végelszámolás megtekintésére,
b) számlák letöltésére,
c) panaszkezelés lezárására,
d) jogvita dokumentumainak megtekintésére,
e) örökösi vagy jogviszony-folytatási ügy lezárására.
Az Üzemeltető jogosult meghatározni, hogy a megszűnt jogviszonyhoz kapcsolódó dokumentumok meddig érhetők el a PV-portálon.
10.56. Portálhasználat díja
A PV-portál alapszintű használata főszabály szerint a jogviszonyhoz kapcsolódó adminisztratív szolgáltatás része.
Az Üzemeltető azonban jogosult díjat felszámítani különösen:
a) rendkívüli dokumentumkiadásért,
b) papíralapú másolatért,
c) hitelesített másolatért,
d) külön adminisztratív ügyintézésért,
e) elveszett hozzáférési eszköz pótlásáért,
f) külön technikai szolgáltatásért,
g) többlet-adatlekérésért,
h) jogszabály által megengedett más esetben.
A díjakat az adott Díjszabás vagy külön adminisztratív díjtábla tartalmazhatja.
10.57. Portál és üzleti titok
A PV-portálon elérhető dokumentumok és adatok üzleti titkot vagy bizalmas információt tartalmazhatnak.
Üzleti titok lehet különösen:
a) Díjszabási logika,
b) partneri rendszer,
c) szolgáltatási modell,
d) kártyarendszer belső működése,
e) szerződéses minták,
f) belső eljárásrend,
g) PV-Secure dokumentum,
h) finanszírozási vagy üzemeltetési háttér.
A felhasználó köteles az üzleti titkot és bizalmas információt megőrizni, és azt jogosulatlanul nem hozhatja nyilvánosságra.
10.58. Üzemeltető felelősségi korlátai
Az Üzemeltető nem felel olyan kárért, amely:
a) felhasználó jelszavának átadásából ered,
b) felhasználó eszközének fertőzöttségéből ered,
c) felhasználó e-mail-fiókjának feltöréséből ered,
d) internetkapcsolati hibából ered,
e) külső szolgáltató hibájából ered,
f) vis maiorból ered,
g) felhasználó hibás adatközléséből ered,
h) felhasználó késedelmes bejelentéséből ered,
i) jogosulatlan képernyőkép vagy dokumentumtovábbítás miatt keletkezik,
j) rendszerkarbantartásból eredő átmeneti elérhetetlenségből ered.
A felelősségi korlát nem alkalmazható olyan esetben, ahol jogszabály azt kizárja.
10.59. PV-portál Szabályzat módosítása
Az Üzemeltető jogosult jelen PV-portál Szabályzatot módosítani, ha azt indokolja különösen:
a) rendszerfejlesztés,
b) új funkció bevezetése,

c) biztonsági ok,
d) adatvédelmi megfelelés,
e) jogszabályváltozás,
f) ÁSZF-módosítás,
g) kártyarendszer változása,
h) PV-Secure rendszer változása,
i) panaszkezelési folyamat változása,
j) üzemeltetési tapasztalat,
k) partneri rendszer változása,
l) technikai szolgáltató változása.
A módosított szabályzatot az Üzemeltető a felhasználók számára elérhetővé teszi.
Lényeges módosítás esetén az Üzemeltető külön elektronikus értesítést is küldhet.
10.60. Dokumentumhierarchia
PV-portállal kapcsolatos kérdésekben az alábbi dokumentumokat kell együttesen alkalmazni:
a) kötelező jogszabály,
b) egyedi szerződés,
c) ÁSZF,
d) jelen PV-portál Szabályzat,
e) PV-Secure Szabályzat,
f) Adatkezelési Tájékoztató,
g) Kártyaszabályzat,
h) Szolgáltatási Melléklet,
i) Panaszkezelési Szabályzat,
j) Üzemeltetési Melléklet,
k) Házirend,
l) adott komplexum Díjszabása.
Adatkezelési kérdésekben az Adatkezelési Tájékoztató irányadó.
Fokozott dokumentumvédelmi kérdésekben a PV-Secure Szabályzat irányadó.
Kártyaadatokkal kapcsolatos kérdésekben a Kártyaszabályzat irányadó.
10.61. Záró rendelkezések
A PV-portál a Petra Vita rendszer digitális ügyintézési, dokumentumkezelési, értesítési, hibabejelentési, panaszkezelési, kártya- és szolgáltatási adminisztrációs felülete.
A PV-portál használata nem változtatja meg az ÁSZF, az egyedi szerződés, az adott Díjszabás és a mellékletek jogi elsőbbségét.
A PV-portálon megjelenő adatok technikai, tájékoztató vagy adminisztratív jellegűek lehetnek, kivéve, ha az Üzemeltető azokat hivatalos szerződéses vagy elszámolási dokumentumként jelöli meg.
A felhasználó köteles a PV-portált rendeltetésszerűen, biztonságosan, mások jogait és személyes adatait tiszteletben tartva használni.
A PV-portál használatára jelen szabályzat, az ÁSZF, az egyedi szerződés, az Adatkezelési Tájékoztató, a PV-Secure Szabályzat és az alkalmazandó jogszabályok együttesen irányadók.

11. MELLÉKLET
PV-SECURE SZABÁLYZAT

11.1. A szabályzat célja
Jelen PV-Secure Szabályzat célja, hogy meghatározza a Petra Vita rendszerben alkalmazott fokozott biztonságú dokumentumkezelési, hozzáférés-kezelési, jogosultság-ellenőrzési, érzékeny ügykezelési és védett adminisztrációs eljárások szabályait.
A PV-Secure célja, hogy az Üzemeltető a kiemelt kockázatú, érzékeny, személyes, öröklési, gondoskodásszervezési, egészségügyi jellegű, meghatalmazási, haláleseti, nem örökölhetőségi, jogvita- vagy magasabb szolgáltatási konstrukcióhoz kapcsolódó dokumentumokat elkülönítetten, naplózottan, fokozott jogosultságkezelés mellett kezelje.
A PV-Secure nem önálló szolgáltatási konstrukció, hanem fokozott biztonságú eljárási, adminisztrációs és dokumentumvédelmi rendszer.
11.2. A PV-Secure jogi természete
A PV-Secure:
a) nem pénzügyi szolgáltatás,
b) nem vagyonkezelési szolgáltatás,
c) nem egészségügyi szolgáltatás,
d) nem elektronikus pénzügyi rendszer,
e) nem betegnyilvántartó rendszer,
f) nem közjegyzői vagy ügyvédi letéti rendszer,
g) nem hatósági nyilvántartás,
h) nem önálló szerződéses konstrukció,
i) nem helyettesíti az egyedi szerződést,
j) nem helyettesíti az ÁSZF-et,
k) nem helyettesíti az Adatkezelési Tájékoztatót,
l) nem helyettesíti az egészségügyi szolgáltató saját dokumentációját.
A PV-Secure célja a Petra Vita rendszerhez kapcsolódó érzékeny dokumentumok, nyilatkozatok, jogosultságok, hozzáférések, események és eljárások fokozott belső védelme és ellenőrizhető kezelése.
11.3. A PV-Secure helye a dokumentumrendszerben
Jelen PV-Secure Szabályzat az ÁSZF és mellékleteinek része.
A szabályzatot az alábbi dokumentumokkal együtt kell alkalmazni:
a) ÁSZF,
b) egyedi szerződés,
c) adott komplexum Díjszabása,
d) Konstrukciós Melléklet,
e) Díjszabási Keretrendszer Melléklet,
f) Kártyaszabályzat,
g) Szolgáltatási Melléklet,
h) Házirend,
i) Üzemeltetési Melléklet,
j) Műszaki Melléklet,
k) PV-portál Szabályzat,
l) Panaszkezelési Szabályzat,
m) Adatkezelési Tájékoztató,
n) Haláleseti és jogviszony-folytatási eljárásrend,
o) Beyond Rent háromoldalú szerződésminta, ha érintett.
Adatkezelési kérdésekben az Adatkezelési Tájékoztató irányadó.
11.4. A PV-Secure alkalmazási köre
PV-Secure alkalmazható különösen:
a) Spirit konstrukcióban,
b) Life VIP konstrukcióban,
c) Spirit VIP konstrukcióban,
d) Personal konstrukcióban,
e) Life lakásra vagy személyre kötött jogosultságának nyilvántartásánál,
f) nem örökölhető konstrukciók figyelemfelhívó nyilatkozatainál,
g) öröklési ügyekben,
h) jogviszony-folytatási ügyekben,

i) haláleseti eljárásokban,
j) meghatalmazási ügyekben,
k) kapcsolattartói jogosultságoknál,
l) állapotromlási jelzéseknél,
m) gondoskodásszervezési dokumentumoknál,
n) egészségügyi szolgáltatásszervezési dokumentumoknál,
o) kártyazárolási ügyeknél,
p) kártyavisszaélési ügyeknél,
q) adatvédelmi panaszoknál,
r) jogvitás ügyeknél,
s) jelentős díj- vagy elszámolási vitáknál,
t) Üzemeltető által fokozott kockázatúnak minősített ügyekben.

11.5. PV-Secure alá tartozó dokumentumok

PV-Secure dokumentumnak minősülhet különösen:
a) Spirit szerződéshez kapcsolódó külön figyelemfelhívó nyilatkozat,
b) Spirit VIP szerződéshez kapcsolódó külön figyelemfelhívó nyilatkozat,
c) nem örökölhetőségi nyilatkozat,
d) LHJ nem örökölhetőségének tudomásulvételéről szóló dokumentum,
e) Life lakásra vagy személyre kötött választási nyilatkozat,
f) Life VIP lakásra vagy személyre kötött választási nyilatkozat,
g) meghatalmazás,
h) meghatalmazás visszavonása,
i) kapcsolattartói adatlap,
j) vészhelyzeti kapcsolattartói nyilatkozat,
k) gondoskodásszervezési adatlap,
l) állapotromlási jelzés,
m) gyógyszerszedési emlékeztetőhöz kapcsolódó adatlap,
n) diszpécserkapcsolati eseménylap,
o) vészjelző eseménylap,
p) napi jelenlét-ellenőrzési rendkívüli jegyzőkönyv,
q) egészségügyi szolgáltatásszervezési kérelem,
r) egészségügyi partnerhez kapcsolódó szervezési dokumentum,
s) magánellátási opció szervezési dokumentuma,
t) otthoni ápolási jellegű támogatás szervezési dokumentuma,
u) haláleseti jegyzőkönyv,
v) haláleseti zárolási jegyzőkönyv,
w) személyes tárgyak jegyzéke,
x) öröklési vagy jogviszony-folytatási dokumentum,
y) hagyatéki végzés másolata,
z) jogi képviselői irat,
aa) adatvédelmi incidenshez kapcsolódó irat,
ab) belső vizsgálati jegyzőkönyv,
ac) súlyos szerződésszegési dokumentáció,
ad) kártyavisszaélési jegyzőkönyv,
ae) kiemelt panaszkezelési irat.

11.6. PV-Secure adat- és dokumentumkategóriák

A PV-Secure rendszerben kezelt adatok és dokumentumok különösen az alábbi kategóriákba sorolhatók:
a) szerződéses dokumentumok,
b) konstrukciós figyelemfelhívó dokumentumok,
c) nem örökölhetőségi dokumentumok,
d) öröklési és jogviszony-folytatási dokumentumok,
e) meghatalmazási dokumentumok,
f) kapcsolattartói dokumentumok,
g) gondoskodásszervezési dokumentumok,
h) egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezési dokumentumok,
i) állapotromlási és életviteli jelzések,
j) diszpécser- és vészjelző események,
k) panasz- és jogvitaanyagok,
l) adatvédelmi és adatbiztonsági dokumentumok,
m) haláleseti dokumentumok,
n) kártya- és szolgáltatási keret zárolási dokumentumok,
o) belső ellenőrzési dokumentumok.

Az Üzemeltető jogosult további kategóriákat létrehozni, ha az ügy jellege ezt indokolja.

11.7. Fokozott védelem oka

PV-Secure alkalmazása akkor indokolt, ha az ügy:
a) érzékeny személyes adatot tartalmaz,
b) egészségügyi jellegű információt tartalmaz,
c) idős vagy kiszolgáltatott helyzetű Lakó érdekeit érinti,
d) Spirit, Life VIP, Spirit VIP vagy Personal konstrukcióhoz kapcsolódik,
e) öröklési vagy haláleseti kérdést érint,
f) nem örökölhető vagy nem felmondható konstrukciót érint,
g) jelentős pénzügyi vagy szolgáltatási elszámolási hatással jár,
h) jogvita vagy panasz tárgya lehet,
i) meghatalmazotti vagy képviseleti jogosultságot érint,
j) fokozott bizonyíthatóságot igényel,
k) üzleti titkot vagy belső működési információt tartalmaz,
l) jogosulatlan hozzáférés esetén jelentős kárt okozhatna.

11.8. Hozzáférési alapelv

PV-Secure dokumentumhoz kizárólag az férhet hozzá, akinek arra:
a) szerződéses jogosultsága,
b) jogszabályi jogosultsága,
c) meghatalmazotti jogosultsága,
d) Üzemeltetői munkaköri jogosultsága,
e) partneri teljesítési jogosultsága,
f) jogi képviselői jogosultsága,
g) örökösi vagy jogviszony-folytatási igazolt jogosultsága
áll fenn.

A hozzáférés mindig célhoz kötött, korlátozott és naplózható.

A PV-Secure dokumentumhoz való hozzáférés nem jelent általános hozzáférést a Lakó teljes dokumentációjához.

11.9. Hozzáférési szintek

A PV-Secure rendszerben eltérő hozzáférési szintek alkalmazhatók.

Hozzáférési szint lehet különösen:
a) Lakói hozzáférés,
b) Társlakói korlátozott hozzáférés,
c) Bérlői korlátozott hozzáférés,
d) meghatalmazotti hozzáférés,
e) jogi képviselői hozzáférés,
f) örökösi ideiglenes hozzáférés,
g) jogviszony-folytatói hozzáférés,
h) kapcsolattartói értesítési hozzáférés,
i) Üzemeltetői ügyintézői hozzáférés,
j) Üzemeltetői vezetői hozzáférés,
k) adatvédelmi hozzáférés,
l) jogi ellenőrzési hozzáférés,
m) partner szolgáltatói korlátozott hozzáférés,

n) adminisztrátori technikai hozzáférés.
A hozzáférési szintet az Üzemeltető az ügy jellegéhez, a dokumentum típusához, az adatvédelmi követelményekhez és a jogosultság igazolásához igazítja.
11.10. Lakói hozzáférés PV-Secure dokumentumhoz
A Lakó jogosult lehet a rá vonatkozó PV-Secure dokumentumok megtekintésére.
A Lakói hozzáférés kiterjedhet különösen:
a) saját figyelemfelhívó nyilatkozataira,
b) saját meghatalmazásaira,
c) saját kapcsolattartói adataira,
d) saját szolgáltatásszervezési kérelmeire,
e) saját gondoskodásszervezési dokumentumaira,
f) saját kártyazárolási dokumentumaira,
g) saját panaszával kapcsolatos dokumentumokra,
h) saját jogviszony-folytatási vagy konstrukcióváltási dokumentumaira.
A Lakó nem jogosult más Lakó, Bérlő, partner szolgáltató vagy Üzemeltető belső dokumentumainak megismerésére.
11.11. Meghatalmazotti hozzáférés
Meghatalmazott PV-Secure hozzáférést csak érvényes, egyértelmű és az Üzemeltető által elfogadott meghatalmazás alapján kaphat.
A meghatalmazásnak tartalmaznia kell különösen:
a) meghatalmazó nevét,
b) meghatalmazott nevét,
c) meghatalmazás tárgyát,
d) jogosultság terjedelmét,
e) időbeli hatályát,
f) visszavonhatóságát,
g) aláírásokat,
h) szükség esetén tanúk, ügyvéd vagy közjegyző közreműködését.
Az Üzemeltető jogosult magasabb formai követelményt előírni, ha a meghatalmazás:
a) pénzügyi elszámolást,
b) LHJ-t,
c) öröklést,
d) haláleseti ügyet,
e) Spirit vagy Spirit VIP konstrukciót,
f) egészségügyi jellegű adatot,
g) Personal konstrukciót
érint.
11.12. Kapcsolattartói hozzáférés
Kapcsolattartó főszabály szerint nem teljes hozzáférésre jogosult, hanem értesítési és korlátozott ügyintézési jogosultságra.
A kapcsolattartó hozzáférhet különösen:
a) vészhelyzeti értesítéshez,
b) kapcsolattartói adataihoz,
c) Lakó által engedélyezett szűk körű információhoz,
d) gondoskodásszervezési értesítéshez,
e) haláleseti alapértesítéshez,
f) ügyfélszolgálati egyeztetéshez.
A kapcsolattartó nem jogosult automatikusan:
a) szerződés módosítására,
b) pénzügyi elszámolás jóváhagyására,
c) LHJ feletti rendelkezésre,
d) öröklési nyilatkozat megtételére,
e) kártyakeret átcsoportosítására,
f) egészségügyi jellegű dokumentumok teljes körű megismerésére,
g) jogviszony megszüntetésére.
Ehhez külön meghatalmazás vagy jogszabályi jogosultság szükséges.
11.13. Örökösi hozzáférés
Örökös PV-Secure hozzáférést csak igazolt jogosultság alapján kaphat.
Az igazolás történhet különösen:
a) hagyatéki végzéssel,
b) közjegyzői irattal,
c) öröklési bizonyítvánnyal,
d) jogerős bírósági döntéssel,
e) jogi képviselő igazolt eljárásával,
f) Üzemeltető által elfogadott más hiteles dokumentummal.
Az örökösi hozzáférés korlátozott, és kizárólag az örökölhető vagy elszámolható jogviszonyrészekre terjed ki.
Spirit és Spirit VIP konstrukcióban az örökös nem jogosult a szolgáltatási keret, kártyamaradvány, porlasztási maradvány vagy LHJ-maradvány igénylésére, mert ezek nem örökölhetők.
11.14. Spirit és Spirit VIP nem örökölhetőségi dokumentumai
Spirit és Spirit VIP konstrukció esetén a nem örökölhetőséget kiemelt figyelemfelhívó dokumentumban kell rögzíteni.
A dokumentumnak tartalmaznia kell különösen:
a) a konstrukció megnevezését,
b) a Lakó nevét,
c) az LHJ-hoz kapcsolódó konstrukciós helyzetet,
d) annak rögzítését, hogy a konstrukció nem örökölhető,
e) annak rögzítését, hogy a Lakó halála után az LHJ rész sem örökölhető,
f) annak rögzítését, hogy nincs örökösi szolgáltatási keret-elszámolás,
g) annak rögzítését, hogy nincs porlasztási maradvány visszafizetés,
h) annak rögzítését, hogy a Lakó halála után a jogviszonyhoz kapcsolódó maradványok az Üzemeltetőt illetik,
i) a Lakó kifejezett tudomásulvételét,
j) dátumot,
k) aláírást vagy megfelelő elektronikus jóváhagyást.
Az ilyen dokumentumot PV-Secure alatt kell kezelni.
11.15. Life és Life VIP lakásra vagy személyre kötött nyilatkozata
Life és Life VIP konstrukció esetén a szolgáltatási jogosultság lehet:
a) lakásra kötött,
b) személyhez kötött.
Ezt az egyedi szerződésben vagy külön PV-Secure nyilatkozatban egyértelműen rögzíteni kell.
A nyilatkozatban szerepelnie kell különösen:
a) Lakó nevének,
b) apartman azonosításának,
c) konstrukció megnevezésének,
d) szolgáltatási felár összegének,
e) porlasztási időtartamnak,
f) annak, hogy lakásra vagy személyre kötött jogosultságról van-e szó,
g) lakásra kötött jogosultság esetén a jogviszony-folytatás lehetőségének,
h) személyhez kötött jogosultság esetén a személyes megszűnés következményének,
i) öröklési és elszámolási alapkövetkezményeknek,
j) Lakó tudomásulvételének.

11.16. Personal dokumentumok PV-Secure kezelése
Personal konstrukció esetén az egyedi szerződés és annak mellékletei PV-Secure alatt kezelhetők.
Ennek oka, hogy a Personal konstrukció:
a) személyre szabott,
b) egyedi szolgáltatási logikát tartalmazhat,
c) egyedi díjat tartalmazhat,
d) egyedi örökölhetőségi szabályt tartalmazhat,
e) egyedi gondoskodásszervezést tartalmazhat,
f) érzékeny személyes vagy életviteli adatot tartalmazhat,
g) üzleti titkot vagy külön kalkulációt tartalmazhat.
Personal konstrukcióban a PV-Secure dokumentumokhoz való hozzáférést az egyedi szerződés külön is korlátozhatja.
11.17. Egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezési dokumentumok
A Petra Vita rendszerben az Üzemeltető egészségügyi szolgáltatásszervezési feladatokat láthat el, de nem minősül egészségügyi szolgáltatónak, kivéve, ha erre külön engedéllyel rendelkezik.
PV-Secure alatt kezelhető egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezési dokumentum lehet különösen:
a) vizsgálati időpontszervezési kérelem,
b) várólistára vonatkozó jelzés,
c) magánellátási opció igénylése,
d) partneri lehetőség ajánlása,
e) szállítási vagy kísérési igény,
f) állapotromlásból fakadó segítségnyújtási igény,
g) otthoni ápolási jellegű támogatás szervezési dokumentuma,
h) gyógyszerszedési emlékeztetéshez szükséges adat,
i) kapcsolattartó értesítésére vonatkozó adat.
Ezek a dokumentumok nem helyettesítik az egészségügyi szolgáltató saját egészségügyi dokumentációját.
11.18. Állapotromlási dokumentáció
Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban az Üzemeltető állapotromlási jelzést vagy életviteli változást dokumentálhat.
Állapotromlási dokumentáció tartalmazhatja különösen:
a) észlelés időpontját,
b) észlelés körülményeit,
c) bejelentő személyét,
d) Lakó által közölt információt,
e) gondoskodásszervezési intézkedést,
f) kapcsolattartó értesítését,
g) diszpécserintézkedést,
h) vészjelző eseményt,
i) partner szolgáltató bevonását,
j) további javasolt intézkedést.
Az állapotromlási dokumentáció nem minősül orvosi diagnózisnak.
Az Üzemeltető nem jogosult orvosi következtetést levonni, kivéve, ha erre megfelelő szakember vagy partner egészségügyi szolgáltató nyilatkozata rendelkezésre áll.
11.19. Gyógyszerszedési emlékeztető dokumentáció
Gyógyszerszedési emlékeztetés esetén PV-Secure alatt kezelhető:
a) Lakó által megadott gyógyszerszedési rend,
b) kapcsolattartó által közölt információ,
c) orvosi dokumentumból átvett szervezési információ, ha jogszerű,
d) emlékeztetési időpont,
e) emlékeztetés módja,
f) Lakó visszajelzése,
g) elmulasztott jelzés,
h) rendkívüli esemény.
A gyógyszerszedési emlékeztetés nem jelenti azt, hogy az Üzemeltető orvosi felelősséget vállal a gyógyszerelés helyességéért.
A Lakó vagy jogszerű képviselője felel azért, hogy az Üzemeltető részére átadott adat pontos és naprakész legyen.
11.20. Diszpécser- és vészjelző dokumentáció
PV-Secure alatt kezelhető a diszpécserkapcsolathoz vagy vészjelző rendszerhez kapcsolódó rendkívüli dokumentáció.
Ez tartalmazhatja különösen:
a) jelzés időpontját,
b) jelzés típusát,
c) jelzést indító személyt vagy eszközt,
d) diszpécser intézkedését,
e) értesített személyt,
f) partner vagy hatóság bevonását,
g) mentő, rendőrség vagy tűzoltóság értesítését, ha történt,
h) Lakó állapotára vonatkozó, szervezési célú információt,
i) utólagos intézkedést,
j) esemény lezárását.
A vészjelző dokumentáció célja az esemény kezelése, bizonyíthatósága és a további gondoskodásszervezés támogatása.
11.21. Haláleseti PV-Secure eljárás
Lakó halála esetén az Üzemeltető PV-Secure eljárást indíthat.
A haláleseti PV-Secure eljárás célja:
a) jogviszony jogosulatlan folytatásának megakadályozása,
b) kártya és szolgáltatási keret zárolása,
c) belépési jogosultságok zárolása,
d) személyes tárgyak dokumentált kezelése,
e) kapcsolattartó értesítése,
f) örökösök jogosultságának ellenőrzése,
g) nem örökölhető konstrukciók lezárása,
h) örökölhető konstrukciók jogviszony-folytatási lehetőségének kezelése,
i) elszámolási folyamat támogatása,
j) jogvita megelőzése.
A haláleseti eljárás részletes szabályait a Haláleseti és jogviszony-folytatási eljárásrend tartalmazza.
11.22. Haláleseti zárolás
Haláleset tudomásra jutása esetén az Üzemeltető jogosult haláleseti zárolást alkalmazni.
Zárolható különösen:
a) kártya,
b) szolgáltatási keret,
c) PV-portál hozzáférés,
d) PV-Secure hozzáférés,
e) belépési jogosultság,
f) szolgáltatásigénylési jogosultság,
g) meghatalmazotti hozzáférés,
h) kapcsolattartói hozzáférés meghatározott része,
i) dokumentumtár hozzáférése,
j) apartmanhoz kapcsolódó ügyintézés.

A zárolás célja a jogosulatlan használat, adatvédelmi kockázat és elszámolási vita megelőzése.
11.23. Személyes tárgyak PV-Secure kezelése
Haláleset, kiköltözés, Bérlőváltás vagy jogvita esetén a személyes tárgyak dokumentálása PV-Secure alatt történhet.
A dokumentáció tartalmazhatja:
a) helyszínt,
b) időpontot,
c) jelenlévő személyeket,
d) tárgyak általános leírását,
e) értéktárgyak külön jelölését, ha észlelhető,
f) fotódokumentációt,
g) átadás-átvételi adatokat,
h) tárolási helyet,
i) értesített személyeket,
j) megőrzési vagy elszállítási intézkedést.
Az Üzemeltető nem köteles értékbecslést végezni, kivéve, ha erre külön megállapodás vagy hatósági előírás vonatkozik.
11.24. Jogviszony-folytatási dokumentáció
Örökölhető konstrukciók esetén a jogviszony-folytatás PV-Secure alatt dokumentálható.
Jogviszony-folytatási dokumentum lehet különösen:
a) örökösi igénybejelentés,
b) hagyatéki végzés,
c) jogviszony-folytatási kérelem,
d) Üzemeltetői jóváhagyás,
e) konstrukcióválasztási nyilatkozat,
f) Beyondba vezetési nyilatkozat,
g) Life vagy Life VIP fennmaradó szolgáltatási idő kezelésének dokumentuma,
h) elszámolási kimutatás,
i) kártyaátvezetési vagy zárolási dokumentum,
j) új szerződés vagy szerződésmódosítás.
A jogviszony-folytatás nem automatikus, hanem az ÁSZF, egyedi szerződés és külön eljárásrend szerint történik.
11.25. Díj- és elszámolási viták PV-Secure kezelése
PV-Secure alkalmazható jelentős vagy érzékeny díj- és elszámolási vitában.
Ilyen vita lehet különösen:
a) LHJ elszámolási vita,
b) Classic értéknövekedési vita,
c) Life szolgáltatási felár kezelése,
d) Life VIP szolgáltatási felár kezelése,
e) Spirit nem örökölhetőségének vitája,
f) Spirit VIP nem örökölhetőségének vitája,
g) kártyakeret vita,
h) túlfelhasználási vita,
i) haláleseti elszámolási vita,
j) Beyond Rent kaucióvita,
k) kárelszámolási vita.
PV-Secure célja ilyen esetben a dokumentumok, nyilatkozatok, naplóadatok és elszámolási alapok megőrzése és ellenőrizhető kezelése.

11.26. Kártyaügyek PV-Secure kezelése
PV-Secure alkalmazható kártyaügyekben, ha az ügy érzékeny, vitás vagy nagy értékű.
Ilyen ügy lehet különösen:
a) kártyazárolás,
b) haláleseti kártyazárolás,
c) kártyavisszaélés,
d) jogosulatlan használat,
e) Spirit kártya lezárása,
f) Spirit VIP kártya lezárása,
g) Life lakásra kötött kártya jogviszony-folytatása,
h) Life VIP kártya jogviszony-folytatása,
i) túlfelhasználás,
j) előrefelhasználás,
k) halmozási vita.
Kártyaügyekben a Kártyaszabályzat és jelen PV-Secure Szabályzat együttesen alkalmazandó.
11.27. Panaszok PV-Secure kezelése
PV-Secure alatt kezelhető panasz különösen akkor, ha:
a) Spirit szolgáltatást érint,
b) Life VIP szolgáltatást érint,
c) Spirit VIP szolgáltatást érint,
d) egészségügyi szolgáltatásszervezést érint,
e) állapotromlást érint,
f) haláleseti eljárást érint,
g) öröklést érint,
h) PV-portál vagy kártyaadat jogosulatlan hozzáférését érinti,
i) személyes adat vagy üzleti titok érintett,
j) jelentős jogvita valószínűsíthető.
A PV-Secure panaszkezelés nem helyettesíti a Panaszkezelési Szabályzatot, hanem annak fokozott dokumentumvédelmi és hozzáférés-kezelési kiegészítése.
11.28. Adatvédelmi panaszok PV-Secure kezelése
Adatvédelmi panasz esetén az Üzemeltető PV-Secure eljárást alkalmazhat, ha az ügy:
a) személyes adat jogosulatlan hozzáférését,
b) egészségügyi jellegű adatot,
c) PV-portál hozzáférést,
d) kártyaadatot,
e) kamerafelvételt,
f) meghatalmazotti hozzáférést,
g) örökösi hozzáférést,
h) PV-Secure dokumentum téves hozzáférését,
i) adatvédelmi incidenst
érint.
Adatvédelmi panaszok esetén az Adatkezelési Tájékoztató és az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályok irányadók.

11.29. PV-Secure naplózás
A PV-Secure rendszerben végzett műveletek naplózhatók.
Naplózható különösen:
a) dokumentum létrehozása,
b) dokumentum feltöltése,
c) dokumentum megtekintése,
d) dokumentum letöltése,
e) dokumentum módosítása,
f) dokumentum zárolása,
g) hozzáférés engedélyezése,
h) hozzáférés visszavonása,
i) dokumentum továbbítása,
j) aláírás vagy jóváhagyás,
k) meghatalmazás rögzítése,
l) örökösi dokumentum feltöltése,
m) haláleseti zárolás,
n) kártyazárolási intézkedés,
o) adminisztrátori művelet.
A naplózás célja a bizonyíthatóság, adatbiztonság, jogosultságkezelés, jogvita-kezelés és visszaélések megelőzése.
11.30. Hozzáférések ellenőrzése

Az Üzemeltető jogosult rendszeresen vagy eseti jelleggel ellenőrizni a PV-Secure hozzáféréseket.
Az ellenőrzés célja:
a) jogosulatlan hozzáférés megelőzése,
b) meghatalmazások érvényességének ellenőrzése,
c) örökösi jogosultság tisztázása,
d) munkatársi hozzáférések indokoltságának ellenőrzése,
e) partneri hozzáférések korlátozása,
f) adatvédelmi megfelelés,
g) jogvita esetén bizonyíthatóság.
Az Üzemeltető jogosult a hozzáférést felfüggeszteni, ha annak jogalapja vagy indokoltsága kétséges.

11.31. Hozzáférés felfüggesztése

PV-Secure hozzáférés felfüggeszthető különösen:
a) jogosultsági vita esetén,
b) meghatalmazás vitatása esetén,
c) örökösi vita esetén,
d) jogvita esetén,
e) adatvédelmi incidens gyanúja esetén,
f) jogosulatlan hozzáférés gyanúja esetén,
g) haláleseti zároláskor,
h) szerződésszegés gyanúja esetén,
i) technikai vagy biztonsági okból,
j) hatósági vagy jogi megkeresés esetén.
A felfüggesztés célhoz kötött, és az ok megszűnése után a hozzáférés helyreállítható, módosítható vagy megszüntethető.

11.32. Dokumentumzárolás

Az Üzemeltető jogosult PV-Secure dokumentumot zárolni.
Dokumentumzárolás történhet különösen:
a) jogvita esetén,
b) öröklési vita esetén,
c) adatvédelmi incidens esetén,
d) meghatalmazotti vita esetén,
e) dokumentum hitelességének vizsgálatakor,
f) haláleseti eljárásban,
g) kártyavisszaélési ügyben,
h) hatósági vagy bírósági eljárás esetén,
i) belső vizsgálat során.
Zárolt dokumentumhoz kizárólag erre jogosult személy férhet hozzá.

11.33. Dokumentumhitelesség és verziókezelés

PV-Secure dokumentumok esetén az Üzemeltető verziókezelést alkalmazhat.
A verziókezelés célja:
a) dokumentumváltozások követése,
b) aláírt és nem aláírt változat elkülönítése,
c) hatályos és korábbi változat megkülönböztetése,
d) vita esetén bizonyíthatóság,
e) módosítási időpont rögzítése,
f) módosító személy azonosítása.
A PV-Secure rendszerben tárolt dokumentum másolata nem feltétlenül minősül eredeti okiratnak.
Az eredeti dokumentum jogi minőségét annak aláírása, hitelesítése, elektronikus aláírása, papíralapú formája vagy jogszabályi minősége határozza meg.

11.34. Elektronikus aláírás és jóváhagyás

PV-Secure dokumentum elektronikusan is jóváhagyható vagy aláírható, ha az adott dokumentumtípusnál ezt az Üzemeltető elfogadja.
Elektronikus jóváhagyás lehet különösen:
a) egyszerű elektronikus elfogadás,
b) kétfaktoros azonosítással megerősített jóváhagyás,
c) fokozott biztonságú elektronikus aláírás,
d) minősített elektronikus aláírás,
e) külső elektronikus aláírási szolgáltatóval történő aláírás.
Az Üzemeltető jogosult meghatározni, hogy mely dokumentum esetén milyen aláírási vagy jóváhagyási szint szükséges.
Spirit, Spirit VIP, nem örökölhetőségi, Personal, öröklési vagy meghatalmazási ügyekben az Üzemeltető magasabb biztonsági szintű aláírást vagy papíralapú dokumentumot írhat elő.

11.35. Papíralapú dokumentumok kezelése

PV-Secure eljárásban papíralapú dokumentum is kezelhető.
Papíralapú dokumentum lehet különösen:
a) eredeti meghatalmazás,
b) közjegyzői okirat,
c) ügyvédi ellenjegyzésű irat,
d) hagyatéki végzés,
e) végrendelet másolata,
f) aláírt figyelemfelhívó nyilatkozat,
g) aláírt nem örökölhetőségi nyilatkozat,
h) orvosi vagy szolgáltatásszervezési célú irat,
i) hatósági dokumentum.
Papíralapú dokumentum digitalizálható és PV-Secure alatt tárolható.
A digitalizált másolat nem minden esetben helyettesíti az eredeti dokumentumot.

11.36. Ügyvédi, közjegyzői és jogi képviselői iratok

PV-Secure alatt kezelhető ügyvédi, közjegyzői vagy jogi képviselői irat.
Az Üzemeltető jogosult kérni, hogy bizonyos nyilatkozatok:
a) ügyvéd által ellenjegyzettek,
b) közjegyző által hitelesítettek,
c) teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltak,
d) eredeti példányban bemutatottak,
e) hiteles elektronikus aláírással ellátottak legyenek.
Ez különösen indokolt lehet öröklési, meghatalmazási, nem örökölhetőségi, jogviszony-folytatási, Personal vagy jelentős pénzügyi hatású ügyekben.

11.37. Partner szolgáltatók PV-Secure hozzáférése

Partner szolgáltató csak akkor kaphat PV-Secure hozzáférést, ha az adott szolgáltatás teljesítéséhez ez szükséges.
A partner hozzáférése:
a) korlátozott,
b) célhoz kötött,
c) időben korlátozható,
d) naplózható,
e) visszavonható.
Partner szolgáltató főszabály szerint nem férhet hozzá:
a) teljes szerződéses dokumentációhoz,
b) öröklési dokumentumokhoz,
c) nem örökölhetőségi nyilatkozatokhoz,
d) más szolgáltató adataihoz,
e) kártyakeret teljes történetéhez,
f) Üzemeltető belső döntés-előkészítő anyagaihoz,
g) más Lakó adataihoz.

11.38. Egészségügyi partnerrel való adattovábbítás

Egészségügyi szolgáltatásszervezés esetén az Üzemeltető a szükséges és jogszerű körben adatot továbbíthat egészségügyi partner részére.
Az adattovábbítás feltétele lehet:
a) Lakó kérése,
b) Lakó hozzájárulása, ha szükséges,
c) szerződéses szolgáltatásszervezési jogalap,
d) létfontosságú érdek védelme rendkívüli esetben,
e) jogszabályi kötelezettség,
f) szolgáltatás teljesítéséhez szükséges adattovábbítás.
Az Üzemeltető csak olyan adatot továbbíthat, amely az adott szolgáltatásszervezési célhoz szükséges.
Az egészségügyi szolgáltató saját adatkezeléséért önállóan felelhet.
11.39. PV-Secure és üzleti titok
PV-Secure alatt üzleti titkot tartalmazó dokumentum is kezelhető.
Üzleti titok lehet különösen:
a) Personal konstrukció egyedi kalkulációja,
b) partneri szolgáltatási díj,
c) szolgáltatásszervezési háttér,
d) belső kockázatkezelési eljárás,
e) kártyarendszer belső logikája,
f) díjszabási belső számítás,
g) üzemeltetési belső eljárás,
h) jogvita-stratégiai dokumentum,
i) belső vezetői döntés-előkészítő anyag.
Az üzleti titkot tartalmazó dokumentumhoz a Lakó vagy örökös csak olyan körben férhet hozzá, amely a saját jogainak gyakorlásához szükséges és jogszerű.
11.40. Dokumentumkiadás PV-Secure ügyben
PV-Secure dokumentum kiadása csak jogosultság ellenőrzése után történhet.
Az Üzemeltető jogosult a dokumentumkiadást:
a) azonosításhoz,
b) meghatalmazás bemutatásához,
c) örökösi jog igazolásához,
d) jogi képviselő igazolásához,
e) adatvédelmi vizsgálathoz,
f) anonimizáláshoz,
g) részleges kivonat kiadásához,
h) papíralapú vagy elektronikus biztonsági feltételhez
kötni.
Az Üzemeltető nem köteles kiadni olyan dokumentumot vagy adatrészt, amely más személy személyes adatát, üzleti titkot, belső döntés-előkészítő anyagot vagy jogszabály által védett adatot tartalmaz, ha annak kiadására nincs jogszerű alap.
11.41. Másolat, kivonat és anonimizálás
PV-Secure dokumentum esetén az Üzemeltető jogosult teljes dokumentum helyett:
a) kivonatot,
b) részleges másolatot,
c) anonimizált másolatot,
d) adatvédelmi szűréssel ellátott másolatot,
e) jogi képviselő részére kiadott példányt,
f) helyszíni betekintést
biztosítani, ha a teljes dokumentum kiadása más személy jogait, üzleti titkot vagy adatvédelmi szabályt sértene.
11.42. Dokumentumok megőrzése
PV-Secure dokumentumok megőrzési idejét az Adatkezelési Tájékoztató, jogszabály, szerződéses érdek és jogvita-kezelési szükséglet határozza meg.
Hosszabb megőrzés indokolt lehet különösen:
a) LHJ elszámolási ügyekben,
b) öröklési ügyekben,
c) haláleseti ügyekben,
d) Spirit és Spirit VIP nem örökölhetőségi ügyekben,
e) Life és Life VIP jogviszony-folytatási ügyekben,
f) Personal konstrukcióban,
g) kártyavita esetén,
h) adatvédelmi incidens esetén,
i) bírósági vagy hatósági eljárás esetén,
j) jelentős kárigény esetén.
A megőrzési idő lejártával a dokumentum törölhető, anonimizálható vagy archiválható az adatkezelési szabályok szerint.
11.43. Archiválás
PV-Secure dokumentum archiválható, ha az aktív ügyintézés lezárult, de a dokumentum megőrzése jogi, szerződéses, bizonyítási vagy adatvédelmi okból indokolt.
Archiválás esetén a dokumentum:
a) aktív ügyintézésben nem módosítható,
b) korlátozott hozzáférésű,
c) naplózottan megtekinthető,
d) jogvita esetén elővehető,
e) megőrzési idő lejártával törölhető vagy anonimizálható.
11.44. Törlés és helyesbítés
A Lakó vagy más érintett jogosult lehet személyes adatai helyesbítését vagy törlését kérni az adatvédelmi szabályok szerint.
PV-Secure dokumentum esetén a törlés vagy módosítás korlátozott lehet, ha a dokumentum:
a) szerződéses jogviszony bizonyításához szükséges,
b) jogi igény érvényesítéséhez szükséges,
c) jogszabályi megőrzési kötelezettség alá tartozik,
d) hatósági vagy bírósági eljárásban érintett,
e) öröklési vagy haláleseti ügyet érint,
f) nem örökölhetőségi nyilatkozatot tartalmaz,
g) jogvita tárgyát képezi.
Helyesbítés esetén az Üzemeltető jogosult az eredeti dokumentumot megőrizni, és mellé helyesbítő dokumentumot csatolni.
11.45. Adatvédelmi incidens PV-Secure ügyben
PV-Secure adatvédelmi incidens lehet különösen:
a) jogosulatlan dokumentumhozzáférés,
b) téves címzettnek küldött dokumentum,
c) meghatalmazott téves hozzáférése,
d) örökös jogosulatlan hozzáférése,
e) egészségügyi jellegű adat jogosulatlan megismerése,
f) PV-Secure dokumentum jogosulatlan letöltése,
g) kártya- vagy szolgáltatási adat jogosulatlan hozzáférése,
h) belső adminisztratív jogosultsági hiba,
i) rendszerfeltörés,
j) elveszett vagy nem megfelelően kezelt eszköz.
Adatvédelmi incidens esetén az Üzemeltető az Adatkezelési Tájékoztató és az alkalmazandó jogszabályok szerint jár el.
11.46. Jogvita esetén alkalmazandó PV-Secure eljárás

Jogvita esetén az Üzemeltető jogosult az érintett dokumentumokat PV-Secure alatt kezelni vagy zárolni.
Jogvita lehet különösen:
a) LHJ elszámolási vita,
b) öröklési vita,
c) Life jogviszony-folytatási vita,
d) Life VIP jogviszony-folytatási vita,
e) Spirit nem örökölhetőségi vita,
f) Spirit VIP nem örökölhetőségi vita,
g) kártyakeret-vita,
h) díjvita,
i) kárfelelősségi vita,
j) Beyond Rent vita,
k) meghatalmazotti vita,
l) adatvédelmi vita,
m) szolgáltatásszervezési panasz.
Jogvita esetén a dokumentumokhoz való hozzáférés korlátozható a jogvita lezárásáig.

11.47. Belső vizsgálat

Az Üzemeltető PV-Secure belső vizsgálatot indíthat, ha:
a) visszaélés gyanúja merül fel,
b) adatvédelmi incidens gyanúja merül fel,
c) kártyavisszaélés gyanúja merül fel,
d) jogosulatlan hozzáférés gyanúja merül fel,
e) panasz vagy jogvita ezt indokolja,
f) haláleseti eljárásban rendellenesség merül fel,
g) meghatalmazás vitatott,
h) partner szolgáltató adatkezelése vitatott,
i) Üzemeltetői adminisztrációs hiba gyanúja áll fenn.
A belső vizsgálat dokumentumai PV-Secure alatt kezelhetők, és belső döntés-előkészítő anyagnak minősülhetnek.

11.48. Munkatársi hozzáférés

Üzemeltető munkatársa csak olyan PV-Secure dokumentumhoz férhet hozzá, amely a feladata ellátásához szükséges.
A munkatársi hozzáférés:
a) szerepkörhöz kötött,
b) célhoz kötött,
c) naplózható,
d) visszavonható,
e) ellenőrizhető.
Az Üzemeltető jogosult belső hozzáférési mátrixot alkalmazni.
A munkatárs köteles a PV-Secure dokumentumokat bizalmasan kezelni.

11.49. Titoktartási kötelezettség

PV-Secure dokumentumhoz hozzáférő személy titoktartási kötelezettséggel tartozik.
A titoktartási kötelezettség kiterjed különösen:
a) személyes adatokra,
b) egészségügyi jellegű információkra,
c) gondoskodásszervezési dokumentumokra,
d) öröklési dokumentumokra,
e) nem örökölhetőségi dokumentumokra,
f) Personal konstrukció tartalmára,
g) üzleti titokra,
h) partneri adatokra,
i) belső Üzemeltetői eljárásokra,
j) jogvitás dokumentumokra.
A titoktartási kötelezettség a jogviszony megszűnése után is fennmaradhat.

11.50. Jogosulatlan felhasználás következményei

PV-Secure dokumentum jogosulatlan felhasználása súlyos szerződésszegésnek minősülhet.
Jogosulatlan felhasználás lehet különösen:
a) dokumentum engedély nélküli letöltése,
b) dokumentum harmadik személynek való továbbítása,
c) képernyőkép jogosulatlan készítése vagy terjesztése,
d) üzleti titok nyilvánosságra hozatala,
e) egészségügyi jellegű adat jogosulatlan továbbítása,
f) öröklési dokumentum jogosulatlan felhasználása,
g) meghatalmazás jogosulatlan módosítása,
h) PV-Secure adat közösségi médiában történő közzététele,
i) dokumentum hamisítása,
j) más személy hozzáférésének használata.
Következmény lehet:
a) hozzáférés zárolása,
b) szerződésszegési eljárás,
c) kártérítési igény,
d) kártyazárolás,
e) jogviszony megszüntetése, ha annak feltételei fennállnak,
f) adatvédelmi eljárás,
g) hatósági vagy bírósági eljárás.

11.51. PV-Secure és kamerafelvételek

Kamerafelvétel PV-Secure alatt kezelhető, ha az:
a) súlyos Házirend-sértést,
b) balesetet,
c) károkozást,
d) biztonsági eseményt,
e) haláleseti vagy vészhelyzeti eseményt,
f) jogvitát,
g) adatvédelmi panaszt,
h) belépési jogosultsági vitát
érint.
Kamerafelvételhez való hozzáférés korlátozott, és az Adatkezelési Tájékoztató szabályai szerint történik.
Kamerafelvétel nem adható ki korlátlanul, különösen ha azon más személy is szerepel.

11.52. PV-Secure és hatósági megkeresések

Hatósági, bírósági, közjegyzői vagy más hivatalos megkeresés esetén az Üzemeltető jogosult PV-Secure dokumentumokat az alkalmazandó jogszabályok szerint kezelni és kiadni.
Az Üzemeltető jogosult vizsgálni:
a) megkeresés jogszerűségét,
b) megkereső szerv jogosultságát,
c) kért dokumentumok körét,
d) kiadás adatvédelmi korlátait,
e) üzleti titokvédelmi szempontokat,
f) más személyek jogait.
Ha szükséges, az Üzemeltető jogi képviselőt vagy adatvédelmi szakértőt vonhat be.

11.53. PV-Secure és bírósági bizonyítás

PV-Secure dokumentum bírósági vagy hatósági eljárásban bizonyítékként felhasználható, ha az alkalmazandó eljárási szabályok szerint erre alkalmas.
Bizonyítékként szolgálhat különösen:
a) aláírt dokumentum,
b) elektronikus jóváhagyási napló,
c) hozzáférési napló,
d) dokumentumverzió,
e) haláleseti jegyzőkönyv,
f) kártyazárolási dokumentum,
g) diszpécseresemény naplója,

h) állapotfelmérési jegyzőkönyv,
i) panaszanyag,
j) meghatalmazás,
k) örökösi dokumentum,
l) figyelemfelhívó nyilatkozat.
A dokumentum bizonyító erejét az adott eljárásban eljáró hatóság vagy bíróság értékeli.
11.54. PV-Secure és szolgáltatási döntések
PV-Secure dokumentum szolgálhat szolgáltatási döntés alapjául.
Ilyen döntés lehet különösen:
a) Spirit szolgáltatás szervezése,
b) Life VIP 15 év utáni szolgáltatás aktiválása,
c) Spirit VIP elsőbbségi szolgáltatás szervezése,
d) magánorvosi partneri időpont szervezése,
e) otthoni ápolási jellegű támogatás megszervezése,
f) kapcsolattartó értesítése,
g) vészhelyzeti intézkedés,
h) szolgáltatási keret terhére történő elszámolás,
i) kártya zárolása,
j) rendkívüli segítségnyújtás szervezése.
A szolgáltatási döntés nem lehet jogszabályba, szerződésbe vagy szakmai korlátba ütköző.
11.55. PV-Secure és szolgáltatáskorlátozás
PV-Secure dokumentáció alapján szolgáltatáskorlátozás is elrendelhető, ha annak jogszerű feltételei fennállnak.
Szolgáltatáskorlátozás indoka lehet különösen:
a) kártyavisszaélés,
b) jogosulatlan hozzáférés,
c) súlyos szerződésszegés,
d) adatvédelmi incidens,
e) partner vagy személyzet veszélyeztetése,
f) jogvita miatti zárolás,
g) meghatalmazotti vita,
h) haláleseti eljárás.
Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban a szolgáltatáskorlátozást különös körültekintéssel kell alkalmazni, figyelembe véve a Lakó biztonságát és alapvető életviteli szükségleteit.
11.56. PV-Secure és felmondási ügyek
Felmondás, rendkívüli felmondás, elállás vagy jogviszony-megszűnés esetén PV-Secure alatt kezelhető:
a) felmondási nyilatkozat,
b) rendkívüli felmondási indok,
c) figyelmeztetések,
d) szerződésszegési dokumentáció,
e) kárfelmérés,
f) elszámolási dokumentum,
g) kártyazárolás,
h) belépési jogosultság zárolása,
i) jogvita anyaga,
j) jogi képviselői irat.
Felmondási ügyekben a PV-Secure célja a bizonyíthatóság és jogosultságok ellenőrzött kezelése.
11.57. PV-Secure és Beyond Rent
Beyond Rent ügyekben PV-Secure alkalmazható különösen:
a) háromoldalú szerződésnél,
b) Lakó által delegált Bérlő dokumentumainál,
c) Üzemeltető által delegált Bérlő dokumentumainál,
d) kaucióvitánál,
e) károkozási dokumentációnál,
f) Bérlőváltási állapotfelmérésnél,
g) kiköltözési dokumentációnál,
h) LHJ terhére történő levonásnál,
i) Bérlői szerződésszegésnél,
j) 90 napos kiürítési ügyben.
A Beyond Lakó, Bérlő és Üzemeltető hozzáférése eltérő szintű lehet.
11.58. PV-Secure és kiskorú vagy korlátozottan cselekvőképes érintett
Ha PV-Secure ügyben kiskorú, cselekvőképességében részben vagy teljesen korlátozott személy, gondnokolt személy vagy törvényes képviselővel eljáró érintett jelenik meg, az Üzemeltető jogosult fokozott jogosultság-ellenőrzést alkalmazni.
Ilyen esetben kérhető különösen:
a) törvényes képviselet igazolása,
b) gondnoki határozat,
c) gyámhatósági dokumentum,
d) közjegyzői vagy bírósági irat,
e) jogi képviselő nyilatkozata.
Az Üzemeltető ilyen ügyben különösen körültekintően köteles eljárni.
11.59. PV-Secure és fizikai irattár
PV-Secure dokumentum nemcsak digitálisan, hanem fizikai irattárban is kezelhető.
A fizikai irattárban kezelt PV-Secure dokumentumokra is irányadó:
a) hozzáférés korlátozása,
b) iratmozgás dokumentálása,
c) másolatkészítés korlátozása,
d) iratkiadás ellenőrzése,
e) megőrzési idő,
f) biztonságos tárolás,
g) selejtezési szabály,
h) bizalmas kezelés.
Fizikai és digitális példány eltérése esetén az eredeti, hiteles vagy jogilag irányadó dokumentum minősége alapján kell dönteni.
11.60. PV-Secure rendszerhiba
PV-Secure rendszerhiba esetén az Üzemeltető alternatív biztonságos dokumentumkezelési módot alkalmazhat.
Alternatív megoldás lehet:
a) papíralapú dokumentálás,
b) zárt irattári kezelés,
c) titkosított elektronikus továbbítás,
d) személyes átadás-átvétel,
e) ügyvédi vagy közjegyzői dokumentumkezelés,
f) ideiglenes hozzáférési zárolás,
g) későbbi digitális rögzítés.
Rendszerhiba nem eredményezheti azt, hogy érzékeny dokumentum védelem nélkül kerüljön kezelésre.
11.61. PV-Secure dokumentumok nyilvánosságra hozatalának tilalma
PV-Secure dokumentum nyilvánosságra hozatala tilos, kivéve, ha:
a) jogszabály írja elő,
b) hatóság vagy bíróság jogszerűen kéri,
c) az érintett kifejezetten és jogszerűen hozzájárul,
d) az Üzemeltető jogos érdeke és jogi lehetősége fennáll,
e) a dokumentum anonimizált és nyilvánosságra hozható formában van.
Különösen tilos PV-Secure dokumentumot:

a) közösségi médiában közzétenni,
b) sajtónak továbbítani,
c) más Lakóknak továbbítani,
d) partnernek indokolatlanul továbbítani,
e) üzleti vagy politikai célra felhasználni,
f) zsarolási vagy nyomásgyakorlási célra használni.
11.62. Üzemeltető felelősségi korlátai
Az Üzemeltető nem felel olyan kárért, amely:
a) felhasználó jelszavának átadásából ered,
b) meghatalmazott visszaéléséből ered,
c) Lakó által megadott hibás adatból ered,
d) kapcsolattartó hibás adatából ered,
e) örökös vagy jogi képviselő hibás dokumentumából ered,
f) külső szolgáltató önálló adatkezeléséből ered,
g) egészségügyi szolgáltató szakmai dokumentációjából ered,
h) vis maiorból ered,
i) hatósági eljárásból ered,
j) felhasználó saját eszközének biztonsági hibájából ered,
k) jogosulatlan képernyőkép vagy dokumentumtovábbítás miatt keletkezik.
A felelősségi korlát nem alkalmazható olyan esetben, ahol azt jogszabály kizárja.
11.63. PV-Secure Szabályzat módosítása
Az Üzemeltető jogosult jelen PV-Secure Szabályzatot módosítani, ha azt indokolja különösen:
a) adatvédelmi megfelelés,
b) jogszabályváltozás,
c) hatósági gyakorlat változása,
d) PV-portál fejlesztése,
e) digitális rendszer fejlesztése,
f) kártyarendszer változása,
g) Spirit vagy VIP szolgáltatási rendszer módosítása,
h) Personal konstrukciós tapasztalat,
i) öröklési vagy haláleseti eljárások tapasztalata,
j) biztonsági esemény,
k) adatvédelmi incidens,
l) üzemeltetési tapasztalat,
m) partneri rendszer változása.
A módosított szabályzatot az Üzemeltető a Lakók és érintettek számára elérhetővé teszi.
11.64. Dokumentumhierarchia PV-Secure ügyekben
PV-Secure ügyekben az alábbi dokumentumokat kell együttesen alkalmazni:
a) kötelező jogszabály,
b) egyedi szerződés,
c) ÁSZF,
d) Adatkezelési Tájékoztató adatkezelési kérdésekben,
e) jelen PV-Secure Szabályzat,
f) PV-portál Szabályzat,
g) Konstrukciós Melléklet,
h) Kártyaszabályzat,
i) Szolgáltatási Melléklet,
j) Haláleseti és jogviszony-folytatási eljárásrend,
k) Panaszkezelési Szabályzat,
l) Üzemeltetési Melléklet,
m) Házirend,
n) adott komplexum Díjszabása.
Adatkezelési kérdésekben az Adatkezelési Tájékoztató elsődleges.
Nem örökölhetőségi, Spirit és Spirit VIP ügyekben az egyedi szerződés, a Konstrukciós Melléklet és a külön figyelemfelhívó nyilatkozat kiemelt jelentőségű.
11.65. Záró rendelkezések
A PV-Secure a Petra Vita rendszer fokozott dokumentumvédelmi, jogosultságkezelési, hozzáférés-ellenőrzési és érzékeny ügykezelési rendszere.
A PV-Secure célja, hogy a kiemelt jelentőségű és érzékeny ügyekben az Üzemeltető átlátható, naplózott, ellenőrizhető és biztonságos dokumentumkezelést alkalmazzon.
A PV-Secure különösen fontos:
a) Spirit konstrukcióban,
b) Spirit VIP konstrukcióban,
c) Life VIP konstrukcióban,
d) Personal konstrukcióban,
e) Life és Life VIP lakásra vagy személyre kötött jogosultságainál,
f) öröklési ügyekben,
g) haláleseti eljárásokban,
h) meghatalmazási ügyekben,
i) gondoskodásszervezési és egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezési ügyekben,
j) adatvédelmi és jogvitás ügyekben.
A PV-Secure alkalmazása nem keletkeztet új vagy többlet szerződéses jogosultságot, hanem a meglévő szerződéses, szolgáltatási, öröklési, kártya- és adminisztrációs jogviszonyok biztonságos kezelését szolgálja.
Jelen PV-Secure Szabályzatot az ÁSZF-fel, az egyedi szerződéssel, az Adatkezelési Tájékoztatóval, a PV-portál Szabályzattal, a Konstrukciós Melléklettel, a Kártyaszabályzattal, a Szolgáltatási Melléklettel és az alkalmazandó jogszabályokkal együtt kell értelmezni.

12. MELLÉKLET ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

12.1. A tájékoztató célja
Jelen Adatkezelési Tájékoztató célja, hogy a Petra Vita rendszerben részt vevő személyek számára átláthatóan és közérthetően bemutassa, hogy az Üzemeltető milyen személyes adatokat, milyen célból, milyen jogalapon, mennyi ideig, milyen címzettek bevonásával és milyen érintetti jogok mellett kezel.
Jelen tájékoztató kiterjed különösen:
a) szerződéskötést megelőző adatkezelésre,
b) Lakhatási Használati Joghoz kapcsolódó adatkezelésre,
c) Classic, Beyond, Beyond Rent, Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukciókra,
d) díj- és számlázási adatkezelésre,
e) kártyarendszerre,
f) PV-portálra,
g) PV-Secure rendszerre,
h) üzemeltetésre,
i) műszaki hibabejelentésekre,
j) szolgáltatási alapcsomagra,
k) gondoskodásszervezési szolgáltatásokra,
l) egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezésre,
m) kamerarendszerre,
n) beléptetési rendszerre,
o) panaszkezelésre,
p) jogvitákra,

q) haláleseti, öröklési és jogviszony-folytatási ügyekre,
r) meghatalmazotti és kapcsolattartói adatkezelésre.
12.2. Jogszabályi háttér
Az adatkezelés során az Üzemeltető különösen az alábbi jogszabályokra figyelemmel jár el:
a) az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete, azaz GDPR,
b) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló magyar törvény, azaz Infotv.,
c) a Polgári Törvénykönyv,
d) számviteli és adózási jogszabályok,
e) fogyasztóvédelmi jogszabályok,
f) kamerás adatkezelésre, vagyonvédelemre, munkavédelemre, tűzvédelemre, egészségügyi szolgáltatásszervezésre és üzemeltetésre vonatkozó alkalmazandó jogszabályok.
A GDPR alapján az adatkezelőnek az érintett számára tájékoztatást kell adnia többek között az adatkezelő kilétéről, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, a címzettekről, a megőrzési időről és az érintetti jogokról.
12.3. Az adatkezelő
Az adatkezelő:
Lontrons Európai Zártkörűen Működő Részvénytársaság (SE)

székhely: 94301 Štúrovo, Hlavná 62., Szlovákia
cégazonosító: 56 073 704
közösségi adószám: SK2122180489
bankszámlaszám: 12600016-18567304-12009497
képviseli: Juhász Zoltán, elnök-vezérigazgató
e-mail: lontrons.se@gmail.com
Jelen tájékoztatóban az adatkezelő megnevezése: Üzemeltető.
Amennyiben az adott Petra Vita komplexumot más jogi személy üzemelteti, az adott komplexumra vonatkozó konkrét adatkezelői adatokat az adott komplexum Adatkezelési Adatlapja tartalmazza.
12.4. Adatvédelmi tisztviselő
Az Üzemeltető adatvédelmi tisztviselőt jelölhet ki. Ha adatvédelmi tisztviselő kijelölése nem kötelező és az Üzemeltető nem jelöl ki adatvédelmi tisztviselőt, az adatvédelmi ügyekben az Üzemeltető kijelölt kapcsolattartója jár el.
Adatvédelmi kapcsolattartó: Minden komplexum kinevezett vezetője.
12.5. Érintettek köre
Jelen tájékoztató alapján érintett lehet különösen:
a) érdeklődő,
b) ajánlatkérő,
c) leendő Lakó,
d) Lakó,
e) Társlakó,
f) Beyond Lakó,
g) Bérlő,
h) Beyond Rent Bérlő,
i) Life konstrukció jogosultja,
j) Spirit konstrukció jogosultja,
k) Life VIP konstrukció jogosultja,
l) Spirit VIP konstrukció jogosultja,
m) Personal konstrukció jogosultja,
n) meghatalmazott,
o) kapcsolattartó,
p) jogi képviselő,
q) örökös,
r) jogviszony-folytató személy,
s) vendég,
t) panaszt tevő személy,
u) hibabejelentő,
v) kamerafelvételen szereplő személy,
w) partner szolgáltató kapcsolattartója,
x) Üzemeltetővel kapcsolatba kerülő más természetes személy.
12.6. Alapelvek
Az Üzemeltető az adatkezelés során az alábbi alapelveket követi:
a) jogszerűség,
b) tisztességesség,
c) átláthatóság,
d) célhoz kötöttség,
e) adattakarékosság,
f) pontosság,
g) korlátozott tárolhatóság,
h) integritás és bizalmas jelleg,
i) elszámoltathatóság,
j) szükségesség és arányosság,
k) fokozott védelem érzékeny ügyekben,
l) PV-Secure alkalmazása kiemelt kockázatú adatkezeléseknél.
12.7. Kezelt adatkategóriák
Az Üzemeltető az adott jogviszonytól és ügytől függően az alábbi adatkategóriákat kezelheti:
a) azonosító adatok,
b) kapcsolattartási adatok,
c) szerződéses adatok,
d) lakhatási jogviszony adatai,
e) konstrukciós adatok,
f) díj- és fizetési adatok,
g) számlázási adatok,
h) kártyarendszeri adatok,
i) szolgáltatási keret adatai,
j) PV-portál adatok,
k) PV-Secure adatok,
l) beléptetési adatok,
m) kamerafelvételek,
n) hibabejelentési adatok,
o) üzemeltetési adatok,
p) műszaki beavatkozási adatok,
q) panaszkezelési adatok,
r) jogvita adatai,
s) meghatalmazási adatok,
t) kapcsolattartói adatok,
u) öröklési és haláleseti adatok,
v) gondoskodásszervezési adatok,
w) egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezési adatok,
x) vészhelyzeti adatok,
y) diszpécser- és vészjelző eseményadatok,
z) partneri szolgáltatások igénybevételéhez szükséges adatok.
12.8. Azonosító adatok
Az Üzemeltető kezelheti különösen:
a) név,
b) születési név,
c) születési hely és idő,
d) anyja neve,
e) lakcím,
f) tartózkodási cím,
g) állampolgárság, ha szükséges,
h) személyazonosító okmány típusa és száma, ha az azonosítás indokolt,

i) adóazonosító jel, ha jogszabály vagy számlázási ok indokolja,
j) aláírás,
k) elektronikus aláírási azonosító,
l) ügyfélazonosító,
m) szerződésazonosító,
n) apartmanazonosító.

12.9. Kapcsolattartási adatok

Az Üzemeltető kezelheti különösen:
a) e-mail-cím,
b) telefonszám,
c) postai cím,
d) elektronikus kapcsolattartási cím,
e) PV-portál ügyfélfiók azonosítója,
f) kapcsolattartó neve,
g) kapcsolattartó telefonszáma,
h) kapcsolattartó e-mail-címe,
i) vészhelyzeti kapcsolattartó adatai,
j) meghatalmazott elérhetőségei,
k) jogi képviselő adatai.

12.10. Szerződéses és konstrukciós adatok

Az Üzemeltető kezelheti különösen:
a) választott komplexum,
b) választott apartman,
c) apartman nettó alapterülete,
d) erkély, terasz, kert, parkoló, tároló adatai,
e) választott konstrukció,
f) Classic jogviszony adatai,
g) Beyond jogviszony adatai,
h) Beyond Rent adatai,
i) Life szolgáltatási felár adatai,
j) Spirit szolgáltatási felár adatai,
k) Life VIP szolgáltatási felár adatai,
l) Spirit VIP szolgáltatási felár adatai,
m) Personal egyedi konstrukció adatai,
n) LHJ-érték,
o) szolgáltatási felár összege,
p) porlasztási alap,
q) porlasztási időtartam,
r) örökölhetőségi státusz,
s) jogviszony-folytatási lehetőség,
t) felmondási és elszámolási adatok.

12.11. Díj- és fizetési adatok

Az Üzemeltető kezelheti különösen:
a) LHJ megfizetésének adatai,
b) szolgáltatási felár megfizetésének adatai,
c) bérleti díj adatai,
d) közös költség adatai,
e) kötelező szolgáltatási alapcsomag díja,
f) rezsiköltségek,
g) opcionális szolgáltatások díjai,
h) kártyakeretből elszámolt tételek,
i) fizetési határidők,
j) díjhátralék,
k) túlfizetés,
l) jóváírás,
m) kaució,
n) kárlevonás,
o) elszámolási érték,
p) számlaadatok,
q) fizetési bizonylatok,
r) banki tranzakciós adatok, ha szükséges.

12.12. Kártyarendszeri adatok

Az Üzemeltető kezelheti különösen:
a) kártyatípus,
b) kártyaazonosító,
c) jogosultsági szint,
d) kártya aktiválásának időpontja,
e) kártya zárolásának időpontja,
f) havi szolgáltatási keret,
g) felhasznált keret,
h) fennmaradó keret,
i) halmozott keret,
j) előrefelhasználás,
k) túlfelhasználás,
l) partneri felhasználás,
m) vitatott kártyatétel,
n) kártyapótlás adatai,
o) kártyavisszaélési gyanú,
p) haláleseti kártyazárolás adatai.

12.13. PV-portál adatok

Az Üzemeltető kezelheti különösen:
a) ügyfélfiók azonosító,
b) felhasználónév,
c) e-mail-cím,
d) telefonszám,
e) belépési adatok,
f) sikertelen belépési kísérletek,
g) IP-cím,
h) eszközazonosító,
i) naplóadatok,
j) dokumentum megtekintési adatok,
k) dokumentum letöltési adatok,
l) dokumentumfeltöltések,
m) elektronikus elfogadások,
n) hibabejelentések,
o) panaszbejelentések,
p) szolgáltatásigénylések,
q) portálüzenetek,
r) jogosultsági szintek.

12.14. PV-Secure adatok

PV-Secure alatt kezelhető különösen:
a) nem örökölhetőségi nyilatkozat,
b) Spirit figyelemfelhívó nyilatkozat,
c) Spirit VIP figyelemfelhívó nyilatkozat,
d) Life lakásra vagy személyre kötött nyilatkozat,
e) Life VIP lakásra vagy személyre kötött nyilatkozat,
f) meghatalmazás,
g) kapcsolattartói adatlap,
h) jogviszony-folytatási irat,
i) hagyatéki dokumentum,
j) haláleseti jegyzőkönyv,
k) személyes tárgyak jegyzéke,
l) állapotromlási dokumentáció,
m) gondoskodásszervezési dokumentáció,
n) egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezési dokumentáció,
o) vészjelző eseményadat,
p) diszpécseresemény,
q) panasz- vagy jogvitaanyag,
r) adatvédelmi incidens dokumentációja,
s) kártyazárolási dokumentum.

12.15. Egészségügyi jellegű és különleges adatok

A Petra Vita rendszer alapvetően lakhatási, szolgáltatási, üzemeltetési és gondoskodásszervezési rendszer.
Az Üzemeltető nem minősül egészségügyi szolgáltatónak pusztán azért, mert egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezési adatot kezel.
Egészségügyi jellegű vagy különleges adat kezelése különösen Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukcióban fordulhat elő.
Ilyen adat lehet különösen:

a) állapotromlásra vonatkozó jelzés,
b) gyógyszerszedési emlékeztetéshez szükséges adat,
c) vészjelzésből származó adat,
d) egészségügyi szolgáltatásszervezési igény,
e) várólistára vonatkozó, Lakó által közölt információ,
f) magánorvosi időpontszervezéshez szükséges adat,
g) otthoni ápolási jellegű támogatás szervezéséhez szükséges adat,
h) sürgősségi értesítési adat,
i) kapcsolattartó értesítéséhez szükséges egészségügyi jellegű információ.
Egészségügyi adat kezelése csak akkor történhet, ha annak megfelelő jogalapja és különleges adatkezelési feltétele fennáll.
A GDPR alapján az egészségügyi adatok különleges adatnak minősülnek, és kezelésük csak meghatározott kivételek mellett lehetséges.
12.16. Adatkezelési jogalapok
Az Üzemeltető az adatkezelés során az alábbi jogalapokat alkalmazhatja:
a) szerződés teljesítése,
b) szerződéskötést megelőző lépések megtétele,
c) jogi kötelezettség teljesítése,
d) jogos érdek,
e) hozzájárulás,
f) kifejezett hozzájárulás különleges adatok esetén,
g) létfontosságú érdek védelme rendkívüli esetben,
h) jogi igény előterjesztése, érvényesítése vagy védelme.
A konkrét adatkezelési célhoz tartozó jogalapot jelen tájékoztató további pontjai tartalmazzák.
12.17. Ajánlatkérés és szerződéskötést megelőző adatkezelés
Az adatkezelés célja:
a) érdeklődés kezelése,
b) ajánlat készítése,
c) indikatív kalkuláció készítése,
d) ügyfélkapcsolat felvétele,
e) komplexum és konstrukció bemutatása,
f) előzetes alkalmassági vagy igényfelmérés,
g) szerződéskötés előkészítése.
Kezelt adatok:
a) név,
b) e-mail-cím,
c) telefonszám,
d) lakhatási igények,
e) választott komplexum,
f) választott apartmantípus,
g) pénzügyi támpontok, ha az érintett megadja,
h) élethelyzeti információk, ha az érintett megadja,
i) kommunikáció tartalma.
Jogalap:
a) szerződéskötést megelőző lépések megtétele,
b) jogos érdek,
c) hozzájárulás, ha az adatkezelés nem szükségszerű és az érintett önként adja meg az adatot.
Megőrzési idő:
a) szerződés létrejötte esetén a szerződéses adatkezelési idő szerint,
b) szerződés létre nem jötte esetén az utolsó érdemi kapcsolatfelvételtől számított [●] év,
c) hozzájárulás esetén a hozzájárulás visszavonásáig vagy a cél megszűnéséig.

12.18. Szerződéskötés és Lakhatási Használati Jog adatkezelése
Az adatkezelés célja:
a) egyedi szerződés megkötése,
b) LHJ létrehozása,
c) apartmanhoz kapcsolódó jogosultság nyilvántartása,
d) konstrukció azonosítása,
e) díjak és fizetési kötelezettségek meghatározása,
f) jogviszony működtetése,
g) szerződéses jogok és kötelezettségek teljesítése,
h) elszámolás,
i) jogvita megelőzése és kezelése.
Kezelt adatok:
a) azonosító adatok,
b) kapcsolattartási adatok,
c) szerződéses adatok,
d) apartmanadatok,
e) LHJ-érték,
f) konstrukciós adatok,
g) díjadatok,
h) fizetési adatok,
i) örökölhetőségi vagy nem örökölhetőségi adatok,
j) kapcsolódó nyilatkozatok.
Jogalap:
a) szerződés teljesítése,
b) jogi kötelezettség teljesítése,
c) jogos érdek jogvita megelőzése és jogi igények védelme érdekében.
Megőrzési idő:
a) jogviszony fennállása alatt,
b) jogviszony megszűnését követően az általános polgári jogi elévülési idő végéig,
c) számviteli bizonylatok esetén a számviteli jogszabályok szerinti megőrzési időig,
d) jogvita esetén a jogvita jogerős lezárásáig és az igényérvényesítési idő végéig.
12.19. Konstrukciós adatkezelés
Az adatkezelés célja:
a) Classic, Beyond, Beyond Rent, Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukciók nyilvántartása,
b) szolgáltatási felárak kezelése,
c) porlasztási szabályok alkalmazása,
d) örökölhetőségi és nem örökölhetőségi szabályok kezelése,
e) konstrukcióváltás kezelése,
f) kártyajogosultság meghatározása,
g) szolgáltatási jogosultságok nyilvántartása.
Kezelt adatok:
a) konstrukció típusa,
b) konstrukció kezdete,
c) konstrukcióváltás adatai,
d) szolgáltatási felár összege,
e) porlasztási alap,
f) porlasztási időtartam,
g) örökölhetőségi státusz,
h) személyhez vagy lakáshoz kötött jogosultság,
i) nem örökölhetőségi nyilatkozat,
j) figyelemfelhívó nyilatkozat.
Jogalap:
a) szerződés teljesítése,
b) jogi kötelezettség teljesítése, ha számviteli vagy fogyasztóvédelmi dokumentálás szükséges,
c) jogos érdek jogvita megelőzése és bizonyíthatóság érdekében.
Megőrzési idő:

a) jogviszony fennállása alatt,
b) jogviszony megszűnését követően az igényérvényesítési idő végéig,
c) nem örökölhetőségi vagy öröklési jelentőségű dokumentumok esetén az öröklési, elszámolási vagy jogvita-kockázat megszűnéséig.

12.20. Díjfizetés, számlázás és könyvelés

Az adatkezelés célja:
a) díjak megállapítása,
b) számla kiállítása,
c) fizetések nyilvántartása,
d) díjhátralék kezelése,
e) kaució kezelése,
f) túlfizetés kezelése,
g) számviteli kötelezettségek teljesítése,
h) adózási kötelezettségek teljesítése,
i) pénzügyi elszámolás.

Kezelt adatok:
a) név,
b) számlázási cím,
c) adóazonosító vagy adószám, ha szükséges,
d) díjtételek,
e) számlaszám,
f) fizetési határidő,
g) fizetési státusz,
h) bankszámla vagy tranzakciós adat, ha szükséges,
i) kaucióadat,
j) hátralék vagy követelés adatai.

Jogalap:
a) szerződés teljesítése,
b) jogi kötelezettség teljesítése,
c) jogos érdek követeléskezelés és jogi igényérvényesítés céljából.

Megőrzési idő:
a) számviteli bizonylatok esetén a számviteli jogszabályok szerinti megőrzési idő,
b) követelés vagy jogvita esetén a jogvita lezárásáig és igényérvényesítési idő végéig.

12.21. Kártyarendszer adatkezelése

Az adatkezelés célja:
a) kártyajogosultság nyilvántartása,
b) szolgáltatási keret kezelése,
c) kártyahasználat dokumentálása,
d) partneri elfogadás kezelése,
e) keretfelhasználás követése,
f) előrefelhasználás és túlfelhasználás kezelése,
g) kártyazárolás,
h) kártyavisszaélés megelőzése,
i) haláleseti kártyakezelés.

Kezelt adatok:
a) kártyaazonosító,
b) jogosult neve,
c) konstrukció,
d) kártyatípus,
e) havi keret,
f) felhasználási adatok,
g) partneri felhasználási adatok,
h) zárolási adatok,
i) pótlási adatok,
j) vitatott tételek.

Jogalap:
a) szerződés teljesítése,
b) jogos érdek visszaélés-megelőzés, szolgáltatás-ellenőrzés és jogvita-kezelés érdekében,
c) jogi kötelezettség, ha a tétel számviteli vagy adózási dokumentációhoz kapcsolódik.

Megőrzési idő:
a) kártyajogosultság fennállása alatt,
b) jogviszony megszűnését követően az elszámolási és igényérvényesítési idő végéig,
c) számviteli tétel esetén a számviteli megőrzési időig.

12.22. PV-portál adatkezelése

Az adatkezelés célja:
a) digitális ügyfélfiók biztosítása,
b) elektronikus ügyintézés,
c) dokumentumtár működtetése,
d) értesítések küldése,
e) hibabejelentés fogadása,
f) panaszkezelés támogatása,
g) szolgáltatásigénylés kezelése,
h) kártya- és díjadatok megjelenítése,
i) jogosultságkezelés,
j) adatbiztonság,
k) bizonyíthatóság.

Kezelt adatok:
a) ügyfélfiók adatai,
b) belépési adatok,
c) IP-cím,
d) naplóadat,
e) dokumentum megtekintési adat,
f) letöltési adat,
g) elektronikus elfogadás,
h) portálüzenet,
i) hibabejelentés,
j) panasz,
k) szolgáltatásigénylés.

Jogalap:
a) szerződés teljesítése,
b) jogos érdek digitális ügyintézés, adatbiztonság és bizonyíthatóság érdekében,
c) jogi kötelezettség, ha jogszabály ír elő dokumentálást.

Megőrzési idő:
a) ügyfélfiók fennállása alatt,
b) jogviszony megszűnését követően a lezárási és igényérvényesítési idő végéig,
c) naplóadatok esetén [●] hónap / év,
d) jogvita esetén a jogvita lezárásáig.

12.23. PV-Secure adatkezelése

Az adatkezelés célja:
a) fokozott biztonságú dokumentumkezelés,
b) érzékeny ügyek elkülönített kezelése,
c) hozzáférés-ellenőrzés,
d) nem örökölhetőségi dokumentáció kezelése,
e) öröklési és jogviszony-folytatási dokumentáció kezelése,
f) meghatalmazások kezelése,
g) gondoskodásszervezési dokumentáció kezelése,
h) haláleseti dokumentáció kezelése,
i) panasz és jogvita bizonyíthatósága,
j) adatbiztonság.

Kezelt adatok:
a) PV-Secure dokumentumok,
b) hozzáférési naplók,
c) meghatalmazási adatok,
d) öröklési dokumentumok,
e) haláleseti iratok,
f) állapotromlási dokumentáció,
g) gondoskodásszervezési iratok,
h) kártyazárolási dokumentumok,

i) vitás dokumentumok.
Jogalap:
a) szerződés teljesítése,
b) jogos érdek dokumentumbiztonság, jogvita-megelőzés és bizonyíthatóság érdekében,
c) jogi kötelezettség, ha jogszabályi iratkezelés vagy megőrzés szükséges,
d) kifejezett hozzájárulás, ha különleges adat kezelése történik és más megfelelő jogalap nem alkalmazható,
e) jogi igények előterjesztése, érvényesítése vagy védelme.
Megőrzési idő:
a) ügy lezárásáig,
b) szerződéses és jogi igényérvényesítési idő végéig,
c) öröklési vagy haláleseti ügyekben az igényérvényesítési és vitathatósági idő végéig,
d) jogvita esetén a jogvita lezárásáig.

12.24. Üzemeltetési és hibabejelentési adatkezelés
Az adatkezelés célja:
a) hibabejelentés fogadása,
b) hiba elhárítása,
c) karbantartás szervezése,
d) állapotfelmérés,
e) károk dokumentálása,
f) szolgáltatáskiesés kezelése,
g) sürgős beavatkozás,
h) üzemeltetési dokumentáció vezetése.
Kezelt adatok:
a) bejelentő neve,
b) apartmanazonosító,
c) elérhetőség,
d) hiba leírása,
e) fotó vagy videó, ha feltöltésre kerül,
f) belépési vagy időpont-egyeztetési adat,
g) karbantartási munkalap,
h) állapotfelmérési jegyzőkönyv,
i) kárfelmérési dokumentáció.
Jogalap:
a) szerződés teljesítése,
b) jogos érdek vagyonvédelem, kárelhárítás és bizonyíthatóság érdekében,
c) jogi kötelezettség tűzvédelmi, munkavédelmi vagy hatósági esetekben.
Megőrzési idő:
a) hiba lezárását követő [●] év,
b) kár vagy jogvita esetén az igényérvényesítési idő végéig,
c) hatósági ügy esetén a jogszabály szerinti ideig.

12.25. Szolgáltatási alapcsomag adatkezelése
Az adatkezelés célja:
a) kötelező szolgáltatási alapcsomag teljesítése,
b) takarítás szervezése,
c) ágynemű- és törülközőcsere szervezése,
d) időszakos függönycsere szervezése,
e) szolgáltatási időpontok kezelése,
f) teljesítés igazolása,
g) díj- vagy kártyaelszámolás.
Kezelt adatok:
a) Lakó neve,
b) apartmanazonosító,
c) szolgáltatási jogosultság,
d) szolgáltatási időpont,
e) teljesítés státusza,
f) különleges igények, ha a Lakó megadja,
g) panasz vagy észrevétel,
h) szolgáltatási akadályoztatás adatai.
Jogalap:
a) szerződés teljesítése,
b) jogos érdek szolgáltatási rend, bizonyíthatóság és üzemeltetés érdekében.
Megőrzési idő:
a) szolgáltatás teljesítését követő [●] év,
b) díjvita vagy panasz esetén az ügy lezárásáig és igényérvényesítési idő végéig.

12.26. Étkezési szolgáltatások adatkezelése
Az adatkezelés célja:
a) étkezési szolgáltatás szervezése,
b) napi étkezések biztosítása,
c) diétás vagy egyedi igények kezelése,
d) Spirit, Life VIP vagy Spirit VIP szolgáltatások teljesítése,
e) díj- vagy kártyakeret-elszámolás.
Kezelt adatok:
a) Lakó neve,
b) apartmanazonosító,
c) étkezési jogosultság,
d) igényelt étkezések,
e) étkezési időpont,
f) diétás vagy allergiás igény, ha a Lakó megadja,
g) szolgáltatás teljesítésének adatai.
Jogalap:
a) szerződés teljesítése,
b) jogos érdek szolgáltatásszervezés és elszámolás érdekében,
c) kifejezett hozzájárulás, ha egészségügyi vagy különleges adatnak minősülő diétás / allergiás adat kezelése szükséges.
Megőrzési idő:
a) szolgáltatás teljesítését követő [●] év,
b) panasz, egészségügyi jellegű vita vagy elszámolási vita esetén az ügy lezárásáig.

12.27. Spirit, Life VIP és Spirit VIP gondoskodásszervezési adatkezelés
Az adatkezelés célja:
a) napi jelenlét-ellenőrzés,
b) diszpécserkapcsolat működtetése,
c) vészjelző kezelés,
d) gyógyszerszedési emlékeztetés,
e) rendszeres állapotfigyelés,
f) házon belüli segélyhívás,
g) kapcsolattartó értesítése,
h) életviteli támogatás szervezése,
i) állapotromlásból fakadó támogatás szervezése,
j) otthoni ápolási jellegű támogatás megszervezése,
k) szolgáltatási keret terhére történő elszámolás.
Kezelt adatok:
a) Lakó neve,
b) konstrukció típusa,
c) apartmanazonosító,
d) kapcsolattartói adatok,
e) napi jelenlét-ellenőrzés adatai,
f) diszpécseresemények,
g) vészjelző események,
h) állapotváltozásra vonatkozó jelzések,
i) gyógyszerszedési emlékeztetéshez szükséges adatok,
j) szolgáltatásszervezési dokumentáció,
k) partneri teljesítési adatok.
Jogalap:
a) szerződés teljesítése,
b) jogos érdek Lakó biztonsága, szolgáltatás teljesítése és bizonyíthatóság érdekében,

c) kifejezett hozzájárulás különleges adatok kezelése esetén,
d) létfontosságú érdek védelme rendkívüli, sürgős helyzetben,
e) jogi igények előterjesztése, érvényesítése vagy védelme.
Megőrzési idő:
a) szolgáltatási jogviszony fennállása alatt,
b) jogviszony megszűnését követően az igényérvényesítési idő végéig,
c) különleges adatok esetén a cél megvalósulásáig vagy az alkalmazandó jogalap fennállásáig,
d) vészhelyzeti vagy jogvitás esemény esetén az ügy lezárásáig.
12.28. Egészségügyi szolgáltatásszervezési adatkezelés
Az adatkezelés célja:
a) partneri lehetőségek felkutatása,
b) időpontszervezés,
c) magánellátási opció ajánlása,
d) várólistahelyzet alapján szolgáltatásszervezés,
e) szállítás vagy kísérés szervezése,
f) kapcsolattartó értesítése,
g) szolgáltatási keret terhére történő elszámolás,
h) gondoskodásszervezési szolgáltatás teljesítése.
Kezelt adatok:
a) Lakó neve,
b) elérhetősége,
c) szolgáltatási igény,
d) egészségügyi szolgáltatásszervezéshez szükséges információ,
e) választott vagy javasolt partner,
f) időpontadat,
g) kapcsolattartói adat,
h) szolgáltatás teljesítésének adata,
i) kártya- vagy keretelszámolási adat.
Jogalap:
a) szerződés teljesítése,
b) kifejezett hozzájárulás különleges adatok kezelése esetén,
c) létfontosságú érdek védelme sürgős helyzetben,
d) jogi igények előterjesztése, érvényesítése vagy védelme.
Fontos elhatárolás:
Az Üzemeltető egészségügyi szolgáltatásszervezést végezhet, de nem vállal orvosi diagnózist, kezelést, gyógyeredményt vagy egészségügyi szakmai döntést, kivéve, ha erre külön engedéllyel rendelkező egészségügyi szolgáltatóként jogosult.
Megőrzési idő:
a) szolgáltatásszervezési ügy lezárásáig,
b) szerződéses és jogi igényérvényesítési idő végéig,
c) hozzájáruláson alapuló adatkezelésnél a hozzájárulás visszavonásáig, kivéve, ha más jogalap fennáll.
12.29. Kamerarendszer adatkezelése
Az adatkezelés célja:
a) személyvédelem,
b) vagyonvédelem,
c) közös területek biztonsága,
d) jogosulatlan belépés megelőzése,
e) rendkívüli események kivizsgálása,
f) Házirend súlyos megsértésének vizsgálata,
g) károkozás vagy baleset dokumentálása.
Kezelt adatok:
a) képfelvétel,
b) felvétel időpontja,
c) kamera helye,
d) rögzített esemény,
e) szükség esetén belépési vagy incidensadat.
Jogalap:
a) jogos érdek személy- és vagyonvédelem érdekében,
b) jogi igények előterjesztése, érvényesítése vagy védelme,
c) jogi kötelezettség, ha hatósági vagy jogszabályi kötelezettség merül fel.
Megőrzési idő:
A kamerafelvételek megőrzési idejét az adott komplexum kamerás adatkezelési tájékoztatója tartalmazza.
Ha a felvétel esemény, panasz, jogvita, hatósági eljárás vagy kárigény miatt szükséges, a felvétel az ügy lezárásáig megőrizhető.
A kamerarendszer nem irányulhat indokolatlanul az apartmanok belső terére.
12.30. Beléptetési rendszer adatkezelése
Az adatkezelés célja:
a) jogosult belépés biztosítása,
b) illetéktelen belépés megelőzése,
c) biztonság fenntartása,
d) belépési jogosultságok kezelése,
e) elveszett vagy visszaélésszerűen használt belépők kezelése,
f) vészhelyzeti vagy jogvitás esemény kivizsgálása.
Kezelt adatok:
a) név,
b) belépési jogosultság típusa,
c) kártya, token vagy digitális belépő azonosítója,
d) belépési naplóadat,
e) jogosultság kezdete és vége,
f) zárolási vagy pótlási adat.
Jogalap:
a) szerződés teljesítése,
b) jogos érdek személy- és vagyonvédelem, üzemeltetés és biztonság érdekében.
Megőrzési idő:
a) jogosultság fennállása alatt,
b) belépési naplók esetén [●] hónap / év,
c) rendkívüli esemény vagy jogvita esetén az ügy lezárásáig.
12.31. Panaszkezelési adatkezelés
Az adatkezelés célja:
a) panasz fogadása,
b) panasz kivizsgálása,
c) válaszadás,
d) panasznyilvántartás vezetése,
e) fogyasztóvédelmi kötelezettségek teljesítése,
f) jogvita megelőzése,
g) jogi igények védelme.
Kezelt adatok:
a) panaszos neve,
b) elérhetősége,
c) jogviszony azonosítója,
d) panasz tárgya,
e) panasz részletes leírása,
f) bizonyítékok,
g) Üzemeltető válasza,
h) intézkedések,
i) panasz lezárásának adatai.
Jogalap:
a) jogi kötelezettség teljesítése,

b) szerződés teljesítése,
c) jogos érdek jogvita-kezelés és bizonyíthatóság érdekében.
Megőrzési idő:
a) fogyasztóvédelmi szabályok szerinti panaszmegőrzési idő,
b) jogvita esetén a jogvita lezárásáig és igényérvényesítési idő végéig.
12.32. Jogviták és követeléskezelés adatkezelése
Az adatkezelés célja:
a) jogvita megelőzése,
b) szerződésszegés kezelése,
c) követelés érvényesítése,
d) védekezés jogi igénnyel szemben,
e) bírósági, hatósági, közjegyzői vagy békéltető testületi eljárás kezelése,
f) bizonyítékok megőrzése.
Kezelt adatok:
a) szerződéses adatok,
b) fizetési adatok,
c) panaszadatok,
d) kárdokumentáció,
e) levelezés,
f) jogi képviselő adatai,
g) hatósági vagy bírósági dokumentumok,
h) PV-portál és PV-Secure naplóadatok,
i) kártya- vagy szolgáltatási adatok.
Jogalap:
a) jogos érdek jogi igények előterjesztése, érvényesítése vagy védelme érdekében,
b) jogi kötelezettség teljesítése,
c) szerződés teljesítése.
Megőrzési idő:
a) jogvita lezárásáig,
b) jogerős döntést követően az igényérvényesítési idő végéig,
c) jogszabályban előírt megőrzési ideig.
12.33. Haláleseti és öröklési adatkezelés
Az adatkezelés célja:
a) haláleset kezelése,
b) apartman és személyes tárgyak biztosítása,
c) kártya és PV-portál zárolása,
d) örökös azonosítása,
e) jogviszony-folytatási lehetőség vizsgálata,
f) örökölhető konstrukciók elszámolása,
g) nem örökölhető konstrukciók lezárása,
h) hagyatéki dokumentumok kezelése,
i) jogvita megelőzése.
Kezelt adatok:
a) elhunyt Lakó adatai,
b) haláleset ténye és időpontja, ha ismert,
c) kapcsolattartó adatai,
d) örökös adatai,
e) jogi képviselő adatai,
f) hagyatéki dokumentumok,
g) haláleseti jegyzőkönyv,
h) személyes tárgyak jegyzéke,
i) kártyazárolási adatok,
j) jogviszony-folytatási nyilatkozatok,
k) elszámolási adatok.
Jogalap:
a) szerződés teljesítése,
b) jogos érdek jogviszony lezárása, vagyonvédelem és jogvita-megelőzés érdekében,
c) jogi kötelezettség teljesítése,
d) jogi igények előterjesztése, érvényesítése vagy védelme.
Megőrzési idő:
a) haláleseti ügy lezárásáig,
b) hagyatéki és jogviszony-folytatási ügy lezárásáig,
c) jogvita esetén a jogvita lezárásáig,
d) igényérvényesítési idő végéig.
12.34. Meghatalmazottak és kapcsolattartók adatkezelése
Az adatkezelés célja:
a) meghatalmazott azonosítása,
b) képviseleti jog ellenőrzése,
c) kapcsolattartás biztosítása,
d) vészhelyzeti értesítés,
e) Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal gondoskodásszervezési folyamat támogatása,
f) haláleseti vagy rendkívüli ügyek kezelése.
Kezelt adatok:
a) meghatalmazott neve,
b) meghatalmazott elérhetősége,
c) meghatalmazás tartalma,
d) meghatalmazás időbeli hatálya,
e) kapcsolattartó neve,
f) kapcsolattartó elérhetősége,
g) kapcsolattartói minőség,
h) értesítési események adatai.
Jogalap:
a) szerződés teljesítése,
b) jogos érdek kapcsolattartás, biztonság és jogvita-megelőzés érdekében,
c) hozzájárulás, ha a kapcsolattartó adatait az érintett önként adja meg,
d) létfontosságú érdek sürgős vészhelyzetben.
Megőrzési idő:
a) meghatalmazás vagy kapcsolattartói minőség fennállása alatt,
b) visszavonást vagy megszűnést követően az igényérvényesítési idő végéig, ha az ügy jogi jelentőségű,
c) vészhelyzeti esemény esetén az ügy lezárásáig.
12.35. Marketing és tájékoztatási célú adatkezelés
Az Üzemeltető marketing vagy tájékoztatási célból adatot kizárólag jogszerű jogalapon kezelhet.
Az adatkezelés célja lehet:
a) hírlevél küldése,
b) projektinformáció küldése,
c) új komplexumról tájékoztatás,
d) új szolgáltatás bemutatása,
e) ügyfélrendezvényre meghívás,
f) elégedettségi felmérés.
Kezelt adatok:
a) név,
b) e-mail-cím,
c) telefonszám,
d) érdeklődési kör,
e) hozzájárulás ténye,
f) leiratkozás adata.
Jogalap:
a) hozzájárulás,
b) meglévő ügyfélkapcsolat esetén jogos érdek, ha jogszerűen alkalmazható és az érintett tiltakozási joga biztosított.
Megőrzési idő:
a) hozzájárulás visszavonásáig,
b) leiratkozásig,
c) tiltakozásig,
d) a marketingcél megszűnéséig.
12.36. Partner szolgáltatók kapcsolattartói adatai
Az adatkezelés célja:

a) partneri szerződés teljesítése,
b) szolgáltatások szervezése,
c) karbantartás,
d) étkezés,
e) mosás,
f) takarítás,
g) szállítás,
h) egészségügyi szolgáltatásszervezés,
i) partneri teljesítés ellenőrzése,
j) számlázás és elszámolás.
Kezelt adatok:
a) partner kapcsolattartó neve,
b) beosztása,
c) e-mail-címe,
d) telefonszáma,
e) szolgáltatási területe,
f) partneri teljesítési adatok.
Jogalap:
a) jogos érdek üzleti és szerződéses kapcsolattartás érdekében,
b) szerződés teljesítése, ha természetes személy vállalkozó vagy egyéni vállalkozó az érintett,
c) jogi kötelezettség, ha számlázási vagy adózási adat is érintett.
Megőrzési idő:
a) partneri kapcsolat fennállása alatt,
b) megszűnést követően az igényérvényesítési és számviteli megőrzési idő végéig.

12.37. Adatok forrása

Az Üzemeltető személyes adatokat az alábbi forrásokból kezelhet:
a) közvetlenül az érintettől,
b) Lakótól,
c) Bérlőtől,
d) Társlakótól,
e) meghatalmazottól,
f) kapcsolattartótól,
g) örököstől,
h) jogi képviselőtől,
i) partner szolgáltatótól,
j) hatóságtól,
k) közjegyzőtől,
l) bíróságtól,
m) PV-portálból,
n) PV-Secure rendszerből,
o) kártyarendszerből,
p) beléptetési rendszerből,
q) kamerarendszerből,
r) diszpécser- vagy vészjelző rendszerből.
Ha az adatot nem közvetlenül az érintett adja meg, az Üzemeltető az érintettet az alkalmazandó jogszabályok szerint tájékoztatja, ha ez szükséges és lehetséges.

12.38. Adatszolgáltatás elmaradásának következménye

Egyes adatok megadása a szerződéskötés vagy szolgáltatásnyújtás feltétele.
Ha az érintett nem adja meg a szükséges adatot, annak következménye lehet különösen:
a) ajánlat nem készíthető,
b) szerződés nem köthető,
c) LHJ nem hozható létre,
d) kártya nem aktiválható,
e) PV-portál hozzáférés nem adható,
f) szolgáltatás nem szervezhető,
g) Spirit, Life VIP vagy Spirit VIP gondoskodásszervezés nem teljesíthető megfelelően,
h) panasz nem vizsgálható ki,
i) örökösi jogosultság nem ellenőrizhető,
j) jogviszony-folytatás nem engedélyezhető.
Önkéntes adatszolgáltatás esetén az érintettet hátrány nem érheti pusztán azért, mert nem ad meg olyan adatot, amely nem szükséges a szerződés vagy szolgáltatás teljesítéséhez.

12.39. Címzettek

Az Üzemeltető személyes adatot továbbíthat vagy hozzáférhetővé tehet különösen az alábbi címzettek részére:
a) könyvelő,
b) számlázási szolgáltató,
c) jogi képviselő,
d) követeléskezelő, ha jogszerűen alkalmazható,
e) bank vagy pénzforgalmi szolgáltató,
f) IT szolgáltató,
g) tárhelyszolgáltató,
h) PV-portál szolgáltató,
i) kártyarendszer szolgáltató,
j) biztonságtechnikai szolgáltató,
k) kamerarendszer szolgáltató,
l) beléptetési rendszer szolgáltató,
m) karbantartó partner,
n) takarító partner,
o) mosodai partner,
p) étkezési szolgáltató,
q) szállítási partner,
r) egészségügyi szolgáltató partner,
s) diszpécser- vagy vészjelző szolgáltató,
t) temetkezési szolgáltató, ha indokolt,
u) közjegyző,
v) bíróság,
w) hatóság,
x) békéltető testület,
y) adatvédelmi hatóság.
Az adattovábbítás mindig célhoz kötött, és csak a szükséges adatokra terjedhet ki.

12.40. Adatfeldolgozók

Az Üzemeltető adatfeldolgozókat vehet igénybe.
Adatfeldolgozó lehet különösen:
a) informatikai szolgáltató,
b) tárhelyszolgáltató,
c) elektronikus aláírási szolgáltató,
d) számlázási rendszer szolgáltatója,
e) könyvelési rendszer szolgáltatója,
f) PV-portál technikai szolgáltatója,
g) kártyarendszer technikai szolgáltatója,
h) biztonsági mentést végző szolgáltató,
i) diszpécserrendszer szolgáltatója,
j) kamerarendszer üzemeltetője,
k) beléptetési rendszer szolgáltatója,
l) dokumentumkezelési szolgáltató.
Az adatfeldolgozó az Üzemeltető utasítása alapján jár el, és személyes adatot saját céljára főszabály szerint nem használhat fel.

12.41. Egészségügyi partner adatkezelése

Egészségügyi szolgáltatásszervezés esetén az egészségügyi szolgáltató önálló adatkezelő lehet a saját egészségügyi szolgáltatásával összefüggésben.
Az Üzemeltető ilyen esetben a szolgáltatásszervezési adatkezelésért felel, míg az egészségügyi szolgáltató a saját orvosi,

diagnosztikai, kezelési és egészségügyi dokumentációs adatkezeléséért felel.
Az egészségügyi szolgáltató saját adatkezelési tájékoztatót alkalmazhat.
12.42. Harmadik országba történő adattovábbítás
Az Üzemeltető főszabály szerint az Európai Gazdasági Térségen belül kezeli az adatokat.
Ha harmadik országba történő adattovábbításra kerül sor, az Üzemeltető gondoskodik arról, hogy annak megfelelő jogalapja és garanciája legyen.
Ilyen garancia lehet különösen:
a) megfelelőségi határozat,
b) általános adatvédelmi kikötések,
c) kötelező erejű vállalati szabályok,
d) érintetti hozzájárulás, ha jogszerűen alkalmazható,
e) szerződés teljesítéséhez szükséges adattovábbítás,
f) jogi igények érvényesítése.
A konkrét harmadik országbeli adattovábbítást az adott adatkezelési adatlap vagy partneri tájékoztató tartalmazza.
12.43. Automatizált döntéshozatal és profilalkotás
Az Üzemeltető főszabály szerint nem alkalmaz olyan automatizált döntéshozatalt, amely az érintettre nézve joghatással járna vagy őt hasonlóan jelentős mértékben érintené.
A PV-portál, kártyarendszer vagy szolgáltatási rendszer alkalmazhat automatikus technikai műveleteket, például:
a) keretmegjelenítés,
b) jogosultsági szint megjelenítése,
c) kártyazárolási státusz,
d) díjkimutatás generálása,
e) rendszerüzenet küldése,
f) hibajegy státuszfrissítése.
Ezek a műveletek főszabály szerint adminisztratív vagy technikai jellegűek.
Ha az Üzemeltető a jövőben joghatással járó automatizált döntést vezet be, erről külön tájékoztatást ad.
12.44. Adatbiztonsági intézkedések
Az Üzemeltető az adatbiztonság érdekében technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz.
Ilyen intézkedés lehet különösen:
a) hozzáférés-kezelés,
b) jogosultsági szintek,
c) jelszavas védelem,
d) kétfaktoros azonosítás,
e) naplózás,
f) titkosított kapcsolat,
g) PV-Secure elkülönítés,
h) biztonsági mentés,
i) rendszeres jogosultság-felülvizsgálat,
j) adatfeldolgozói szerződések,
k) titoktartási kötelezettségek,
l) fizikai irattári védelem,
m) incidenskezelési eljárás,
n) kamerafelvételek korlátozott hozzáférése,
o) egészségügyi jellegű adatok fokozott kezelése.
12.45. Adatvédelmi incidens
Adatvédelmi incidensnek minősülhet különösen:
a) jogosulatlan hozzáférés,
b) adatvesztés,
c) adatszivárgás,
d) téves címzettnek küldött dokumentum,
e) más Lakó adatainak téves megjelenítése,
f) PV-portál jogosulatlan hozzáférése,
g) PV-Secure dokumentum jogosulatlan hozzáférése,
h) kártyaadat jogosulatlan megismerése,
i) kamerafelvétel jogosulatlan hozzáférése,
j) papíralapú dokumentum elvesztése.
Incidens esetén az Üzemeltető kivizsgálja az esetet, szükség esetén intézkedik, dokumentálja az incidenst, és ha jogszabály előírja, értesíti az adatvédelmi hatóságot és az érintettet.
12.46. Érintetti jogok
Az érintettet a GDPR alapján többek között az alábbi jogok illethetik meg:
a) tájékoztatáshoz való jog,
b) hozzáféréshez való jog,
c) helyesbítéshez való jog,
d) törléshez való jog,
e) adatkezelés korlátozásához való jog,
f) adathordozhatósághoz való jog,
g) tiltakozáshoz való jog,
h) hozzájárulás visszavonásához való jog,
i) automatizált döntéshozatallal kapcsolatos jogok,
j) panasztételhez és jogorvoslathoz való jog.
A GDPR 15–21. cikkei szabályozzák többek között a hozzáférés, helyesbítés, törlés, korlátozás, hordozhatóság és tiltakozás jogát.
12.47. Hozzáféréshez való jog
Az érintett jogosult tájékoztatást kérni arról, hogy az Üzemeltető kezel-e rá vonatkozó személyes adatot.
Ha adatkezelés történik, az érintett jogosult megismerni különösen:
a) adatkezelés célját,
b) kezelt adatok kategóriáit,
c) címzetteket,
d) megőrzési időt,
e) érintetti jogokat,
f) jogorvoslati lehetőségeket,
g) adatok forrását, ha nem közvetlenül tőle származnak,
h) automatizált döntéshozatal tényét, ha van.
Az Üzemeltető más személy jogait, üzleti titkot, PV-Secure korlátozásokat és jogszabályi korlátokat figyelembe véve biztosít hozzáférést.
12.48. Helyesbítéshez való jog
Az érintett kérheti pontatlan személyes adatának helyesbítését.
Kérheti hiányos személyes adatának kiegészítését is, ha az adatkezelés célja ezt indokolja.
Az Üzemeltető jogosult ellenőrizni, hogy a kért módosítás megalapozott-e.
Szerződéses, öröklési, PV-Secure vagy jogvita szempontjából jelentős dokumentum esetén az Üzemeltető az eredeti dokumentumot is megőrizheti, és ahhoz helyesbítő vagy kiegészítő dokumentumot csatolhat.
12.49. Törléshez való jog
Az érintett kérheti személyes adatainak törlését, ha annak jogszabályi feltételei fennállnak.
A törlés nem teljesíthető minden esetben.
Az Üzemeltető megtagadhatja vagy korlátozhatja a törlést különösen, ha az adat szükséges:
a) szerződés teljesítéséhez,
b) jogi kötelezettség teljesítéséhez,
c) számviteli megőrzéshez,
d) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,
e) öröklési vagy haláleseti ügy lezárásához,

f) panasz vagy jogvita kezeléséhez,
g) adatvédelmi incidens kivizsgálásához.
12.50. Adatkezelés korlátozásához való jog
Az érintett kérheti az adatkezelés korlátozását, ha annak feltételei fennállnak.
Korlátozás kérhető különösen, ha:
a) az érintett vitatja az adatok pontosságát,
b) az adatkezelés jogellenes, de az érintett nem kéri a törlést,
c) az Üzemeltetőnek már nincs szüksége az adatra, de az érintett jogi igényhez kéri,
d) az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen, és a mérlegelés folyamatban van.
Korlátozás alatt az adat főszabály szerint csak tárolható, illetve jogszabályban meghatározott esetekben kezelhető.
12.51. Adathordozhatósághoz való jog
Az érintett jogosult lehet arra, hogy a rá vonatkozó, általa megadott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, ha az adatkezelés hozzájáruláson vagy szerződésen alapul és automatizált módon történik.
Az adathordozhatóság nem sértheti más személyek jogait és szabadságait.
Az Üzemeltető nem köteles olyan belső dokumentumot, üzleti titkot, számítási modellt, PV-Secure belső eljárást vagy más személy adatát átadni, amelyre az érintetti jog nem terjed ki.

12.52. Tiltakozáshoz való jog
Az érintett jogosult tiltakozni a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen.
Tiltakozás esetén az Üzemeltető megvizsgálja, hogy fennáll-e olyan kényszerítő erejű jogos ok, amely elsőbbséget élvez az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben.
Tiltakozás különösen előfordulhat:
a) kamerás adatkezeléssel,
b) beléptetési naplózással,
c) jogos érdeken alapuló marketinggel,
d) panasz- vagy jogvita-dokumentálással,
e) kártyavisszaélés-megelőzési adatkezeléssel kapcsolatban.
12.53. Hozzájárulás visszavonása
Ha az adatkezelés hozzájáruláson alapul, az érintett a hozzájárulását bármikor visszavonhatja.
A visszavonás nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.
A hozzájárulás visszavonása nem feltétlenül eredményezi az adat törlését, ha az adatkezelés más jogalapon továbbra is szükséges, például:
a) szerződés teljesítése,
b) jogi kötelezettség,
c) jogi igények védelme,
d) létfontosságú érdek védelme,
e) jogvita kezelése.
12.54. Érintetti kérelmek benyújtása
Az érintett adatvédelmi kérelmét benyújthatja:
a) e-mailben
b) postai úton
c) PV-portálon, ha elérhető,
d) személyesen az Üzemeltető ügyfélszolgálatán,
e) meghatalmazott útján,
f) jogi képviselő útján.
Az Üzemeltető az érintetti kérelmet azonosításhoz kötheti.
Ha a kérelem benyújtója nem azonosítható, vagy jogosultsága nem igazolt, az Üzemeltető további információt kérhet.
12.55. Válaszadási határidő
Az Üzemeltető az érintetti kérelemre indokolatlan késedelem nélkül, főszabály szerint egy hónapon belül válaszol.
A határidő a kérelem összetettsége vagy a kérelmek száma miatt további két hónappal meghosszabbítható.
A hosszabbításról az Üzemeltető az érintettet a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja.
A NAIH tájékoztatója szerint az adatkezelőnek főszabály szerint egy hónapon belül kell tájékoztatást adnia az érintetti kérelem nyomán hozott intézkedésekről; szükség esetén ez további két hónappal meghosszabbítható.
12.56. Kérelem megtagadása vagy korlátozása
Az Üzemeltető megtagadhatja vagy korlátozhatja az érintetti kérelem teljesítését, ha:
a) a kérelmező nem azonosítható,
b) a jogosultság nem igazolt,
c) a kérelem más személy jogait sértené,
d) a kérelem üzleti titkot sértene,
e) a kérelem jogi igények érvényesítését akadályozná,
f) jogszabályi megőrzési kötelezettség áll fenn,
g) a kérelem nyilvánvalóan megalapozatlan vagy túlzó,
h) PV-Secure dokumentumhoz való hozzáférés korlátozott,
i) egészségügyi jellegű adat kiadása más személy jogait sértené,
j) hatósági vagy bírósági eljárás korlátozza az adatkiadást.
Az Üzemeltető a megtagadásról vagy korlátozásról indokolást ad.
12.57. Panasz az adatkezelőnél
Az érintett adatvédelmi panasszal elsőként az Üzemeltetőhöz fordulhat.
Az Üzemeltető törekszik arra, hogy az adatvédelmi panaszt együttműködően, érdemben és dokumentált módon kezelje.
A NAIH is azt javasolja, hogy az érintettek a hatósági panasz előtt lehetőség szerint közvetlenül az adatkezelőnél éljenek jogaikkal.
12.58. Hatósági jogorvoslat
Az érintett jogosult panaszt tenni a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál, ha megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti az adatvédelmi szabályokat.
Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság / NAIH
Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9–11.
Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
Telefon: +36 (1) 391 1400
Hivatali kapu: rövid név: NAIH, KR ID: 429616918
A NAIH hivatalos elérhetőségei a hatóság honlapján szerepelnek.
12.59. Bírósági jogorvoslat
Az érintett jogosult bírósághoz fordulni, ha megítélése szerint az Üzemeltető adatkezelése sérti az adatvédelmi jogait.

A bírósági jogorvoslatra az alkalmazandó polgári eljárási és adatvédelmi szabályok irányadók.
Az érintett jogosult lehet kártérítést vagy sérelemdíjat követelni, ha jogellenes adatkezelés következtében kára vagy személyiségi jogi sérelme keletkezett.
12.60. Gyermekek és korlátozottan cselekvőképes személyek adatai
A Petra Vita rendszer elsődlegesen felnőtt személyek lakhatási és szolgáltatási rendszerére épül.
Ha gyermek, korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen személy adata kerül kezelésre, az Üzemeltető fokozott körültekintéssel jár el.
Ilyen esetben szükséges lehet:
a) törvényes képviselő azonosítása,
b) gondnoki vagy gyámhatósági dokumentum,
c) meghatalmazás,
d) jogi képviselői nyilatkozat,
e) PV-Secure kezelés.
12.61. Elhunyt személy adatai
Az elhunyt személy adatai a haláleseti és jogviszony-folytatási eljárásban kezelhetők.
Az Üzemeltető az elhunyt Lakó adatait kizárólag a szükséges körben kezeli, különösen:
a) jogviszony lezárása,
b) öröklési ügyintézés,
c) kártyazárolás,
d) szolgáltatási keret lezárása,
e) személyes tárgyak kezelése,
f) hagyatéki dokumentáció,
g) jogvita vagy elszámolás kezelése céljából.
Az örökös csak olyan adatokhoz férhet hozzá, amelyekhez jogszerű érdeke és jogosultsága fennáll.
12.62. Papíralapú iratok kezelése
Az Üzemeltető papíralapú iratokat is kezelhet.
Papíralapú irat lehet különösen:
a) szerződés,
b) meghatalmazás,
c) nyilatkozat,
d) nem örökölhetőségi dokumentum,
e) hagyatéki végzés,
f) panasz,
g) állapotfelmérési jegyzőkönyv,
h) átadás-átvételi jegyzőkönyv,
i) számla vagy bizonylat,
j) hatósági irat.
A papíralapú iratokat az Üzemeltető zárt, ellenőrzött hozzáférésű irattárban vagy más biztonságos módon kezeli.
12.63. Elektronikus iratok kezelése
Az Üzemeltető elektronikus iratokat kezelhet különösen:
a) PV-portálon,
b) PV-Secure rendszerben,
c) belső dokumentumkezelő rendszerben,
d) számlázási rendszerben,
e) kártyarendszerben,
f) ügyfélszolgálati rendszerben,
g) diszpécserrendszerben,
h) e-mail-rendszerben.
Az elektronikus iratokhoz hozzáférési szintek, naplózás és biztonsági intézkedések kapcsolódhatnak.
12.64. Sütik és online azonosítók
Ha az Üzemeltető honlapja vagy PV-portálja sütiket vagy hasonló technológiát alkalmaz, arról külön süti-tájékoztató rendelkezhet.
Süti lehet különösen:
a) működéshez szükséges süti,
b) munkamenet-süti,
c) belépési süti,
d) biztonsági süti,
e) statisztikai süti,
f) marketing süti, ha alkalmazandó.
Nem szükséges sütik esetén az Üzemeltető hozzájárulást kérhet.
A süti-tájékoztató külön dokumentumban is megjelenhet.
12.65. Adatkezelési nyilvántartások
Az Üzemeltető belső adatkezelési nyilvántartást vezethet.
A nyilvántartás célja:
a) adatkezelési folyamatok áttekintése,
b) jogalapok dokumentálása,
c) címzettek azonosítása,
d) megőrzési idők kezelése,
e) adatfeldolgozók nyilvántartása,
f) incidensek dokumentálása,
g) érintetti kérelmek kezelése,
h) elszámoltathatóság biztosítása.
A belső adatkezelési nyilvántartás nem feltétlenül nyilvános dokumentum.
12.66. Adattakarékosság és hozzáférési korlátozás
Az Üzemeltető törekszik arra, hogy csak olyan személyes adatot kezeljen, amely az adott célhoz szükséges.
Az Üzemeltető belső hozzáférési szabályokat alkalmazhat.
Az adatokhoz csak azok férhetnek hozzá, akiknek az adott adat a munkájuk, szerződéses feladatuk vagy jogszerű ügyintézésük ellátásához szükséges.
Különösen korlátozott hozzáférés vonatkozik:
a) PV-Secure dokumentumokra,
b) egészségügyi jellegű adatokra,
c) haláleseti dokumentumokra,
d) öröklési dokumentumokra,
e) nem örökölhetőségi nyilatkozatokra,
f) Personal konstrukció dokumentumaira,
g) kamerafelvételekre,
h) jogvitás iratokra.
12.67. Titoktartás
Az Üzemeltető munkatársai, közreműködői és partner szolgáltatói titoktartási kötelezettséggel tartozhatnak.
A titoktartás kiterjed különösen:
a) személyes adatokra,
b) egészségügyi jellegű információkra,
c) Lakók életviteli helyzetére,
d) szerződéses adatokra,
e) díj- és fizetési adatokra,
f) kártyaadatokra,
g) PV-Secure dokumentumokra,
h) öröklési és haláleseti dokumentumokra,
i) panaszokra,
j) jogvitákra,
k) üzleti titokra.
A titoktartási kötelezettség a jogviszony vagy munkakapcsolat megszűnése után is fennmaradhat.
12.68. Adatkezelési Tájékoztató módosítása

Az Üzemeltető jogosult jelen Adatkezelési Tájékoztatót módosítani, ha azt indokolja különösen:
a) jogszabályváltozás,
b) hatósági gyakorlat változása,
c) adatkezelési folyamat változása,
d) új komplexum bevezetése,
e) új szolgáltatás bevezetése,
f) PV-portál fejlesztése,
g) PV-Secure rendszer változása,
h) kártyarendszer változása,
i) partneri rendszer változása,
j) adatbiztonsági fejlesztés,
k) panaszkezelési vagy jogvita-kezelési tapasztalat.
A módosított tájékoztatót az Üzemeltető elérhetővé teszi.
Lényeges módosítás esetén az Üzemeltető külön értesítést is küldhet.
12.69. Dokumentumhierarchia adatkezelési kérdésekben
Adatkezelési kérdésekben jelen Adatkezelési Tájékoztató az irányadó.
Az ÁSZF, PV-portál Szabályzat, PV-Secure Szabályzat, Kártyaszabályzat, Szolgáltatási Melléklet és más dokumentum adatkezelési rendelkezéseit jelen tájékoztatóval összhangban kell értelmezni.
Ha valamely szerződéses dokumentum adatkezelési kérdésben eltérően fogalmaz, akkor az adatvédelmi jogszabályok és jelen Adatkezelési Tájékoztató rendelkezései az irányadók, kivéve, ha külön, jogszerű és specifikus adatkezelési tájékoztató másként rendelkezik.
12.70. Záró rendelkezések
Jelen Adatkezelési Tájékoztató a Petra Vita rendszer adatkezelési keretdokumentuma.
A tájékoztató célja, hogy az érintettek előzetesen, átláthatóan és közérthetően megismerhessék, hogy az Üzemeltető milyen adatokat kezel, milyen célból, milyen jogalapon, milyen időtartamban, milyen címzettek bevonásával, és milyen jogok illetik meg őket.
Jelen tájékoztató különösen fontos a Petra Vita rendszer sajátosságai miatt, mivel a rendszerben egyszerre jelenik meg:
a) lakhatási jogviszony,
b) szolgáltatási jogviszony,
c) kártyarendszer,
d) digitális ügyintézés,
e) PV-Secure fokozott dokumentumvédelem,
f) gondoskodásszervezés,
g) egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezés,
h) öröklési és haláleseti eljárás,
i) kamerás és beléptetési adatkezelés,
j) panasz- és jogvita-kezelés.

13. MELLÉKLET PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

13.1. A szabályzat célja
Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy meghatározza a Petra Vita rendszerben felmerülő panaszok, kifogások, reklamációk, díjviták, szolgáltatási panaszok, kártyarendszeri panaszok, PV-portálhoz és PV-Secure rendszerhez kapcsolódó panaszok, üzemeltetési panaszok, Beyond Rent jogviszonyból eredő panaszok, adatvédelmi panaszok és egyéb vitás ügyek bejelentésének, nyilvántartásának, kivizsgálásának, megválaszolásának és lezárásának szabályait.
A szabályzat célja, hogy a panaszkezelés:
a) átlátható,
b) dokumentált,
c) visszakövethető,
d) határidőhöz kötött,
e) méltányos,
f) jogszerű,
g) adatvédelmi szempontból megfelelő,
h) a Lakó, Bérlő, örökös, meghatalmazott, kapcsolattartó és Üzemeltető érdekeit egyaránt figyelembe vevő
eljárás legyen.
13.2. A szabályzat hatálya
Jelen szabályzat hatálya kiterjed:
a) Lakóra,
b) Társlakóra,
c) Bérlőre,
d) Beyond Lakóra,
e) Beyond Rent Bérlőre,
f) Life konstrukció jogosultjára,
g) Spirit konstrukció jogosultjára,
h) Life VIP konstrukció jogosultjára,
i) Spirit VIP konstrukció jogosultjára,
j) Personal konstrukció jogosultjára,
k) meghatalmazottra,
l) kapcsolattartóra,
m) jogi képviselőre,
n) örökösre,
o) jogviszony-folytató személyre,
p) vendégre az őt érintő körben,
q) partner szolgáltató kapcsolattartójára az őt érintő körben,
r) minden olyan természetes vagy jogi személyre, aki az Üzemeltető szolgáltatásával, működésével, szerződéses teljesítésével vagy adatkezelésével kapcsolatban panaszt terjeszt elő.
13.3. A szabályzat helye a dokumentumrendszerben
Jelen Panaszkezelési Szabályzat az ÁSZF melléklete.
A szabályzatot az alábbi dokumentumokkal együtt kell alkalmazni:
a) ÁSZF,
b) egyedi szerződés,
c) adott komplexum Díjszabása,
d) Konstrukciós Melléklet,
e) Díjszabási Keretrendszer Melléklet,
f) Kártyaszabályzat,
g) Szolgáltatási Melléklet,
h) Házirend,
i) Üzemeltetési Melléklet,
j) Műszaki Melléklet,
k) PV-portál Szabályzat,
l) PV-Secure Szabályzat,
m) Adatkezelési Tájékoztató,
n) Haláleseti és jogviszony-folytatási eljárásrend,
o) Beyond Rent háromoldalú szerződésminta.
Adatvédelmi panasz esetén az Adatkezelési Tájékoztató és az adatvédelmi jogszabályok elsődlegesek.
PV-Secure panasz esetén a PV-Secure Szabályzat rendelkezéseit is alkalmazni kell.
13.4. Panasz fogalma

Panasznak minősül minden olyan szóban, írásban, elektronikus úton vagy PV-portálon benyújtott kifogás, amelyben a panaszos az Üzemeltető, annak munkatársa, közreműködője, partner szolgáltatója, digitális rendszere, kártyarendszere, szolgáltatása, elszámolása, adatkezelése vagy szerződéses teljesítése kapcsán sérelmet, hibát, mulasztást, vitát vagy jogsértést jelez.
Panasz lehet különösen:
a) szolgáltatási panasz,
b) üzemeltetési panasz,
c) műszaki panasz,
d) díjpanasz,
e) számlázási panasz,
f) kártyarendszeri panasz,
g) PV-portál panasz,
h) PV-Secure panasz,
i) adatvédelmi panasz,
j) Beyond Rent panasz,
k) öröklési vagy jogviszony-folytatási panasz,
l) haláleseti eljárással kapcsolatos panasz,
m) Házirenddel kapcsolatos panasz,
n) partner szolgáltató teljesítésével kapcsolatos panasz,
o) munkatársi magatartással kapcsolatos panasz,
p) szerződéses értelmezési panasz,
q) jogvita előtti kifogás.

13.5. Nem minősül panasznak

Nem minősül panasznak önmagában:
a) általános tájékoztatáskérés,
b) ajánlatkérés,
c) új szolgáltatás iránti érdeklődés,
d) időpont-egyeztetés,
e) hibabejelentés, ha az nem tartalmaz kifogást az Üzemeltető eljárásával szemben,
f) szolgáltatásigénylés,
g) díjkimutatás lekérdezése,
h) dokumentummásolat kérése,
i) általános vélemény vagy javaslat,
j) méltányossági kérelem, ha nem tartalmaz konkrét kifogást,
k) olyan bejelentés, amely kizárólag más Lakó magatartására vonatkozik, és nem az Üzemeltető eljárását kifogásolja.
Az ilyen beadványokat az Üzemeltető ügyfélszolgálati, üzemeltetési, műszaki, szolgáltatási vagy adminisztratív ügyként kezeli.
Ha a beadvány jellege nem egyértelmű, az Üzemeltető jogosult azt tartalma alapján minősíteni.

13.6. Panaszkezelési alapelvek

Az Üzemeltető a panaszkezelés során az alábbi alapelveket alkalmazza:
a) jóhiszeműség,
b) tisztességesség,
c) pártatlanság,
d) dokumentálhatóság,
e) visszakövethetőség,
f) határidők betartása,
g) érdemi válaszadás,
h) adatvédelem,
i) PV-Secure alkalmazása érzékeny ügyekben,
j) panaszost megillető méltóság tisztelete,
k) Üzemeltető jogos érdekeinek védelme,
l) visszaélésszerű panaszok kiszűrése,
m) jogvita megelőzése,
n) egyezségre törekvés, ha az ügy jellege ezt lehetővé teszi.

13.7. Panasz benyújtására jogosult személyek

Panaszt nyújthat be különösen:
a) Lakó,
b) Társlakó,
c) Bérlő,
d) Beyond Lakó,
e) Beyond Rent Bérlő,
f) meghatalmazott,
g) jogi képviselő,
h) kapcsolattartó a saját jogosultsági körében,
i) örökös igazolt jogosultság esetén,
j) jogviszony-folytató személy,
k) vendég az őt közvetlenül érintő ügyben,
l) partner szolgáltató saját szerződéses vagy teljesítési ügyében.
Az Üzemeltető jogosult a panaszos személyazonosságát, jogosultságát vagy képviseleti jogát ellenőrizni.

13.8. Meghatalmazott útján előterjesztett panasz

Meghatalmazott útján előterjesztett panasz esetén az Üzemeltető kérheti a meghatalmazás bemutatását.
A meghatalmazásnak tartalmaznia kell különösen:
a) meghatalmazó nevét,
b) meghatalmazott nevét,
c) meghatalmazás tárgyát,
d) meghatalmazás terjedelmét,
e) meghatalmazás időbeli hatályát,
f) aláírásokat,
g) szükség esetén tanúk, ügyvéd vagy közjegyző közreműködését.
Ha a panasz PV-Secure, öröklési, haláleseti, Spirit, Spirit VIP, Life VIP, Personal, díjelszámolási vagy egészségügyi jellegű adatot érint, az Üzemeltető magasabb formai követelményt írhat elő a meghatalmazásra.

13.9. Panaszcsatornák

A panasz benyújtható:
a) személyesen,
b) postai úton,
c) e-mailben,
d) telefonon,
e) PV-portálon,
f) ügyfélszolgálati felületen,
g) diszpécseren keresztül, ha a panasz sürgős szolgáltatási vagy gondoskodásszervezési eseményhez kapcsolódik,
h) jogi képviselő útján,
i) meghatalmazott útján.

13.10. Szóbeli panasz

Szóbeli panasz előterjeszthető személyesen vagy telefonon.
Az Üzemeltető a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és ha lehetséges, azonnal orvosolja.
Ha a szóbeli panasz azonnal nem orvosolható, vagy a panaszos a válasszal nem ért egyet, az Üzemeltető jegyzőkönyvet vehet fel.
A jegyzőkönyv tartalmazhatja különösen:
a) panaszos nevét,
b) panaszos elérhetőségét,
c) jogviszony azonosítását,
d) panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját,
e) panasz részletes leírását,
f) panaszos által bemutatott iratokat,
g) Üzemeltető álláspontját, ha ismert,

h) azonnali intézkedést, ha történt,
i) jegyzőkönyvet felvevő személy nevét,
j) panaszos aláírását személyes panasz esetén, ha lehetséges.

13.11. Telefonos panasz

Telefonon tett panasz esetén az Üzemeltető tájékoztathatja a panaszost arról, hogy a telefonos kommunikációt rögzíti-e.

Ha az Üzemeltető hangfelvételt készít, arról előzetesen tájékoztatást ad, és a hangfelvételt az adatvédelmi szabályok szerint kezeli.

A telefonos panaszról az Üzemeltető jegyzőkönyvet, ügyfélszolgálati bejegyzést vagy elektronikus panaszrekordot készíthet.

Fogyasztói panasz esetén a telefonos panasz kezelésénél a fogyasztóvédelmi szabályok is irányadók. A fogyasztói panaszokra vonatkozó gyakorlati tájékoztatók szerint telefonos panasz esetén hangfelvétel is készülhet, amelyet a vonatkozó adatvédelmi szabályok mellett kell kezelni.

13.12. Írásbeli panasz

Írásbeli panasznak minősül különösen:
a) postai levél,
b) e-mail,
c) PV-portálon benyújtott panasz,
d) aláírt panaszbeadvány,
e) jogi képviselő útján benyújtott panasz,
f) meghatalmazott útján benyújtott panasz.

Az írásbeli panaszban célszerű megjelölni:
a) panaszos nevét,
b) elérhetőségét,
c) jogviszony azonosítását,
d) érintett komplexumot,
e) apartman azonosítását, ha releváns,
f) panasz tárgyát,
g) panasz részletes leírását,
h) érintett dátumokat,
i) kapcsolódó dokumentumokat,
j) kért intézkedést,
k) korábbi ügyazonosítót, ha van.

Hiányos panasz esetén az Üzemeltető hiánypótlást kérhet.

13.13. Panasz benyújtása PV-portálon

A PV-portálon benyújtott panasz elektronikus írásbeli panasznak minősülhet.

A PV-portálon történő panaszbenyújtás előnye, hogy:
a) automatikus ügyazonosító keletkezhet,
b) dokumentum csatolható,
c) státusz követhető,
d) válasz elektronikusan elérhető,
e) panasz és válasz visszakereshető,
f) PV-Secure ügyek elkülönítetten kezelhetők.

A PV-portálon benyújtott panasz beérkezési időpontja az Üzemeltető rendszerében rögzített időpont.

A PV-portál technikai hibája esetén a panaszos más panaszcsatornát is használhat.

13.14. Panasz tárgya szerinti fő kategóriák

A panasz tárgya szerint az Üzemeltető különösen az alábbi kategóriákat különböztetheti meg:
a) általános szerződéses panasz,
b) LHJ-val kapcsolatos panasz,
c) konstrukciós panasz,
d) Life panasz,
e) Spirit panasz,
f) Life VIP panasz,
g) Spirit VIP panasz,
h) Personal panasz,
i) díj- vagy számlázási panasz,
j) kártyapanasz,
k) szolgáltatási panasz,
l) gondoskodásszervezési panasz,
m) egészségügyi szolgáltatásszervezési panasz,
n) üzemeltetési panasz,
o) műszaki panasz,
p) Házirenddel kapcsolatos panasz,
q) Beyond Rent panasz,
r) haláleseti vagy öröklési panasz,
s) PV-portál panasz,
t) PV-Secure panasz,
u) adatvédelmi panasz,
v) partner szolgáltatóval kapcsolatos panasz,
w) munkatársi magatartással kapcsolatos panasz.

13.15. Panasz nyilvántartása

Az Üzemeltető a panaszokat nyilvántartja.

A panasznyilvántartás tartalmazhatja:
a) panasz azonosítóját,
b) beérkezés időpontját,
c) panasz csatornáját,
d) panaszos nevét,
e) jogviszony azonosítóját,
f) panasz kategóriáját,
g) panasz rövid tárgyát,
h) ügyintéző nevét vagy azonosítóját,
i) intézkedéseket,
j) válaszadás határidejét,
k) válaszadás időpontját,
l) panasz eredményét,
m) jogorvoslati tájékoztatást,
n) lezárás dátumát,
o) PV-Secure jelölést, ha alkalmazandó.

A panasznyilvántartás belső dokumentum, amelyhez a panaszos csak a rá vonatkozó adatok körében férhet hozzá az adatvédelmi szabályok szerint.

13.16. Panasz visszaigazolása

Írásbeli vagy PV-portálon benyújtott panasz esetén az Üzemeltető visszaigazolást küldhet.

A visszaigazolás tartalmazhatja:
a) panasz azonosítóját,
b) beérkezés dátumát,
c) várható ügyintézési határidőt,
d) hiánypótlási igényt, ha szükséges,
e) ügyintézési csatornát,
f) adatvédelmi tájékoztatásra való hivatkozást.

A visszaigazolás nem jelenti a panasz elfogadását vagy megalapozottságának elismerését.

13.17. Hiánypótlás

Ha a panasz elbírálásához további adat, dokumentum, jogosultságigazolás vagy meghatalmazás szükséges, az Üzemeltető hiánypótlást kérhet.

A hiánypótlási felhívás tartalmazhatja:
a) hiányzó adatokat,
b) hiányzó dokumentumokat,
c) benyújtási határidőt,
d) benyújtás módját,
e) mulasztás következményét.

Ha a panaszos a hiánypótlást nem teljesíti, az Üzemeltető a panaszt a rendelkezésre álló adatok alapján bírálja el, vagy ha az ügy érdemben nem vizsgálható, a panaszt lezárhatja.

13.18. Válaszadási határidő
Az Üzemeltető a panaszt a vonatkozó jogszabályok, az ÁSZF és jelen szabályzat szerint vizsgálja ki és válaszolja meg.
Fogyasztói panasznak minősülő ügyekben az Üzemeltető főszabály szerint 30 napon belül írásbeli, érdemi választ ad. A fogyasztóvédelmi tájékoztatók szerint a vállalkozásnak főszabályként 30 napos válaszadási kötelezettsége van.
Adatvédelmi érintetti joggyakorlásnak minősülő kérelem esetén az Üzemeltető főszabály szerint egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a megtett intézkedésekről; szükség esetén a határidő további két hónappal meghosszabbítható.
Nem fogyasztói, nem adatvédelmi és nem jogszabályi határidőhöz kötött panasz esetén az Üzemeltető törekszik arra, hogy a panaszt ésszerű határidőn belül, lehetőség szerint 30 napon belül megválaszolja.
13.19. Határidő kezdete
A panaszkezelési határidő főszabály szerint a panasz Üzemeltetőhöz történő beérkezését követő napon kezdődik.
Ha a panasz hiányos, és érdemi kivizsgálása hiánypótlás nélkül nem lehetséges, a határidő számítása a szükséges hiánypótlás beérkezéséhez igazodhat.
Ha a panasz több, egymástól elkülöníthető ügyet tartalmaz, az Üzemeltető jogosult az egyes ügyeket külön kezelni.

13.20. Határidő meghosszabbítása
Ha a panasz kivizsgálása különösen összetett, több szervezeti egységet, partner szolgáltatót, PV-Secure dokumentumot, műszaki szakértőt, jogi képviselőt, egészségügyi szolgáltatásszervezési kérdést vagy öröklési dokumentumot érint, az Üzemeltető a válaszadást indokolt esetben meghosszabbíthatja, ha azt jogszabály lehetővé teszi.
A hosszabbításról az Üzemeltető tájékoztatja a panaszost, megjelölve:
a) hosszabbítás okát,
b) várható válaszadási időt,
c) esetleges hiánypótlási igényt,
d) átmeneti intézkedést, ha szükséges.
Adatvédelmi érintetti kérelmeknél a határidő-hosszabbítás szabályaira az Adatkezelési Tájékoztató és a GDPR szabályai irányadók.
13.21. Panasz kivizsgálása
A panasz kivizsgálása során az Üzemeltető jogosult:
a) szerződést megvizsgálni,
b) Díjszabást ellenőrizni,
c) ÁSZF és mellékletek rendelkezéseit összevetni,
d) kártyaadatokat ellenőrizni,
e) PV-portál naplóadatokat ellenőrizni,
f) PV-Secure dokumentumokat ellenőrizni,
g) számlázási adatokat ellenőrizni,
h) szolgáltatási teljesítést ellenőrizni,
i) partner szolgáltatótól nyilatkozatot kérni,
j) munkatársi nyilatkozatot kérni,
k) kamerafelvételt megvizsgálni, ha jogszerű és szükséges,
l) állapotfelmérést vagy műszaki vizsgálatot elrendelni,
m) jogi álláspontot kérni,
n) adatvédelmi vizsgálatot indítani.
A vizsgálatnak a panasz tárgyához szükséges és arányos mértékűnek kell lennie.
13.22. Érdemi válasz tartalma
Az Üzemeltető panaszra adott érdemi válasza tartalmazhatja:
a) panasz azonosítóját,
b) panasz tárgyát,
c) vizsgálat rövid ismertetését,
d) Üzemeltető álláspontját,
e) elfogadott panasz esetén tervezett intézkedést,
f) részben elfogadott panasz esetén elfogadott és elutasított részeket,
g) elutasított panasz esetén indokolást,
h) alkalmazott szerződéses vagy szabályzati hivatkozást,
i) díj- vagy kártyakorrekciót, ha van,
j) határidőt a vállalt intézkedésre,
k) jogorvoslati tájékoztatást, ha szükséges,
l) adatvédelmi tájékoztatást, ha releváns.
Elutasítás esetén az Üzemeltető törekszik arra, hogy az indokolás világos és tényszerű legyen.
13.23. Panasz elfogadása
Ha az Üzemeltető a panaszt megalapozottnak találja, jogosult és köteles megfelelő intézkedést tenni.
Intézkedés lehet különösen:
a) hiba javítása,
b) szolgáltatás pótlása,
c) díjkorrekció,
d) kártyakeret-korrekció,
e) számlahelyesbítés,
f) jóváírás,
g) bocsánatkérés,
h) munkatársi vagy partneri figyelmeztetés,
i) eljárási szabály módosítása,
j) PV-portál vagy PV-Secure hozzáférés javítása,
k) adatkezelési hiba javítása,
l) technikai hiba elhárítása,
m) karbantartási vagy üzemeltetési intézkedés.
A panasz elfogadása nem jelenti automatikusan kártérítési felelősség elismerését, kivéve, ha az Üzemeltető ezt kifejezetten nyilatkozza.
13.24. Panasz részbeni elfogadása
Ha a panasz részben megalapozott, az Üzemeltető a megalapozott részekben intézkedik, a megalapozatlan részeket pedig indokolással elutasítja.
Részbeni elfogadás esetén a válaszban egyértelműen el kell különíteni:
a) elfogadott panaszrészeket,
b) elutasított panaszrészeket,
c) vállalt intézkedéseket,
d) elutasítás indokait,
e) további jogorvoslati lehetőségeket.
13.25. Panasz elutasítása
Az Üzemeltető elutasíthatja a panaszt, ha az:
a) megalapozatlan,
b) bizonyítatlan,
c) jogszabályba vagy szerződésbe ütköző igényt tartalmaz,
d) az ÁSZF alapján nem teljesíthető,
e) nem az Üzemeltető felelősségi körébe tartozik,
f) már korábban érdemben elbírált, és új tényt nem tartalmaz,
g) visszaélésszerű,
h) más személy jogait sértené,

i) üzleti titkot vagy adatvédelmi korlátot érintene,
j) lehetetlen vagy aránytalan teljesítést kér.
Elutasítás esetén az Üzemeltető indokolt választ ad.
13.26. Ismételt panasz
Ismételt panasznak minősül, ha ugyanaz a panaszos azonos tényállás, azonos tárgy és azonos igény alapján új panaszt terjeszt elő, miközben az Üzemeltető a korábbi panaszt már érdemben megválaszolta.
Az Üzemeltető az ismételt panasz kivizsgálását mellőzheti, ha az nem tartalmaz új tényt, új bizonyítékot vagy új jogi körülményt.
Ilyen esetben az Üzemeltető tájékoztathatja a panaszost arról, hogy a panaszt korábban már elbírálta, és fenntartja korábbi álláspontját.
A kormányhivatali tájékoztatás szerint a vállalkozások a korábban már érdemben megválaszolt, tartalmában azonos ismételt panasz kivizsgálását mellőzhetik.
13.27. Visszaélésszerű panasz
Visszaélésszerű panasznak minősülhet különösen, ha a panasz:
a) nyilvánvalóan alaptalan,
b) sértő vagy fenyegető,
c) tömegesen ismételt,
d) zaklató jellegű,
e) hamis tényállításokon alapul,
f) más személy adataival visszaél,
g) Üzemeltető működésének akadályozására irányul,
h) jogellenes előny megszerzésére irányul,
i) más Lakó vagy munkatárs ellehetetlenítését célozza,
j) azonos tartalommal indokolatlanul több csatornán ismételten benyújtott.
Az Üzemeltető visszaélésszerű panasz esetén jogosult:
a) a panaszt összevontan kezelni,
b) ismételt panasz kivizsgálását mellőzni,
c) kommunikációs csatornát korlátozni,
d) jogi lépést tenni, ha a panasz jogsértő,
e) személyzet védelme érdekében intézkedni.
13.28. Díjpanasz és számlázási panasz
Díjpanasz lehet különösen:
a) bérleti díj vitatása,
b) közös költség vitatása,
c) kötelező szolgáltatási alapcsomag díjának vitatása,
d) rezsiköltség vitatása,
e) kártyakeretből elszámolt szolgáltatás vitatása,
f) túlfelhasználás vitatása,
g) kauciólevonás vitatása,
h) LHJ elszámolási érték vitatása,
i) Life vagy Life VIP szolgáltatási felár kezelése,
j) Spirit vagy Spirit VIP elszámolási értelmezése,
k) számlahelyesbítés kérése.
Díjpanasz esetén az Üzemeltető jogosult megvizsgálni:
a) egyedi szerződést,
b) Díjszabást,
c) mérőadatokat,
d) számlát,
e) kártyaadatokat,
f) szolgáltatási teljesítést,
g) előrefelhasználást,
h) túlfelhasználást,
i) korábbi elszámolásokat.
A díjpanasz benyújtása nem mentesíti a panaszost a nem vitatott díjak határidőben történő megfizetése alól.
13.29. Kártyapanasz
Kártyapanasz lehet különösen:
a) kártya aktiválásának elmaradása,
b) kártya zárolása,
c) hibás kártyakeret,
d) hibás szolgáltatási keret,
e) partneri elfogadás megtagadása,
f) túlfelhasználás vitatása,
g) előrefelhasználás vitatása,
h) halmozási szabály vitatása,
i) kártyavisszaélés gyanúja,
j) haláleseti kártyazárolás vitatása,
k) Life vagy Life VIP lakásra kötött kártya kezelése,
l) Spirit vagy Spirit VIP nem örökölhető kártya lezárásának vitája.
Kártyapanasz esetén a Kártyaszabályzat és szükség esetén a PV-Secure Szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni.
Kártyapanasz kivizsgálásához az Üzemeltető jogosult kártyanaplót, partneri elszámolást, PV-portál adatot és PV-Secure dokumentumot vizsgálni.
13.30. Szolgáltatási panasz
Szolgáltatási panasz lehet különösen:
a) takarítás minőségével kapcsolatos panasz,
b) ágynemű- vagy törülközőcsere elmaradása,
c) függönycsere elmaradása,
d) mosási szolgáltatás hibája,
e) étkezési szolgáltatás hibája,
f) szolgáltatás késedelme,
g) szolgáltatás nem megfelelő teljesítése,
h) partner szolgáltató magatartása,
i) szolgáltatási alapcsomag teljesítésének vitája,
j) opcionális szolgáltatás vitája.
Szolgáltatási panasz esetén az Üzemeltető megvizsgálhatja:
a) szolgáltatási rendelést,
b) teljesítési igazolást,
c) partner szolgáltató nyilatkozatát,
d) kártyaelszámolást,
e) PV-portál bejegyzést,
f) panaszhoz csatolt bizonyítékokat.
13.31. Spirit, Life VIP és Spirit VIP szolgáltatási panasz
Spirit, Life VIP és Spirit VIP konstrukcióban a panasz különös gondossággal kezelendő, mivel ezek a konstrukciók gondoskodásszervezési, életviteli támogatási, étkezési, általános felügyeleti vagy prémium szolgáltatási elemeket is tartalmazhatnak.
Ilyen panasz lehet különösen:
a) napi jelenlét-ellenőrzés elmaradása,
b) diszpécserkapcsolat hibája,
c) vészjelző hiba,
d) gyógyszerszedési emlékeztetés hibája,
e) rendszeres állapotfigyelés vitája,
f) étkezési szolgáltatás hibája,
g) általános felügyelet elmaradása,
h) egészségügyi szolgáltatásszervezés vitája,
i) magánellátási opció szervezésének vitája,
j) otthoni ápolási jellegű támogatás vitája,
k) prémium elsőbbségi szolgáltatás vitája,
l) szállítási vagy utazási elsőbbség vitája.

Az ilyen panasz PV-Secure alá helyezhető.
A panasz kivizsgálása során figyelembe kell venni a Lakó biztonságát, élethelyzetét, szolgáltatási jogosultságát, kártyakeretét, kapacitási korlátokat és partneri lehetőségeket.
13.32. Egészségügyi szolgáltatásszervezési panasz
Egészségügyi szolgáltatásszervezési panasz lehet különösen:
a) időpontszervezés elmaradása,
b) magánellátási opció vitája,
c) partneri kapacitás vitája,
d) várólistahelyzet értelmezésének vitája,
e) szállítás vagy kísérés vitája,
f) szolgáltatási keret terhére történő elszámolás vitája,
g) partner egészségügyi szolgáltatóval kapcsolatos panasz.
Fontos elhatárolás:
Az Üzemeltető egészségügyi szolgáltatásszervezést végezhet, de nem vállal orvosi diagnózist, kezelést, műtéti eredményt, gyógyulást vagy egészségügyi szakmai döntést, kivéve, ha erre külön engedéllyel rendelkező egészségügyi szolgáltatóként jogosult.
Az egészségügyi szolgáltató szakmai döntésével kapcsolatos panaszt főszabály szerint az érintett egészségügyi szolgáltató saját panaszkezelési rendje szerint kell kezelni.
13.33. Üzemeltetési panasz
Üzemeltetési panasz lehet különösen:
a) közös terület állapota,
b) takarítás elmaradása,
c) hulladékkezelési probléma,
d) parkolási probléma,
e) beléptetési probléma,
f) vészjelző üzemeltetési hibája,
g) liftüzemeltetési probléma,
h) kertfenntartási panasz,
i) hóeltakarítási vagy síkosságmentesítési panasz,
j) üzemeltetői belépéssel kapcsolatos panasz,
k) karbantartás szervezésének panaszolása.
Üzemeltetési panasz esetén az Üzemeltetési Melléklet, a Házirend és a Műszaki Melléklet szabályait együttesen kell alkalmazni.
13.34. Műszaki panasz
Műszaki panasz lehet különösen:
a) fűtési hiba,
b) hűtési hiba,
c) víz- vagy csatornahiba,
d) elektromos hiba,
e) szellőzési probléma,
f) zajos berendezés,
g) beázás,
h) dugulás,
i) mérési vita,
j) beléptetési rendszer hibája,
k) kamerarendszer hibája,
l) tűzvédelmi rendszerrel kapcsolatos panasz,
m) parkoló vagy töltőállás műszaki hibája.
Műszaki panasz esetén az Üzemeltető jogosult szakembert, kivitelezőt, karbantartót vagy külső szakértőt bevonni.
A műszaki panasz nem azonos a sürgős hibabejelentéssel, de ha a panasz vészhelyzetet jelez, az Üzemeltető vészhelyzeti eljárást alkalmazhat.
13.35. Házirendi panasz
Házirendi panasz lehet különösen:
a) zajpanasz,
b) vendégfogadással kapcsolatos panasz,
c) közös területi konfliktus,
d) dohányzás miatti panasz,
e) háziállattartási panasz,
f) parkolási szabálysértés,
g) zaklatás,
h) más Lakó vagy Bérlő zavaró magatartása,
i) közös terület rendeltetésellenes használata,
j) együttélési konfliktus.
Házirendi panasz esetén az Üzemeltető jogosult:
a) érintetteket meghallgatni,
b) figyelmeztetést adni,
c) közvetítő egyeztetést kezdeményezni,
d) bizonyítékot kérni,
e) kamerafelvételt vizsgálni, ha jogszerű,
f) Házirend szerinti intézkedést tenni.
Az Üzemeltető nem köteles magánvitában döntőbíróként eljárni, ha az ügy nem érinti a komplexum rendjét, biztonságát vagy az Üzemeltető kötelezettségeit.
13.36. Beyond Rent panasz
Beyond Rent panasz lehet különösen:
a) Bérlő magatartásával kapcsolatos panasz,
b) kaució vitája,
c) bérleti díj vitája,
d) kötelező díjak megfizetésének vitája,
e) rezsi elszámolási vitája,
f) kárfelelősségi vita,
g) Bérlőváltási vita,
h) Lakó által delegált Bérlő felelősségének vitája,
i) Üzemeltető által delegált Bérlő felelősségének vitája,
j) kiköltözési vagy kiürítési panasz,
k) LHJ terhére történő levonás vitája.
Beyond Rent panasz esetén vizsgálni kell, hogy a Bérlőt a Lakó vagy az Üzemeltető delegálta-e.
Lakó által delegált Bérlő esetén a Beyond Lakó felelősségi köre szélesebb.
Üzemeltető által delegált Bérlő esetén az Üzemeltető viseli a saját delegálásából eredő felelősséget az ÁSZF szerint.
13.37. Haláleseti és öröklési panasz
Haláleseti vagy öröklési panasz lehet különösen:
a) kártyazárolás vitája,
b) PV-portál zárolás vitája,
c) személyes tárgyak kezelése,
d) örökösi jogosultság elismerése,
e) hagyatéki dokumentum elfogadása,
f) jogviszony-folytatás elutasítása,
g) Classic elszámolás vitája,
h) Life lakásra kötött szolgáltatási idő kezelése,
i) Life VIP továbbvitel vitája,
j) Spirit vagy Spirit VIP nem örökölhetőségének vitája,
k) 90 napos szabály alkalmazásának vitája.
Az ilyen panasz főszabály szerint PV-Secure alatt kezelendő.
Az Üzemeltető jogosult örökösi, közjegyzői, jogi képviselői vagy bírósági dokumentumot kérni a jogosultság igazolására.
13.38. PV-portál panasz
PV-portál panasz lehet különösen:
a) belépési probléma,
b) jogosultsági hiba,
c) tévesen megjelenő dokumentum,

d) hiányzó dokumentum,
e) hibás kártyaadat,
f) hibás díjkimutatás,
g) hibás értesítés,
h) dokumentumfeltöltési hiba,
i) panaszbejelentési felület hibája,
j) szolgáltatásigénylési felület hibája,
k) más személy adatának téves megjelenése.
Más személy adatának téves megjelenése esetén a felhasználó köteles az adatot nem menteni, nem továbbítani, nem felhasználni, és az esetet haladéktalanul bejelenteni.
PV-portál panasz esetén a PV-portál Szabályzat és az Adatkezelési Tájékoztató rendelkezései is irányadók.
13.39. PV-Secure panasz
PV-Secure panasz lehet különösen:
a) hozzáférés megtagadása,
b) hozzáférés téves engedélyezése,
c) dokumentumzárolás vitája,
d) meghatalmazás elfogadásának vitája,
e) örökösi hozzáférés vitája,
f) nem örökölhetőségi dokumentum kezelése,
g) Spirit vagy Spirit VIP dokumentáció vitája,
h) Life vagy Life VIP lakásra kötött nyilatkozat vitája,
i) egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezési dokumentum kezelése,
j) adatvédelmi kockázat,
k) PV-Secure dokumentum kiadásának vitája.
PV-Secure panasz esetén a hozzáférés és a dokumentumkiadás korlátozható, ha azt adatvédelem, üzleti titok, más személy joga, jogvita vagy hatósági eljárás indokolja.
13.40. Adatvédelmi panasz
Adatvédelmi panasz lehet különösen:
a) hozzáférési jog gyakorlása,
b) helyesbítési kérelem,
c) törlési kérelem,
d) adatkezelés korlátozásának kérése,
e) tiltakozás,
f) adathordozhatósági kérelem,
g) PV-portál adatvédelmi hiba,
h) PV-Secure adatvédelmi hiba,
i) kamerafelvétel kezelése,
j) beléptetési adat kezelése,
k) kártyaadat kezelése,
l) egészségügyi jellegű adat kezelése,
m) adatvédelmi incidens gyanúja.
Adatvédelmi panasz esetén az Adatkezelési Tájékoztató elsődleges.
Az adatvédelmi érintetti kérelmekre vonatkozó főszabály szerint az adatkezelő egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a kérelem nyomán hozott intézkedésekről; szükség esetén a határidő további két hónappal meghosszabbítható.
13.41. Partner szolgáltatóval kapcsolatos panasz
Ha a panasz partner szolgáltató teljesítését érinti, az Üzemeltető jogosult a panaszt a partnerrel egyeztetni.
Partner szolgáltató lehet különösen:
a) takarító,
b) mosoda,
c) étkezési szolgáltató,
d) karbantartó,
e) szállítási szolgáltató,
f) egészségügyi szolgáltató,
g) biztonsági szolgáltató,
h) informatikai szolgáltató,
i) temetkezési szolgáltató,
j) más integrált szolgáltató.
Az Üzemeltető a partner szolgáltató szakmai felelősségét nem veszi át automatikusan.
Az Üzemeltető feladata a partneri rendszer szervezése, panasz továbbítása, válasz bekérése, szolgáltatási minőség ellenőrzése és szükség esetén partneri intézkedés.
13.42. Munkatársi magatartással kapcsolatos panasz
Munkatársi panasz lehet különösen:
a) udvariatlan magatartás,
b) késedelmes ügyintézés,
c) téves tájékoztatás,
d) szolgáltatás nem megfelelő teljesítése,
e) adatkezelési hiba,
f) panasz nem megfelelő kezelése,
g) konfliktusos kommunikáció,
h) diszpécser vagy ügyfélszolgálati panasz.
Az Üzemeltető a munkatársi panaszt belső vizsgálat alá vonhatja.
A panaszos nem jogosult automatikusan betekinteni az Üzemeltető belső munkajogi, fegyelmi vagy személyzeti intézkedéseibe.
13.43. Bizonyítékok
A panaszos jogosult panaszához bizonyítékot csatolni.
Bizonyíték lehet különösen:
a) szerződés,
b) számla,
c) díjkimutatás,
d) fotó,
e) videó,
f) e-mail,
g) PV-portál üzenet,
h) kártyakimutatás,
i) szolgáltatási visszaigazolás,
j) tanú neve és elérhetősége,
k) szakértői dokumentum,
l) orvosi vagy egészségügyi szolgáltatásszervezési dokumentum, ha jogszerű és releváns.
Az Üzemeltető jogosult visszautasítani vagy figyelmen kívül hagyni olyan bizonyítékot, amely jogellenesen készült, más személy jogait sérti, adatvédelmi szabályba ütközik vagy az ügy szempontjából irreleváns.
13.44. Kamerafelvétel panaszban
Kamerafelvétel panasz kivizsgálására csak akkor használható, ha annak jogalapja, célja és szükségessége fennáll.
Kamerafelvétel felhasználható különösen:
a) baleset,
b) károkozás,
c) jogosulatlan belépés,
d) súlyos Házirend-sértés,
e) biztonsági esemény,
f) parkolási vita,
g) közös területi konfliktus kivizsgálására.
A panaszos nem jogosult automatikusan a teljes kamerafelvétel másolatának kiadására.
Az Üzemeltető a felvételt adatvédelmi szűréssel, részleges betekintéssel vagy hatósági megkeresés útján kezelheti.
13.45. Panaszkezelés és adatvédelem

A panaszkezelés során az Üzemeltető személyes adatokat kezel.
A panaszkezelés adatkezelési szabályait az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
A panaszkezelés során kezelt adat lehet különösen:
a) panaszos neve,
b) elérhetősége,
c) jogviszony azonosítója,
d) panasz tartalma,
e) csatolt dokumentumok,
f) Üzemeltető válasza,
g) ügyintéző adatai,
h) partneri válasz,
i) PV-portál naplóadat,
j) PV-Secure dokumentum,
k) kamerafelvétel, ha szükséges,
l) kártya- vagy díjadat,
m) szolgáltatási teljesítési adat.
Az Üzemeltető a panaszhoz nem szükséges személyes adatokat nem köteles kezelni, és jogosult azokat törölni, kitakarni vagy figyelmen kívül hagyni.

13.46. Panasz és PV-Secure

Az Üzemeltető a panaszt PV-Secure alá helyezheti, ha az:
a) Spirit konstrukciót érint,
b) Spirit VIP konstrukciót érint,
c) Life VIP konstrukciót érint,
d) Personal konstrukciót érint,
e) haláleseti ügyet érint,
f) öröklési ügyet érint,
g) meghatalmazotti vitát érint,
h) egészségügyi jellegű adatot érint,
i) gondoskodásszervezési adatot érint,
j) adatvédelmi incidenst érint,
k) jelentős pénzügyi vagy elszámolási vitát érint,
l) üzleti titkot érint,
m) jogvita valószínűsíthető.
PV-Secure alá helyezett panasz esetén a hozzáférés, dokumentumkiadás és naplózás szigorúbb szabályok szerint történik.

13.47. Egyezségi lehetőség

Az Üzemeltető és a panaszos törekedhet egyezségi megoldásra.
Egyezségi megoldás lehet különösen:
a) szolgáltatás pótlása,
b) díjkorrekció,
c) jóváírás,
d) részletfizetés,
e) határidő-módosítás,
f) alternatív szolgáltatás,
g) partnercsere,
h) kártyakeret-korrekció,
i) műszaki javítás ütemezése,
j) közös egyeztetés,
k) méltányossági intézkedés.
Az egyezség nem jelent automatikus felelősségelismerést, kivéve, ha a felek ezt kifejezetten rögzítik.

13.48. Méltányossági intézkedés

Az Üzemeltető méltányossági intézkedést alkalmazhat akkor is, ha a panasz jogilag nem teljesen megalapozott, de az adott élethelyzet, Lakói biztonság, szolgáltatási érdek vagy közösségi működés ezt indokolja.
Méltányossági intézkedés lehet különösen:
a) egyszeri jóváírás,
b) díjcsökkentés,
c) extra szolgáltatás,
d) határidő-hosszabbítás,
e) részletfizetés,
f) szolgáltatáscsere,
g) személyes egyeztetés,
h) átmeneti intézkedés.
A méltányossági intézkedés nem keletkeztet általános jogosultságot, nem jelent precedenst, és nem jelenti az Üzemeltető jogról való lemondását.

13.49. Panasz lezárása

A panasz lezártnak minősül, ha:
a) Üzemeltető írásbeli választ adott,
b) panaszos a választ elfogadta,
c) Üzemeltető vállalt intézkedést teljesítette,
d) panaszt megalapozatlannak minősítette és elutasította,
e) panaszos a hiánypótlást nem teljesítette,
f) panasz ismételt vagy visszaélésszerű volt,
g) egyezség létrejött,
h) ügy jogvita, hatósági vagy bírósági eljárás keretébe került,
i) panaszos visszavonta panaszát.
A panasz lezárását az Üzemeltető dokumentálja.

13.50. Panasz visszavonása

A panaszos a panaszát visszavonhatja.
A visszavonás történhet:
a) írásban,
b) PV-portálon,
c) e-mailben,
d) személyesen jegyzőkönyvbe foglalva,
e) jogi képviselő vagy meghatalmazott útján.
A panasz visszavonása nem akadályozza az Üzemeltetőt abban, hogy:
a) szükséges üzemeltetési intézkedést tegyen,
b) adatvédelmi incidenst kivizsgáljon,
c) kártyavisszaélést vizsgáljon,
d) súlyos szerződésszegést kezeljen,
e) jogszabályi kötelezettségének eleget tegyen.

13.51. Jogorvoslati tájékoztatás fogyasztói panasz esetén

Ha a panaszos fogyasztónak minősül, és a panasz elutasításra kerül, vagy a panaszos a válasszal nem ért egyet, jogosult lehet békéltető testülethez, fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy bírósághoz fordulni.
A Budapesti Békéltető Testület tájékoztatása szerint a békéltető testületek célja a fogyasztói jogviták bíróságon kívüli rendezése és egyezség létrehozásának megkísérlése.
A jogorvoslati tájékoztatásban az Üzemeltető feltüntetheti:
a) illetékes békéltető testület nevét,
b) békéltető testület címét,
c) békéltető testület honlapját vagy elektronikus elérhetőségét,
d) fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségét,
e) bírósági út lehetőségét,
f) alávetési nyilatkozatra vonatkozó információt, ha alkalmazandó.
A kormányhivatali tájékoztatás szerint elutasító panaszválasz esetén tájékoztatást kell adni arról is, hogy a vállalkozás tett-e általános alávetési nyilatkozatot a békéltető testület előtt.

13.52. Békéltető testület

Fogyasztói jogvita esetén a panaszos békéltető testülethez fordulhat, ha a vitát közvetlenül az Üzemeltetővel nem sikerült rendezni.
A békéltető testületi eljárás célja:
a) felek közötti egyezség elősegítése,
b) fogyasztói jogvita gyorsabb rendezése,
c) bíróságon kívüli vitarendezés,
d) fogyasztói jogérvényesítés támogatása.
A békéltető testületi eljárás előtt a panaszosnak jellemzően meg kell kísérelnie a vita közvetlen rendezését a vállalkozással.
Az illetékes vagy választható békéltető testület adatait az Üzemeltető a konkrét panaszválaszban vagy külön tájékoztatóban adja meg.
13.53. Fogyasztóvédelmi hatóság
A panaszos fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az Üzemeltető fogyasztóvédelmi szabályt sértett.
Fogyasztóvédelmi hatósági ügy lehet különösen:
a) panaszkezelési kötelezettség megsértése,
b) tájékoztatási kötelezettség megsértése,
c) tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat gyanúja,
d) fogyasztói jogok megsértése,
e) jogszabályban előírt panaszválasz elmaradása.
A fogyasztóvédelmi hatóság nem feltétlenül dönt minden egyedi polgári jogi igényről; egyedi pénzkövetelés, kártérítés vagy szerződéses vita gyakran békéltető testületi vagy bírósági útra tartozhat.
13.54. Adatvédelmi jogorvoslat
Adatvédelmi panasz esetén az érintett jogosult az Üzemeltetőhöz fordulni, továbbá panaszt tehet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál.
Az adatvédelmi hatósági jogorvoslatra az Adatkezelési Tájékoztató irányadó.
A NAIH tájékoztatása szerint az érintett panaszt tehet a Hatóságnál, ha megítélése szerint a személyes adatai kezelése sérti az általános adatvédelmi rendeletet; ugyanakkor a Hatóság javasolja, hogy az érintett előbb lehetőség szerint közvetlenül az adatkezelőnél éljen jogaival.
13.55. Bírósági út
A panaszos jogosult bírósághoz fordulni, ha az Üzemeltetővel fennálló jogvitáját más módon nem sikerült rendezni.
Bírósági út különösen az alábbi ügyekben merülhet fel:
a) szerződéses jogvita,
b) LHJ elszámolási vita,
c) kárigény,
d) díjvita,
e) öröklési vagy jogviszony-folytatási vita,
f) személyiségi jogi vita,
g) adatvédelmi jogvita,
h) Beyond Rent szerződéses vita,
i) kártyakeret vagy szolgáltatási felár vitája.
Bírósági eljárás esetén az Üzemeltető jogosult a panaszhoz kapcsolódó dokumentumokat, PV-portál naplóadatokat, PV-Secure dokumentumokat és egyéb bizonyítékokat megőrizni és jogszerűen felhasználni.
13.56. Panasz és díjfizetési kötelezettség
A panasz benyújtása önmagában nem függeszti fel a panaszos fizetési kötelezettségét.
A panaszos köteles megfizetni a nem vitatott díjakat.
Ha a panasz kizárólag egy meghatározott tételt érint, a panaszos a vitatott tételt köteles pontosan megjelölni.
Az Üzemeltető jogosult a nem vitatott díjak megfizetését követelni akkor is, ha a vitatott tétel kivizsgálása folyamatban van.
13.57. Panasz és szolgáltatás igénybevétele
A panasz benyújtása önmagában nem jogosítja fel a panaszost:
a) szolgáltatás önkényes visszatartására,
b) Házirend megsértésére,
c) személyzet akadályozására,
d) kártya jogosulatlan használatára,
e) fizetés teljes megtagadására,
f) más Lakók zavarására,
g) Üzemeltetői belépés indokolatlan megtagadására,
h) jogellenes nyilvánosságra hozatalra.
A panaszkezelés ideje alatt a felek kötelesek együttműködni.
13.58. Panaszkezelés és nyilvánosság
A panaszos nem jogosult PV-Secure dokumentumot, más Lakó személyes adatát, üzleti titkot, belső Üzemeltetői dokumentumot vagy panaszkezelési iratot jogosulatlanul nyilvánosságra hozni.
Nyilvánosságra hozatal különösen jogsértő lehet, ha az:
a) más Lakó adatát tartalmazza,
b) egészségügyi jellegű adatot tartalmaz,
c) PV-Secure dokumentumot tartalmaz,
d) üzleti titkot tartalmaz,
e) személyiségi jogot sért,
f) rágalmazó vagy becsületsértő állítást tartalmaz,
g) folyamatban lévő jogvitát befolyásol.
Az Üzemeltető ilyen esetben jogosult jogi intézkedést tenni.
13.59. Panaszkezelési dokumentumok megőrzése
Az Üzemeltető a panaszkezelési dokumentumokat megőrzi.
Megőrzött dokumentum lehet különösen:
a) panaszbeadvány,
b) jegyzőkönyv,
c) csatolt dokumentum,
d) Üzemeltető válasza,
e) partneri válasz,
f) kártyaadat,
g) díjkimutatás,
h) PV-portál napló,
i) PV-Secure dokumentum,
j) adatvédelmi panasz dokumentuma,
k) jogorvoslati tájékoztatás,
l) egyezségi dokumentum,
m) lezárási irat.
A megőrzési időt az Adatkezelési Tájékoztató, jogszabály, számviteli szabály, fogyasztóvédelmi szabály és jogi igényérvényesítési érdek határozza meg.
13.60. Panaszkezelési iratok kiadása
A panaszos jogosult lehet a rá vonatkozó panaszkezelési iratok megismerésére az adatvédelmi és szerződéses szabályok szerint.
Az Üzemeltető jogosult megtagadni vagy korlátozni az iratkiadást, ha az:
a) más személy személyes adatát sértené,
b) üzleti titkot sértene,
c) PV-Secure korlátozás alá esik,

d) belső döntés-előkészítő dokumentumot érint,
e) jogvita-stratégiai dokumentumot érint,
f) hatósági vagy bírósági eljárást veszélyeztetne,
g) jogszabályi korlátozásba ütközne.
Ilyen esetben az Üzemeltető adhat kivonatot, anonimizált másolatot vagy részleges tájékoztatást.
13.61. Panaszkezelési minőségbiztosítás
Az Üzemeltető jogosult a panaszokat rendszeresen elemezni a szolgáltatási és üzemeltetési minőség javítása érdekében.
Az elemzés célja lehet:
a) visszatérő hibák feltárása,
b) partner szolgáltatók értékelése,
c) munkatársi képzés,
d) ÁSZF vagy mellékletek pontosítása,
e) PV-portál fejlesztése,
f) kártyarendszer fejlesztése,
g) Spirit és VIP szolgáltatások javítása,
h) Házirend módosítása,
i) üzemeltetési rend fejlesztése.
A minőségbiztosítás lehetőség szerint anonimizált vagy összesített adatok alapján történik.
13.62. Különösen sürgős panaszok
Különösen sürgős panasz lehet olyan panasz, amely:
a) életveszélyt,
b) testi épség veszélyét,
c) súlyos műszaki veszélyt,
d) tűzveszélyt,
e) jelentős vízkárveszélyt,
f) súlyos adatvédelmi incidenst,
g) Spirit vagy VIP Lakó azonnali biztonsági kockázatát,
h) vészjelző vagy diszpécser súlyos hibáját jelzi.
Ilyen esetben az Üzemeltető nem a rendes panaszkezelési sorrendet alkalmazza, hanem elsődlegesen azonnali vészhelyzeti vagy sürgős üzemeltetési intézkedést tesz.
A panasz formális kivizsgálása ezt követően történik.
13.63. Különleges élethelyzetű panaszosok
Az Üzemeltető különös körültekintéssel jár el, ha a panaszost életkora, egészségi állapota, fogyatékossága, digitális akadályozottsága, gondoskodásszervezési érintettsége vagy egyéb méltányolható körülménye akadályozza a panasz benyújtásában.
Ilyen esetben az Üzemeltető biztosíthatja:
a) személyes ügyintézést,
b) telefonos segítséget,
c) meghatalmazott bevonását,
d) kapcsolattartó bevonását,
e) PV-portálon kívüli panaszbenyújtást,
f) egyszerűsített dokumentációt,
g) fokozott türelmet és támogatást.
Ez nem jelenti azt, hogy az Üzemeltető köteles jogellenes, bizonyíthatatlan vagy jogosulatlan igényt teljesíteni.
13.64. Panaszkezelés módosítása
Az Üzemeltető jogosult jelen Panaszkezelési Szabályzatot módosítani, ha azt indokolja különösen:
a) jogszabályváltozás,
b) fogyasztóvédelmi gyakorlat változása,
c) adatvédelmi gyakorlat változása,
d) ÁSZF módosítása,
e) új komplexum bevezetése,
f) PV-portál fejlesztése,
g) PV-Secure rendszer módosítása,
h) kártyarendszer módosítása,
i) szolgáltatási rendszer változása,
j) panaszkezelési tapasztalat,
k) partneri rendszer változása,
l) belső minőségbiztosítási tapasztalat.
A módosított szabályzatot az Üzemeltető elérhetővé teszi.
Lényeges módosítás esetén az Üzemeltető külön értesítést is küldhet.
13.65. Dokumentumhierarchia panaszkezelési ügyekben
Panaszkezelési ügyekben az alábbi dokumentumokat kell együttesen alkalmazni:
a) kötelező jogszabály,
b) egyedi szerződés,
c) ÁSZF,
d) jelen Panaszkezelési Szabályzat,
e) Adatkezelési Tájékoztató adatvédelmi ügyekben,
f) PV-Secure Szabályzat érzékeny ügyekben,
g) PV-portál Szabályzat digitális panaszoknál,
h) Kártyaszabályzat kártyapanaszoknál,
i) Szolgáltatási Melléklet szolgáltatási panaszoknál,
j) Üzemeltetési Melléklet üzemeltetési panaszoknál,
k) Műszaki Melléklet műszaki panaszoknál,
l) Házirend együttélési panaszoknál,
m) Konstrukciós Melléklet konstrukciós vitáknál,
n) adott komplexum Díjszabása díjvitáknál,
o) Haláleseti és jogviszony-folytatási eljárásrend haláleseti és öröklési panaszoknál,
p) Beyond Rent háromoldalú szerződésminta Beyond Rent panaszoknál.
13.66. Záró rendelkezések
Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy a Petra Vita rendszerben felmerülő panaszok rendezett, átlátható, dokumentált és jogszerű eljárásban kerüljenek kivizsgálásra.
Az Üzemeltető törekszik arra, hogy a panaszokat érdemben, tisztességesen és a panasz jellegéhez igazodó határidőben kezelje.
A panaszos köteles a panaszkezelés során jóhiszeműen együttműködni, valós adatokat közölni, jogosultságát igazolni, és tartózkodni a visszaélésszerű, zaklató, jogellenes vagy más személy jogait sértő panaszkezelési magatartástól.
Jelen Panaszkezelési Szabályzatot az ÁSZF-fel, az egyedi szerződéssel, az adott komplexum Díjszabásával, az Adatkezelési Tájékoztatóval, a PV-portál Szabályzattal, a PV-Secure Szabályzattal és az alkalmazandó jogszabályokkal együtt kell értelmezni.

14. MELLÉKLET HALÁLESETI ÉS JOGVISZONY-FOLYTATÁSI ELJÁRÁSREND

14.1. A melléklet célja
Jelen Haláleseti és jogviszony-folytatási eljárásrend célja, hogy részletesen meghatározza a Petra Vita rendszerben bekövetkező Lakói haláleset esetén alkalmazandó eljárási, zárolási, dokumentációs, öröklési, jogviszony-folytatási, elszámolási és szolgáltatáslezárási szabályokat.

Jelen eljárásrend különösen az alábbi kérdéseket rendezi:
a) haláleset bejelentése,
b) azonnali üzemeltetői intézkedések,
c) apartman ideiglenes lezárása,
d) kártyák és szolgáltatási keretek zárolása,
e) PV-portál és PV-Secure hozzáférések kezelése,
f) személyes tárgyak biztosítása,
g) kapcsolattartók és örökösök értesítése,
h) hagyatéki és öröklési dokumentumok kezelése,
i) Classic, Beyond, Beyond Rent, Life, Spirit, Life VIP, Spirit VIP és Personal konstrukciók haláleseti jogkövetkezményei,
j) jogviszony-folytatás lehetősége,
k) újraértékesítési és elszámolási eljárás,
l) 90 napos eljárási szabály,
m) nem örökölhető konstrukciók lezárása,
n) örökölhető konstrukciók elszámolása,
o) jogvita és vitatott örökösi helyzet kezelése.

14.2. A melléklet hatálya

Jelen eljárásrend hatálya kiterjed:
a) elhunyt Lakóra,
b) elhunyt Beyond Lakóra,
c) elhunyt Life Lakóra,
d) elhunyt Spirit Lakóra,
e) elhunyt Life VIP Lakóra,
f) elhunyt Spirit VIP Lakóra,
g) elhunyt Personal konstrukciós Lakóra,
h) Társlakóra,
i) Bérlőre,
j) Beyond Rent Bérlőre,
k) örökösre,
l) jogviszony-folytató személyre,
m) meghatalmazottra,
n) kapcsolattartóra,
o) jogi képviselőre,
p) közjegyzőre, hatóságra vagy bíróságra az őket érintő körben,
q) Üzemeltetőre,
r) Üzemeltető munkatársaira és közreműködőire,
s) partner szolgáltatókra az őket érintő körben.

14.3. A melléklet helye a dokumentumrendszerben

Jelen eljárásrendet az alábbi dokumentumokkal együtt kell alkalmazni:
a) ÁSZF,
b) egyedi szerződés,
c) adott komplexum Díjszabása,
d) Fogalommeghatározások,
e) Konstrukciós Melléklet,
f) Díjszabási Keretrendszer Melléklet,
g) Kártyaszabályzat,
h) Szolgáltatási Melléklet,
i) Házirend,
j) Üzemeltetési Melléklet,
k) Műszaki Melléklet,
l) PV-portál Szabályzat,
m) PV-Secure Szabályzat,
n) Adatkezelési Tájékoztató,
o) Panaszkezelési Szabályzat,
p) Beyond Rent háromoldalú szerződésminta, ha érintett.

Haláleseti, öröklési és jogviszony-folytatási ügyekben az egyedi szerződés, a Konstrukciós Melléklet, jelen eljárásrend és a PV-Secure dokumentáció kiemelt jelentőségű.

14.4. Alapelvek

Haláleseti ügyekben az Üzemeltető az alábbi alapelvek szerint jár el:
a) emberi méltóság tisztelete,
b) kegyeleti szempontok tiszteletben tartása,
c) Lakó személyes adatainak és személyes tárgyainak védelme,
d) jogosulatlan hozzáférés megakadályozása,
e) örökösök jogainak tiszteletben tartása az örökölhető konstrukciókban,
f) nem örökölhető konstrukciók szerződésszerű lezárása,
g) PV-Secure alkalmazása érzékeny ügyekben,
h) dokumentált, visszakövethető eljárás,
i) jogvita megelőzése,
j) kártya- és szolgáltatási visszaélések kizárása,
k) az apartman, közös vagyon és szolgáltatási rendszer védelme,
l) az Üzemeltető szerződéses és gazdasági érdekeinek jogszerű védelme.

14.5. Haláleset bejelentése

A Lakó halálát az Üzemeltető felé haladéktalanul be kell jelenteni.

Bejelentést tehet különösen:
a) Társlakó,
b) Bérlő,
c) kapcsolattartó,
d) meghatalmazott,
e) örökös,
f) jogi képviselő,
g) hatóság,
h) egészségügyi szolgáltató,
i) temetkezési szolgáltató,
j) Üzemeltető munkatársa,
k) más olyan személy, aki a halálesetről hitelt érdemlően tudomást szerez.

A bejelentés történhet:
a) telefonon,
b) személyesen,
c) e-mailben,
d) PV-portálon,
e) diszpécseren keresztül,
f) hatósági vagy közjegyzői irat útján.

14.6. A haláleseti bejelentés tartalma

A bejelentésben lehetőség szerint meg kell adni:
a) elhunyt Lakó nevét,
b) apartman azonosítóját,
c) komplexum megnevezését,
d) haláleset ismert időpontját,
e) haláleset helyét, ha ismert,
f) bejelentő nevét,
g) bejelentő elérhetőségét,
h) bejelentő jogviszonyát az elhunythoz,
i) kapcsolattartó adatait,
j) örökös vagy várható örökös adatait, ha ismert,
k) hatósági, orvosi vagy közjegyzői eljárás tényét, ha ismert,
l) sürgős intézkedést igénylő körülményt.

Hiányos bejelentés esetén az Üzemeltető jogosult további adatot vagy dokumentumot kérni.

14.7. Haláleset észlelése a komplexum területén

Ha a halálesetet az Üzemeltető munkatársa, partner szolgáltatója, Bérlő, vendég vagy más személy a komplexum területén észleli, elsődlegesen az életvédelmi és hatósági eljárásokat kell követni.

Ilyen esetben:
a) szükség esetén azonnal mentőt kell hívni,

b) halál beállta esetén az illetékes orvosi vagy hatósági eljárást kell kezdeményezni,
c) a helyszínt indokolatlanul nem szabad megváltoztatni,
d) az apartmant és személyes tárgyakat biztosítani kell,
e) jogosulatlan személyt a helyszínre beengedni nem szabad,
f) az Üzemeltető haláleseti felelőse vagy kijelölt munkatársa értesítendő,
g) az eseményt dokumentálni kell.
Az Üzemeltető nem végez orvosi halálmegállapítást, kivéve, ha erre jogszabály alapján jogosult személy jár el.
14.8. Azonnali üzemeltetői intézkedések
Haláleset tudomásra jutása esetén az Üzemeltető jogosult és köteles a szükséges védelmi intézkedéseket megtenni.
Azonnali intézkedés lehet különösen:
a) apartman ideiglenes lezárása,
b) belépési jogosultságok zárolása,
c) kártyák zárolása,
d) szolgáltatási keretek zárolása,
e) PV-portál hozzáférés zárolása,
f) PV-Secure eljárás indítása,
g) személyes tárgyak biztosítása,
h) vészhelyzeti kapcsolattartó értesítése,
i) Társlakó vagy Bérlő helyzetének tisztázása,
j) partner szolgáltatások leállítása vagy módosítása,
k) étkezési, takarítási, mosási, gondoskodásszervezési szolgáltatások felfüggesztése vagy lezárása,
l) haláleseti jegyzőkönyv megnyitása.

14.9. Haláleseti jegyzőkönyv
Az Üzemeltető haláleseti jegyzőkönyvet készíthet.
A jegyzőkönyv tartalmazhatja:
a) elhunyt Lakó nevét,
b) apartman azonosítóját,
c) konstrukció típusát,
d) bejelentés időpontját,
e) bejelentő nevét és elérhetőségét,
f) haláleset ismert körülményeit,
g) elsődleges intézkedéseket,
h) zárolt kártyákat és hozzáféréseket,
i) apartman lezárásának tényét,
j) személyes tárgyak biztosításának módját,
k) értesített személyeket,
l) dokumentumokat,
m) jelenlévő munkatársakat,
n) további intézkedési tervet.
A haláleseti jegyzőkönyv PV-Secure dokumentumnak minősülhet.
14.10. Apartman ideiglenes lezárása
Haláleset esetén az Üzemeltető jogosult az apartmant ideiglenesen lezárni.
A lezárás célja:
a) személyes tárgyak védelme,
b) vagyonvédelem,
c) adatvédelem,
d) illetéktelen belépés megakadályozása,
e) örökösi vita megelőzése,
f) károk megelőzése,
g) hatósági vagy közjegyzői eljárás támogatása,
h) jogviszony rendezéséig a helyzet konzerválása.
Az apartman lezárása nem jelenti az örökös jogainak elismerését vagy kizárását.
Az apartmanhoz való hozzáférést az Üzemeltető a jogosultság igazolásáig korlátozhatja.
14.11. Belépési jogosultságok zárolása
Haláleset esetén az Üzemeltető jogosult zárolni:
a) kulcsokat,
b) belépőkártyákat,
c) tokeneket,
d) digitális belépési jogosultságokat,
e) parkolási belépési jogosultságokat,
f) tároló-hozzáférést,
g) Bérlői vagy vendégjogosultságokat, ha azok az elhunyt jogviszonyából erednek.
A zárolás célja a jogosulatlan használat megelőzése.
Társlakó vagy Bérlő esetén az Üzemeltető külön vizsgálja, hogy a hozzáférés fenntartható-e.
14.12. Kártyák és szolgáltatási keretek zárolása
Haláleset tudomásra jutása esetén az Üzemeltető jogosult az érintett kártyákat azonnal zárolni.
Zárolható különösen:
a) Közösségi kártya,
b) Gyémánt kártya,
c) Spirit kártya,
d) Life VIP kártya,
e) Spirit VIP kártya,
f) Personal kártya,
g) Bérlői kártya, ha az elhunyt jogviszonyához kapcsolódik.
A kártyazárolás célja:
a) jogosulatlan felhasználás megelőzése,
b) szolgáltatási keret védelme,
c) elszámolási vita megelőzése,
d) nem örökölhető konstrukció lezárása,
e) jogviszony-folytatás előkészítése örökölhető konstrukció esetén.
A haláleset után történő jogosulatlan kártyahasználat súlyos szerződésszegésnek és elszámolási tételnek minősül.
14.13. PV-portál hozzáférés kezelése
Haláleset esetén az Üzemeltető jogosult az elhunyt Lakó PV-portál hozzáférését azonnal zárolni.
A zárolás kiterjedhet:
a) belépésre,
b) dokumentumtárra,
c) kártyaadatokra,
d) szolgáltatásigénylésre,
e) panaszbejelentésre,
f) díjkimutatásokra,
g) belső üzenetekre,
h) meghatalmazotti hozzáférésekre.
Az Üzemeltető az örökös vagy jogviszony-folytató személy részére csak igazolt jogosultság alapján adhat korlátozott hozzáférést.
A haláleseti portálkezelésre a PV-portál Szabályzat és jelen eljárásrend irányadó.
14.14. PV-Secure eljárás indítása
Haláleseti ügyben PV-Secure eljárás indítható.
PV-Secure alatt kezelhető különösen:
a) haláleseti jegyzőkönyv,
b) haláleseti bejelentés,
c) kapcsolattartói értesítés,
d) apartmanlezárási dokumentum,
e) kártyazárolási dokumentum,
f) PV-portál zárolási dokumentum,
g) személyes tárgyak jegyzéke,
h) öröklési dokumentum,
i) hagyatéki végzés,

j) jogviszony-folytatási kérelem,
k) elszámolási dokumentum,
l) nem örökölhető konstrukció lezárási dokumentuma,
m) jogvita dokumentuma.
PV-Secure alkalmazása nem keletkeztet új jogosultságot, hanem a meglévő jogviszony biztonságos, dokumentált kezelését szolgálja.
14.15. Személyes tárgyak biztosítása
Az Üzemeltető jogosult az elhunyt Lakó személyes tárgyait ideiglenesen biztosítani.
Ez történhet különösen:
a) apartman lezárásával,
b) értéktárgyak jegyzőkönyvezésével,
c) fotódokumentációval,
d) két munkatárs jelenlétében történő jegyzékkészítéssel,
e) hatóság vagy közjegyző bevonásával, ha szükséges,
f) örökös vagy jogi képviselő jelenlétében történő átadással,
g) külön zárt tárolással, ha indokolt.
Az Üzemeltető nem köteles értékbecslést végezni.
Az Üzemeltető nem válik a személyes tárgyak tulajdonosává.
14.16. Személyes tárgyak jegyzéke
Személyes tárgyak jegyzéke készíthető, ha:
a) apartman lezárásra kerül,
b) örökösök között vita várható,
c) értéktárgy észlelhető,
d) jogviszony-folytatás vagy kiköltözés várható,
e) Bérlő vagy Társlakó is érintett,
f) hatóság, közjegyző vagy jogi képviselő ezt kéri,
g) az Üzemeltető ezt vagyonvédelmi okból indokoltnak tartja.
A jegyzék tartalmazhatja:
a) tárgy általános megnevezését,
b) mennyiségét,
c) helyét,
d) állapotát szemrevételezéssel,
e) fotódokumentációt,
f) jelenlévő személyek nevét,
g) jegyzék készítésének időpontját.
A jegyzék nem minősül teljes körű hagyatéki leltárnak, kivéve, ha jogszabály vagy hatóság szerint annak minősül.
14.17. Romlandó, veszélyes vagy fertőzésveszélyes tárgyak
Az Üzemeltető jogosult azonnal intézkedni romlandó, veszélyes, fertőzésveszélyes, tűzveszélyes vagy kárt okozó tárgyak esetén.
Ilyen tárgy lehet különösen:
a) romlandó élelmiszer,
b) veszélyes vegyszer,
c) fertőzésveszélyes anyag,
d) tűzveszélyes anyag,
e) élő állat ellátásával kapcsolatos sürgős helyzet,
f) szivárgást, szagot, kártevőt vagy egészségügyi kockázatot okozó tárgy.
Az ilyen intézkedést dokumentálni kell.
Az intézkedés költsége az elszámolás részévé tehető, ha az adott konstrukcióban elszámolható.
14.18. Háziállat haláleset esetén
Ha az elhunyt Lakó háziállatot tartott, az Üzemeltető jogosult sürgős állatvédelmi és üzemeltetési intézkedést tenni.
Ez lehet különösen:
a) kapcsolattartó értesítése,
b) örökös vagy meghatalmazott értesítése,
c) állatorvos vagy állatvédő szervezet bevonása,
d) ideiglenes elhelyezés szervezése,
e) állat ellátásának biztosítása rövid ideig,
f) költségek dokumentálása.
A háziállat hosszú távú elhelyezése nem az Üzemeltető kötelezettsége, kivéve, ha erre külön szerződéses vállalás van.
14.19. Kapcsolattartó értesítése
Haláleset esetén az Üzemeltető az elhunyt által megadott kapcsolattartót vagy vészhelyzeti kapcsolattartót értesítheti.
Az értesítés tartalmazhatja:
a) haláleset tényét, ha az jogszerűen közölhető,
b) szükséges elsődleges intézkedéseket,
c) apartman lezárásának tényét,
d) további dokumentumok bekérését,
e) eljárási kapcsolattartó megjelölését,
f) PV-Secure ügyindítás tényét.
A kapcsolattartó nem válik automatikusan örökössé, meghatalmazottá vagy jogviszony-folytató személlyé.
14.20. Örökös értesítése
Az Üzemeltető az örököst akkor ismeri el eljárási jogosultként, ha jogosultságát megfelelően igazolta.
Az Üzemeltető értesítheti az ismert vagy igazolt örököst:
a) jogviszony helyzetéről,
b) szükséges dokumentumokról,
c) határidőkről,
d) jogviszony-folytatás lehetőségéről,
e) elszámolási eljárásról,
f) kártya és szolgáltatási keret zárolásáról,
g) személyes tárgyak kezeléséről.
Az örökös értesítése nem jelenti az örökösi igény automatikus elfogadását, ha a hagyatéki vagy jogi helyzet még nem tisztázott.
14.21. Jogosultság igazolása
Örökösi vagy jogviszony-folytatási ügyben az Üzemeltető jogosult az alábbi dokumentumokat kérni:
a) halotti anyakönyvi kivonat vagy annak igazolása,
b) hagyatéki végzés,
c) közjegyzői irat,
d) végrendelet, ha releváns és jogszerűen bemutatható,
e) öröklési bizonyítvány,
f) jogerős bírósági határozat,
g) örökös személyazonosító adatai,
h) örökös lakcímadatai,
i) jogi képviselő meghatalmazása,
j) meghatalmazás,
k) adózási vagy számlázási adat, ha elszámoláshoz szükséges.
Az Üzemeltető nem köteles örökösi jogosultságot puszta állítás alapján elfogadni.
14.22. Hagyatéki végzés szerepe
Az Üzemeltető főszabály szerint jogerős hagyatéki végzés, közjegyzői dokumentum vagy más jogilag elfogadható igazolás alapján állapítja meg, hogy ki jogosult:
a) elszámolást kérni,
b) jogviszonyt folytatni,
c) Beyondba átvezetést kérni,
d) személyes tárgyakat átvenni,
e) dokumentumokhoz hozzáférni,

f) újraértékesítési folyamatban részt venni,
g) kártya vagy szolgáltatási jogosultság átvezetését kérni, ha az adott konstrukció ezt lehetővé teszi.
Ha több örökös van, az Üzemeltető kérheti az örökösök közös nyilatkozatát vagy képviselő kijelölését.
14.23. Vitatott örökösi helyzet
Ha az örökösi jogosultság vitatott, az Üzemeltető jogosult:
a) hozzáféréseket zárolni,
b) apartmant lezárva tartani,
c) személyes tárgyakat nem kiadni,
d) kártyát és szolgáltatási keretet zárolva tartani,
e) PV-Secure alatt dokumentálni az ügyet,
f) jogerős közjegyzői, bírósági vagy más hivatalos döntést kérni,
g) elszámolást felfüggeszteni,
h) csak a szükséges állagmegóvó és üzemeltetési intézkedéseket megtenni.
Az Üzemeltető nem köteles az örökösök közötti vitában döntőbíróként eljárni.
14.24. Több örökös esete
Több örökös esetén az Üzemeltető kérheti, hogy az örökösök:
a) közös képviselőt jelöljenek ki,
b) közös nyilatkozatot tegyenek,
c) meghatalmazást adjanak egy eljáró személynek,
d) egymás közötti megállapodásukat írásban igazolják,
e) hagyatéki végzés szerinti jogosultsági arányokat igazolják.
Ha az örökösök nem tudnak megegyezni, az Üzemeltető jogosult az eljárást a jogvita rendezéséig korlátozni vagy felfüggeszteni.
14.25. Általános konstrukciós elv halálesetkor
Haláleset esetén mindig külön kell vizsgálni:
a) az LHJ sorsát,
b) a Classic rész elszámolhatóságát,
c) a szolgáltatási felár sorsát,
d) a kártyakeret sorsát,
e) a porlasztási maradvány sorsát,
f) a szolgáltatási jogosultság személyhez vagy lakáshoz kötöttségét,
g) a konstrukció örökölhető vagy nem örökölhető jellegét,
h) az egyedi szerződés eltérő rendelkezéseit,
i) az adott Díjszabásban meghatározott minimumokat,
j) a jogviszony-folytatás lehetőségét.
A haláleset önmagában nem eredményez azonos jogkövetkezményt minden konstrukcióban.
14.26. Classic konstrukció haláleseti kezelése
Classic konstrukció esetén az LHJ örökölhető.
Classic esetén az örökös az ÁSZF, az egyedi szerződés és jelen eljárásrend szerint jogosult lehet:
a) LHJ továbbvitelére,
b) jogviszony-folytatásra,
c) Beyond konstrukcióba történő átvezetésre,
d) új Lakó kijelölésének kezdeményezésére,
e) elszámolásra,
f) újraértékesítési folyamatba történő betekintésre jogi képviselője útján,
g) Classic részhez kapcsolódó pozitív piaci értéknövekedés 50%-ának elszámolására, ha annak szerződéses feltételei fennállnak.
Classic esetén a kártya főszabály szerint nem öröklődik automatikusan, de a jogviszony-folytatás esetén új kártya vagy hozzáférés adható.
14.27. Classic értéknövekedési szabály
Classic rész esetén az örökölhető és elszámolható érték alapja:
a) eredeti LHJ,
b) igazolt pozitív piaci értéknövekedés szerződés szerinti része,
c) elszámolható levonások,
d) esetleges károk,
e) díjhátralékok,
f) vis maior vagy rendkívüli piaci körülmény hatása, ha alkalmazandó.
A Classic részre jutó pozitív piaci értéknövekedés 50%-a az örököst megillethetí, ha az adott jogviszonyban az ÁSZF és az egyedi szerződés szerinti feltételek fennállnak.
Az értéknövekedés nem garantált hozam, hanem újraértékesítési és piaci értékviszonyok alapján megállapítható elszámolási tétel.
14.28. Classic újraértékesítési eljárás
Classic konstrukcióban, ha az örökös nem kívánja továbbvinni a jogviszonyt, az LHJ újraértékesítése vagy elszámolása indítható.
Az újraértékesítési eljárás során:
a) az Üzemeltető meghatározza az érintett apartman státuszát,
b) rögzíti az eredeti LHJ értékét,
c) vizsgálja az aktuális piaci értékviszonyokat,
d) figyelembe veszi az adott komplexumban legutóbb értékesített LHJ-k értékét,
e) figyelembe veszi az apartman állapotát,
f) figyelembe veszi a károkat, díjhátralékokat és levonásokat,
g) új Lakó részére történő értékesítést kezdeményezhet,
h) Üzemeltetői ajánlatot tehet.
Az örökös jogi képviselője útján betekintést kaphat az újraértékesítési folyamat elszámolást érintő lényeges adataiba.
Az Üzemeltető nem köteles üzleti titkot, más érdeklődő személyes adatait vagy belső értékesítési stratégiát kiadni.
14.29. 90 napos újraértékesítési és ajánlati szabály
A 90 napos időszak kezdőnapja főszabály szerint az a nap, amikor az Üzemeltető részére beérkezik:
a) jogerős hagyatéki végzés vagy más elfogadható örökösi igazolás, és
b) az örökös írásbeli nyilatkozata arról, hogy nem kívánja továbbvinni a jogviszonyt, hanem elszámolást kér.
A 90 napos időszak alatt az Üzemeltető törekszik az LHJ új Lakó részére történő értékesítésére vagy az elszámolási ajánlat megalapozására.
Ha a 90 napos időszakon belül nincs új Lakó részére történő értékesítés, akkor az elszámolási érték meghatározásakor a mindenkori piaci értékviszonyokat és az adott komplexumban legutóbb értékesített LHJ-k értékét kell vetítési alapként figyelembe venni.
Az Üzemeltető ajánlatot tehet az örökös részére.
Ha az Üzemeltető ajánlatánál a 90 napos időszakon belül nem igazolható jobb, tényleges és teljesíthető újraértékesítési lehetőség, az Üzemeltető ajánlata az ÁSZF szerint elfogadandó lehet.
14.30. Üzemeltetői ajánlat minimuma

Az Üzemeltető ajánlata főszabály szerint nem lehet alacsonyabb az eredeti LHJ összegénél.
Ez alól kivételt képezhet különösen:
a) Lakó által okozott kár,
b) Lakó által delegált Bérlő által okozott kár,
c) díjhátralék,
d) rezsihátralék,
e) kötelező költségek elmaradása,
f) helyreállítási költség,
g) rendeltetésellenes használatból eredő értékcsökkenés,
h) vis maior,
i) természeti katasztrófa,
j) háborús helyzet,
k) rendkívüli gazdasági vagy piaci körülmény,
l) olyan külső körülmény, amely az adott komplexum vagy apartman piaci értékét igazolhatóan csökkenti.
A levonásokat dokumentálni kell.

14.31. Beyond konstrukció haláleseti kezelése

Beyond konstrukció esetén a Lakó nem feltétlenül lakik az apartmanban, hanem az LHJ-t későbbi saját felhasználásra, családi célra, befektetési vagy hasznosítási célra tartja fenn.
Beyond konstrukcióban az LHJ főszabály szerint örökölhető.
Az örökös jogosult lehet:
a) Beyond jogviszony folytatására,
b) saját maga részére történő későbbi használatra,
c) saját maga Bérlőként történő delegálására,
d) más Bérlő delegálására,
e) Üzemeltető által delegált Bérlő kérésére,
f) szolgáltatási feláras konstrukció választására, ha annak feltételei fennállnak,
g) elszámolás kérésére.
Beyond esetén nincs általános életkori korlát a jogviszony folytatására, ha az örökös saját maga vagy más személy részére bérleti, használati vagy későbbi beköltözési logikában kívánja fenntartani a jogot.

14.32. Beyond jogviszony folytatása

Beyond jogviszony folytatása esetén az örökösnek nyilatkoznia kell:
a) kívánja-e fenntartani a Beyond jogviszonyt,
b) saját későbbi használatra tartja-e fenn,
c) Bérlőt kíván-e delegálni,
d) az Üzemeltetőt kéri-e Bérlő delegálására,
e) kér-e szolgáltatási feláras konstrukciót,
f) vállalja-e a díjfizetési és üzemeltetési kötelezettségeket,
g) elfogadja-e az ÁSZF-et és a mellékleteket.
A jogviszony-folytatás csak akkor véglegesíthető, ha az örökös jogosultsága igazolt és az Üzemeltetővel a szükséges dokumentumok aláírásra kerültek.

14.33. Beyond Rent haláleseti kezelése

Beyond Rent esetén külön kell vizsgálni, hogy a Bérlőt:
a) a Beyond Lakó delegálta, vagy
b) az Üzemeltető delegálta.
A haláleset önmagában nem feltétlenül szünteti meg automatikusan a Bérlő használatát, de az Üzemeltető jogosult a jogviszonyt felülvizsgálni.
A Bérlő helyzetét a háromoldalú szerződés, az ÁSZF, a Beyond Rent szabályok és az örökös nyilatkozata alapján kell rendezni.

14.34. Lakó által delegált Bérlő haláleseti helyzetben

Ha a Bérlőt az elhunyt Beyond Lakó delegálta, akkor:
a) a Bérlő magatartásáért és károkozásáért a Beyond jogviszony jogosultja felel,
b) a kaució az Üzemeltetőnél lehet,
c) a Bérlő által okozott kár az LHJ elszámolási értékéből levonható,
d) a Bérlő által fizetendő, de Üzemeltetőnek járó kötelező tételek elmaradása levonható,
e) a Bérlő használatát az Üzemeltető felülvizsgálhatja,
f) az örökös köteles nyilatkozni, hogy fenntartja-e a Bérlő delegálását.
Ha a Bérlő fizet, de a Lakó vagy örökös a kötelezően Üzemeltetőnek járó részt nem továbbítja, az Üzemeltető jogosult azt az LHJ elszámolási értékéből levonni.

14.35. Üzemeltető által delegált Bérlő haláleseti helyzetben

Ha a Bérlőt az Üzemeltető delegálta, akkor:
a) a Bérlő használatából eredő üzemeltetési felelősség főszabály szerint az Üzemeltetőt terheli,
b) a bérleti bevétel az Üzemeltetőt illeti,
c) a Beyond Lakó vagy örökös költségmentesítési modellben részesülhet,
d) az LHJ főszabály szerint sérthetetlen marad,
e) az örökös kérheti a Beyond jogviszony folytatását,
f) az örökös kérheti az apartman saját használatra történő visszaadását.
Ha az örökös saját használatra igényt jelent be, az Üzemeltető főszabály szerint 90 napon belül gondoskodik az Üzemeltető által delegált Bérlő kiköltöztetéséről vagy jogszerű kiürítéséről.

14.36. Life konstrukció haláleseti kezelése

Life konstrukció esetén külön kell kezelni:
a) LHJ / Classic részt,
b) Life szolgáltatási felárat,
c) Gyémánt kártyát,
d) 15 éves porlasztási időt,
e) lakásra vagy személyre kötött Life jogosultságot,
f) örökös jogviszony-folytatási döntését.
Life esetén az LHJ örökölhető.
A Life szolgáltatási felár a szerződés szerint 15 évre porlasztott szolgáltatási jogosultság.
A Life szolgáltatási felár főszabály szerint nem azonnal visszafizetendő pénzösszeg.

14.37. Life lakásra kötött jogosultság

Ha a Life jogosultság lakásra kötött, akkor az elhunyt Lakó örököse jogosult lehet a fennmaradó szolgáltatási idő továbbvitelére, ha:
a) az LHJ-t továbbviszi,
b) a jogviszonyt folytatja,
c) az apartmant Beyond konstrukcióba vezeti,
d) vagy más, az ÁSZF által engedett jogviszony-folytatási formát választ.
Lakásra kötött Life esetén a cél az, hogy a szolgáltatási jogosultság ne pénzben kerüljön azonnal elszámolásra, hanem a jogviszony folytatásával tovább használható legyen.
Ha az örökös nem viszi tovább a jogviszonyt, akkor az LHJ elszámolása megtörténhet, de a Life szolgáltatási felár pénzbeli kezelése a 15 éves szabály szerint történik.

14.38. Life személyhez kötött jogosultság

Ha a Life jogosultság személyhez kötött, akkor a személyes kártyahasználati jogosultság a Lakó halálával megszűnik.
Ebben az esetben:
a) Gyémánt kártya zárolásra kerül,
b) személyes szolgáltatási igénybevétel megszűnik,
c) LHJ / Classic rész örökölhető marad,
d) Life szolgáltatási felár csak a 15 éves időszak szabályai szerint kezelhető,
e) az örökös nem használhatja automatikusan a személyhez kötött Life szolgáltatási jogosultságot.

14.39. Life szolgáltatási felár 15 éves szabálya halálesetkor

Life esetén, ha a Lakó a 15 éves szolgáltatási időszak lejárta előtt hal meg:
a) a Life szolgáltatási felár nem válik azonnal pénzben visszafizetendővé,
b) a szolgáltatási felár kezelése a 15 éves szerződéses időszakhoz igazodik,
c) lakásra kötött Life esetén az örökös jogviszony-folytatással használhatja a fennmaradó szolgáltatási időt,
d) személyhez kötött Life esetén a személyes szolgáltatási jogosultság megszűnik,
e) az esetleges pénzbeli elszámolás csak az egyedi szerződés és a 15 éves szabály alapján történhet.
Ha az örökös nem kíván jogviszonyt folytatni, a Life szolgáltatási felár fennmaradó szolgáltatási kerete főszabály szerint nem pénzesíthető azonnal.

14.40. Spirit konstrukció haláleseti kezelése

Spirit konstrukció nem örökölhető.
Spirit esetén a Lakó halálával:
a) Spirit jogviszony megszűnik,
b) Spirit kártya zárolásra kerül,
c) szolgáltatási keret megszűnik,
d) porlasztási maradvány nem jár az örökösnek,
e) LHJ rész sem örökölhető,
f) nincs örökösi LHJ-elszámolás,
g) nincs szolgáltatási felár visszafizetés,
h) nincs kártyakeret-maradvány visszafizetés,
i) a jogviszonyhoz kapcsolódó maradványok az Üzemeltetőt illetik az egyedi szerződés és az ÁSZF szerint.
Spirit esetén az örökös nem válhat automatikusan jogviszony-folytató személlyé.

14.41. Spirit haláleseti szolgáltatások

Spirit konstrukcióban a halálesethez kapcsolódhat temetési vagy kegyeleti szolgáltatásszervezés, ha azt az egyedi szerződés vagy Szolgáltatási Melléklet tartalmazza.
Ez magában foglalhatja különösen:
a) kapcsolattartó értesítését,
b) temetkezési szolgáltatóval való kapcsolatfelvételt,
c) hamvasztás szervezését,
d) urnás temetés szervezését,
e) Lakó előzetesen rögzített kívánságainak figyelembevételét,
f) a szolgáltatási keret vagy Spirit konstrukció szerinti költségkezelést,
g) dokumentációs segítséget.
A temetési szolgáltatás pontos terjedelmét az egyedi szerződés határozza meg.
A Spirit haláleseti szolgáltatás nem változtat azon, hogy a Spirit konstrukció nem örökölhető.

14.42. Life VIP konstrukció haláleseti kezelése

Life VIP konstrukció esetén külön kell kezelni:
a) LHJ / Classic részt,
b) Life VIP szolgáltatási felárat,
c) Life VIP kártyát,
d) 35 éves porlasztási időt,
e) 15 év előtti Life-szerű időszakot,
f) 15 év utáni Spirit-szerű szolgáltatási tartalmat,
g) lakásra vagy személyre kötött jogosultságot,
h) örökös jogviszony-folytatási döntését.
Life VIP esetén az LHJ / Classic rész örökölhető.
Life VIP esetén kizárólag a Life VIP szolgáltatási felár porlasztódik 35 évre.
Az LHJ nem része a Life VIP porlasztási alapnak.

14.43. Life VIP örökölhetősége és jogviszony-folytatás

Life VIP konstrukció örökölhető konstrukció, de a szolgáltatási jogosultság gyakorlása attól függ, hogy az egyedi szerződés szerint a Life VIP jogosultság:
a) lakásra kötött, vagy
b) személyhez kötött.
Lakásra kötött Life VIP esetén az örökös jogosult lehet a fennmaradó szolgáltatási idő továbbvitelére, ha az LHJ-t továbbviszi vagy Beyond konstrukcióba vezeti.
Személyhez kötött Life VIP esetén a személyes szolgáltatási jogosultság a Lakó halálával főszabály szerint megszűnik, de az LHJ / Classic rész örökölhető marad.
Life VIP esetén a 15. év után a szolgáltatás tartalma Spirit-szerű lehet, de a konstrukció ettől nem válik nem örökölhető Spiritté.

14.44. Life VIP 15 év utáni haláleseti helyzet

Ha Life VIP konstrukcióban a Lakó a 15. év után hal meg, akkor:
a) a Life VIP szolgáltatási tartalom Spirit-szerű szolgáltatási szintet biztosíthatott,
b) az LHJ / Classic rész továbbra is örökölhető,
c) a Life VIP szolgáltatási felárból képzett fennmaradó jogosultság kezelése az egyedi szerződés szerint történik,
d) lakásra kötött jogosultság esetén jogviszony-folytatás lehetséges,
e) személyhez kötött jogosultság esetén személyes szolgáltatási jogosultság megszűnik,
f) nincs automatikus Spirit típusú nem örökölhetőségi fordulat, kivéve, ha az egyedi szerződés ezt kifejezetten és jogszerűen rögzíti.

14.45. Spirit VIP konstrukció haláleseti kezelése

Spirit VIP konstrukció nem örökölhető.
Spirit VIP esetén a Lakó halálával:
a) Spirit VIP jogviszony megszűnik,
b) Spirit VIP kártya zárolásra kerül,
c) prémium szolgáltatási jogosultság megszűnik,
d) szolgáltatási keret megszűnik,
e) porlasztási maradvány nem jár az örökösnek,
f) LHJ rész sem örökölhető,
g) nincs örökösi elszámolás,
h) nincs szolgáltatási felár visszafizetés,
i) nincs kártyakeret-maradvány visszafizetés,
j) a jogviszonyhoz kapcsolódó maradványok az Üzemeltetőt illetik az egyedi szerződés és az ÁSZF szerint.
Spirit VIP esetén az örökös nem válhat automatikusan jogviszony-folytató személlyé.

14.46. Personal konstrukció haláleseti kezelése

Personal konstrukció esetén a haláleseti jogkövetkezményeket az egyedi Personal szerződés határozza meg.
Personal esetén az egyedi szerződésben rögzíteni kell különösen:
a) Personal alaplogikai besorolását,
b) örökölhető vagy nem örökölhető jellegét,
c) LHJ sorsát,
d) szolgáltatási felár sorsát,
e) kártyakeret sorsát,
f) porlasztási szabályt,
g) jogviszony-folytatás lehetőségét,
h) haláleseti elszámolást,
i) örökösi hozzáférési szabályt,
j) PV-Secure dokumentációt.
Ha a Personal szerződés valamely kérdésben nem rendelkezik, akkor az alaplogikai besorolás szerinti konstrukció haláleseti szabályait kell alkalmazni.

14.47. Társlakó haláleseti helyzete
Ha az elhunyt Lakó mellett Társlakó élt az apartmanban, külön kell vizsgálni:
a) Társlakó önálló szerződéses jogát,
b) Társlakó konstrukciós jogosultságát,
c) Társlakó kártyajogosultságát,
d) Társlakó díjfizetési kötelezettségét,
e) Társlakó jogviszony-folytatási lehetőségét,
f) örökösök jogait,
g) apartmanhasználat további jogcímét.
Ha a Társlakó önálló jogosultsággal rendelkezik, a haláleset nem szünteti meg automatikusan a Társlakó minden jogát.
Ha a Társlakó jogosultsága kizárólag az elhunyt Lakó jogviszonyából eredt, az Üzemeltető jogosult a használatot felülvizsgálni és új szerződéses rendezést kérni.

14.48. Bérlő haláleseti helyzete
Ha az elhunyt személy Bérlő volt, akkor a Bérlői jogviszony haláleseti lezárását a bérleti vagy háromoldalú szerződés alapján kell kezelni.
Bérlő halála esetén:
a) Bérlői kártya zárolható,
b) belépési jogosultság zárolható,
c) kaució elszámolása szükséges lehet,
d) személyes tárgyak kezelése szükséges lehet,
e) Lakó vagy Beyond Lakó értesítendő,
f) Üzemeltető állapotfelmérést végezhet,
g) károkat, díjakat és költségeket el kell számolni.
Bérlő halála nem keletkeztet örökösei részére LHJ-t.

14.49. Jogviszony-folytatás fogalma
Jogviszony-folytatás alatt azt kell érteni, amikor az örökös vagy más jogosult személy az elhunyt Lakó helyébe lépve, az ÁSZF, az egyedi szerződés és az Üzemeltető által elfogadott dokumentumok alapján továbbviszi az adott örökölhető jogviszonyt.
Jogviszony-folytatás lehetséges lehet különösen:
a) Classic konstrukcióban,
b) Beyond konstrukcióban,
c) Life konstrukcióban, ha az LHJ örökölhető és a Life jogosultság lakásra kötött vagy elszámolható,
d) Life VIP konstrukcióban, ha az LHJ örökölhető és a szolgáltatási jogosultság továbbvihető,
e) Personal konstrukcióban, ha az egyedi szerződés ezt lehetővé teszi.
Jogviszony-folytatás nem lehetséges Spirit és Spirit VIP konstrukcióban, kivéve, ha az egyedi szerződés ettől eltérő, jogszerű és kifejezett rendelkezést tartalmaz, amely nem sérti a konstrukció alaplogikáját.

14.50. Jogviszony-folytatás feltételei
Jogviszony-folytatás feltétele lehet különösen:
a) örökösi jogosultság igazolása,
b) jogerős hagyatéki végzés,
c) örökös írásbeli kérelme,
d) Üzemeltető általi jogosultság-ellenőrzés,
e) díjhátralék rendezése,
f) kár vagy helyreállítási költség rendezése,
g) új vagy módosított egyedi szerződés megkötése,
h) ÁSZF és mellékletek elfogadása,
i) Díjszabás elfogadása,
j) konstrukciós nyilatkozat megtétele,
k) PV-Secure dokumentumok aláírása,
l) kártya és PV-portál hozzáférések újraaktiválása vagy újrakiadása.
Az Üzemeltető jogosult megtagadni a jogviszony-folytatást, ha annak szerződéses, jogi, pénzügyi, biztonsági vagy üzemeltetési feltételei nem állnak fenn.

14.51. Jogviszony-folytatási kérelem
Az örökös vagy jogosult személy jogviszony-folytatási kérelmet nyújthat be.
A kérelem tartalmazhatja:
a) kérelmező nevét,
b) elhunyt Lakó nevét,
c) komplexum és apartman azonosítását,
d) konstrukció megnevezését,
e) örökösi jogosultság igazolását,
f) választott folytatási módot,
g) vállalt díjfizetési kötelezettségeket,
h) kért kártya- és PV-portál hozzáférést,
i) kapcsolattartási adatokat,
j) nyilatkozatot az ÁSZF elfogadásáról,
k) szükséges mellékleteket.
A kérelmet PV-Secure alatt lehet kezelni.

14.52. Jogviszony-folytatás Classic esetén
Classic esetén az örökös kérheti:
a) a Classic jogviszony saját nevére történő átvezetését,
b) apartman saját használatát,
c) Beyond konstrukcióba vezetést,
d) új jogosult vagy használó kijelölését az ÁSZF szerint,
e) elszámolás indítását.
Classic folytatás esetén az örökös belép a Lakó szerződéses pozíciójába az Üzemeltetővel kötött módosított vagy új szerződés alapján.
A jogviszony-folytató személyt a továbbiakban az ÁSZF szerint Lakónak vagy Beyond Lakónak kell tekinteni.

14.53. Jogviszony-folytatás Beyond esetén
Beyond esetén az örökös kérheti:
a) Beyond jogviszony folytatását,
b) saját későbbi beköltözési jog fenntartását,
c) Bérlő delegálását,
d) önmaga Bérlőként történő delegálását,
e) Üzemeltető által delegált Bérlő alkalmazását,
f) szolgáltatási feláras konstrukció választását,
g) elszámolás indítását.
Beyond folytatás esetén az örökös köteles vállalni az üres apartman vagy saját delegált Bérlő esetén felmerülő költségeket.
Üzemeltető által delegált Bérlő esetén a költségmentesítési modell és a bevételi jogosultság az ÁSZF szerint alakul.

14.54. Jogviszony-folytatás Life esetén
Life esetén az örökös a jogviszonyt különösen akkor folytathatja érdemben, ha a Life jogosultság lakásra kötött.
Lakásra kötött Life esetén az örökös választhatja:
a) saját beköltözését,
b) Beyond konstrukcióba vezetést,
c) más jogosult használatát az ÁSZF szerint,
d) fennmaradó szolgáltatási idő használatát,
e) későbbi konstrukcióváltást az ÁSZF szerint.
Személyhez kötött Life esetén az örökös főszabály szerint csak az LHJ / Classic részt folytathatja vagy számoltathatja el.
A Life szolgáltatási felár pénzbeli kezelése a 15 éves szabály szerint történik.
14.55. Jogviszony-folytatás Life VIP esetén
Life VIP esetén az örökös a jogviszonyt folytathatja, ha az egyedi szerződés szerint a Life VIP jogosultság továbbvihető.
Lakásra kötött Life VIP esetén az örökös jogosult lehet:
a) LHJ továbbvitelére,
b) fennmaradó Life VIP szolgáltatási idő használatára,
c) Beyond konstrukcióba vezetésre,
d) saját használatra,
e) konstrukcióváltásra az ÁSZF szerint,
f) Life VIP kártya új jogosulti aktiválására.
Személyhez kötött Life VIP esetén a személyes szolgáltatási jogosultság a Lakó halálával megszűnik, de az LHJ / Classic rész örökölhető marad.

14.56. Spirit és Spirit VIP jogviszony-folytatás kizárása
Spirit és Spirit VIP esetén jogviszony-folytatás főszabály szerint kizárt.
Az örökös nem jogosult:
a) Spirit vagy Spirit VIP jogviszony folytatására,
b) LHJ átvételére,
c) kártyakeret átvételére,
d) szolgáltatási keret átvételére,
e) porlasztási maradványra,
f) szolgáltatási felár visszafizetésére,
g) Classic értéknövekedésre,
h) újraértékesítési elszámolásra.
Spirit és Spirit VIP esetén a nem örökölhető jellegnek az egyedi szerződésben és PV-Secure figyelemfelhívó nyilatkozatban egyértelműen szerepelnie kell.
14.57. Personal jogviszony-folytatás
Personal konstrukció esetén a jogviszony-folytatás kizárólag az egyedi Personal szerződés alapján történhet.
A Personal szerződés meghatározhatja:
a) folytatható-e a jogviszony,
b) ki jogosult folytatásra,
c) milyen feltételekkel folytatható,
d) örökölhető-e az LHJ,
e) örökölhető-e a szolgáltatási jogosultság,
f) milyen porlasztási vagy elszámolási szabály irányadó,
g) szükséges-e új Díjszabás vagy egyedi kalkuláció,
h) milyen PV-Secure dokumentumok szükségesek.
Ha a Personal szerződés nem rendelkezik, az alaplogikai besorolás szerinti konstrukció szabályait kell alkalmazni.

14.58. Díjak és költségek haláleset után
Haláleset után a díjak és költségek kezelése konstrukciónként eltérő.
Örökölhető konstrukciókban az apartman fenntartásához kapcsolódó szükséges költségek az elszámolás részét képezhetik, így különösen:
a) közös költség,
b) rezsi,
c) kötelező szolgáltatási alapcsomag indokolt lezárási költsége,
d) állagmegóvási költség,
e) takarítás,
f) fertőtlenítés, ha indokolt,
g) személyes tárgyak ideiglenes kezelése,
h) kárelhárítás,
i) jogviszony lezárásához szükséges adminisztratív költség.
Nem örökölhető konstrukcióban az elszámolás az egyedi szerződés és az ÁSZF alapján történik.
14.59. Díjhátralékok és levonások
Az Üzemeltető jogosult az elszámolás során levonni:
a) díjhátralékot,
b) rezsihátralékot,
c) közös költség tartozást,
d) kötelező szolgáltatási alapcsomag tartozását,
e) Bérlő által okozott, de Lakót terhelő kárt,
f) helyreállítási költséget,
g) takarítási vagy fertőtlenítési többletköltséget,
h) kártyatúlfelhasználást,
i) jogosulatlan kártyahasználatot,
j) belépési eszköz pótlási költségét,
k) tároló vagy parkoló helyreállítási költségét,
l) egyéb szerződés szerint levonható tételt.
A levonásokat dokumentálni kell.
14.60. Apartman állapotfelmérése haláleset után
Haláleset után az Üzemeltető állapotfelmérést végezhet.
Az állapotfelmérés célja:
a) apartman műszaki állapotának rögzítése,
b) károk azonosítása,
c) személyes tárgyak helyzetének rögzítése,
d) Bérlő vagy Társlakó használatának vizsgálata,
e) újraértékesítés előkészítése,
f) jogviszony-folytatás előkészítése,
g) helyreállítási költségek megállapítása.
Az állapotfelmérésről jegyzőkönyv és fotódokumentáció készülhet.
14.61. Újraértékesítéshez szükséges előkészítés
Ha az örökös nem kívánja továbbvinni az örökölhető jogviszonyt, az Üzemeltető jogosult az apartmant újraértékesítésre előkészíteni.
Ez magában foglalhatja:
a) állapotfelmérést,
b) személyes tárgyak elszállításának egyeztetését,
c) takarítást,
d) fertőtlenítést,
e) kisebb javításokat,
f) fotózást vagy bemutatás előkészítését,
g) piaci értékelést,
h) érdeklődők részére történő bemutatást,
i) jogi és adminisztratív előkészítést.
A személyes tárgyak kezelése az örökös jogaival és az adatvédelmi szabályokkal összhangban történik.
14.62. Örökös döntési lehetőségei örökölhető konstrukcióban

Örökölhető konstrukció esetén az örökös főszabály szerint az alábbi lehetőségek közül választhat:
a) jogviszony folytatása saját használatra,
b) jogviszony folytatása Beyond konstrukcióként,
c) Bérlő delegálása, ha az ÁSZF lehetővé teszi,
d) Üzemeltető által delegált Bérlő kérése,
e) szolgáltatási feláras konstrukció választása,
f) elszámolás kérése,
g) újraértékesítési folyamat megindítása,
h) jogi képviselő útján betekintés az elszámolást érintő újraértékesítési folyamatba.
Az örökös választását írásban kell megtenni.

14.63. Örökös hallgatása vagy mulasztása

Ha az örökös az Üzemeltető felhívása ellenére nem nyilatkozik, az Üzemeltető jogosult:
a) apartmant továbbra is lezárva tartani,
b) szükséges fenntartási költségeket elszámolni,
c) kármegelőző intézkedéseket tenni,
d) jogi képviselő vagy közjegyző bevonását kezdeményezni,
e) határidőt tűzni,
f) az ÁSZF szerinti elszámolási eljárást előkészíteni,
g) jogvita esetén az ügyet PV-Secure alatt zárolni.
Az örökös mulasztásából eredő többletköltségek az elszámolás részévé tehetők, ha azok indokoltak és dokumentáltak.

14.64. Haláleseti elszámolás tartalma

A haláleseti elszámolás tartalmazhatja:
a) eredeti LHJ értéket,
b) konstrukció típusát,
c) örökölhetőségi státuszt,
d) szolgáltatási felár státuszát,
e) kártyakeret státuszát,
f) pozitív piaci értéknövekedés esetleges részét,
g) díjhátralékokat,
h) károkat,
i) helyreállítási költségeket,
j) üzemeltetési költségeket,
k) rezsielsámolást,
l) kauciót, ha van,
m) Bérlői tételeket, ha vannak,
n) levonásokat,
o) kifizethető vagy elszámolható összeget,
p) jogviszony-folytatás esetén átvezetett tételeket.
Spirit és Spirit VIP esetén az elszámolás nem tartalmaz örökös részére járó LHJ-, szolgáltatási keret- vagy porlasztási maradványt.

14.65. Elszámolás kifizetése

Örökölhető és elszámolható konstrukcióban az elszámolás kifizetése csak akkor történhet meg, ha:
a) örökösi jogosultság igazolt,
b) hagyatéki vagy jogi helyzet rendezett,
c) több örökös esetén közös nyilatkozat vagy jogerős rendelkezés rendelkezésre áll,
d) levonások tisztázottak,
e) személyes tárgyak és apartmanátadás rendezett,
f) jogvita nincs folyamatban, vagy az nem akadályozza a kifizetést,
g) adózási vagy számlázási adatok rendelkezésre állnak,
h) Üzemeltető jóváhagyta az elszámolást.
Az Üzemeltető jogosult a vitatott összeget visszatartani a vita rendezéséig.

14.66. Jogvita haláleseti ügyben

Haláleseti ügyben jogvita merülhet fel különösen:
a) örökösi jogosultság miatt,
b) jogviszony-folytatás miatt,
c) LHJ értéke miatt,
d) Classic értéknövekedés miatt,
e) Life szolgáltatási felár miatt,
f) Life VIP szolgáltatási jogosultság miatt,
g) Spirit vagy Spirit VIP nem örökölhetősége miatt,
h) Bérlői károkozás miatt,
i) személyes tárgyak miatt,
j) díjhátralék vagy levonás miatt,
k) kártyazárolás miatt,
l) PV-portál vagy PV-Secure hozzáférés miatt.
Jogvita esetén az Üzemeltető jogosult PV-Secure alatt kezelni az ügyet, hozzáféréseket korlátozni, elszámolást felfüggeszteni és jogi képviselőt bevonni.

14.67. Nem örökölhető konstrukciók külön figyelemfelhívása

Spirit és Spirit VIP konstrukció esetén az Üzemeltető köteles törekedni arra, hogy a Lakó már szerződéskötéskor külön, érthető, dokumentált figyelemfelhívást kapjon arról, hogy:
a) a konstrukció nem örökölhető,
b) az LHJ rész sem örökölhető,
c) nincs örökösi szolgáltatási keret-elszámolás,
d) nincs porlasztási maradvány visszafizetés,
e) nincs kártyakeret-maradvány visszafizetés,
f) halál esetén a jogviszonyhoz kapcsolódó maradványok az Üzemeltetőt illetik,
g) az örökös nem jogosult jogviszony-folytatásra.
Ezt a nyilatkozatot PV-Secure alatt kell kezelni.

14.68. Life és Life VIP választási nyilatkozat jelentősége

Life és Life VIP esetén kiemelten fontos, hogy a Lakó szerződéskötéskor vagy konstrukcióváltáskor nyilatkozzon arról, hogy a szolgáltatási jogosultság:
a) lakásra kötött, vagy
b) személyhez kötött.
A nyilatkozat hiánya haláleseti jogvitát okozhat.
Ha a nyilatkozat nem egyértelmű, az Üzemeltető jogosult:
a) PV-Secure dokumentációt vizsgálni,
b) egyedi szerződést értelmezni,
c) kapcsolódó nyilatkozatokat vizsgálni,
d) jogi képviselő álláspontját kérni,
e) vitatott esetben az ügyet zárolni a jogi rendezésig.

14.69. Tárgyi és digitális hozzáférések átadása jogviszony-folytatáskor

Jogviszony-folytatás esetén az Üzemeltető új jogosult részére új vagy módosított hozzáféréseket adhat.
Ez lehet különösen:
a) új kulcs,
b) új belépőkártya,
c) új token,
d) új kártya,
e) új PV-portál fiók,
f) új PV-Secure hozzáférés,
g) új parkolási jogosultság,
h) új tároló-hozzáférés,
i) új szolgáltatási jogosultság.
Az elhunyt Lakó hozzáférései főszabály szerint nem adhatók át változatlanul.

14.70. Személyes adatok kezelése haláleseti ügyben

Haláleseti ügyben az Üzemeltető személyes adatokat kezel.
Az adatkezelés kiterjedhet:

a) elhunyt Lakó adataira,
b) kapcsolattartó adataira,
c) örökös adataira,
d) jogi képviselő adataira,
e) meghatalmazott adataira,
f) Bérlő adataira,
g) Társlakó adataira,
h) haláleseti jegyzőkönyvre,
i) hagyatéki dokumentumokra,
j) személyes tárgyak jegyzékére,
k) PV-Secure dokumentumokra.
Az adatkezelésre az Adatkezelési Tájékoztató és a PV-Secure Szabályzat irányadó.
14.71. Haláleset utáni szolgáltatások lezárása
Haláleset esetén az Üzemeltető jogosult lezárni vagy módosítani:
a) étkezési szolgáltatást,
b) takarítást,
c) mosást,
d) ágynemű- és törülközőcserét,
e) napi jelenlét-ellenőrzést,
f) diszpécserkapcsolati aktív figyelést,
g) vészjelző szolgáltatást,
h) gyógyszerszedési emlékeztetést,
i) egészségügyi szolgáltatásszervezést,
j) partneri szolgáltatásokat,
k) kártyás vásárlási vagy szolgáltatási lehetőségeket.
A lezárás nem érinti azokat az indokolt haláleseti szolgáltatásokat, amelyeket az egyedi szerződés kifejezetten tartalmaz.
14.72. Temetési és kegyeleti ügyintézés
Ha az adott konstrukció vagy egyedi szerződés temetési vagy kegyeleti ügyintézést tartalmaz, az Üzemeltető a szerződés szerint jár el.
A szolgáltatás tartalmazhatja különösen:
a) kapcsolattartó értesítését,
b) temetkezési szolgáltató kiválasztásának támogatását,
c) hamvasztás szervezését,
d) urnás temetés szervezését,
e) Lakó előzetes rendelkezéseinek figyelembevételét,
f) dokumentációs segítséget,
g) szolgáltatási keret vagy szerződés szerinti költségkezelést.
Az Üzemeltető nem köteles olyan temetési költséget viselni, amelyet az egyedi szerződés nem tartalmaz, vagy amely meghaladja az abban vállalt keretet.
14.73. Hatósági és közjegyzői együttműködés
Az Üzemeltető haláleseti ügyben együttműködhet:
a) közjegyzővel,
b) bírósággal,
c) rendőrséggel,
d) egészségügyi szervvel,
e) önkormányzattal,
f) gyámhatósággal, ha érintett,
g) adatvédelmi hatósággal,
h) más jogosult hatósággal.
Az Üzemeltető csak olyan adatot ad át, amelyre jogszerű megkeresés, jogszabályi kötelezettség vagy jogos érdek alapján lehetőség van.
14.74. Határidők összefoglalása
Haláleseti ügyekben irányadó főbb határidők:
a) haláleset bejelentése: haladéktalanul,
b) azonnali zárolási intézkedések: tudomásszerzést követően haladéktalanul,
c) kapcsolattartó értesítése: ésszerűen legrövidebb időn belül,
d) örökösi jogosultság igazolása: az Üzemeltető felhívása szerint,
e) jogviszony-folytatási nyilatkozat: az Üzemeltető által kitűzött határidőn belül,
f) 90 napos újraértékesítési / ajánlati időszak: jogerős örökösi igazolás és elszámolási nyilatkozat beérkezésétől számítva,
g) elszámolás: jogosultság, levonások és jogvita hiányának tisztázása után,
h) személyes tárgyak átvétele: Üzemeltető által meghatározott, ésszerű határidőn belül.
Az egyedi szerződés, jogszabály vagy hatósági eljárás eltérő határidőt is meghatározhat.
14.75. Dokumentumhierarchia haláleseti ügyekben
Haláleseti és jogviszony-folytatási ügyekben az alábbi dokumentumokat kell együttesen alkalmazni:
a) kötelező jogszabály,
b) jogerős hagyatéki végzés vagy más hivatalos irat,
c) egyedi szerződés,
d) ÁSZF,
e) Konstrukciós Melléklet,
f) jelen Haláleseti és jogviszony-folytatási eljárásrend,
g) PV-Secure Szabályzat,
h) Kártyaszabályzat,
i) PV-portál Szabályzat,
j) Adatkezelési Tájékoztató,
k) Szolgáltatási Melléklet,
l) Üzemeltetési Melléklet,
m) Házirend,
n) adott komplexum Díjszabása,
o) Personal egyedi szerződés, ha érintett,
p) Beyond Rent háromoldalú szerződés, ha érintett.
Nem örökölhetőségi ügyben a Spirit vagy Spirit VIP figyelemfelhívó nyilatkozat kiemelt jelentőségű.
Life és Life VIP ügyben a lakásra vagy személyre kötött jogosultsági nyilatkozat kiemelt jelentőségű.
14.76. Eljárásrend módosítása
Az Üzemeltető jogosult jelen eljárásrendet módosítani, ha azt indokolja különösen:
a) jogszabályváltozás,
b) hagyatéki vagy öröklési gyakorlat változása,
c) adatvédelmi előírás változása,
d) konstrukciós rendszer módosítása,
e) PV-Secure rendszer fejlesztése,
f) PV-portál fejlesztése,
g) kártyarendszer változása,
h) üzemeltetési tapasztalat,
i) jogvita tapasztalata,
j) új komplexum bevezetése,
k) Panaszkezelési vagy Adatkezelési Tájékoztató módosítása.
A módosított eljárásrendet az Üzemeltető a Lakók és érintettek számára hozzáférhetővé teszi.
14.77. Záró rendelkezések
Jelen Haláleseti és jogviszony-folytatási eljárásrend célja, hogy a Petra Vita rendszerben bekövetkező halálesetek kezelése rendezett, dokumentált, méltóságteljes, jogszerű és gazdaságilag is egyértelmű legyen.
A Petra Vita konstrukciók haláleseti kezelése eltérő:
a) Classic örökölhető,

b) Beyond örökölhető és továbbvihető,
c) Beyond Rent esetén a Bérlő delegálásának módja meghatározó,
d) Life örökölhető LHJ-részt tartalmaz, a szolgáltatási felár kezelése a 15 éves szabályhoz kötött,
e) Spirit nem örökölhető,
f) Life VIP örökölhető konstrukció, de a szolgáltatási jogosultság lakásra vagy személyre kötöttsége meghatározó,
g) Spirit VIP nem örökölhető,
h) Personal esetén az egyedi szerződés az irányadó.
Haláleset esetén az Üzemeltető jogosult az apartmant, kártyákat, PV-portál hozzáférést, PV-Secure dokumentumokat és szolgáltatási kereteket zárolni mindaddig, amíg a jogosult személyek, az öröklési helyzet, a jogviszony-folytatás vagy az elszámolás jogszerűen nem tisztázott.
Jelen eljárásrendet az ÁSZF-fel, az egyedi szerződéssel, a Konstrukciós Melléklettel, a Kártyaszabályzattal, a PV-Secure Szabályzattal, az Adatkezelési Tájékoztatóval és az adott komplexum Díjszabásával együtt kell értelmezni.

15. MELLÉKLET
WEB ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

www.petravita.hu
Petra Vita lakhatási, szolgáltatási és gondoskodásszervezési rendszer

Adatkezelő: Lontrons Európai Zártkörűen Működő Részvénytársaság / Lontrons SE

1. Bevezetés
Jelen Adatkezelési Tájékoztató célja, hogy közérthetően és átláthatóan bemutassa, hogy a Lontrons Európai Zártkörűen Működő Részvénytársaság / Lontrons SE mint adatkezelő hogyan kezeli a www.petravita.hu honlap látogatóinak, érdeklődőinek, ajánlatkérőinek, kalkulátort használóinak, ügyfeleinek, leendő Lakóinak, Lakóinak, Bérlőinek, meghatalmazottainak, örököseinek, kapcsolattartóinak, panaszbejelentőinek és egyéb érintett személyeknek a személyes adatait.
A Petra Vita rendszer lakhatási, szolgáltatási, kártyarendszeri, digitális, ügyfélkísérési, gondoskodásszervezési és partneri szolgáltatásszervezési elemekből állhat. Ennek megfelelően az adatkezelés több célhoz kapcsolódhat, például:
honlap működtetése,
online kalkulátor használata,
kapcsolatfelvétel,
ajánlatkérés,
ügyfél-előkészítés,
szerződéskötés,
lakhatási jogviszony kezelése,
kártyarendszer működtetése,
PV-portál működtetése,
PV-Secure biztonságos dokumentumkezelés,
szolgáltatásszervezés,
Spirit / Life VIP / Spirit VIP gondoskodásszervezés,
panaszkezelés,
haláleseti és jogviszony-folytatási ügyintézés,
temetési / kegyeleti ügyintézéshez kapcsolódó Black kártyás ügykezelés,
jogi kötelezettségek teljesítése.
Jelen tájékoztató nem minősül szerződésnek, hanem az adatkezelésről szóló nyilvános tájékoztató.
2. Az adatkezelő adatai
Adatkezelő neve: Lontrons Európai Zártkörűen Működő Részvénytársaság / Lontrons SE
Rövid név: Lontrons SE
Székhely: 94301 Štúrovo, Hlavná 62., Szlovákia
Cégazonosító: 56 073 704
Közösségi adószám: SK2122180489
Bankszámlaszám: 12600016-18567304-12009497
Képviseli: Juhász Zoltán, elnök-vezérigazgató
E-mail: lontrons.se@gmail.com
Honlap: www.petravita.hu
Az adatkezelő a személyes adatokat saját nevében, a Petra Vita rendszer működtetéséhez, előkészítéséhez, szolgáltatásaihoz és szerződéses jogviszonyaihoz kapcsolódóan kezeli.
3. Adatvédelmi tisztviselő / adatvédelmi kapcsolattartás
Az Adatkezelő jelen tájékoztató kiadásakor külön adatvédelmi tisztviselőt nem jelölt ki.
Adatvédelmi kérdésekben, érintetti kérelmekben és adatkezeléssel kapcsolatos megkeresésekben az Adatkezelő központi kapcsolattartási e-mail-címe használható:
E-mail: lontrons.se@gmail.com
Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a Petra Vita rendszer indulása, bővülése, a Lakók számának növekedése, a PV-Secure rendszer élesítése, egészségügyi jellegű adatok vagy rendszeres állapotfigyelési adatok nagyobb arányú kezelése esetén adatvédelmi tisztviselőt jelöljön ki.
Amennyiben adatvédelmi tisztviselő kijelölésére sor kerül, az Adatkezelő a kijelölt adatvédelmi tisztviselő elérhetőségét a honlapon és jelen tájékoztató módosításával közzéteszi.
4. A tájékoztató hatálya
Jelen tájékoztató kiterjed különösen az alábbi érintetti körökre:
honlaplátogatók,
kapcsolatfelvételi űrlapot kitöltők,
online kalkulátort használók,
ajánlatkérők,
érdeklődők,
ügyfélkísérőkkel kapcsolatba lépő személyek,
leendő Lakók,
Lakók,
Bérlők,
Beyond Rent konstrukcióban érintett személyek,
meghatalmazottak,
kapcsolattartók,
örökösök,
jogviszony-folytatásra jogosult személyek,
panaszbejelentők,
haláleseti ügyintézésben érintett személyek,
Black kártyás ügyintézésben érintett személyek,
szakmai partnerekkel kapcsolatba kerülő érintettek,
PV-portált használók,
PV-Secure rendszerben érintett személyek.

5. Alapfogalmak
Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre vonatkozó bármely információ.
Érintett: az a természetes személy, akinek a személyes adatait az Adatkezelő kezeli.
Adatkezelés: a személyes adatokon végzett bármely művelet, például gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tárolás, módosítás, lekérdezés, továbbítás, törlés.
Adatkezelő: az a szervezet, amely meghatározza az adatkezelés célját és eszközeit. Jelen tájékoztatóban az Adatkezelő a Lontrons SE.
Adatfeldolgozó: az a szolgáltató vagy szervezet, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel, például tárhelyszolgáltató, informatikai szolgáltató, CRM-szolgáltató.
Különleges adat: többek között egészségügyi adat, amelyre a GDPR szigorúbb szabályokat alkalmaz.
PV-portál: a Petra Vita digitális ügyfélfelülete, amelyen keresztül dokumentumok, adatok, ügyintézési lépések, szolgáltatási kérelmek vagy szerződéses információk kezelhetők.
PV-Secure: fokozott biztonságú dokumentum- és ügykezelési rendszer érzékeny, különösen egészségügyi jellegű, haláleseti, jogviszony-folytatási, panaszkezelési vagy speciális szolgáltatásszervezési ügyekhez.
Kártyarendszer: a Petra Vita rendszerben használt szolgáltatási jogosultságokat, szolgáltatási kereteket, havi porlasztással megnyíló értékeket és felhasználási jogosultságokat nyilvántartó rendszer.
6. Adatkezelési alapelvek
Az Adatkezelő a személyes adatok kezelése során az alábbi alapelveket követi:
Jogszerűség, tisztességesség és átláthatóság: az adatkezelés csak megfelelő jogalappal, tisztességesen és az érintettek számára érthetően történhet.
Célhoz kötöttség: személyes adat csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból kezelhető.
Adattakarékosság: az Adatkezelő csak olyan adatot kezel, amely az adott célhoz szükséges.
Pontosság: az Adatkezelő törekszik arra, hogy az adatok pontosak és naprakészek legyenek.
Korlátozott tárolhatóság: az adatok csak a szükséges ideig kezelhetők.
Integritás és bizalmas jelleg: az Adatkezelő megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel védi az adatokat.
Elszámoltathatóság: az Adatkezelő képes igazolni, hogy az adatkezelés a GDPR alapelveinek megfelelően történik.
7. Az adatkezelés jogalapjai
Az Adatkezelő az alábbi jogalapok alapján kezelhet személyes adatokat:
7.1. Hozzájárulás
Az érintett önkéntes, konkrét, tájékozott és egyértelmű hozzájárulása alapján történő adatkezelés.
Ilyen lehet például:
nem szükséges sütik elfogadása,
egyes analitikai sütik használata,
önkéntesen megadott különleges adatok kezelése,
egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezési adatok kezelése, ha nincs más megfelelő jogalap,
opcionális kapcsolattartási célok.
A hozzájárulás bármikor visszavonható. A visszavonás nem érinti a korábbi adatkezelés jogszerűségét.
7.2. Szerződés teljesítése vagy szerződéskötést megelőző lépések
Az adatkezelés szükséges lehet:
ajánlatkéréshez,
kalkulációhoz,
ügyfél-előkészítéshez,
szerződéskötéshez,
lakhatási jogviszony kezeléséhez,
kártyarendszer működtetéséhez,
szolgáltatások nyújtásához,
panaszok szerződéses kezeléséhez,
díjak és elszámolások kezeléséhez.
7.3. Jogi kötelezettség teljesítése
Az Adatkezelő jogszabály alapján köteles lehet adatokat kezelni, például:
számviteli bizonylatok megőrzése,
adózási kötelezettségek,
fogyasztóvédelmi panaszkezelés,
hatósági megkeresések teljesítése,
adatvédelmi incidensek nyilvántartása,
jogszabályi dokumentációs kötelezettségek.
7.4. Jogos érdek
Az Adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdeke alapján történhet adatkezelés, ha az érintett érdekei, jogai és szabadságai nem élveznek elsőbbséget.
Ilyen lehet például:
informatikai biztonság,
jogi igények előterjesztése, érvényesítése vagy védelme,
visszaélések megelőzése,
szolgáltatási minőség ellenőrzése,
CRM-rendszer alapvető ügyfél-előkészítési használata,
szerződéses kapcsolattartás,
panaszkezelési dokumentáció,
vagyonvédelem,
belépés- és hozzáférés-kezelés,
kártyarendszeri visszaélések megelőzése.
Jogos érdek alkalmazása esetén az érintett jogosult tiltakozni az adatkezelés ellen.
7.5. Létfontosságú érdek
Sürgősségi, életvédelmi vagy súlyos egészségügyi kockázattal járó helyzetben az Adatkezelő az érintett vagy más természetes személy létfontosságú érdeke alapján is kezelhet adatot, például mentő hívása, vészjelzés kezelése vagy kapcsolattartó értesítése esetén.
7.6. Különleges adatok kezelése
Egészségügyi vagy egészségi állapotra utaló adatok kezelése csak külön feltételek mellett történhet.
Ilyen jogalapi és kivételi helyzet lehet különösen:
az érintett kifejezett hozzájárulása,
egészségügyi szakmai partner által végzett ellátás keretében történő adatkezelés,
létfontosságú érdek vészhelyzetben,
jogi igények előterjesztése, érvényesítése vagy védelme,
a szolgáltatás megszervezéséhez szükséges, az érintett által önként megadott adat kezelése.

Az Adatkezelő főszabály szerint nem egészségügyi szolgáltatóként jár el, hanem szolgáltatásszervező, ügyfélkísérő és partneri koordinációs szerepben.

8. Honlaplátogatás

A www.petravita.hu látogatása során az Adatkezelő kezelhet technikai adatokat.

Ilyen adatok lehetnek:
IP-cím,
böngésző típusa,
operációs rendszer,
látogatás időpontja,
megtekintett oldalak,
munkamenet-azonosítók,
eszközinformációk,
sütibeállítások.

Az adatkezelés célja:
honlap működtetése,
informatikai biztonság,
hibakeresés,
visszaélések megelőzése,
látogatottsági statisztika,
felhasználói élmény javítása.

Jogalap:
szükséges technikai adatok esetén jogos érdek,
nem szükséges analitikai sütik esetén hozzájárulás.

Megőrzési idő:
szervernaplók esetén főszabály szerint [●] nap / hónap,
sütik esetén a sütikezelési beállítások szerinti időtartam.

9. Sütik és hasonló technológiák

A honlap sütiket és hasonló technológiákat használhat.

A sütik lehetnek:

9.1. Szükséges sütik

Ezek a honlap alapvető működéséhez szükségesek.

Például:
munkamenet-sütik,
biztonsági sütik,
sütibeállításokat tároló sütik,
űrlapműködést biztosító sütik.

Ezek nélkül a honlap egyes funkciói nem működnének megfelelően.

Jogalap:
jogos érdek,
illetve az elektronikus hírközlési szabályok szerint szükséges sütik esetén hozzájárulás nélküli használat.

9.2. Analitikai sütik

A honlap használhat analitikai szolgáltatást, például Google Analytics vagy azzal egyenértékű analitikai eszközt.

Ezek célja:
látogatottság mérése,
felhasználói útvonalak elemzése,
honlap fejlesztése,
tartalmak hatékonyságának mérése.

Jogalap:
hozzájárulás.

Az érintett az analitikai sütiket elfogadhatja vagy elutasíthatja a sütikezelő felületen.

9.3. Marketing sütik

Jelen tájékoztató kiadásakor az Adatkezelő nyilatkozata szerint a rendszer nem használ Meta Pixelt és nincs hírlevélküldés.

Amennyiben a jövőben marketingcélú sütik, hírlevél, Meta Pixel vagy hasonló hirdetési technológia bevezetésre kerül, az Adatkezelő a tájékoztatót és a sütibeállításokat frissíti.

10. Google Analytics / analitikai szolgáltatás

A honlap használhat Google Analytics vagy más analitikai szolgáltatást.

Kezelt adatok lehetnek:
eszköz- és böngészőadatok,
IP-cím részben vagy egészben,
látogatási időpont,
látogatott oldalak,
kattintási események,
munkamenet-adatok,
földrajzi hozzávetőleges helyadatok,
technikai azonosítók.

Az adatkezelés célja:
honlap látogatottságának mérése,
felhasználói élmény javítása,
szolgáltatások fejlesztése,
kampányok és tartalmak hatékonyságának mérése,
ha ilyen funkciót az Adatkezelő alkalmaz.

Jogalap:
hozzájárulás.

Adatfeldolgozó / szolgáltató:
[Google Ireland Limited / pontos szolgáltató megnevezése később pontosítandó],
vagy más analitikai szolgáltató: [●].

Nemzetközi adattovábbítás:
amennyiben az analitikai szolgáltató EU-n kívüli adattovábbítást végez, arra a GDPR szerinti megfelelő garanciák, például általános szerződési feltételek vagy megfelelőségi határozat alapján kerülhet sor.

11. Online kalkulátor

A Petra Vita honlapon online kalkulátor működhet.

A kalkulátor célja, hogy az érdeklődő előzetes, indikatív tájékoztatást kapjon a Petra Vita konstrukciókról, lakhatási elképzelésekről és becsült pénzügyi lehetőségekről.

A kalkulátorban kezelt adatok lehetnek:
név,
cím,
telefon,
e-mail,
választott vagy érdeklődési helyszín,
választott apartmantípus,
lakhatási elképzelés,
becsült eladó ingatlanérték,
megtakarítás,
nagykorú örökösök száma,
havi összes nyugdíj,
választott konstrukció,
kalkulált ajánlati adatok,
megjegyzés,
beküldés időpontja,
IP-cím,
technikai naplóadat.

Az adatkezelés célja:
indikatív ajánlat előkészítése,
érdeklődő azonosítása,
kapcsolatfelvétel,
ügyfél-előkészítés,
megfelelő konstrukció kiválasztásának támogatása,
későbbi szerződéskötést megelőző lépések.

Jogalap:
szerződéskötést megelőző lépések,

az érintett hozzájárulása, ha az adatbeküldés önkéntes tájékoztatási célú,
jogos érdek az ügyfél-előkészítés, visszaélések megelőzése és dokumentálás érdekében.
Megőrzési idő:
sikertelen vagy lezárult érdeklődés esetén főszabály szerint [●] hónap,
aktív ügyfélfolyamat esetén a szerződéskötésig vagy az ügyfélfolyamat lezárásáig,
szerződéskötés esetén a szerződéses dokumentáció megőrzési idejéig.
Fontos: a kalkulátor eredménye nem minősül végleges ajánlatnak vagy szerződéses kötelezettségvállalásnak.

12. Kapcsolatfelvétel és ajánlatkérés

Az Adatkezelő kezeli azokat az adatokat, amelyeket az érintett kapcsolatfelvétel, ajánlatkérés vagy ügyféltájékoztatás céljából megad.
Kezelt adatok lehetnek:
név,
e-mail,
telefon,
lakcím vagy levelezési cím,
érdeklődési tárgy,
választott helyszín,
választott konstrukció,
üzenet tartalma,
beküldés időpontja,
kapcsolattartási előzmények,
ügyfélkísérői jegyzetek.
Az adatkezelés célja:
kapcsolatfelvétel,
tájékoztatás,
ajánlatadás,
visszahívás,
ügyféligény pontosítása,
szerződéskötést megelőző folyamat.
Jogalap:
szerződéskötést megelőző lépések,
hozzájárulás,
jogos érdek az érdeklődések kezelése és dokumentálása érdekében.
Megőrzési idő:
lezárt érdeklődés esetén [●] hónap,
aktív ügyfélfolyamat esetén az ügyfélfolyamat lezárásáig,
szerződéskötés esetén a szerződéses megőrzési idő szerint.

13. CRM és ügyfél-előkészítési adatkezelés

Az Adatkezelő CRM-rendszert használhat az érdeklődők, ügyfelek, leendő Lakók, kapcsolattartók és ügyfélkísérési folyamatok kezelésére.
CRM-ben kezelt adatok lehetnek:
név,
elérhetőségek,
érdeklődési státusz,
választott helyszín,
választott konstrukció,
ügyfélbeszélgetések rövid összefoglalása,
ügyfélkísérő neve,
ajánlati státusz,
következő kapcsolatfelvételi időpont,
ügyféligények,
szerződéskötési előkészítés adatai,
dokumentumok státusza.
Az adatkezelés célja:
ügyfélfolyamat kezelése,
ügyfélkísérői munka támogatása,
ajánlatadás,
szerződés-előkészítés,
ügyfélkapcsolat dokumentálása,
belső szervezés.
Jogalap:
szerződéskötést megelőző lépések,
szerződés teljesítése,
jogos érdek az ügyfélkapcsolatok szervezett kezelése érdekében.
Megőrzési idő:
érdeklődői státusz esetén [●] hónap,
aktív ügyfél esetén a jogviszony fennállásáig,
szerződéses jogviszony esetén a szerződéses és jogi megőrzési idő szerint.

14. Hírlevél és közvetlen üzletszerzés

Az Adatkezelő jelen tájékoztató kiadásakor az érintett nyilatkozata szerint nem működtet hírlevelet és nem használ Meta Pixelt.
Amennyiben a jövőben hírlevélküldés, marketing e-mail, automatizált kampány, remarketing vagy Meta Pixel kerül bevezetésre, az Adatkezelő:
előzetesen tájékoztatja az érintetteket,
szükség esetén hozzájárulást kér,
biztosítja a leiratkozást,
módosítja jelen tájékoztatót,
frissíti a sütikezelési felületet.
Hírlevél a későbbiekben csak megfelelő jogalappal küldhető.

15. Szerződéses adatkezelés

A Petra Vita rendszerben szerződéses adatkezelés történhet többek között:
Lakhatási Használati Jog,
Classic konstrukció,
Beyond konstrukció,
Beyond Rent,
Life,
Spirit,
Life VIP,
Spirit VIP,
Personal,
kártyaszerződések,
szolgáltatási szerződések,
meghatalmazások,
haláleseti rendelkezések,
jogviszony-folytatási dokumentumok,
panaszkezelési ügyek kapcsán.
Kezelt adatok lehetnek:
név,
születési név,
születési hely és idő,
anyja neve,
lakcím,
levelezési cím,
személyazonosító okmány adatai,
adóazonosító jel,
bankszámla adatok,
elérhetőségek,
szerződéses adatok,
választott apartman adatai,
választott konstrukció,
díjak,
fizetések,
számlázási adatok,
kártyajogosultságok,
meghatalmazottak adatai,

kapcsolattartók adatai,
örökösök vagy jogviszony-folytatók adatai,
panaszok,
szerződésmódosítások,
felmondási adatok.
Az adatkezelés célja:
szerződés megkötése,
szerződés teljesítése,
Lakó azonosítása,
szolgáltatások biztosítása,
díjak elszámolása,
kártyarendszer működtetése,
jogviszony kezelése,
öröklési és jogviszony-folytatási ügyek előkészítése,
jogi igények kezelése.
Jogalap:
szerződés teljesítése,
jogi kötelezettség teljesítése,
jogos érdek,
bizonyos adatoknál hozzájárulás.
Megőrzési idő:
szerződés fennállása alatt,
szerződés megszűnését követően a polgári jogi elévülési idő végéig,
számviteli bizonylatok esetén a jogszabályban előírt ideig,
jogvita esetén a jogvita lezárásáig.
16. Díjfizetés, számlázás és pénzügyi adminisztráció
Az Adatkezelő a díjfizetések, számlázás, pénzügyi adminisztráció és elszámolás érdekében személyes adatokat kezel.
Kezelt adatok lehetnek:
név,
cím,
adóazonosító jel,
számlázási adatok,
befizetés összege,
befizetés jogcíme,
fizetési határidő,
bankszámlaadatok,
késedelmi adatok,
díjhátralék,
elszámolási adatok,
számlák és bizonylatok.
Az adatkezelés célja:
számlázás,
díjfizetés kezelése,
számviteli kötelezettségek teljesítése,
követelések kezelése,
szerződéses elszámolás,
jogi igények érvényesítése.
Jogalap:
szerződés teljesítése,
jogi kötelezettség,
jogos érdek.
Megőrzési idő:
számviteli bizonylatok esetén a vonatkozó jogszabály szerinti időtartam,
szerződéses elszámolási adatok esetén a jogviszony megszűnését követő elévülési idő végéig,
jogvita esetén a jogvita lezárásáig.
17. Kártyarendszer adatkezelése
A Petra Vita kártyarendszer szolgáltatási jogosultságokat, kártyakereteket, havi porlasztással megnyíló értékeket és felhasználási adatokat kezel.
A kártyarendszer nem pénzügyi termék, nem bankkártya, nem elektronikus pénz, nem megtakarítás és nem készpénz-helyettesítő fizetési eszköz.
Kezelt adatok lehetnek:
Lakó neve,
kártya típusa,
kártyaazonosító,
konstrukció,
lakáshoz kötött vagy névre szóló jelleg,
szolgáltatási keret,
havi porlasztási adatok,
halmozási adatok,
előrefelhasználás adatai,
szolgáltatás igénybevételi adatai,
partneri szolgáltató adatai,
kártyahasználat időpontja,
kártyahasználat jogcíme,
kártya zárolása,
kártya megszűnése,
haláleseti zárolás adatai,
Black kártyás ügyintézési adatok.
Az adatkezelés célja:
kártyajogosultság kezelése,
szolgáltatási keret nyilvántartása,
havi porlasztás kezelése,
kártyahasználat ellenőrzése,
visszaélések megelőzése,
szolgáltatási elszámolás,
szerződés teljesítése,
haláleseti ügyintézés támogatása.
Jogalap:
szerződés teljesítése,
jogos érdek,
jogi kötelezettség,
bizonyos esetekben hozzájárulás.
Megőrzési idő:
kártyajogviszony fennállása alatt,
megszűnés után a szerződéses elévülési idő végéig,
számviteli adat esetén jogszabály szerinti megőrzési idő,
jogvita esetén a jogvita lezárásáig.
18. PV-portál adatkezelése
A PV-portál a Petra Vita digitális ügyfélfelülete lehet.
A PV-portál célja:
ügyfélazonosítás,
dokumentumok elérése,
szerződéses adatok kezelése,
szolgáltatási kérelmek benyújtása,
kártyaadatok megtekintése,
üzenetek kezelése,
panaszok vagy kérelmek benyújtása,
PV-Secure ügyekhez kapcsolódó értesítések kezelése.
Kezelt adatok lehetnek:
felhasználónév,
e-mail,
telefonszám,
belépési azonosító,
jelszó titkosított formában,
kétfaktoros azonosítás adatai,
belépési napló,
IP-cím,
eszközinformációk,
dokumentumfeltöltések,
ügyintézési státusz,

szolgáltatási igények,
kártyaadatok,
üzenetek,
jogosultsági szintek.
Az adatkezelés célja:
digitális ügyintézés,
biztonságos hozzáférés,
szerződéses információk kezelése,
szolgáltatási folyamatok dokumentálása,
visszaélések megelőzése,
informatikai biztonság.
Jogalap:
szerződés teljesítése,
jogos érdek,
jogi kötelezettség,
bizonyos funkcióknál hozzájárulás.
Megőrzési idő:
felhasználói fiók fennállása alatt,
fiók megszűnése után a szükséges jogi és biztonsági megőrzési időig,
naplóadatok esetén [●] hónap,
szerződéses dokumentumok esetén szerződéses megőrzési idő szerint.
19. PV-Secure adatkezelés
A PV-Secure a Petra Vita rendszer fokozott biztonságú ügy- és dokumentumkezelési felülete lehet.
PV-Secure alkalmazható különösen:
egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezési ügyekben,
Spirit / Life VIP / Spirit VIP gondoskodásszervezési ügyekben,
vészjelző vagy diszpécsereseményeknél,
állapotromlási ügyekben,
haláleseti ügyintézésnél,
Black kártyás ügyeknél,
panaszkezelésnél,
jogvitánál,
meghatalmazottakkal, örökösökkel,
jogviszony-folytatókkal kapcsolatos ügyekben.
Kezelt adatok lehetnek:
érintett azonosító adatai,
ügytípus,
dokumentumok,
egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezési adatok,
állapotváltozási információk,
kapcsolattartói adatok,
meghatalmazások,
haláleseti dokumentumok,
panaszok,
belső intézkedések,
hozzáférési naplók,
felhasználói műveletek,
jogosultságkezelési adatok.
Az adatkezelés célja:
érzékeny ügyek biztonságos kezelése,
hozzáférések korlátozása,
dokumentumok védelme,
szolgáltatási ügyek nyomon követése,
jogi igények kezelése,
érintetti jogok biztosítása,
visszaélések megelőzése.
Jogalap:
szerződés teljesítése,
jogos érdek,
jogi kötelezettség,
különleges adatoknál kifejezett hozzájárulás,
létfontosságú érdek vagy jogi igények kezelése,
adott esetben szakmai partner saját adatkezelési jogalapja.
Megőrzési idő:
ügy lezárásáig,
szerződéses jogviszony fennállásáig,
jogi elévülési idő végéig,
jogvita esetén a jogvita lezárásáig,
egészségügyi jellegű dokumentumoknál az adott szolgáltató saját megőrzési szabályai szerint is.
20. Spirit, Life VIP és Spirit VIP szolgáltatásszervezési adatkezelés
A Spirit, Life VIP és Spirit VIP konstrukciók gondoskodásszervezési, életviteli és szolgáltatásszervezési adatkezeléssel járhatnak.
Kezelt adatok lehetnek:
Lakó neve,
apartmanazonosító,
konstrukció,
szolgáltatási jogosultság,
étkezési igények,
diétás vagy speciális étkezési igények,
diszpécserkapcsolat adatai,
vészjelző események,
jelenlét-ellenőrzési események,
gyógyszerszedési emlékeztetéshez kapcsolódó adatok,
állapotfigyelési adatok,
szolgáltatási kérelmek,
szállítási igények,
partneri időpontok,
egészségügyi szolgáltatásszervezési igények,
rehabilitációs igények,
otthoni ápolási jellegű támogatási igények,
kapcsolattartó adatai,
vészhelyzeti intézkedések,
szolgáltatási napló.
Az adatkezelés célja:
gondoskodásszervezés,
étkezés biztosítása,
vészhelyzetek kezelése,
diszpécserkapcsolat működtetése,
állapotváltozások követése,
szolgáltatások szervezése,
egészségügyi és rehabilitációs partnerekhez irányítás,
Lakó biztonságának támogatása,
szerződés teljesítése.
Jogalap:
szerződés teljesítése,
jogos érdek,
létfontosságú érdek vészhelyzetben,
különleges adatok esetén kifejezett hozzájárulás vagy más GDPR szerinti kivétel,
jogi igények kezelése.
21. Egészségügyi jellegű adatok kezelése
A Petra Vita rendszer egészségügyi szolgáltatásszervezési tevékenysége során egészségügyi jellegű vagy egészségi állapotra utaló adatokat kezelhet.
Ilyen adatok lehetnek:
egészségi állapotra vonatkozó közlések,
gyógyszerszedési információk,
mozgáskorlátozottságra vonatkozó információ,
diétás igény,
állapotromlási jelzés,

vészjelző esemény,
orvosi időpont szervezéséhez szükséges információ,
diagnosztikai vizsgálati igény,
rehabilitációs igény,
otthoni ápolási jellegű támogatási igény,
kórházi vagy partneri ellátásszervezési adat,
sürgősségi esemény rövid leírása.
Az Adatkezelő főszabály szerint nem egészségügyi szolgáltatóként, hanem szolgáltatásszervezőként jár el.
A konkrét orvosi vizsgálatot, diagnózist, kezelést, műtétet, rehabilitációt vagy egészségügyi dokumentációt az adott szakmai partner saját adatkezelési tájékoztatója és szakmai szabályai szerint is kezelheti.
Az Adatkezelő egészségügyi jellegű adatot csak akkor kezel, ha az:
a szolgáltatás megszervezéséhez szükséges,
az érintett önként megadta,
az érintett kifejezetten hozzájárult,
vészhelyzetben létfontosságú érdekből szükséges,
jogi igények kezelése miatt szükséges,
vagy a szolgáltatási jogviszony teljesítéséhez és a GDPR különleges adatokra vonatkozó szabályai szerint kezelhető.
Az egészségügyi jellegű adatokat az Adatkezelő fokozott biztonsággal, célhoz kötötten és korlátozott hozzáféréssel kezeli.
22. Diszpécser, vészjelző és állapotfigyelési adatok
Spirit, Life VIP 15. év utáni időszaka, Spirit VIP vagy más szolgáltatási konstrukció esetén az Adatkezelő diszpécser-, vészjelző- és állapotfigyelési adatokat kezelhet.
Kezelt adatok lehetnek:
vészjelzés időpontja,
jelzés típusa,
érintett neve,
apartmanazonosító,
intézkedés rövid leírása,
értesített személyek,
mentő vagy más sürgősségi szervezet hívásának ténye,
diszpécser intézkedése,
utólagos szolgáltatásszervezési lépések,
kapcsolattartó értesítése.
Az adatkezelés célja:
vészhelyzet kezelése,
Lakó biztonságának támogatása,
szolgáltatási szerződés teljesítése,
intézkedések dokumentálása,
jogi igények kezelése,
panaszok kivizsgálása.
Jogalap:
szerződés teljesítése,
jogos érdek,
létfontosságú érdek,
különleges adat esetén kifejezett hozzájárulás vagy más GDPR szerinti kivétel.
Megőrzési idő:
esemény jellegétől függően [●] hónap / év,
jogvita vagy súlyos esemény esetén a jogvita lezárásáig vagy az elévülési idő végéig.
23. Panaszkezelési adatkezelés
Az Adatkezelő kezeli a panaszok kivizsgálásához szükséges adatokat.
Kezelt adatok lehetnek:
panaszos neve,
elérhetősége,
panasz tárgya,
panasz tartalma,
érintett szerződés vagy szolgáltatás,
panasz időpontja,
panasz kivizsgálásának adatai,
válasz,
intézkedések,
bizonyítékok,
belső jegyzetek,
PV-Secure dokumentáció, ha indokolt.
Az adatkezelés célja:
panasz kivizsgálása,
válaszadás,
jogszabályi kötelezettség teljesítése,
szolgáltatásminőség javítása,
jogi igények kezelése.
Jogalap:
jogi kötelezettség,
szerződés teljesítése,
jogos érdek.
Megőrzési idő:
jogszabály szerinti panaszmegőrzési idő,
jogvita esetén a jogvita lezárásáig,
egyéb esetben az elévülési idő végéig.
24. Haláleseti és jogviszony-folytatási adatkezelés
Haláleset esetén az Adatkezelő adatokat kezelhet a haláleseti eljárás, jogviszony-folytatás, örökösi elszámolás, kapcsolattartói értesítés és kegyeleti ügyintézés érdekében.
Kezelt adatok lehetnek:
elhunyt Lakó neve,
elhunyt Lakó szerződéses adatai,
haláleset ténye és időpontja,
halotti anyakönyvi kivonat vagy igazolás adatai,
meghatalmazott adatai,
kapcsolattartó adatai,
örökösök adatai,
jogviszony-folytatásra jogosult személy adatai,
hagyatéki eljárás adatai,
Black kártya aktiválásához szükséges adatok,
temetési / kegyeleti ügyintézéshez szükséges adatok,
jogi képviselő adatai,
elszámolási adatok,
PV-Secure dokumentumok.
Az adatkezelés célja:
haláleseti ügyintézés,
szerződéses jogviszony rendezése,
jogviszony-folytatás vizsgálata,
öröklési vagy elszámolási ügyek kezelése,
Black kártyás ügyintézés,
temetési és kegyeleti szolgáltatásszervezés,
jogi igények kezelése.
Jogalap:
jogi kötelezettség,
szerződés teljesítése,
jogos érdek,
jogi igények kezelése,
létfontosságú érdek, ha vészhelyzetben szükséges.
Megőrzési idő:
haláleseti ügy lezárásáig,
hagyatéki vagy jogviszony-folytatási eljárás lezárásáig,
jogi elévülési idő végéig,
jogvita esetén a jogvita lezárásáig.

25. Black kártyás adatkezelés
A Black kártya a Petra Vita rendszerben haláleseti, temetési, kegyeleti és jogi ügyintézési célú speciális kártya.
A Black kártya nem pénzügyi termék, nem prémium státuszkártya és nem készpénzkeret.
Kezelt adatok lehetnek:
elhunyt Lakó adatai,
Black kártya jogosultsági adatai,
meghatalmazott vagy kijelölt ügyintéző adatai,
temetési szolgáltató adatai,
jogi szolgáltató adatai,
kegyeleti szolgáltatás adatai,
Black kártyás keret felhasználási adatai,
ügyintézési dokumentumok,
PV-Secure naplóadatok.
Az adatkezelés célja:
haláleseti ügyintézés támogatása,
temetési és kegyeleti szolgáltatások szervezése,
jogi ügyintézés támogatása,
meghatalmazotti ügyintézés dokumentálása,
szolgáltatási keret ellenőrzése,
visszaélések megelőzése.
Jogalap:
szerződés teljesítése,
jogos érdek,
jogi kötelezettség,
jogi igények kezelése.
26. Kamerarendszer, beléptetés és vagyonvédelem
Amennyiben a Petra Vita komplexumokban kamerarendszer, beléptetőrendszer, tokenes beléptetés, rendszámfelismerés vagy más vagyonvédelmi rendszer működik, az Adatkezelő külön vagy jelen tájékoztatóban részletezett módon kezeli az ezzel kapcsolatos adatokat.
Kezelt adatok lehetnek:
képmás,
belépés időpontja,
belépési jogosultság,
rendszám,
tokenazonosító,
ajtónyitási napló,
sorompóhasználat,
biztonsági események,
kamerafelvétel.
Az adatkezelés célja:
személy- és vagyonvédelem,
Lakók biztonsága,
jogosulatlan belépés megelőzése,
incidensek kivizsgálása,
károkozások dokumentálása,
jogi igények kezelése.
Jogalap:
jogos érdek,
szerződés teljesítése,
jogi igények kezelése.
Megőrzési idő:
kamerafelvétel esetén főszabály szerint [30] nap,
biztonsági esemény esetén az ügy lezárásáig vagy jogi igény elévüléséig,
beléptetési naplók esetén [30] hónap.
A kamerarendszer működéséről az érintetteket külön piktogrammal, helyszíni tájékoztatóval és részletes szabályzattal is tájékoztatni kell.
27. Adatfeldolgozók
Az Adatkezelő adatfeldolgozókat vehet igénybe. Ilyenek lehetnek különösen:
tárhelyszolgáltató,
weboldalüzemeltető,
informatikai szolgáltató,
CRM-szolgáltató,
online kalkulátor szolgáltatója,
sütikezelő szolgáltató,
analitikai szolgáltató,
könyvelő,
számlázási szolgáltató,
jogi szolgáltató,
ügyfélkezelő rendszer szolgáltatója,
PV-portál fejlesztője,
PV-Secure rendszer szolgáltatója,
kártyarendszer informatikai szolgáltatója,
diszpécserrendszer szolgáltatója,
beléptető- és biztonságtechnikai szolgáltató.
A konkrét adatfeldolgozók listája:
Tárhelyszolgáltató: [●]
Webfejlesztő / honlapüzemeltető: [●]
CRM-szolgáltató: [●]
Sütikezelő szolgáltató: [●]
Analitikai szolgáltató: [●]
Online kalkulátor szolgáltatója: [●]
Az Adatkezelő adatfeldolgozóival szerződést köt, és előírja, hogy az adatfeldolgozók a személyes adatokat csak az Adatkezelő utasításai szerint kezelhetik.
28. Címzettek és adattovábbítás
Az Adatkezelő személyes adatokat továbbíthat vagy hozzáférhetővé tehet az alábbi címzettek részére:
könyvelő,
jogi képviselő,
adatfeldolgozók,
informatikai szolgáltatók,
szakmai partnerek,
egészségügyi szolgáltatók,
rehabilitációs partnerek,
ápolási jellegű szolgáltatók,
szállítási partnerek,
étkezési szolgáltatók,
temetkezési szolgáltatók,
bankok és pénzforgalmi szolgáltatók,
hatóságok,
bíróságok,
közjegyzők,
végrehajtók,
örökösök vagy jogviszony-folytatásra jogosultak, ha jogalap fennáll,
meghatalmazottak,
kapcsolattartók vészhelyzet vagy hozzájárulás esetén.
Egészségügyi vagy egészségügyi jellegű adatok szakmai partnernek történő továbbítása csak célhoz kötötten, szükséges mértékben és megfelelő jogalappal történhet.
29. Harmadik országba történő adattovábbítás
Az Adatkezelő elsődlegesen az Európai Gazdasági Térségen belüli szolgáltatókat kíván igénybe venni. Egyes informatikai, analitikai vagy felhőszolgáltatók esetében előfordulhat, hogy személyes adat harmadik országba kerül vagy harmadik országból hozzáférhető.
Ilyen esetben az Adatkezelő gondoskodik arról, hogy az adattovábbítás a GDPR szerinti megfelelő garanciák mellett történjen, például:
megfelelőségi határozat alapján,

általános szerződési feltételek alapján,
szolgáltató adatvédelmi garanciái alapján,
szükség esetén további biztonsági intézkedésekkel.
Konkrét harmadik országbeli adattovábbítás esetén a szolgáltató adatait a tájékoztató frissített változata tartalmazza.
30. Adatmegőrzési idők
Az Adatkezelő a személyes adatokat csak addig kezeli, ameddig az adott cél megvalósításához szükséges, vagy ameddig jogszabály, szerződéses kötelezettség, jogos érdek vagy jogi igény miatt indokolt.
Irányadó megőrzési idők:
honlap naplóadatok: [●12] hónap,
sütik: sütitípus szerint,
érdeklődői adatok: [60] hónap az utolsó kapcsolatfelvételtől,
kalkulátoradatok: [2] hónap, ha nem lesz szerződés,
CRM-adatok: ügyfélfolyamat lezárásáig, majd [60] hónap,
szerződéses adatok: jogviszony fennállása alatt és az elévülési idő végéig,
számviteli bizonylatok: jogszabály szerinti megőrzési idő,
kártyaadataok: kártyajogviszony fennállása alatt és az elévülési idő végéig,
PV-portál naplóadatok: [12] hónap,
PV-Secure adatok: ügy jellegétől függően az ügy lezárásáig és jogi igények elévüléséig,
panaszadatok: jogszabály szerinti megőrzési idő, illetve jogvita esetén tovább,
haláleseti adatok: hagyatéki, jogviszony-folytatási vagy jogi ügy lezárásáig, majd elévülési idő végéig,
kamerafelvételek: főszabály szerint [60] nap, esemény esetén az ügy lezárásáig.
A konkrét megőrzési időket a végleges működési és jogi szabályozás alapján pontosítani kell.
31. Érintetti jogok
Az érintett a GDPR alapján jogosult:
31.1. Hozzáféréshez való jog
Az érintett tájékoztatást kérhet arról, hogy az Adatkezelő kezeli-e a személyes adatait, és ha igen, milyen adatokat, milyen célból, milyen jogalapon, meddig, kiknek továbbítva.
31.2. Helyesbítéshez való jog
Az érintett kérheti pontatlan adatainak helyesbítését vagy hiányos adatainak kiegészítését.
31.3. Törléshez való jog
Az érintett kérheti személyes adatainak törlését, ha az adatkezelés célja megszűnt, a hozzájárulását visszavonta, az adatkezelés jogellenes, vagy más GDPR szerinti törlési ok fennáll.
A törlés nem kérhető, ha az adatkezelés jogi kötelezettség teljesítése, jogi igények kezelése vagy más kivétel miatt szükséges.
31.4. Adatkezelés korlátozásához való jog
Az érintett kérheti az adatkezelés korlátozását, például ha vitatja az adatok pontosságát, vagy jogi igények miatt szüksége van az adatok megőrzésére.
31.5. Adathordozhatósághoz való jog
Az érintett kérheti, hogy a rá vonatkozó, általa megadott adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, ha az adatkezelés hozzájáruláson vagy szerződésen alapul, és automatizált módon történik.
31.6. Tiltakozáshoz való jog
Az érintett tiltakozhat a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen.
Ebben az esetben az Adatkezelő az adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos ok indokolja, amely elsőbbséget élvez az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amely jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódik.
31.7. Hozzájárulás visszavonása
Ha az adatkezelés hozzájáruláson alapul, az érintett a hozzájárulását bármikor visszavonhatja.
A visszavonás nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.
31.8. Automatizált döntéshozatal
Az Adatkezelő jelen tájékoztató kiadásakor nem alkalmaz olyan automatizált döntéshozatalt, amely az érintettre nézve joghatással járna vagy hasonlóan jelentős mértékben érintené.
Az online kalkulátor indikatív tájékoztatást adhat, de nem hoz végleges szerződéses döntést.
32. Érintetti kérelmek kezelése
Az érintett adatvédelmi kérelmét az alábbi e-mail-címen nyújthatja be:
lontrons.se@gmail.com
A kérelemben célszerű megadni:
név,
elérhetőség,
érintett jog megnevezése,
kérelem tartalma,
azonosításhoz szükséges adatok,
érintett jogviszony vagy ügy megjelölése.
Az Adatkezelő a kérelmet főszabály szerint legkésőbb egy hónapon belül megválaszolja.
Szükség esetén, a kérelem összetettségére vagy a kérelmek számára tekintettel, ez az időtartam a GDPR szabályai szerint meghosszabbítható.
Az Adatkezelő a kérelem teljesítése előtt jogosult az érintett személyazonosságát ellenőrizni.
33. Panasz és jogorvoslat
Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos panaszával elsőként az Adatkezelőhöz fordulhat:
Lontrons SE
E-mail: lontrons.se@gmail.com
Az érintett jogosult panaszt tenni az illetékes felügyeleti hatóságnál is.
Mivel az Adatkezelő székhelye Szlovákiában van, érintett lehet a szlovák adatvédelmi felügyeleti hatóság:
Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky
Honlap: dataprotection.gov.sk
E-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk
A szlovák adatvédelmi hatóság hivatalos kapcsolati adatai nyilvánosan elérhetők a hatóság honlapján.
Magyarországi érintettek panasszal fordulhatnak a magyar felügyeleti hatósághoz is:
Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság / NAIH
Honlap: www.naih.hu
A NAIH részletes tájékoztatást ad az érintetti jogokról, például a hozzáféréshez, helyesbítéshez, törléshez, korlátozáshoz, adathordozhatósághoz és tiltakozáshoz való jogról.
Az érintett bírósághoz is fordulhat, ha úgy ítéli meg, hogy személyes adatainak kezelése sérti a GDPR-t vagy más alkalmazandó adatvédelmi szabályt.

34. Adatbiztonság
Az Adatkezelő megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel védi a személyes adatokat.
Ilyen intézkedések lehetnek különösen:
hozzáférés-kezelés,
jogosultsági szintek,
jelszóvédelem,
kétfaktoros azonosítás,
naplózás,
titkosított adatátvitel,
biztonsági mentés,
dokumentumhozzáférések korlátozása,
PV-Secure használata érzékeny ügyekben,
adatfeldolgozói szerződések,
munkatársi titoktartás,
belső adatkezelési szabályok,
incidenskezelési eljárás.
Az Adatkezelő különös figyelmet fordít az egészségügyi jellegű, haláleseti, jogviszony-folytatási, panaszkezelési és PV-Secure alatt kezelt adatok védelmére.
35. Adatvédelmi incidensek
Adatvédelmi incidens például:
jogosulatlan hozzáférés,
adatvesztés,
adatlopás,
téves címzettnek küldött dokumentum,
jogosulatlan adatközlés,
informatikai támadás,
kártyarendszeri vagy PV-portál hozzáférési visszaélés,
egészségügyi jellegű adat téves kezelése.
Az Adatkezelő az adatvédelmi incidenst kivizsgálja, dokumentálja, és ha az incidens valószínűsíthetően kockázattal jár az érintettek jogaira és szabadságaira nézve, azt a GDPR szabályai szerint bejelenti az illetékes felügyeleti hatóságnak. A NAIH tájékoztatása szerint az adatkezelőnek az ilyen incidenst indokolatlan késedelem nélkül, lehetőség szerint legkésőbb 72 órával a tudomásszerzést követően kell bejelentenie az illetékes felügyeleti hatóságnak.
Amennyiben az incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár az érintettekre nézve, az Adatkezelő az érintetteket is tájékoztatja.
36. Kiskorúak adatai
A Petra Vita rendszer alapvetően nagykorú személyek, Lakók, érdeklődők, örökösök, meghatalmazottak, kapcsolattartók és ügyfelek adatait kezeli.
Kiskorúak adatai csak kivételesen kerülhetnek az Adatkezelőhöz, például:
kapcsolattartói adatként,
örökösi vagy családi jogviszony kapcsán,
jogi dokumentumban,
meghatalmazással vagy képviselettel összefüggésben.
Kiskorúak adatainak kezelése esetén az Adatkezelő fokozott körültekintéssel jár el.
37. Meghatalmazottak, örökösök és kapcsolattartók adatainak kezelése
A Petra Vita rendszerben előfordulhat, hogy a Lakó nemcsak saját adatait, hanem meghatalmazott, örökös, jogviszony-folytató vagy kapcsolattartó személy adatait is megadja.
Ilyen adatok lehetnek:
név,
cím,
telefon,
e-mail,
hozzátartozói minőség,
meghatalmazotti minőség,
jogviszony-folytatási jogosultság,
haláleseti értesítési szerep.
Az adatkezelés célja:
kapcsolattartás,
meghatalmazás kezelése,
vészhelyzeti értesítés,
haláleseti ügyintézés,
jogviszony-folytatás,
hagyatéki vagy jogi ügyek rendezése.
Az ilyen adatokat megadó személy köteles gondoskodni arról, hogy az érintett személy tudjon az adatmegadásról, kivéve, ha ez az adott helyzetben nem lehetséges vagy nem elvárható.
38. Szakmai partnerek önálló adatkezelése
A Petra Vita rendszerben több szolgáltatás szakmai partnereken keresztül történhet.
Ilyen partnerek lehetnek:
orvosok,
diagnosztikai szolgáltatók,
magánegészségügyi szolgáltatók,
rehabilitációs szolgáltatók,
ápolási jellegű támogatást nyújtó partnerek,
hospice jellegű vagy palliatív partnerek,
szállítási szolgáltatók,
étkezési szolgáltatók,
temetkezési szolgáltatók,
jogi szolgáltatók.
E partnerek egyes esetekben önálló adatkezelőként járhatnak el, és saját adatkezelési tájékoztatót alkalmaznak.
Az Adatkezelő a partneri szolgáltatás szervezéséhez szükséges adatokat továbbíthatja, de az adott szakmai szolgáltatás szakmai tartalmáért és saját adatkezeléséért az adott partner is felelős lehet.
39. Az adatkezelési tájékoztató módosítása
Az Adatkezelő jogosult jelen Adatkezelési Tájékoztatót módosítani.
Módosításra sor kerülhet különösen:
jogszabályváltozás miatt,
új szolgáltatás bevezetése miatt,
PV-portál vagy PV-Secure rendszer módosítása miatt,
új adatfeldolgozó bevonása miatt,
új kártyatípus vagy konstrukció bevezetése miatt,
hírlevél vagy marketingeszköz későbbi bevezetése miatt,
sütikezelés módosítása miatt,
hatósági vagy jogi elvárás miatt,
működési tapasztalat alapján.
Az aktuális tájékoztató a www.petravita.hu honlapon érhető el.
40. Záró rendelkezések
Jelen Adatkezelési Tájékoztató célja, hogy az érintettek átlátható, közérthető és egységes tájékoztatást kapjanak a Petra Vita rendszerhez kapcsolódó adatkezelésekről.
Az Adatkezelő törekszik arra, hogy a személyes adatokat jogszerűen, tisztességesen, célhoz kötötten, biztonságosan és az érintettek jogait tiszteletben tartva kezelje.

Jelen tájékoztató honlapra kitehető munkaváltozat, amelyet a Petra Vita rendszer tényleges indulása, az adatfeldolgozók véglegesítése, a PV-portál és PV-Secure rendszer élesítése, valamint a szakmai partnerek végleges kijelölése előtt célszerű adatvédelmi jogi szempontból felülvizsgálni.

16. MELLÉKLET

LAKÓVÉDELMI KÖZJEGYZŐI INGATLANBIZTOSÍTÉKI ALAPNYOMTATVÉNY.

Közjegyzői okiratba foglalható kötelezettségvállalások, elidegenítési és terhelési tilalmi biztosítékok, valamint lakóvédelmi elszámolási és dokumentumkiadási szabályok mintája

1. A melléklet célja
Jelen melléklet célja, hogy a Petra Vita rendszerben alkalmazható lakóvédelmi közjegyzői és ingatlanbiztosítéki modellt egységes szerkezetben bemutassa.
A melléklet célja különösen:
a) a Lakó szerződéses jogainak megerősítése;
b) az Üzemeltető és/vagy az adott ingatlan tulajdonosának Lakó javára vállalható kötelezettségeinek előzetes rögzítése;
c) a közjegyzői okiratba foglalható kötelezettségvállalások mintájának meghatározása;
d) az elidegenítési és terhelési tilalom vagy más ingatlan-nyilvántartási biztosíték alkalmazási kereteinek meghatározása;
e) a Lakó részére járó elszámolási, dokumentumkiadási, birtokbaadási és jogviszonyvédelmi szabályok előzetes mintaszintű rögzítése;
f) a Petra Vita rendszer átláthatóságának, lakóvédelmi jellegének és szerződéses biztonságának erősítése.
Jelen melléklet az ÁSZF része, azonban önmagában nem minősül közjegyzői okiratnak, nem hoz létre automatikus ingatlan-nyilvántartási bejegyzést, és nem helyettesíti az egyedi szerződést, a közjegyzői okiratot, az ügyvédi ellenjegyzéssel ellátott ingatlan-nyilvántartási okiratot vagy a földhivatali eljárásban szükséges egyéb dokumentumokat.

2. A melléklet jogi természete
Jelen melléklet alapnyomtatvány és mintadokumentum.
A melléklet célja, hogy előre rögzítse azt a jogvédelmi logikát, amely alapján a Petra Vita rendszerben a Lakó jogai közjegyzői okiratban és adott esetben ingatlan-nyilvántartási biztosítékkal is megerősíthetők.
Jelen melléklet:
a) nem közjegyzői okirat;
b) nem végrehajtható okirat;
c) nem ingatlan-nyilvántartási bejegyzés alapjául közvetlenül szolgáló végleges okirat;
d) nem keletkeztet automatikusan elidegenítési és terhelési tilalmat;
e) nem hoz létre tulajdonjogot, haszonélvezetet vagy dologi használati jogot a Lakó javára;
f) nem módosítja a Lakhatási Használati Jog szerződéses természetét;
g) nem helyettesíti az egyedi szerződést, az ÁSZF-et, a Díjszabást és a kapcsolódó mellékleteket.
Jelen melléklet az egyedi ügylet előkészítésekor az egyedi szerződés, az adott apartman jogi és műszaki állapota, az ingatlan-nyilvántartási helyzet, a finanszírozási struktúra és a választott konstrukció alapján egyediesíthető.

3. Alkalmazhatósági feltételek
A jelen melléklet szerinti lakóvédelmi közjegyzői és ingatlanbiztosítéki dokumentáció kizárólag akkor véglegesíthető és adható ki közjegyzői vagy ingatlan-nyilvántartási eljárás alapjául, ha az alábbi feltételek teljesültek:
a) az adott apartman fizikailag elkészült;
b) az adott apartman műszaki átadás-átvétele megtörtént;
c) az apartman használatba adhatósága igazolt;
d) az apartman az adott komplexumon belül egyértelműen azonosítható;
e) az apartmanhoz rendelt alapterület, műszaki tartalom és használati kör rögzítésre került;
f) az adott apartmanhoz kapcsolódó százalékos tulajdoni hányad, eszmei hányad vagy belső biztosítéki / elszámolási hányad meghatározásra került;
g) az adott ingatlan tulajdoni lapja, tulajdonosi szerkezete, teherállapota és finanszírozási helyzete ellenőrzésre került;
h) ismert, hogy az adott ingatlanra vagy tulajdoni illetőségre milyen jogok, terhek, jelzálogjogok, elidegenítési és terhelési tilalmak vagy más biztosítékok vannak bejegyezve;
i) az esetlegesen szükséges finanszírozói, banki, tulajdonosi vagy vagyonkezelői hozzájárulások rendelkezésre állnak;
j) az egyedi Lakhatási Használati Jog szerződés megkötésre került vagy végleges szerződéses állapotban van;
k) az adott Lakó konstrukciója, Díjszabása és szolgáltatási jogosultságai egyértelműen meghatározásra kerültek.
Amíg a fenti feltételek nem teljesülnek, jelen melléklet kizárólag mintadokumentumként és lakóvédelmi eljárási modellként alkalmazható.

4. Külön rendelkezés társasházi alapító okirat hiánya esetére
A Felek rögzítik, hogy amennyiben az adott komplexumra vagy épületre a közjegyzői vagy ingatlanbiztosítéki dokumentáció kiadásának időpontjában társasházi alapító okirat még nem került elfogadásra vagy ingatlan-nyilvántartásba bejegyzésre, az adott apartman önálló albetétként nem feltétlenül jelenik meg az ingatlan-nyilvántartásban.
Ebben az esetben az adott apartmanhoz rendelt százalékos tulajdoni hányad, eszmei hányad vagy belső biztosítéki / elszámolási hányad a Felek

közötti szerződéses, biztosítéki és elszámolási azonosítást szolgálja.
A százalékos vagy eszmei hányad meghatározása ilyen esetben nem jelenti automatikusan azt, hogy a Lakó tulajdonjogot szerez az ingatlanban.
A Lakó joga továbbra is szerződéses Lakhatási Használati Jog, amelynek gyakorlását, védelmét és elszámolását az egyedi szerződés, az ÁSZF, az adott Díjszabás és jelen melléklet szerinti egyediesített dokumentáció határozza meg.
A társasházi alapító okirat hiánya esetén alkalmazott tulajdoni hányad, eszmei hányad vagy belső hányad különösen az alábbi célokat szolgálhatja:
a) az adott apartman azonosítását;
b) az adott Lakó jogviszonyának belső nyilvántartását;
c) elszámolási alap meghatározását;
d) biztosítéki dokumentáció előkészítését;
e) ingatlan-nyilvántartási biztosíték esetleges későbbi bejegyzésének előkészítését;
f) a Lakó jogainak más Lakók, finanszírozók, tulajdonosok és Üzemeltető közötti jogviszonyban történő elkülönítését.

5. A Lakhatási Használati Jog és a biztosítéki modell elhatárolása
A Felek rögzítik, hogy a Lakhatási Használati Jog a Petra Vita rendszerben szerződéses jogosultság.
A Lakhatási Használati Jog:
a) nem tulajdonjog;
b) nem haszonélvezet;
c) nem a Polgári Törvénykönyv szerinti dologi használati jog;
d) nem bérleti jogviszony önmagában;
e) nem pénzügyi termék;
f) nem befektetési eszköz;
g) nem értékpapír;
h) nem betét;
i) nem biztosítás.
A jelen mellékletben meghatározott közjegyzői és ingatlanbiztosítéki elemek célja nem a Lakhatási Használati Jog jogi természetének megváltoztatása, hanem a Lakó szerződéses jogainak megerősítése.
Az elidegenítési és terhelési tilalom, elidegenítési tilalom, terhelési tilalom vagy más rendelkezési jogot korlátozó biztosíték kizárólag biztosítéki jelleggel alkalmazható, és nem alakítja át a Lakó jogát tulajdonjoggá, haszonélvezetté vagy dologi használati joggá.

6. A közjegyzői okirat célja
A Petra Vita rendszerben a Lakó javára közjegyzői okiratba foglalható az Üzemeltető, az ingatlan tulajdonosa vagy más kötelezett egyoldalú vagy szerződéses kötelezettségvállalása.
A közjegyzői okirat célja:
a) a Lakó jogainak megerősítése;
b) a szerződésben vállalt kötelezettségek pontosabb érvényesíthetősége;
c) a birtokbaadási, elszámolási, dokumentumkiadási, szolgáltatási és jogviszony-folytatási kötelezettségek rögzítése;
d) a jogellenes kizárás elleni védelem erősítése;
e) a Lakóval szembeni önkényes jogkorlátozás kizárása;
f) az esetleges pénzfizetési kötelezettségek pontos és végrehajtható rögzítése;
g) a Lakó jogainak jogvita esetére történő védelme.
A közjegyzői okirat nem helyettesíti az ÁSZF-et, hanem az abban és az egyedi szerződésben meghatározott kötelezettségek meghatározott körét rögzítheti közokirati formában.

7. A közjegyzői okiratba foglalható fő kötelezettségvállalások
A Lakó javára közjegyzői okiratba foglalható kötelezettségvállalások különösen az alábbiak lehetnek:
a) apartman birtokbaadása;
b) jogellenes kizárás tilalma;
c) lakhatási jogviszony szerződésszerű biztosítása;
d) szolgáltatási minimumok biztosítása;
e) kártyajogosultságok szerződés szerinti kezelése;
f) elszámolási kötelezettség;
g) dokumentumkiadási kötelezettség;
h) jogviszony-folytatási eljárás megindítása;
i) haláleseti eljárás szerződésszerű lefolytatása;
j) túlfizetés, jogtalan levonás vagy szerződés szerint járó összeg visszatérítése;
k) kötbér vagy szolgáltatási jóváírás megfizetése, ha annak feltételei pontosan meghatározhatók;
l) elidegenítési és terhelési tilalom vagy más biztosítéki jog alapításához szükséges nyilatkozatok megtétele.

8. A közvetlen végrehajthatóság korlátai
A Felek rögzítik, hogy a közjegyzői okiratba foglalt kötelezettség közvetlen végrehajthatósága kizárólag akkor merülhet fel, ha a vonatkozó jogszabályi feltételek fennállnak.
Közvetlen végrehajtásra különösen olyan kötelezettség alkalmas, amely:
a) pontosan meghatározza a jogosultat;
b) pontosan meghatározza a kötelezettet;
c) meghatározza a kötelezettség tárgyát;
d) meghatározza a kötelezettség mennyiségét vagy összegét;
e) meghatározza a kötelezettség jogcímét;
f) meghatározza a teljesítés módját;
g) meghatározza a teljesítés határidejét;
h) esedékessé vált;
i) a teljesítési határidő eredménytelenül eltelt;
j) feltételes kötelezettség esetén a feltétel bekövetkezése megfelelő közokirattal igazolt.
A Felek rögzítik, hogy általános, nem pontosított, nem számszerűsített, nem határidőhöz kötött vagy mérlegelést igénylő szolgáltatási vállalások közvetlen végrehajtásra önmagukban nem feltétlenül alkalmasak.
Ezek a vállalások ugyanakkor szerződéses, panaszkezelési, kártérítési, jóváírási vagy bírósági úton érvényesíthető jogokat alapozhatnak meg.

9. Alapnyomtatvány – felek adatai
9.1. Kötelezett / Üzemeltető
Név: [●]
Székhely: [●]
Cégjegyzékszám / cégazonosító: [●]
Adószám / közösségi adószám: [●]
Képviselő: [●]
Képviseleti jogcím: [●]
E-mail: [●]

Telefon: [●]
9.2. Ingatlan tulajdonosa, ha eltér az Üzemeltetőtől
Név / cégnév: [●]
Székhely / lakcím: [●]
Cégjegyzékszám / azonosító: [●]
Adószám: [●]
Képviselő: [●]
Tulajdonosi jogcím: [●]
9.3. Lakó / Jogosult
Név: [●]
Születési név: [●]
Születési hely, idő: [●]
Anyja neve: [●]
Lakcím: [●]
Levelezési cím: [●]
Személyazonosító okmány típusa és száma: [●]
Adóazonosító jel: [●]
Telefon: [●]
E-mail: [●]
9.4. Jogviszony-folytatásra jogosult személy / meghatalmazott / kapcsolattartó
Név: [●]
Minőség: [örökös / meghatalmazott / jogviszony-folytató / kapcsolattartó / Black kártyás ügyintéző]
Lakcím: [●]
Telefon: [●]
E-mail: [●]
Jogosultság alapja: [●]

10. Az érintett apartman és ingatlan adatai
Komplexum neve: [●]
Helyszín: [●]
Épület: [●]
Emelet: [●]
Apartman azonosítója: [●]
Nettó alapterület: [●] m²
Erkély / terasz / kert adatai: [●]
Parkoló / tároló adatai: [●]
Műszaki átadás-átvétel dátuma: [●]
Használatba adhatóság igazolásának dátuma: [●]
Birtokbaadás tervezett napja: [●]
Ingatlan-nyilvántartási adatok:
Település: [●]
Helyrajzi szám: [●]
Tulajdoni lap száma: [●]
Tulajdonos: [●]
Tulajdoni hányad: [●]
Az apartmanhoz rendelt százalékos / eszmei / belső biztosítéki hányad: [●] %
A hányad meghatározásának módszere: [alapterületarány / értékarány / műszaki program / belső megosztási rend / egyedi szerződés szerint]
Társasházi alapító okirat státusza: [nincs / előkészítés alatt / elfogadva / bejegyzés alatt / bejegyezve]
Fennálló terhek: [●]
Banki / finanszírozói hozzájárulás szükséges-e: [igen / nem]
Hozzájárulás státusza: [●]

11. Választott konstrukció adatai
Választott konstrukció:
[ ] Classic
[ ] Beyond
[ ] Beyond Rent
[ ] Life
[ ] Spirit
[ ] Life VIP
[ ] Spirit VIP
[ ] Personal
A Lakhatási Használati Jog ellenértéke: [●] Ft
Szolgáltatási felár összege: [●] Ft
Kártyatípus: [●]
Kártya lakáshoz kötött vagy névre szóló: [●]
Porlasztási idő: [●] hónap
Halmozási szabály: [●]
Örökölhető karakter: [igen / nem / egyedi szerződés szerint]
Jogviszony-folytatás lehetséges: [igen / nem / egyedi szerződés szerint]
Spirit / Spirit VIP nem örökölhető jelleg elismerve: [igen / nem / nem releváns]

12. Birtokbaadási kötelezettség
A Kötelezett vállalja, hogy amennyiben a Lakó az egyedi szerződésben, az ÁSZF-ben, a Díjszabásban és az átadás-átvételi feltételekben meghatározott kötelezettségeit teljesítette, az apartmant a Lakó részére a szerződésben meghatározott határidőben birtokba adja.
A birtokbaadás magában foglalja különösen:
a) az apartman tényleges átadását;
b) a birtokbaadási jegyzőkönyv felvételét;
c) kulcsok, tokenek, belépési jogosultságok vagy digitális hozzáférések átadását;
d) mérőóraállások rögzítését;
e) az apartman műszaki állapotának rögzítését;
f) a használathoz szükséges alapvető tájékoztatás átadását;
g) PV-portál vagy ügyfélkapcsolati hozzáférés biztosítását, ha az adott konstrukcióban alkalmazandó;
h) a Lakó részére járó induló dokumentáció átadását.
A birtokbaadás feltételei:
a) az apartman elkészült;
b) a műszaki átadás-átvétel megtörtént;
c) a Lakó szerződéses fizetési kötelezettségei esedékes részben teljesültek;
d) a szükséges dokumentumok aláírásra kerültek;
e) a Lakó személyazonosítása megtörtént;
f) a Díjszabás szerinti induló költségek rendezésre kerültek;
g) nincs olyan jogi, műszaki, hatósági vagy vis maior akadály, amely a birtokbaadást objektíven kizárná.

13. Jogellenes kizárás tilalma
A Kötelezett vállalja, hogy a Lakót az apartman használatából önkényesen, jogalap nélkül nem zárja ki.
A Kötelezett különösen nem jogosult:
a) a Lakó belépési jogosultságát jogalap nélkül megszüntetni;
b) a kulcsot, tokent, digitális belépési jogosultságot vagy portálhozzáférést jogalap nélkül letiltani;
c) a Lakót a szerződéses eljárásrend mellőzésével az apartman elhagyására kényszeríteni;
d) a Lakó személyes tárgyait jogalap nélkül eltávolítani;
e) az alapvető lakhatási használatot önkényesen korlátozni;

f) a Lakó konstrukció szerinti szolgáltatásait jogalap nélkül megvonni.
Jogalap nélkülinek minősül különösen az olyan intézkedés, amelyet nem előz meg az ÁSZF-ben, az egyedi szerződésben vagy jogszabályban meghatározott felszólítási, határidő-biztosítási, panaszkezelési, jogviszony-megszüntetési vagy hatósági / bírósági eljárás, feltéve, hogy az adott helyzetben ilyen eljárás szükséges.
A jogellenes kizárás tilalma nem érinti a Kötelezett azon jogát, hogy súlyos szerződésszegés, veszélyhelyzet, bűncselekmény, közvetlen élet- vagy vagyonveszély, hatósági intézkedés vagy más jogszerű ok esetén az ÁSZF-ben és jogszabályban meghatározott intézkedéseket megtegye.

14. Szolgáltatási minimumok biztosítása
A Kötelezett vállalja, hogy a Lakó választott konstrukciója szerinti szolgáltatási minimumokat az ÁSZF, a Szolgáltatási Melléklet, a Kártyaszabályzat, az adott Díjszabás és az egyedi szerződés szerint biztosítja.
Classic, Beyond és Beyond Rent konstrukció esetén a szolgáltatási minimumokat az adott konstrukció szerinti lakhatási, üzemeltetési és opcionális szolgáltatási szabályok határozzák meg.
Life konstrukció esetén a szolgáltatási minimumokat a Life szolgáltatási felár, a Gyémánt kártya, a porlasztási szabály és az egyedi szerződés határozza meg.
Spirit konstrukció esetén a szolgáltatási minimumok közé tartozhat különösen:
a) napi háromszori étkezés;
b) diszpécserkapcsolat;
c) vészjelző rendszer;
d) jelenlét-ellenőrzés;
e) gyógyszerszedési emlékeztetés, ha alkalmazandó;
f) rendszeres állapotfigyelés;
g) egészségügyi szolgáltatásszervezés szakmai partnerek útján;
h) meghatározott diagnosztikai és életminőség-javító szolgáltatásszervezési elemek;
i) életviteli és gondoskodásszervezési támogatás.
Life VIP konstrukció esetén a szolgáltatási minimumokat az első 15 év Life-jellegű szolgáltatásai, majd a 15. év után belépő Spirit-jellegű szolgáltatások határozzák meg.
Spirit VIP konstrukció esetén a szolgáltatási minimumokat a Spirit szolgáltatások prémium, kiemelt szervezési szintű változata határozza meg.
A Kötelezett rögzíti, hogy a szolgáltatási minimumok biztosítása nem jelent orvosi eredménygaranciát, gyógyulási garanciát, korlátlan magánegészségügyi ellátást vagy biztosítási szolgáltatást.

15. Szolgáltatáskimaradás, jóváírás és kötbér
A Kötelezett vállalja, hogy amennyiben a Lakó konstrukciója szerint külön díj nélkül járó, pontosan meghatározott szolgáltatás a Kötelezett érdekkörében felmerült okból, igazoltan és lényeges mértékben elmarad, a Lakó részére az egyedi szerződésben vagy Díjszabásban meghatározott jóváírást vagy kötbért biztosítja.
Jóváírás vagy kötbér különösen az alábbi esetekben merülhet fel:
a) napi étkezési szolgáltatás igazolt elmaradása;
b) diszpécserkapcsolat tartós hibája;
c) vészjelző rendszer tartós hibája;
d) szolgáltatási alapcsomag igazolt elmaradása;
e) szerződés szerinti takarítási / mosási / textilszolgáltatási elem igazolt elmaradása;
f) jogellenes szolgáltatásmegvonás;
g) szerződésben pontosan meghatározott más szolgáltatási minimum elmaradása.
A jóváírás vagy kötbér mértéke:
a) étkezési szolgáltatás elmaradása esetén: [●] Ft / nap;
b) diszpécserkapcsolat [●] órát meghaladó hibája esetén: [●] Ft / nap;
c) vészjelző rendszer [●] órát meghaladó hibája esetén: [●] Ft / nap;
d) takarítás / mosás / textilszolgáltatás elmaradása esetén: [●] Ft / alkalom;
e) jogellenes szolgáltatásmegvonás esetén: [●] Ft / nap;
f) egyéb esetben: [●].
A jelen pont szerinti jóváírás vagy kötbér közvetlen végrehajtásra csak akkor alkalmas, ha az elmaradás ténye, időtartama, jogcíme és a fizetendő összeg közokirattal, közjegyzői ténytanúsítvánnyal, a Felek által aláírt jegyzőkönyvvel vagy más megfelelő közokirattal igazolt.

16. Elszámolási kötelezettség
A Kötelezett vállalja, hogy a Lakó, örökös vagy jogviszony-folytatásra jogosult személy részére az ÁSZF-ben meghatározott esetekben elszámolást készít és ad át.
Elszámolási kötelezettség merülhet fel különösen:
a) jogviszony megszűnésekor;
b) Lakó felmondása esetén;
c) Üzemeltető általi jogviszony-megszüntetés esetén;
d) haláleset esetén;
e) jogviszony-folytatási igény esetén;
f) Classic konstrukció elszámolása esetén;
g) Life vagy Life VIP konstrukció elszámolása esetén;
h) túlfizetés esetén;
i) téves vagy jogosulatlan levonás esetén;
j) kárelszámolás esetén;
k) kártyahasználati vita esetén;
l) Beyond Rent elszámolás esetén.
Az elszámolásnak tartalmaznia kell különösen:
a) az elszámolás jogcímét;
b) az elszámolási időszakot;
c) az LHJ-hoz kapcsolódó elszámolási alapot;
d) a Lakó által teljesített befizetéseket;
e) az esetleges díjhátralékot;
f) az Üzemeltető által érvényesített levonásokat;
g) a levonások jogcímét és számítását;
h) a károk és helyreállítási költségek tételes bemutatását, ha ilyen levonás történik;
i) a jóváírásokat;
j) a kártyakeret kezelését, ha releváns;
k) Life vagy Life VIP esetén a szolgáltatási felárhoz kapcsolódó szabály alkalmazását;
l) a Lakónak, örökösnek vagy jogviszony-folytatásra jogosult személynek fizetendő összeget, ha van;
m) a fizetési határidőt;
n) a jogorvoslati vagy panaszkezelési lehetőséget.

A Kötelezett vállalja, hogy az elszámolást a jogosult írásbeli kérelmének kézhezvételétől számított [15 / 30] napon belül kiadja, kivéve, ha az ügy bonyolultsága, hagyatéki eljárás, jogvita, harmadik személy nyilatkozata, hatósági eljárás vagy más objektív ok hosszabb ügyintézési időt indokol.

17. Pénzfizetési kötelezettség
A Kötelezett vállalja, hogy amennyiben az egyedi szerződés, az ÁSZF, a Díjszabás, jelen melléklet vagy a jogviszony megszűnésére vonatkozó szabályok alapján a Lakó, örökös vagy jogviszony-folytatásra jogosult személy részére pontosan meghatározott pénzbeli elszámolási kötelezettsége keletkezik, azt az esedékességtől számított [15 / 30] napon belül megfizeti.
Ilyen pénzfizetési kötelezettség lehet különösen:
a) Classic konstrukcióban szerződés szerint járó elszámolási összeg;
b) Life konstrukcióban szerződés szerint járó elszámolási összeg;
c) Life VIP konstrukcióban szerződés szerint járó elszámolási összeg;
d) túlfizetés visszatérítése;
e) téves díjlevonás visszatérítése;
f) jogalap nélküli terhelés visszafizetése;
g) szolgáltatáskimaradás miatt járó, pontosan meghatározott jóváírás vagy kötbér;
h) jogviszony-folytatás meghiúsulása esetén járó összeg;
i) jogerős vagy közokiratban rögzített követelés;
j) Felek által aláírt elszámolási jegyzőkönyvben meghatározott összeg.
A pénzfizetési kötelezettség közvetlen végrehajtásra kizárólag akkor alkalmas, ha annak jogosultja, kötelezettje, jogcíme, összege, esedékessége, teljesítési módja és határideje egyértelműen megállapítható.

18. Dokumentumkiadási kötelezettség
A Kötelezett vállalja, hogy a Lakó vagy jogosult jogutódja írásbeli kérelmére a jogviszonyhoz kapcsolódó, őt megillető dokumentumokat [15] napon belül kiadja vagy elektronikusan hozzáférhetővé teszi.
Kiadandó dokumentum lehet különösen:
a) egyedi szerződés;
b) ÁSZF adott időállapot szerinti változata;
c) Díjszabás adott időállapot szerinti változata;
d) Konstrukciós Melléklet;
e) Kártyaszabályzat;
f) Szolgáltatási Melléklet;
g) birtokbaadási jegyzőkönyv;
h) átadás-átvételi dokumentáció;
i) díjfizetési nyilvántartás;
j) számlák és bizonylatok másolata;
k) kártyaelszámolás;
l) szolgáltatási elszámolás;
m) panaszkezelési irat;
n) kárelszámolási jegyzőkönyv;
o) haláleseti ügyintézési tájékoztató;
p) jogviszony-folytatási dokumentumlista;
q) PV-Secure hozzáférési tájékoztatás, ha releváns;
r) adatkezelési tájékoztatás, ha releváns.
A Kötelezett a dokumentum kiadását csak akkor tagadhatja meg vagy korlátozhatja, ha azt jogszabály, adatvédelmi ok, harmadik személy joga, üzleti titok védelme vagy folyamatban lévő jogvita indokolja.
A megtagadást vagy korlátozást írásban indokolni kell.

19. Jogviszony-folytatási védelem
Classic, Beyond, Life és Life VIP konstrukció esetén, amennyiben az egyedi szerződés és az ÁSZF jogviszony-folytatást lehetővé tesz, a Kötelezett vállalja, hogy a jogviszony-folytatásra jogosult személy kérelmét az ÁSZF, az egyedi szerződés és a Haláleseti és jogviszony-folytatási eljárásrend szerint elbírálja.
A Kötelezett vállalja, hogy:
a) a kérelmet érdemben megvizsgálja;
b) a kérelmezőt a szükséges dokumentumokról tájékoztatja;
c) a dokumentumlistát [15] napon belül kiadja;
d) a kérelmet nem utasítja el önkényesen;
e) az elutasítást írásban indokolja;
f) a kérelmezőnek panaszkezelési vagy jogorvoslati lehetőséget biztosít;
g) a jogviszony-folytatás lezárásáig az apartman és a jogviszony státuszát az ÁSZF szerint kezeli.
Life és Life VIP esetén különösen vizsgálni kell, hogy a szolgáltatási jogosultság lakáshoz kötött vagy névre szóló.
Lakáshoz kötött jogosultság esetén a jogviszony-folytatás feltételeit az egyedi szerződés és az ÁSZF szerint kell alkalmazni.
Névre szóló jogosultság esetén a személyes szolgáltatási jogosultság a jogosult halálával megszűnhet.

20. Spirit és Spirit VIP nem örökölhető jellegének rögzítése
A Felek rögzítik, hogy Spirit és Spirit VIP konstrukció esetén a Lakó jogainak védelme nem öröklési, hanem életviteli, szolgáltatási és gondoskodásszervezési védelemként értelmezendő.
Spirit és Spirit VIP konstrukció esetén:
a) az LHJ rész nem örökölhető;
b) a szolgáltatási keret nem örökölhető;
c) a kártyamaradvány nem örökölhető;
d) nincs örökösi elszámolás;
e) a konstrukció a Lakó saját életére, biztonságára, ellátásszervezésére és gondoskodásszervezésére szól;
f) haláleset esetén a maradványok az Üzemeltetőt illetik, kivéve, ha az egyedi szerződés ettől kifejezetten eltér.
A Kötelezett ugyanakkor vállalja, hogy a Lakó életében a Spirit vagy Spirit VIP konstrukció szerinti szolgáltatási, étkezési, diszpécser-, vészjelző-, állapotfigyelési és gondoskodásszervezési kötelezettségeit az ÁSZF és az egyedi szerződés szerint teljesíti.

21. Adatvédelmi és PV-Secure védelem
A Kötelezett vállalja, hogy a Lakó személyes adatait, szerződéses dokumentumait, egészségügyi jellegű szolgáltatásszervezési adatait, PV-Secure iratait, haláleseti dokumentumait és panaszkezelési adatait az Adatkezelési Tájékoztató, a PV-Secure Szabályzat és a vonatkozó adatvédelmi szabályok szerint kezeli.

A Kötelezett vállalja, hogy:
a) személyes adatot csak célhoz kötötten kezel;
b) érzékeny adatot csak megfelelő jogosultsággal rendelkező személy részére tesz hozzáférhetővé;
c) egészségügyi jellegű adatot fokozott biztonsággal kezel;
d) haláleseti adatokat csak az arra jogosult személyekkel közöl;
e) PV-Secure dokumentumokat hozzáférési naplózás mellett kezel;
f) érintetti kérelmekre jogszabályi határidőben válaszol.

22. Elidegenítési és terhelési tilalom célja
A Lakó jogainak biztosítása érdekében az adott ingatlanra, tulajdoni illetőségre, eszmei hányadra vagy az apartmanhoz rendelt belső biztosítéki hányadra az egyedi jogi és finanszírozási feltételek függvényében elidegenítési és terhelési tilalom, elidegenítési tilalom, terhelési tilalom vagy más rendelkezési jogot korlátozó biztosíték alapítható.
A tilalom célja:
a) a Lakó Lakhatási Használati Jogából eredő szerződéses jogainak védelme;
b) az apartman használatának biztosítása;
c) a Lakó jogellenes kizárásának megakadályozása;
d) az elszámolási jog biztosítása;
e) a jogviszony-folytatásra jogosult személy jogainak védelme, ha releváns;
f) az ingatlan tulajdonosának olyan rendelkezéseivel szembeni védelem, amelyek a Lakó szerződéses jogait sértenék;
g) az ingatlan vagy tulajdoni illetőség Lakó jogait sértő elidegenítésének vagy megterhelésének korlátozása.
A tilalom nem keletkeztet tulajdonjogot, haszonélvezetet vagy dologi használati jogot a Lakó javára.

23. A tilalom biztosított joga vagy követelése
A tilalom kizárólag meghatározott jog vagy követelés biztosítására alkalmazható.
A Petra Vita rendszerben biztosított jog vagy követelés lehet különösen:
a) a Lakó egyedi Lakhatási Használati Jog szerződéséből eredő használati joga;
b) az apartman birtokbaadására vonatkozó igény;
c) a Lakó jogellenes kizárásával szembeni szerződéses védelmi igény;
d) a Lakó részére járó elszámolási követelés;
e) a Lakó vagy jogviszony-folytatásra jogosult személy részére járó pénzbeli követelés;
f) Life vagy Life VIP konstrukcióban a jogviszony-folytatásra vonatkozó szerződéses igény;
g) a dokumentumkiadási és elszámolási igény;
h) az Üzemeltető vagy tulajdonos által közjegyzői okiratban vállalt kötelezettség.
Mintaszöveg:
„A tilalom a [Lakó neve] javára fennálló, [dátum] napján létrejött Lakhatási Használati Jog szerződésből eredő használati, birtokbaadási, jogviszony-folytatási és/vagy elszámolási jogainak biztosítására szolgál.”

24. A tilalom jogosultja
A tilalom jogosultja az egyedi szerződésben és az ingatlan-nyilvántartási okiratban kerül meghatározásra.
A jogosult lehet:
a) a Lakó;
b) Life vagy Life VIP esetén a Lakó és a szerződésben megjelölt jogviszony-folytatásra jogosult személy;
c) a Lakók csoportja javára eljáró biztosítéki megbízott;
d) vagyonkezelői vagy letéti struktúrában a kijelölt biztosítéki jogosult;
e) más, az egyedi szerződésben megjelölt személy vagy szervezet.
Több Lakóval érintett projekt esetén megfontolandó biztosítéki megbízott vagy lakói biztosítéki jogosult alkalmazása, mert nagyobb lakásszám esetén az egyedi tilalmak tömeges bejegyzése az ingatlan-nyilvántartási és finanszírozási rendszert bonyolíthatja.

25. A tilalom tárgya és terjedelme
A tilalom tárgya lehet:
a) egész ingatlan;
b) egész tulajdoni illetőség;
c) eszmei hányad;
d) az adott apartmanhoz rendelt belső biztosítéki / elszámolási hányad alapján meghatározott tulajdoni illetőség vagy eszmei hányad, ha az ingatlan-nyilvántartási és jogi feltételek ezt lehetővé teszik.
A tilalom terjedelmét az egyedi okirat határozza meg.
A tilalom nem terjedhet túl azon a mértéken, amely a Lakó biztosított jogának vagy követelésének védelméhez szükséges.
A tilalom terjedelmének meghatározásakor figyelembe kell venni:
a) az ingatlan jogi státuszát;
b) a társasházi alapító okirat hiányát vagy meglétét;
c) az apartmanhoz rendelt százalékos hányadot;
d) a finanszírozói jogokat;
e) a banki ranghelyeket;
f) más Lakók jogait;
g) az Üzemeltető működési szükségleteit;
h) az ingatlan forgalomképességét.

26. Finanszírozói és banki korlátozások
A Felek rögzítik, hogy az elidegenítési és terhelési tilalom vagy más ingatlanbiztosítéki jog alapítása nem sértheti a korábban bejegyzett vagy elsőbbséget élvező finanszírozói, banki, jelzálogjogi vagy egyéb jogosulti jogokat.
Amennyiben az ingatlanon banki vagy más finanszírozói biztosíték áll fenn, a tilalom bejegyzése:
a) finanszírozói hozzájáruláshoz köthető;
b) ranghelyi megállapodáshoz köthető;
c) részleges terjedelemben engedhető meg;
d) biztosítéki megbízotti modellhez köthető;
e) más biztosítéki formával helyettesíthető.
A Lakó tudomásul veszi, hogy a tilalom alkalmazhatósága az adott projekt jogi, finanszírozási és ingatlan-nyilvántartási állapotától függ.
A Kötelezett vállalja, hogy az adott projektben alkalmazható biztosítéki formáról a Lakót az egyedi

szerződés megkötésekor vagy az apartman elkészültét követő egyediesítési szakaszban tájékoztatja.

27. Elidegenítési és terhelési tilalmi mintaklauzula
Az alábbi rendelkezés az egyedi közjegyzői, ügyvédi vagy ingatlan-nyilvántartási okiratban egyediesíthető.
Mintaklauzula:
A Tulajdonos és/vagy Kötelezett a Lakó jogainak védelme érdekében hozzájárul ahhoz, hogy a [település], [helyrajzi szám] alatt nyilvántartott ingatlan [egészére / tulajdoni illetőségére / eszmei hányadára / az adott apartmanhoz rendelt belső biztosítéki hányadnak megfelelő részére] a [Lakó neve] javára, a [dátum] napján létrejött Lakhatási Használati Jog szerződésből eredő használati, birtokbaadási, jogviszony-folytatási és/vagy elszámolási jogainak biztosítására elidegenítési és terhelési tilalom kerüljön bejegyzésre.
A tilalom alapján a Tulajdonos a tilalommal érintett ingatlant, tulajdoni illetőséget vagy eszmei hányadot a tilalom jogosultjának előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem idegenítheti el, nem terhelheti meg, és azon olyan jogot nem alapíthat, amely a Lakó biztosított jogát sértené vagy veszélyeztetné.
A tilalom nem akadályozza azokat a rendelkezéseket, amelyek:
a) a Lakó biztosított jogait nem sértik;
b) korábban bejegyzett finanszírozói, banki vagy jelzálogjogi jogosult jogait érintik;
c) jogszabályon, hatósági vagy bírósági határozaton alapulnak;
d) a Lakó előzetes írásbeli hozzájárulásával történnek;
e) a Lakhatási Használati Jog szerződés, az ÁSZF vagy az egyedi biztosítéki okirat alapján megengedettek.
A tilalom időtartama a Lakhatási Használati Jog fennállásához, illetve az abból eredő biztosított követelés fennállásához igazodik.
A tilalom megszűnik vagy törölhető, ha:
a) a Lakhatási Használati Jog megszűnik és az elszámolás lezárul;
b) a Lakó vagy jogosult jogutódja írásban hozzájárul;
c) a biztosított követelés megszűnik;
d) jogerős bírósági vagy hatósági döntés így rendelkezik;
e) az egyedi szerződésben meghatározott törlési feltétel bekövetkezik.

28. Közvetlen végrehajtási alávetési mintaklauzula
A Kötelezett kijelenti, hogy a jelen közjegyzői okiratban meghatározott, pontosan megállapítható, esedékes és lejárt pénzfizetési kötelezettségek tekintetében aláveti magát a közvetlen bírósági végrehajtásnak.
A Kötelezett hozzájárul ahhoz, hogy a Lakó, örököse vagy jogviszony-folytatásra jogosult személy a közjegyzői okirat végrehajtási záradékkal történő ellátását kérje, amennyiben:
a) a Kötelezett vállalt kötelezettsége esedékessé vált;
b) a teljesítési határidő eredménytelenül eltelt;
c) a kötelezettség jogosultja és kötelezettje azonosítható;
d) a kötelezettség jogcíme, összege, teljesítési módja és határideje megállapítható;
e) feltételes kötelezettség esetén a feltétel bekövetkezését közokirat tanúsítja.
A Felek rögzítik, hogy a közvetlen végrehajtás nem terjed ki olyan általános vagy mérlegelést igénylő szolgáltatási kötelezettségre, amelynek összege, tárgya, határideje vagy teljesítési módja a közjegyzői okirat alapján önmagában nem állapítható meg.

29. Jogfenntartás
Jelen melléklet nem korlátozza a Lakót abban, hogy jogait más jogszerű módon is érvényesítse.
A Lakó jogosult lehet különösen:
a) panaszkezelési eljárást kezdeményezni;
b) birtokvédelmi eljárást kezdeményezni;
c) fizetési meghagyásos eljárást kezdeményezni;
d) bírósági eljárást indítani;
e) kártérítési igényt érvényesíteni;
f) fogyasztóvédelmi vagy adatvédelmi hatósághoz fordulni;
g) közjegyzői ténytanúsítást kérni;
h) végrehajtási záradék kibocsátását kérni, ha annak feltételei fennállnak.
A Kötelezett jogosult a Lakó igényeivel szemben az ÁSZF-ben, az egyedi szerződésben és jogszabályban biztosított védekezéseit előterjeszteni.

30. Egyediesítési útmutató
Jelen melléklet alkalmazása során minden egyedi ügyben vizsgálni kell:
a) az apartman elkészült-e;
b) a műszaki átadás-átvétel megtörtént-e;
c) az apartman használatba adható-e;
d) a Lakó fizetési és dokumentációs feltételei teljesültek-e;
e) az apartmanhoz rendelt tulajdoni / eszmei / belső hányad meghatározásra került-e;
f) van-e társasházi alapító okirat;
g) van-e banki vagy finanszírozói teher;
h) kell-e banki hozzájárulás;
i) az elidegenítési és terhelési tilalom milyen jogot vagy követelést biztosít;
j) ki legyen a tilalom jogosultja;
k) milyen terjedelemben jegyezhető be a tilalom;
l) milyen ranghelyi szabály alkalmazandó;
m) milyen közjegyzői kötelezettségvállalások pontosíthatók végrehajtható módon;
n) milyen pénzfizetési kötelezettségek számszerűsíthetők;
o) milyen szolgáltatási minimumokhoz rendelhető kötbér vagy jóváírás;
p) milyen dokumentumkiadási határidők alkalmazandók;
q) milyen adatvédelmi és PV-Secure hozzáférések szükségesek.

31. Záró rendelkezések
Jelen melléklet a Petra Vita ÁSZF részét képező lakóvédelmi alapnyomtatvány.
A melléklet célja a Lakó jogainak előzetes, átlátható és szerződésesen kiszámítható védelme.

A mellékletben foglalt közjegyzői és ingatlanbiztosítéki elemek alkalmazása minden esetben az adott apartman elkészültét, műszaki átadás-átvételét, használatba adhatóságát, valamint az adott apartmanhoz rendelt tulajdoni hányad, eszmei hányad vagy belső biztosítéki / elszámolási hányad meghatározását követően történhet.
A jelen melléklet szerinti dokumentáció véglegesítéséhez ügyvédi, közjegyzői, ingatlan-nyilvántartási és szükség esetén finanszírozói / banki közreműködés szükséges.
Jelen melléklet nem minősül tulajdonjogot, haszonélvezetet, dologi használati jogot vagy pénzügyi biztosítékot önmagában létrehozó okiratnak.
A Lakó jogai és kötelezettségei minden esetben az egyedi szerződés, az ÁSZF, az adott Díjszabás, a kapcsolódó mellékletek, valamint az egyediesített közjegyzői és ingatlanbiztosítéki okiratok együttes értelmezése alapján állapíthatók meg.

Közzététel helye: www.petravita.hu
Adatkezelő: Lontrons SE