

MEGBÍZÁSI SZERZŐDÉS

- háttér („back office”) ügyfélszolgálati feladat ellátására -

mely létrejött egyrészről **Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata** (székhely: 1113 Budapest, Bocskai út 39-41; adószám: 15735746-2-43; KSH szám: 15735746-8411-321-01; képviseli: dr. Hoffmann Tamás polgármester) mint megbízó (a továbbiakban **Megbízó**)

másrészről **AllSys Management Kft.** (székhely: 1119 Budapest, Rácz L. u. 37.; levelezési cím: 1509 Budapest, Pf. 58/2.; cg: 01-09-924827; adószáma: 14892222-2-43; képviseli: Pálincás Kitti, ügyvezető) mint megbízott (továbbiakban: **Megbízott**) együttes említésük esetén **Felek** között az alulírott napon az alábbi feltételek szerint.

I. Preambulum

1./ A Megbízó kijelenti, hogy a Budapest Főváros XI. kerület közterületén ő látja el a XI. kerület közigazgatási területén a parkolás-üzemeltetési feladatot.

2./ A Megbízott kijelenti, hogy megfelelő infrastrukturális és szakmai feltételekkel rendelkezik a parkolási tevékenységgel kapcsolatosan jogszabályban meghatározottak szerint ellátandó „back office” ügyfélszolgálat terén. A Megbízott kijelenti, hogy komoly tapasztalattal rendelkezik a parkolás-üzemeltetési szolgáltatások, különösen az ezzel kapcsolatosan kötelezően ellátandó ügyfélszolgálat működtetése terén, továbbá rendelkezik az ügyfélszolgálati feladatok jogszabályban meghatározottak szerinti ellátásához szükséges szakmai ismeretekkel és eszközökkel, így jelen szerződés teljesítésére hajlandó és képes is.

3./A Felek szóbeli tárgyalásaik és előzetes díjkalkuláció alapján, gazdasági érdekeik kölcsönös előmozdítása céljából szerződést kötnek az alábbiak szerint.

II. A megbízás tárgya

1./A Megbízó megbízza a Megbízottat, hogy az általa a Budapest Főváros XI. kerület közigazgatási területén (a terület és a parkolóhelyek számának pontos megjelölése az 1. számú mellékletben található) ellátandó parkolás-üzemeltetési szolgáltatás ún. „back-office” ügyfélszolgálati feladatait ellássa, az alábbiakban meghatározott tartalommal:

- a) A Megbízó ügyfelei információkéréseinek (várakozási övezet, díjövezetek, pótdíjfizetési kötelezettség, illetve annak a mértéke, mobilparkolással kapcsolatos információadás, stb.), kérdéseinek fogadása telefonon, a panaszok azonnali kezelése, azok megalapozottságának vagy megalapozatlanságának azonnali megállapítása, avagy indokolt esetben az információ adásának megtagadása;
- b) A Megbízó ügyfelei reklamációjának, panaszának telefonon és írásban –amely levél érkezhethet postai úton, e-mailen vagy faxon- történő fogadása, azok kivizsgálása, és kezelése (telefonon vagy írásban), illetve ha az elbíráláshoz szükséges információk nem elégségesek, azok továbbítása a Megbízó részére;
- c) A Megbízó ügyfelei hibajelzéseinek telefonon történő fogadása, kivizsgálása és kezelése, illetve továbbítása Megbízó részére vagy a Megbízó által meghatározott harmadik személyek részére;

- d) A szerződés 2. számú mellékletében meghatározott ügýtípusba tartozó, szóban, vagy írásban bejelentett panaszok elbírálása és írásban történő megválaszolása a panaszos részére;
- e) Kapcsolattartás a XI. kerületi Önkormányzat részére parkolási feladatokat ellátó „front office” ügyfélszolgálattal, függetlenül a feladatot ellátó tényleges személytől. A „front office” ügyfélszolgálatot a Megbízó harmadik személlyel látatja el.

2./A Megbízott jelen szerződés aláírásával a megbízást elfogadja, egyben tanúsítja, hogy a tevékenységhez megkívánt szakmai ismeretek rendelkezésére állnak, továbbá rendelkezik a megbízási szerződés ellátásához szükséges személyi, anyagi és technikai feltételekkel.

3./Megbízott az ügyfél-szolgáltatási tevékenységét a 06-1-877-8511 telefonszám alatt látja el.

4./A Megbízott a 1.1. pontban meghatározott feladatok ellátása során a Megbízó nevében és képviselőként jár el, mint a Megbízó. A megjelölés használatához a Megbízó a jelen szerződés 3. számú mellékletében hozzájárult. A Megbízott a jelen szerződés 2. számú mellékletét képező szabályok szerint köteles a panaszok kezelésére. A Megbízott a telefonos ügyfélszolgálatot munkanapokon 8:00 órától 18.00 óráig látja el.

III. A felek jogai és kötelezései

1/ Felek rögzítik, hogy a Megbízott személyes feladatellátásra kötelezett. Ennek értelmében csak a Megbízott gazdasági társaság megfelelő szakértelemmel rendelkező alkalmazottai járhatnak el a megbízás teljesítése során.

2./ Megbízó jogai és kötelezettségei

2.1./ A Megbízó jelen szerződés fennállása alatt írásban tájékoztatja Megbízottat minden olyan tényről, adatról, körülményről, melyek ismerete jelen megbízás eredményes teljesítéséhez szükséges. Haladéktalan intézkedést igénylő, vagy kisebb jelentőségű ügyben a szóban való tájékoztatás is megfelelő, azonban arról mihamarabb lehetséges emlékeztetőt tartozik készíteni, és azt megküldeni Megbízottnak.

2.2./Megbízó köteles teljesítésigazolást a tárgyhónapját követő 5. munkanapon belül kiállítani Megbízott részére, vagy a teljesítésigazolás kiállításának megtagadásáról – az ok és a hiba megjelölésével – írásban nyilatkozni. Amennyiben Megbízó a jelen pontban meghatározott kötelezettségének nem tesz eleget, annyiban jogosult Megbízott a számlát részére teljesítésigazolás hiányában is benyújtani. Teljesítésigazolás kiállítására Megbízó részéről később megjelölt személy jogosult, azonban erről a jogosult személyének meghatározása után a Megbízó Megbízottat haladéktalanul (elérhetőséginek megadásával) értesíteni tartozik.

2.3./Megbízó jogosult Megbízottól információt kérni, a panaszok elbírálásába betekinthez, arról felvilágosítást kérhet.

3./ Megbízott jogai és kötelezettségei

3.1./ A Megbízott a megbízás keretei között harmadik személy közreműködését csak a Megbízó előzetes engedélyével veheti igénybe, kivéve a szerződés aláírásának időpontjában megbízott



megbízásából eljáró személyek által történő feladatellátást (ezen személyek vonatkozásában a Megbízó kifejezett hozzájárulását adta.) A jogszerűen igénybe vett harmadik személy közreműködése esetén, a harmadik személy tevékenységéért Megbízott úgy köteles helytállni Megbízóval szemben, mintha Megbízott személyesen járt volna el, a jogszerűtlenül igénybevetett harmadik személy esetén a Megbízott minden olyan kárért felel, ami e nélkül nem következett volna be.

3.2./ Megbízott a jelen szerződés 1. pontjában, a 2. számú mellékletében meghatározottak szerint, valamint az irányadó jogszabályoknak megfelelően köteles ellátni a feladatát.

3.3./ Megbízott köteles a Megbízó ügyfeleinek részletes, érthető tájékoztatást adni. Megbízott köteles az ügyfelekkel kulturált, nyugodt hangnemben beszélni, számukra a kért tájékoztatást megadni.

3.4./ Megbízott köteles a Megbízó által kért információkat megadni, betekintés lehetőségét biztosítani.

IV. A megbízási díj

1./ Felek rögzítik, hogy a megbízás ellátásáért Megbízottat a megbízási szerződés jelen része szerint illeti meg megbízási díj.

2./Megbízottat jelen szerződés szerinti tevékenysége ellátásáért havi 1.550.000,-Ft+Áfa, azaz 1.968.500 bruttó,-Ft összegű megbízási díj illeti meg. Az Áfa a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően kerül felszámításra, ami jelenleg 27 %.

3./ Megbízott a megbízási díjról a tárgyhó utolsó napját követő hó 10. napjáig állít ki alakilag és tartalmilag kifogástalan 30 napos fizetési haladékos engedő számlát, amelyet Megbízó Megbízott által megadott, cégnevének lévő a számú bankszámlájára történő átutalással egyenlítő ki.

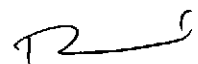
4./ IV.3.2 pontban rögzített megbízási díj összege jelen szerződés aláírásakor megismert parkolási esemény, ügyszám ismeretében került megállapításra. Amennyiben a parkolási események, ügyszámok darabszáma tartósan növekszik vagy csökken, abban az esetben a megbízás díj módosításra kerül, melynek összegéről Felek jelen szerződés módosításában állapodnak meg.

5./ Megbízott köteles a számlával együtt teljesítésigazolást is küldeni a Megbízó részére.

6./Megbízott a jelen szerződés szerinti tevékenysége ellátása körében a postázással kapcsolatban felmerült költségei megtérítésére 200 db feletti levél után jogosult. Ezeket a költségeket havonta, tételes elszámolás és postai szolgáltató által kiállított számla alapján a Megbízó megtéríti a Megbízottnak.

7./ Amennyiben Megbízó fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, úgy a Megbízott a Ptk. 301/A. § (2) bekezdésében meghatározott mértékű késedelmi kamatra jogosult.

V. A szerződés időbeli hatálya, és megszűntetésének szabályai



1./ A Felek jelen szerződést 2012. november 5. napjától 2012. december 31. napjáig tartó határozott időtartamra kötik. A Felek rögzítik, hogy Megbízott a feladatot 2012. november 5. napjának reggel 8:00 órájától 2012. december 31. napjának 18:00 órájáig látja el.

2./ A Felek rögzítik, hogy a rendes felmondás jogát bármelyik fél írásban, 30 napos határidővel gyakorolhatja.

3./Bármelyik fél jogosult a másik félhez intézett írásos nyilatkozatával a szerződést egyoldalúan azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a másik fél súlyos szerződésszegést követ el, és azt írásbeli felszólításra, megfelelő határidő alatt nem orvosolja. Amennyiben a szerződésszegés jellegéből következően az nem orvosolható, akkor az írásos felszólítás mellőzhető.

4./ Jelen megbízási szerződést a Felek csak együttesen, és kizárólag írásban módosíthatják.

5./ Bármelyik fél jogosult a másik félhez intézett írásos nyilatkozatával a szerződést egyoldalúan azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a másik fél súlyos szerződésszegést követ el.

Megbízott részéről súlyos szerződésszegésnek minősül különösen:

- a jelen megbízási szerződésben foglalt kötelezettségek be nem tartása;
- az ügyfeleknek nem illő hangnemben tájékoztatás adása;
- a jelen megállapodásban rögzített kötelezettségeit önhibájából munkanapon 24 óráig nem látja el;
- Megbízó jó hírnevének csorbítása;
- ügyfeleknek – szándékosan - téves információ, tájékoztatás adása;
- Megbízó részére megtagadja az információ adását, betekintés lehetőségét;
- hibajelzéseket Megbízó részére azonnal nem továbbítja, illetve azok kivizsgálása érdekében nem intézkedik.

6./ Jelen megbízási szerződést a Felek közös megegyezéssel bármikor azonnali hatállyal megszüntethetik.

VI. Kapcsolattartás, együttműködési, értesítési szabályok

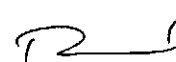
1./ A Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződéssel kapcsolatos jogaik gyakorlása és kötelezettségeik teljesítése során mindenkor egymással együttműködve, kölcsönös egyeztetés alapján járnak el.

2./ A Felek a jelen szerződés hatályba lépését követően bekövetkező, személyüket, jogállásukat, illetőleg a szerződés teljesítését érintő minden változásról (ideértve különösen, ha a Megbízottal szemben csőd-, felszámolási-, vagy végelszámolási eljárás; vagy a Megbízóval szemben tartozásrendezési eljárás indul) a másik felet haladéktalanul írásban értesíteni köteles. E kötelezettség elmulasztásából eredő mindennemű kár a mulasztó felet terheli.

3./ A jelen szerződés teljesítése során a Felek nevében kapcsolattartásra jogosult és a teljesítésért felelős személyek, valamint elérhetőségeik az alábbiak:

a Megbízó nevében kapcsolattartásra jogosult:

Név: Büki László városüzemeltetési igazgató
Levelezési cím: 1113 Budapest, Bocskai út 39-41.



Fax: 3811-308
E-mail: buki.laszlo@ujbuda.hu
Telefon: 3724-511

a Megbízott nevében kapcsolattartásra jogosult:

Név: Pálincás Kitti
Levelezési cím: 1509 Budapest, Pf 58/2.
Fax: 1/382-7821
E-mail: palinkas@allsys.hu
Telefon: 20/9555777

4./A Felek a kapcsolattartásra a fentebb jelzett személyek helyett bármikor más személyeket jelölhetnek meg, melyről a másik felet a változást megelőző két munkanappal írásban értesíteni kötelesek.

5./ A Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződéssel létrejött jogviszonnyal kapcsolatban felmerülő vitás kérdésekben elsődlegesen peren kívüli tárgyalás útján kívánnak egyezsége jutni, csak ennek eredménytelensége esetén vesznek igénybe bírósági utat, aminek esetére a helyi bíróságok hatáskörébe tartozó jogviták elbírálására kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos hatáskörét.

VII. Záró rendelkezések

1./ A Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződés valamely rendelkezésének érvénytelensége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti, kivéve, ha az érvénytelen rendelkezés nélkül a szerződést a Felek nem kötötték volna meg. Ez esetben a Felek az érvénytelen rendelkezést olyan rendelkezéssel helyettesítik, mely annak céljához a legközelebb áll.

2./ A jelen szerződéshez csatolt 3 (három) melléklet a jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

3./ A Felek nevében jelen szerződést aláíró képviselők kijelentik, hogy a gazdálkodó szervezet képviselőjére jogszabály, illetve társasági szerződés alapján jogosultak. A Felek nevében eljáró személyek kijelentik, hogy egymás aláírási jogosultságáról kölcsönösen meggyőződtek.

4./ A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, továbbá a jelen szerződés megkötése idején hatályban lévő egyéb magyar jogszabályok rendelkezései megfelelően irányadók.

5./A felek a jelen, 6 (hat) számozott oldalból álló szerződést és annak 3 (három) mellékletét elolvasták, megértették, majd, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag írták alá. A szerződés 6 (hat) eredeti, egymással teljes egészében megegyező példányban készült, amelyekből 4 (négy) db a Megbízónál, 2 (kettő) db a Megbízottnál marad.

Budapest, 2012. november 5.



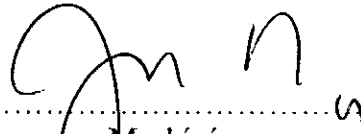
.....
AllSys Managent Kft.

képv: Pálincás Kitti ügyvezető

ALLSYS MANAGEMENT
KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT
1119 Budapest, Rátz L. u. 37.
Adószám: 14892222-2-43
Banksz.: 10700701-49437106-51100005

Budapest, 2012. 12. 19.



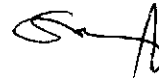

Mebízó
1. Budapest Főváros XI. kerület Újbuda Önkormányzata
képv: Dr. Hoffmann Tamás polgármester

Ellenjegyzések:

Alulírott dr. Horti István, mint Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata Polgármesteri Hivatalának jegyzője jelen okiratot ellenjegyzem 2012. 12. hó 13. napján



Alulírott Soltész Erika, mint Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata Pénzügyi és Költségvetési Igazgatóságának igazgatója a pénzügyi ellenjegyzést a szerződésre kiadom 2012. 2012. DECEMBER 14. napján



Melléletek:

- 1.sz. melléklet parkolási övezet határai és parkolóhelyek száma
2. sz. melléklet - Írásban megválaszolandó panaszok meghatározása, a panaszok kezelésnek szabályai
3. sz. melléklet - Nyilatkozat

