



BTI BUDAPESTI TEMETKEZÉSI
INTÉZET ZRT.



BUDAPEST

6/2020. számú Vezérigazgatói Utasítással elrendelt szabályzat

A Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.

ÜZLETSZABÁLYZATA

A szervezet címe: 1136 Budapest, Hegedűs Gyula utca 49-51.
Adószáma: 10987553-2-41

Előkészítette:

Szolgáltatási Főosztály

Jóváhagyta:

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.
1136 Budapest, Hegedűs Gyula utca 49-51.
191.

Horváth József
vezérigazgató

HATÁLYOS
KIADÁS SORSZÁMA

2. kiadás

UTOLSÓ
MÓDOSÍTÁS: 2016.
december 16.

A BUDAPESTI TEMETKEZÉSI INTÉZET ZRT. TULAJDONA
ENGEDÉLY NÉLKÜL TILOS MÁSOLNI!

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 2/45
---------------------------------------	------------------------	---

TARTALOMJEGYZÉK

1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA	7
2. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK	8
3. TÁRSASÁG RÖVID BEMUTATÁSA, FŐBB ADATAI	12
4. MINŐSÉGI RENDSZER ÉS ENERGIARENDSZER	13
5. KÖZSZOLGÁLTATÁS ELLÁTÁSÁNAK ALAPELVEI	14
5.1. A Köztemetők infrastruktúrájának üzemeltetésével kapcsolatos feladatok	14
5.2. A Temetkezéssel kapcsolatos egyes szolgáltatásokkal összefüggő feladatok	15
5.3. A köztemetők rendjének biztosításával kapcsolatos feladatok	16
5.4. A temetőlátogatók tájékoztatásával kapcsolatos feladatok	16
5.5. A Köztemetői nyilvántartások vezetésével kapcsolatos feladatok	16
6. A KÖZTEMETŐK MEGNEVEZÉSE ÉS NYITVATARTÁSI RENDJE	17
6.1. A fővárosi köztemetők felsorolása:	17
6.2. Köztemetők nyitvatartási ideje egységesen a hét minden napján:	18
6.3. A temető irodai és felvételi irodai ügyfélfogadás időtartama:	18
7. A FŐVÁROSI KÖZTEMETŐK, VALAMINT A HAMVASZTÓÜZEM (MINT SÍRKERT) LÁTOGATÁSI RENDJE, A TEMETŐLÁTOGATÓK KEGYELETGYAKORLÁSÁNAK FELTÉTELEI	19
7.1. Látogatási rend	19
7.2. A köztemetők és a hamvasztóüzem szabályai	19
7.3. A nyitvatartási idő időszakos meghosszabbítása	19
7.4. Nyitva tartás	19
7.5. Utak rendszeres karbantartása	19
7.6. A temető látogatása	19
7.7. Közvilágítás	20
7.8. A temetőlátogatás célja	20
7.9. 14 éven aluli gyermekek, valamint cselekvőképtelen személyek temetőlátogatása	20
7.10. Gépjárművel történő be- és kihajtás rendje	20
7.11. Köztemetőbe és a hamvasztóüzembe állatot behozni	21
7.12. Köztemetőben kerékpárral való közlekedés	21
7.13. Temetőlátogatókra vonatkozó szabályok	21

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 3/45
---------------------------------------	------------------------	---

7.14. Növényzetre, zöldterületre vonatkozó szabályok	21
7.15. A köztemető és a hamvasztóüzem területén nem végezhető tevékenységek	21
7.16. Zajkeltés, mások megzavarása	22
7.17. Közüzemi szolgáltatások	22
7.18. Károkozás	22
7.19. Köztemetőbe és a hamvasztóüzembe bevihető tárgyak	22
7.20. A köztemetőben és a hamvasztóüzemben (mint sírkert) végzett munka	22
7.21. Búcsúztatás	23
7.22. Ravatalozó igénybevételének szabályai	23
7.23. Több ravatalozóval rendelkező temetőkre vonatkozó szabályok	23
7.24. A kegyeleti jog gyakorlásának segítése	23
8. A TEMETÉSI HELYEK ÉS A TEMETÉSI SZABÁLYOK	24
8.1. A Temetési helyek:	24
8.2. A köztemetőben levő sírhelyek méretei:	24
8.3. A sírok egymástól való oldaltávolsága	24
8.4. A sírboltokban elhelyezés szabályai	24
8.5. Sírbolt temetőn belüli elhelyezése	24
8.6. Urnasírba, urnasírboltba elhelyezhető urnák száma	25
8.7. Rátemetésre, betemetésre, elhelyezésre vonatkozó szabályozások	25
8.8. A temetési szabályok:	26
8.9. A temetésről sorrendben a következők kötelesek gondoskodni:	26
8.10. Köztemetés	26
8.11. Hamvak elhelyezése	27
8.12. Nyilatkozat a hamvak szétszórásáról	27
8.13. Hamvak kiadása meglévő urnafülkéből, urnasírból:	27
8.14. Nem soros parcellában történő temetés	28
9. A TEMETÉSI HELY FELETTI RENDELKEZÉSI JOG, A SÍRHELYHASZNÁLATI IDŐK	29
9.2. Együttes rendelkezési jog	29
9.3. A rendelkezési jog időtartama:	29
9.4. A temetési hely feletti rendelkezési jog	29
9.5. Újraváltás megtagadása	29
9.6. Hosszabb időtartamú rendelkezési jog	29

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 4/45
---------------------------------------	------------------------	---

10. SÍRHELY ÚJRAVÁLTÁS	30
10.1. Sírhely újraváltásának ideje	30
10.2. Hozzájárulás újraváltáshoz, rátemetéshez	30
10.3. Rendelkezési jog lejárt	30
10.4. Lejárt, újra nem váltott temetési hely újbóli értékesítése	30
10.5. Rendelkezési jog megszűnésének okai	30
10.6. Rendelkezési jog megszűnésének további okai	30
10.7. Díjvisszatérítés rendelkezési jog megszűnésénél	31
10.8. Újraváltás	31
10.9. Áthelyezés utáni használati idő	31
10.10. Közös sírba helyezés	31
11. A TEMETÉSI HELYEK GONDOZÁSA, SÍRHELYEKRE, SÍREMLÉKEKRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK	32
11.1. Szegélykő, síremlék, sírbolt, növényzet kiterjedése a temetési helyen	32
11.2. Növények magassága	32
11.3. Pad, járólap	32
11.4. Sírjel használata, síremlék állítása	32
11.5. Sírjelekre vonatkozó szabályozások	32
11.6. Biztonságot veszélyeztető síremlék	33
11.7. Sírhelyek gondozása, karbantartása	33
11.8. Sírhelyeket ért károk	33
11.9. Sírjel, sírkömaradvány elszállítása	33
11.10. Bontási munkálatok	33
11.11. Bontás és új síremlék állítás	33
11.12. Rendelkező felszólítása	34
11.13. Lebontott síremlék tárolása rátemetéskor	34
11.14. Lejárt használati idejű síremlék bontása, elszállítása	34
11.15. Exhumáláskor lebontott síremlék, törmelék elszállítása	34
11.16. Sírbolt, kriptá újraértékesítése	34

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 5/45
---------------------------------------	------------------------	--

12. ÜGYKAPCSOLATOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI	35
12.1. Alapelvek	35
12.2. Ügyfélszolgálati fogalom - meghatározások	35
12.3. Ügyfélszolgálat kapcsolati alapelvei	36
12.4. Ügyfélszolgálati tevékenységek	36
Tájékoztatás	36
12.5. Panaszkezelés, panaszügyintézés	37
13. AZ ADATVÉDELEMMEL ÉS ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS MINDENKORI AKTUALITÁSOK A WWW.BTIRT.HU HONLAPON ELÉRHETŐEK.	38
13.1 Az adatkezelés elvei	38
13.2 Az adatkezelés jogalapja	39
13.3. Az adatbiztonság követelménye:	40
13.4 Érintett jogok:	40
13.5. Bíróági jogérvényesítés	42
13.6. Kártérítés	42
14.SZOLGÁLTATÁSI TÁJÉKOZTATÁS	43
Szolgáltatásaink	43
14.1.Temetés felvétel	43
14.2. Sírhellyel kapcsolatos adminisztráció	43
14.3. Temetések megrendelése	43
15. HATÁLYBA LÉPÉS, ÉRVÉNYESSÉG	45
NYILATKOZATOK	45

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 6/45
---------------------------------------	------------------------	---

ELSŐ KIADÁS (törzs példány)

Dátum	Változat	Megjegyzés
2016.12.16.	1	

MÓDOSÍTÁSOK

Dátum	Változat	Módosított fejezet száma
2020. január 27.	2	2.Rövidítések és fogalom meghatározások
		3. Társaság rövid bemutatása, főbb adatai
		5.Közszolgáltatás ellátásának alapelvei
		6. Köztemetők megnevezése és nyitvatartási rendje
		7. A fővárosi köztemetők, valamint a hamvasztóüzem (mint sírkert) látogatási rendje, a temetőlátogatók kegyeletgyakorlásának feltételei
		8. A temetési helyek és a temetési szabályok
		9. A temetési hely feletti rendelkezési jog, a sírhelyhasználati idők
		10. Sírhely újraváltás
		11. A temetési helyek gondozása, sírhelyekre, síremlékekre vonatkozó szabályok
		12. Ügyfélkapcsolatok általános szabályai
		13. Adatvédelem és adatkezelés (a mindenkor aktualitások a www.btirt.hu honlapon elérhetőek)
		14. Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztató
		15. Hatályba lépés, érvényesség
		Nyilatkozatok

MELLÉKLETEK (bizonylatok)

Bizonylat neve	Érvénybelépés dátuma	Megjegyzés

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 7/45
---------------------------------------	------------------------	---

1. Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 13. § 2. pontja, a 22. § (3) bekezdése, a 23. § (4) bekezdésének 9. pontja, valamint a temetőkről és a temetkezésről szóló 1999. évi XLIII. törvény 5. § (3) bekezdése és a 8. § (3) bekezdése alapján, Budapest közigazgatási területén Budapest Főváros Önkormányzatának (a továbbiakban: Önkormányzat) kötelező feladata a köztemetők létesítése, bővítése, lezárása és megszüntetése.

Az Önkormányzat a temető fenntartási és üzemeltetési közszolgáltatási feladatok biztonságos, hatékony és jó minőségben történő ellátásával, figyelemmel a temetőkről és a temetkezésről szóló 1999. évi XLIII. törvény, a kulturális örökség védelméről szóló 2001. évi LXIV. törvény, a temetőkről és a temetkezésről szóló 1999. évi XLIII. törvény végrehajtásáról szóló 145/1999. (X. 1.) Korm. rendelet valamint a kegyeleti közszolgáltatásról és a köztemetők rendjéről szóló 15/2016. (V. 11.) Főv. Kgy. rendelet szabályozására - a Budapesti Temetkezési Intézet Zárkörűen Működő Részvénytársaságot bízta meg kizárólagos joggal a fenti feladatok ellátására, és egyben engedélyezte részére temetkezési szolgáltatási tevékenység ellátását.

Jelen Üzletszabályzat a Budapesti Temetkezési Intézet Zárkörű Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) temetkezéssel összefüggő szolgáltatásainak igénybeviteléhez szükséges általános szabályait, feltételeit tartalmazza valamennyi szolgáltatásra vonatkozóan (tárgyi hatály).

Jelen Üzletszabályzat területi hatálya kiterjed a Társaság által fenntartott és működtetett, a Budapest főváros közigazgatási területén található köztemetőkre (a továbbiakban: köztemető), és a Társaság tulajdonában lévő Csömöri Hamvasztóüzem és Sírkertre (a továbbiakban hamvasztóüzem).

Az Üzletszabályzat személyi hatálya

- a) a Társaságra, mint kegyeleti közszolgáltatást (a továbbiakban: közszolgáltatás) végző társaságra és az azt igénybe vevő természetes és jogi személyekre,
- b) a Társaságra és a nem kegyeleti közszolgáltatás keretében végzett temetkezési szolgáltatási tevékenységek tekintetében az igénybevevő természetes és jogi személyekre,
- c) a vállalkozásszerűen a temetőben munkát végző természetes és jogi személyekre valamint
- d) a temetőlátogatókra terjed ki.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 8/45
---------------------------------------	------------------------	---

2. Rövidítések és fogalom meghatározások

A jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit döntően meghatározó jogszabályok és szabályozások a továbbiakban az alábbi rövidítésekkel kerültek megjelölésre:

- Magyarország Alaptörvénye;
 - *a temetőkről és a temetkezésről* szóló 1999. évi XLIII. törvény (Ttv.);
 - *Magyarország helyi önkormányzatairól* szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény;
 - *a kulturális örökség védelméről* szóló 2001. évi LXIV. törvény;
 - *a temetőkről és a temetkezésről* szóló 1999. évi XLIII. törvény végrehajtásáról szóló 145/1999. (X. 1.) Korm. rendelet (Korm. rendelet);
 - *a kegyeleti közszolgáltatásról és a köztemetők rendjéről* szóló 15/2016. (V. 11.) Föv. Kgy. rendelet (Föv. Kgy. rendelet);
 - *a halottvizsgálatról és a halottakkal kapcsolatos eljárásról* szóló 351/2013. (X. 4.) Korm. rendelet (Hv. Korm. rendelet);
 - *a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló, a 2016. április 27-i 2016/679/EU parlamenti és tanácsi rendelet (továbbiakban: adatvédelmi rendelet);*
 - *az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);
 - *a Polgári Törvénykönyvről* szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.);
 - *a szociális igazgatásról és a szociális ellátásról* szóló 1993. évi III. törvény (Szoc.ell.tv.)
1. **temető:** a település közigazgatási területén belüli, beépítésre szánt vagy beépítésre nem szánt, építési használata szerinti zöldfelületi jellegű különleges terület, amely kegyeleti célokat szolgál, közegészségügyi rendeltetésű, és amelyet az elhunytak eltemetésére, a hamvak elhelyezésére létesítettek és használnak, vagy használtak;
 2. **köztemető:** az önkormányzat tulajdonában lévő temető, továbbá az a nem önkormányzati tulajdonban lévő temető vagy temetőrész, amelyben az önkormányzat - a temető tulajdonosával kötött megállapodás alapján - a köztemető fenntartására vonatkozó kötelezettségét teljesíti;
 3. **temetkezési emlékhely:** a temetőn kívül, különösen templomban, altemplomban, templomkertben, történeti kertben, urnacsamok-házban vagy más építményben és területen lévő, az elhunytak eltemetésére, urnák elhelyezésére és hamvak szétszórására szolgál;

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 9/45
---------------------------------------	------------------------	---

4. **temetési hely:** a temetőben vagy a temetkezési emlékhelyen létesített sírhely, sírbolt, urnafülke, urnasírhely, urnasírbolt, valamint a hamvasztóüzemi építmény területén, ingatlanán létesített urnafülke, urnasírhely. A temetési helyek egyes formái, a temetés módja, továbbá a földben vagy építményben történő elhelyezkedése alapján különböznek egymástól;
5. **közcélú zöldfelület:** olyan zöldfelület, amely általában közösségi (állami) tulajdonban van és kielégíti a település egész lakosságának, vagy a lakosok széles körének igényeit. Amennyiben állami vagy önkormányzati területen, közpénzekből került kialakításra, fenntartásáról is az önkormányzat, vagy az állam gondoskodik.
6. **temetési hely feletti rendelkezési jog:** a temetési hely használatára irányuló jogosultság, amelyet a jogosult a temetési hely megváltási (újraváltási) díja ellenében szerez meg, vagy amely a jogosultat egyébként a hatályos jogszabályok szerint megilleti. A rendelkezési jog felöleli a jogosultnak a temetési helyre temethető személyek körének meghatározására (ideértve a rátemetésre, exhumálásra, urnakivételre), a sírjel állítására és a temetési hely, sírjel gondozására vonatkozó jogosítványait, továbbá ezzel összefüggésben a hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségek teljesítését;
7. **nemzeti sírkert (nemzeti panteon):** a Nemzeti Emlékhely és Kegyeleti Bizottság által annak minősített temető, hősi temető, hősi temetési hely, továbbá temetkezési emlékhely, kegyeleti emlékhely, temetési helyek összessége;
8. **hősi temető, hősi temetési hely:** nemzetközi szerződés eltérő rendelkezése hiányában a honvédelmi kötelezettség fegyveres vagy fegyver nélküli teljesítése közben elesettek, továbbá a teljesítést követően, ezzel közvetlenül összefüggésbe hozható okból elhunytak, valamint háborúban kényszermunkára hurcoltak és elhunytak eltemetésére, hamvaik elhelyezésére szolgáló temető (temetőrész), temetési hely;
9. **kegyeleti emlékhely:** elhunytak emlékének megjelölésére és megőrzésére létesített építmény,
10. **kegyeleti közszolgáltatás:** a köztemető fenntartását, továbbá üzemeltetését magába foglaló egyéni és közösségi kegyeleti célú, az elhunyt emlékének megőrzésére irányuló önkormányzati tevékenységek összessége;
11. **egészségügyi intézmény:** egészségügyi szolgáltatás nyújtására jogosító működési engedéllyel rendelkező személy, illetőleg intézmény;
12. **korai vagy középidős magzati halál:** az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 216. § e) pontjában meghatározott haláleset;
13. **dízsírhely:** a köztemető központi temetőrészében elhelyezkedő - akár koporsós, akár hamvasztós eltemetést biztosító - temetési hely, melyet Budapest Főváros Önkormányzata díszpolgárai, továbbá az állami, politikai, művészeti, tudományos és sportélet kiemelkedő személyiségei számára biztosít;

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 10/45
---------------------------------------	------------------------	--

- 14. elhunyt vagy hamvak temetőn belüli szállításának díjai:** az elhunyt, a hamvak és az exhumált maradványok temetőn belül, speciális halotyszállító járművel történő szállításáért fizetendő díj;
- 15. gépjármű-behajtási díj:** a köztemetőbe gépjárművel történő behajtás esetén alkalmanként fizetendő díj;
- 16. halotthűtők naponkénti igénybevételi díja:** az elhunyt beszállításától eltemetéséig tartó időszakra halotthűtőben történő elhelyezéseért fizetendő díj;
- 17. ravatalozótermek igénybevételi díja:** az elhunyt ravatalozásáért, a ravatalozó használatáért fizetendő díj;
- 18. sírhelynyitás és visszahantolás díja:** az első temetést megelőző, valamint a sírhelynyitáshoz kapcsolódó sírásásért és a visszahantolásáért fizetendő díj;
- 19. sírjel:** a temetési hely megjelölésére használt különféle eszközök, építmények, tárgyak;
- 20. parcella:** sírhelytábla. Utakkal határolt, kertészetileg előre tervezett, a sírok elhelyezésére szolgáló terület, amely a temetési helyek nyilvántartással való azonosíthatóságát biztosítja.
- 21. szóróparcella:** a hamvak szétszórására, bemosására szolgáló temetési hely; sírhelytábla
- 22. szóróparcella berendezéseinek igénybevételi díja:** az elhunyt hamvainak szóróparcellában történő szórásáért fizetendő díj;
- 23. temetési hely megváltási díja:** a temetési hely köztemetőn belüli fekvésére és a temetés módjára figyelemmel differenciáltan meghatározott mértékű díj;
- 24. temetési hely újraváltási díja:** a temetési hely újraváltásáért, a temetési hely köztemetőn belüli fekvésére és a temetés módjára figyelemmel differenciáltan meghatározott mértékű díj
- 25. temetkezéssel kapcsolatos egyes szolgáltatások:**
 - a) a Ttv. szerinti temetkezési szolgáltatások;
 - b) egyéb temetői szolgáltatások: a köztemetőben vállalkozásszerűen nyújtott, a Ttv szerinti szolgáltatások körébe nem tartozó szolgáltatások, így különösen a síremlékállítást, bontást, síremlék elemeinek cseréje, kiegészítőkkel (ideértendő a virág/mécsestartó) való ellátása, a vésés, betűfestés, tisztítás, temetési hely körbeterítése közúzalékkal valamint a sírfelület beültetésével, gondozásával kapcsolatos kertészeti tevékenységek összessége;
- 26. üzemeltető által biztosított szolgáltatások:** azon temetkezési szolgáltatások, melyek esetében a Társaság szakszemélyzetének, berendezésének (létesítményének) igénybevétele a hatályos jogszabályok szerint kötelező.
- 27. temető-fenntartási hozzájárulás díja:** köztemetőben vállalkozásszerűen munkát végzőktől megrendelt munkák elvégzésének lehetővé tételeért fizetendő díj;

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 11/45
---------------------------------------	------------------------	--

- 28. közeli hozzátartozó:** házastárs, egyeneságbeli rokon, örökbefogadott-, mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha és nevelőszülő és a testvér
- 29. hozzátartozó:** a közeli hozzátartozó, az élettárs, az egyenes-ágbeli rokon házastársa, a házastárs egyenes-ágbeli rokona és testvére, és a testvér házastársa.
- 30. köztemetés:** A haláleset helye szerint illetékes települési önkormányzat képviselő-testülete - a halálesetről való tudomásszerzést követő huszonegy napon belül - gondoskodik az elhunyt személy közköltiségen történő eltemettetéséről, ha
- a) nincs vagy nem lelhető fel az eltemettetésre köteles személy, vagy
 - b) az eltemettetésre köteles személy az eltemettetésről nem gondoskodik.
- 31. hamvak ikresítése:** a temetési helyen – a férőhelyek számának megfelelően – egy elhunyt hamvainak szögletes alakú urnában történő elhelyezése, a jobb helykihasználás érdekében.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 12/45
---------------------------------------	------------------------	--

3. Társaság rövid bemutatása, főbb adatai:

A Társaság – mint közszolgáltató – Budapest temetkezéssel foglalkozó, köztemetőket fenntartó és üzemeltető gazdasági társasága. Tulajdonosa: a BVH Budapesti Városüzemeltetési Holding Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1052 Budapest, Városház utca 9-11.). A tulajdonos koordinálja és ellenőrzi a tulajdonába apportált társaságok üzleti tervezését, beruházási politikáját, szervezeti működését, humánerőforrás gazdálkodását racionalizálja, a lakossági és tulajdonosi érdekeket érvényesíti.

A Társaság elnevezése:

Budapesti Temetkezési Intézet Zártkörűen Működő Részvénytársaság

A Társaság székhelye:

1136 Budapest, Hegedűs Gyula utca 49-51.

A Társaság adószáma:

10987553-2-41

A Társaság cégjegyzék száma:

01-10-042694

A Társaság statisztikai számjele:

10987553-9603-114-01

A Társaság főtevékenysége.

9603 '08 Temetkezés, temetkezést kiegészítő szolgáltatás

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 13/45
---------------------------------------	------------------------	--

4. Minőségirányítási és Energiairányítási rendszer

Hazánkban elsőként érte el Társaságunk a teljes körű kegyeleti szolgáltatásokra, temetők fenntartására és üzemeltetésére valamint a halottak hamvasztására kiterjedő minőségi követelmények nemzetközi normák szerinti tanúsítását, és ugyancsak elsőként terjesztette ki ezt az energiairányítási rendszer alkalmazásával.

Társaságunk mindenkor törekvése, hogy tevékenysége során megfeleljen a lakossági és a társadalmi elvárásoknak, működtetése eleget tegyen a gazdaságossági, energiahatékonysági és környezetvédelmi szempontoknak, valamint a szabályozott üzletmenettel kapcsolatos elvárásoknak.

Ennek megfelelően Társaságunk 2000-ben bevezette és tanúsíttatta minőségirányítási rendszerét az ISO 9001 szabványnak megfelelően. 2016-ban pedig a környezettudatos gondolkodásmód és az energiahatékonyság színvonalának emelése érdekében ISO 50001 szabvány szerint működő energiairányítási rendszer került bevezetésre.

Társaságunk rendszeresen felülvizsgálja működését, tanúsított rendszereit, amely támogatja a folyamatok dokumentáltságát és azok folyamatos fejlesztését.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 14/45
---------------------------------------	------------------------	--

5. Közzolgáltatás ellátásának alapelvei

Törvényesség

A közzolgáltatás ellátása teljes mértékben a hatályos jogszabályok, így különösen a Ttv., a Korm. rendelet és a Főv. Kgy. rendelet előírásainak a betartásával történik. A közzolgáltatás ellátása során, a Társaság az ügyfelek részéről feltételezi ezen jogszabályokban foglaltak ismeretét, illetve – ennek hiányában – a tájékoztatást ad különös tekintettel az ügyfelekre vonatkozó jogokról és kötelezettségekről, így a Társaság az ügyfelekre, mint tudatos-, szolgáltatást igénybevevő személyekre tekint.

Kiszámíthatóság

Társaságunk – gazdasági társaságként – – szolgáltatási alaptevékenységet végez, így ennek megfelelően célunk a szolgáltatásainkat igénybevevő hozzátartozók igényeinek a minőségközpontú kiszolgálása. Ennek alapvető biztosítéka, hogy a tevékenységünket a hatályos jogszabályokkal összhangban, azoknak megfelelően végezzük, megelőzve ezáltal az esetleges jogvitákat. A Társaság a közzolgáltatás ellátását a szolgáltatásokat várhatóan igénybe vevő személyek mindenkor igényeinek a figyelembevételével tervezi meg és végzi, hogy a feladatok ellátása tervezhető és kiszámítható legyen. Ennek érdekében törekszünk minimális szinten tartani a szakemberek fluktuációját, biztosítja és felügyeli a temetői dolgozók elvárható viselkedését és szakmai hozzáértését annak érdekében, hogy az ügyfelek a temetkezési szolgáltatások vonatkozásában egységes színvonalú közzolgáltatásban részesüljenek.

Partnerség

A közzolgáltatás ellátása során a Közzolgáltató a Ttv., a Korm. rendelet, és a Főv. Kgy. rendelet előírásainak figyelembevétele mellett hatékony együttműködésre törekszik partnereivel (ügyfél, hatóságok, állami és közigazgatási szervek/intézmények, szakmai szervezetek, kapcsolódó iparágak szervezetei, beszállítók, szolgáltatók).

Az Mőtv. 23. § (4) bekezdés 9. pontjában, valamint a Ttv. 39. § (1) bekezdésében foglaltakkal összhangban a Társaság kegyeleti közzolgáltatási tevékenysége az alábbi tevékenységekre terjed ki:

5.1. A Köztemetők infrastruktúrájának üzemeltetésével kapcsolatos feladatok

- a) a működő és lezárt Köztemetők rendeltetésszerű használatához szükséges építmények, közművek, egyéb tárgyi és infrastrukturális létesítmények (ide értve a technikai, műszaki berendezéseket) karbantartása, gondozása, azok szükség szerint felújítása, a közcélú zöldfelületek gondozása, a méltó kegyeletgyakorlás feltételeinek biztosításáról való gondoskodás;
- b) gondoskodás a köztemetők területének rendezettségéről, a köztemetőkben lévő utak rendszeres karbantartásáról, tisztántartásáról, síkosság-mentesítéséről és a hó eltakarításáról, valamint a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz, valamint hulladék gyűjtéséről, elszállításáról és kezeléséről;

- c) vízvételi lehetőség biztosítása a sírgondozáshoz, illetve az engedélyezett temetői munkavégzéshez, a nyitva tartási idő alatt Köztemetőnként, legalább 1 férőhelyes illemhely üzemeltetése (nemenként elkülönítetten);
- d) Köztemetőbe gépjárművel történő be- és kihajtás rendjének-, valamint – az általános közúti közlekedési szabályokkal összhangban – a gépjárműforgalom szabályozása, a Köztemetők rendjének a betartatása, a temetési szertartások zavartalan lebonyolítása és a temetőlátogatók nyugalma érdekében, továbbá a személygépkocsik számára – a területi adottságok szerint – várakozó helyek kijelölésének a biztosítása;
- e) halotthűtők üzemeltetése, gondoskodás azok rendszeres tisztításáról és fertőtlenítéséről;
- f) az Újköztemetőben (53. sz. parcella), az Óbudai temetőben (15. sz. parcella) lévő szóróparcellák használatának biztosítása, a szóróparcellák működéséhez szükséges berendezések üzemeltetése és azok üzemképességének biztosítása.

5. 2. A Temetkezéssel kapcsolatos egyes szolgáltatásokkal összefüggő feladatok

- a) biztosítja a Köztemetőkben a Temetkezéssel kapcsolatos egyes szolgáltatások előzetes bejelentésen alapuló végzésének lehetőségét, valamint – a hatályos jogszabályokban foglaltakkal összhangban – ellenőrzi a bejelentés szerinti munkavégzést ;
- b) biztosítja a Temetkezéssel kapcsolatos egyes szolgáltatásokat végző vállalkozók munkavégzésének összhangját oly módon, hogy a vállalkozók – az általuk végzett egyes szolgáltatások jellegéhez is igazodóan – azonos feltételekkel, lehetőség szerint az erre irányuló igénybejelentés sorrendjének megfelelően vehessék igénybe a Köztemető infrastruktúráját és olyan nyilvántartásokat vezet-, továbbá az ügyfélszolgálati irodáinak működtetését úgy szervezi meg, hogy a jelzett szolgáltatói igények nyomon követése biztosított legyen;
- c) a temetkezési szolgáltatásokkal összefüggésben (ide nem értve a szociális temetést) szakszemélyzetének kötelező igénybevételén keresztül biztosítja:
 - a Köztemetőn belül az elhunyt hűtését, ravatalozását;
 - az elhunyt Köztemetőben erre a célra rendszeresített szállító járművön történő szállítását;
 - a hamvaknak az erre szolgáló berendezéssel történő szórását;
 - urnaelhelyezés, sírásás, sírhelynyitás és visszahantolás (ideértve az első temetést megelőző sírásást, továbbá az urnafülke (kolumbárium) zárólapjának eltávolítását, illetve visszahelyezését és zárását), a sírba helyezés, az újratemetés és az exhumálás lehetőségét;
- d) gondoskodik a temetőbe kiszállított elhunytak-, és az eltemetésükhöz szükséges kellékek átvételéről.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 16/45
---------------------------------------	------------------------	--

5.3. A köztemetők rendjének biztosításával kapcsolatos feladatok

- a)** a Főv. Kgy. rendelettel összhangban biztosítja a temetőlátogatók kegyeletgyakorlásának feltételeit, a nyitvatartási időre figyelemmel biztosítja a köztemető nyitását, zárását;
- b)** gondoskodik a Köztemető őrzéséről, rendjének betartásáról és betartatásáról, valamennyi működő Köztemetőben legalább 1-1 fővel 24 órás portaszolgálat és a nyitva tartási idő alatt járőrszolgálat biztosításával.

5.4. A temetőlátogatók tájékoztatásával kapcsolatos feladatok

- a)** a nyitvatartási időről, valamint a Köztemető használati rendjéről legalább a köztemetők főbejáratánál kifüggesztett tájékoztatók útján tájékoztatást nyújt;
- b)** a temetőben történő eligazodás érdekében tájékoztató és információs táblákat helyez ki;
- c)** kifüggeszti a Köztemető részletes térképét a temető minden nagyobb – gépkocsik számára is nyitva álló – bejáratánál, illetve a temető központi helyén, valamint azt internetes honlapján közzéteszi, gondoskodik annak szükség szerinti aktualizálásáról;

5.5. A Köztemetői nyilvántartások vezetésével kapcsolatos feladatok

A Ttv., a Korm. rendelet és a Főv. Kgy. rendelet és a jelen üzletszabályzat szerint nyilvántartásokat vezet, valamint gondoskodik ezek megőrzéséről.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 17/45
---------------------------------------	------------------------	--

6. A köztemetők megnevezése és nyitvatartási rendje

6.1. A fővárosi köztemetők felsorolása:

Temető megnevezése	Temető címe
Angeli úti temető	1225 Budapest Angeli utca 33-35.
Budafoki temető	1222 Budapest Temető utca 12.
Cinkotai temető	1164 Budapest Simongát utca
Csepeli temető	1214 Budapest II. Rákóczi Ferenc út 270.
Csömöri hamvasztó üzem és sírkert	2141 Csömör Főnix utca 1.
Farkasréti temető	1124 Budapest Németvölgyi út 99.
Kispesti temető	1194 Budapest Puskás Ferenc utca 3.
Kispesti öreg temető	1196 Budapest Zalaegerszeg utca 67-69.
Megyeri temető	1047 Budapest Megyeri út 49.
Óbudai temető	1037 Budapest Bécsi út 365-371.
Pesterzsébeti temető	1201 Budapest Temető sor
Pestszentlőrinci temető	1181 Budapest Nefelejcs utca 101.
Rákospalotai temető	1152 Budapest Szentmihályi út 111.
Tamás utcai temető	1038 Budapest Tamás utca 15.
Újköztemető	1108 Budapest Kozma utca 8-10.

A Társaság lezárt telephelyei

Temető megnevezése	Temető címe
Ganz Ábrahám utcai lezárt temető	1182 Budapest Ganz Ábrahám utca
Nagykőrösi úti lezárt temető	1188 Budapest Nagykőrösi út – Igric utca
Temető utcai lezárt temető (jelenleg Göcsej utca- lezárt temető)	1171 Budapest Temető utca (Göcsej utcai) 30.
Véka utcai lezárt temető	1028 Budapest Véka utca

A Társaság központi irodája:

Iroda megnevezése	Iroda címe
Központi felvételi iroda	1055 Budapest Szalay utca 3.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 18/45
---------------------------------------	------------------------	--

6.2. Köztemetők nyitvatartási ideje egységesen a hét minden napján:

Hónapok	Időpont
Január	7 ³⁰ -17 ⁰⁰
Február	7 ³⁰ -17 ⁰⁰
Március	7 ⁰⁰ -17 ³⁰
Április	7 ⁰⁰ -19 ⁰⁰
Május	7 ⁰⁰ -20 ⁰⁰
Június	7 ⁰⁰ -20 ⁰⁰
Július	7 ⁰⁰ -20 ⁰⁰
Augusztus	7 ⁰⁰ -19 ⁰⁰
Szeptember	7 ⁰⁰ -18 ⁰⁰
Október	7 ⁰⁰ -17 ⁰⁰
November	7 ³⁰ -17 ⁰⁰
December	7 ³⁰ -17 ⁰⁰

6.3. A temető irodai és felvételi irodai ügyfélfogadás időtartama:

Napok	Ügyfélfogadás	Pénztár
Hétfő	Október - Március 7 ³⁰ -17 ⁰⁰ Április - Szeptember 7 ³⁰ -18 ⁰⁰	8 ⁰⁰ -16 ³⁰ 8 ⁰⁰ -17 ³⁰
Kedd Szerda Csütörtök Péntek	7 ³⁰ -15 ³⁰	8 ⁰⁰ -15 ⁰⁰
Szombat Vasárnap	Zárva	Zárva

7. A fővárosi köztemetők, valamint a hamvasztó üzem (mint sírkert) látogatási rendje, a temetőlátogatók kegyeletgyakorlásának feltételei

7.1. Látogatási rend

A jelen látogatási rend a fővárosi köztemetők és a hamvasztóüzem (mint sírkert) vonatkozásában tartalmazza azokat az alapvető szabályokat, amelyek a temetőlátogatók kegyeletgyakorlásának a feltételei meghatározásával egyrészt biztosítják az elhunytak emlékének méltó megőrzését és ápolását, másrészt szolgálják a köztemető, mint használata szerinti zöldfelületi jellegű különleges terület állagának megővését, rendeltetésszerű használatát, továbbá a temetési helyek gondozását, karbantartását, felújítását.

7.2. A köztemetők és a hamvasztóüzem szabályai

A köztemetők és a hamvasztóüzem (mint sírkert) látogatói kötelesek a jogszabályokban és a jelen Üzletszabályzatban foglalt szabályokat betartani, a Társaság pedig a látogatási rend szabályainak a betartását ellenőrizni.

7.3. A nyitvatartási idő időszakos meghosszabbítása

A nyitvatartási idő meghosszabbításáról a Társaság dönthet, Budapest Főváros Önkormányzata tájékoztatása mellett. A Társaság a meghosszabbított nyitvatartási időről a temetőlátogatók részére legalább egy országos napilapban és a Fővárosi Önkormányzat internetes honlapján (www.budapest.hu) köteles a meghosszabbított nyitvatartási időpontot megelőző 10 munkanappal tájékoztatást nyújtani.

7.4. Nyitva tartás

A Társaság a temető bejáratánál jól látható módon elhelyezett táblán a nyitva tartásról a temetőlátogatókat tájékoztatja, a temető forgalmasabb részeire pedig tájékoztató és a tájékozódást elősegítő információs táblákat helyez ki.

7.5. Utak rendszeres karbantartása

A köztemetőkben és a hamvasztóüzem (mint sírkert) az utak rendszeres karbantartása, tisztántartása, síkosság mentesítése és a hó eltakarítása a Társaság feladata. Az utaknak alkalmasnak kell lenniük a sírhelytáblák (parcellák) megközelítésére.

7.6. A temető látogatása

A temető látogatása saját felelősségre történik. Az egyes sírhelyek megközelítésekor – kifejezetten a sírhelyek közötti közlekedésnél – a temetőlátogatók fokozott gondossággal és óvatossággal kötelesek eljárni. Így különösen figyelni kell a helyenként egyenetlen domborzati viszonyokra, a kiálló növényzetre és kődarabokra, a síremlékekre. A sírjelekbe, síremlékekbe kapaszkodni-, azokra támaszkodni-, vagy ráülni-, illetve a kegyeleti célokat szolgáló tárgyakon kívül más tárgyat elhelyezni szigorúan tilos.

7.7. Közvilágítás

A temető területén közvilágítás nincs, így minden temetőlátogató maga köteles gondoskodni a látási viszonyoknak megfelelő biztonságos közlekedés érdekében elemiámpáról, vagy egyéb biztonságos világítóeszközzel.

7.8. A temetőlátogatás célja

A temetőlátogatás célja lehet kegyeleti joggyakorlás vagy a temetési hely gondozása.

7.9. 14 éven aluli gyermekek, valamint cselekvőképtelen személyek temetőlátogatása

A köztemetőket és a hamvasztóüzemet (mint sírkertet) 14 éven aluli gyermekek, valamint cselekvőképtelen személyek kizárólag cselekvőképes, nagykorú személyek kísérése mellett látogathatják. E személyek fokozott felügyeletéről a kísérő személy köteles gondoskodni. Az életkoruk vagy egészségi állapotuk miatt mozgásukban korlátozott személyek számára – a temetőlátogatás során – felnőtt kísérő személy igénybevétele javasolt.

7.10. Gépjárművel történő be- és kihajtás rendje

A köztemetőkre és a hamvasztóüzem (mint sírkert) területére a gépjárművel történő be- és kihajtás rendjét, valamint a gépjárműforgalmat a köztemetők rendje, a temetési szertartások zavartalan bonyolítása és a temetőlátogatók nyugalma érdekében a Budapesti Temetkezési Intézet Zrt. – az általános közúti közlekedési szabályokkal összhangban – az alábbiak szerint szabályozza:

A Társaság a 15/2016. (V.1.) sz. Főv. Kgy. rendelet alapján, az alábbi megnevezett temetőkbe – behajtási díj ellenében – biztosítja a gépkocsival történő behajtást:

Temető megnevezése
Farkasréti temető
Megyeri temető
Óbudai temető
Pesterzsébeti temető
Rákospalotai temető
Újköztemető

Azokba a köztemetőkbe és a hamvasztóüzem területére (mint sírkert), ahová gépjárművel be lehet hajtani, ott közlekedni kizárólag az erre a célra kijelölt utakon lehet, a közúti közlekedésre vonatkozó szabályok szerint, a temetőkben elhelyezett közlekedési tábláknak megfelelően. A gépjárművel történő közlekedés nem zavarhatja a temetőlátogatókat, illetőleg a búcsúztatási szertartásokat.

A temetkezéssel, temetőhasználattal összefüggő jogszabályok nem teszik kötelezővé a várakozóhelyek kialakítását, azonban a köztemetők és a hamvasztóüzem (mint sírkert) területén belül, a személygépkocsik részére a Társaság – a területi adottságok szerint – korlátozott számú várakozóhelyet biztosít, melyek általában a temető bejáratánál helyezkednek el.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 21/45
---------------------------------------	------------------------	---

A temetőbe történő behajtásért gépjármű behajtási díjat kell fizetni.

Nem kell gépjármű-behajtási díjat fizetni:

- a) halottak napján és mindenszentek napja alkalmával;
- b) karácsonykor (december 24-26. között), húsvétkor, pünkösdkor és anyák napján.

7.11. Köztemetőbe és a hamvasztóüzembe állatot behozni

Köztemetőbe és hamvasztóüzembe (mint sírkert) állatot bevinni csak a Társaság engedélyével lehet. Mentés a bejelentési kötelezettség alól a vakvezető- és a segítő kutya.

7.12. Köztemetőben kerékpárral való közlekedés

Köztemetőben kerékpárral közlekedni csak a közúti közlekedés szabályainak betartásával lehet. A kerékpárral történő közlekedés nem zavarhatja a temetőlátogatókat, illetőleg a búcsúztatási szertartásokat.

7.13. Temetőlátogatókra vonatkozó szabályok

A temetőlátogatók kötelesek a köztemetői és a hamvasztóüzemi (mint sírkert) terület, az ott lévő létesítmények, ingó vagyontárgyak tárgyak rendeltetésszerű használatára, továbbá kötelesek tartózkodni bármiféle károkozástól, rongálástól.

7.14. Növényzetre, zöldterületre vonatkozó szabályok

Tilos a növényzet (fák, cserjék, virágok, gyepek) és a zöldterületek, zöldfelület egyéb elemeinek, tartozékainak, felszerelési tárgyainak bármilyen módon történő megromlása, pusztítása, károsítása, vagy olyan szakszerűtlen kezelése, amely értékük csökkenésével jár. Amennyiben ilyen tapasztal kötelessége a Társaság felé jelezni.

Tilos a jogszabály által előírt sírhely méretén túl növény, bokor, fa ültetése. Közvetlenül a sírhelyhez köthetően a sírhelyből vagy azzal közvetlenül érintkezően kinövő, illetve kinőtt, akár ültetett vagy sírhelynél magról kinövő növényt, fát, bokrot – még sarj vagy csemete állapotában – el kell távolítani. Ennek hiányában megbízás adható a temető részére annak eltávolítása érdekében. E kötelezettség – a temetési hely gondozási kötelezettségének körében – a mindenkori rendelkezőt terheli. A sírhely körbejárhatóságát biztosítani kell.

7.15. A köztemető és a hamvasztóüzem területén nem végezhető tevékenységek

A köztemető és a hamvasztóüzem (mint sírkert) területén nem végezhető olyan tevékenység, amely egészségre ártalmas, szennyeződést, bűzt, egyéb káros környezeti kárt, balesetveszélyt okoz, mások kegyeleti joggyakorlását akadályozza, korlátozza.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 22/45
---------------------------------------	------------------------	--

7.16. Zajkeltés, mások megzavarása

A temetőlátogatóknak tartózkodniuk kell minden olyan tevékenységtől, amely mások kegyeleti érzéseit zavarhatja, így különösen a hangoskodástól, zenehallgatástól.

7.17. Közüzemi szolgáltatások

A köztemetőben és a hamvasztóüzemben (mint sírkert) biztosított közüzemi szolgáltatások (pl.: vízvételi jog) kizárólag a kegyeleti jogok gyakorlása körében vehetők igénybe, az azzal való takarékoskodás mindenki kötelessége.

7.18. Károkozás

A károkozó – a hatályos polgári jogi szabályok szerint – az okozott kárért teljes felelősséggel tartozik és köteles azt megtéríteni a károsult részére.

7.19. Köztemetőbe és a hamvasztóüzembe bevihető tárgyak

Köztemetőbe és a hamvasztóüzembe (mint sírkert) a temetőlátogatók a szokásos, rendszeresen maguknál tartott személyes használati tárgyaikon túlmenően kizárólag a temetési helyek díszítésére, gondozására szolgáló tárgyakat (pl. koszorú, vágott élő virág, művirág, váza, öntözőkanna) és a kegyeleti jog gyakorlásának kellékeit (pl. mécses, gyertya) vihetik be. Tekintettel arra, hogy a temető a nyitvatartási idő alatt mindenki számára nyitva álló szabadon látogatható terület, így a látogató által a temetőbe bevitt bármilyen tárgyért (pl.: megrongálódás, eltulajdonítás, elvesztés) a Társaság felelősséget nem vállal.

7.20. A köztemetőben és a hamvasztóüzemben (mint sírkert) végzett munka

A köztemetőben és a hamvasztóüzemben (mint sírkert) munka úgy végezhető, hogy az ne sértse a hozzátartozók és a látogatók kegyeleti érzéseit, ne akadályozza az elhunytak búcsúztatását.

A munkavégzés során a szomszédos temetési hely nem sérülhet, gondoskodni kell arról, hogy eredeti állapota ne változzon. A munka ideje alatt a temetési helyek látogatását nem lehet akadályozni.

A temető területén a vonatkozó rendelet által tiltott módon (leszólítgatva) munkát ajánló személyek nem a Budapesti Temetkezési Intézet Zrt. munkatársai. Az így adott, esetleges munkavégzésre adott megbízás a jogsértés tényén túl, engedély nélküli munkavégzésnek minősül, melynek jogi következményeit a megbízó és a megbízott személy egyaránt viselni köteles. Az ilyen módon elvégzett munkákért, az ebből eredő követelésekért a Társaságunk semmilyen felelősséget nem vállal.

A fenti munkaszerzésre irányuló tevékenységeket szükséges azonnal jelezni a biztonsági szolgálatnál, vagy a temetőirodán, mivel az jogszabálysértő tevékenységnek minősül a 15/2016. Főv. Kgy. rendelet 25. § (3) bekezdés d) pontja szerint: „a vállalkozók a köztemető területén csak az egyéb temetői szolgáltatások végzése céljából tartózkodhatnak, üzletszerzésre irányuló tevékenységet nem folytathatnak.”

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 23/45
---------------------------------------	------------------------	---

7.21. Búcsúztatás

Búcsúztatás alatt a munkavégzéssel keletkezett hang vagy egyéb hatás nem zavarhatja a szertartást.

7.22. Ravatalozó igénybevételének szabályai

A köztemetőben és a hamvasztóüzemben (mint sírkert) működő ravatalozó igénybevételének részletes szabályai a következők:

- a)** A Társaság gondoskodik a hangosító berendezés, valamint a teremvilágítás hibátlan működéséről, valamint biztosítja várakozó zenemű lejátszásának lehetőségét.
- b)** A ravatalozóhelyiség használatát a Társaság harminc perccel a szertartás időpontját megelőzően köteles biztosítani a megrendelő részére.
- c)** A temetés adatait a Társaság - a temetést megrendelő eltérő utasítása hiányában - köteles feltüntetni a „temetések rendje” táblán.

7.23. Több ravatalozóval rendelkező temetőkre vonatkozó szabályok

Amennyiben az adott temetőben több ravatalozó helyiség található a Társaság az időpontok kiadásánál törekszik arra, hogy az egyes temetések lebonyolítása egymást ne zavarja, de a Társaság a halott búcsúztatási szokások, a gyász kifejezésének eltérő voltából adódó esetleges kellemetlenségekért felelősséget nem vállal.

7.24. A kegyeleti jog gyakorlásának segítése

A kegyeleti jog gyakorlásának elősegítése érdekében a Társaság köteles tájékoztatást nyújtani a temetőlátogatók részére akár egyedi, akár közérdekű ügyben. A Társaság ügyfelei, illetve a temetőlátogatók érdekeinek szem előtt tartásával a Társaság ügyfélszolgálati irodákat (vagy másképpen temetőirodákat) működtet.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 24/45
---------------------------------------	------------------------	--

8. A temetési helyek és a temetési szabályok

8.1. A Temetési helyek:

Temetési helyek a köztemetőben - Ttv.-ben meghatározottakon túl - a következők lehetnek:

- a) koporsós temetésnél dízsírhely;
- b) hamvasztásos temetésnél:
 - ba) szóróparcella; vagy
 - bb) dízsírhely.

Koporsós temetésnél az egyes sírhely méretezése szerint lehet felnőtt sírhely vagy gyermeksírhely.

Gyermeksírhelybe 10 éves vagy ennél fiatalabb korban elhunytak betemetése lehetséges. Meglévő gyermeksírhelybe urna is betemethető.

8.2. A köztemetőben levő sírhelyek méretei:

- a) egyes felnőtt sírhely: 1,90-2,10 m hosszú, 0,95-1,10 m széles, 2,00 m mély;
- b) gyermeksírhely: 1,30-1,50 m hosszú, 0,65-0,80 m széles, 2,00 m mély;
- c) kettős sírhely: 1,90-2,10 m hosszú, 1,90-2,10 m széles, 2,00 m mély;
- d) urnasírhely: 60 cm hosszú, 80 cm széles, 70 cm mély.

8.3. A sírok egymástól való oldaltávolsága

A sírok egymástól való oldaltávolsága legalább 60 cm, a gyermeksíroknál pedig 30 cm. A sorok között 0,60 m - 1 m távolságot kell hagyni, kivéve az új kiképzésű (fej-fej alatti) sírhelytáblák sorait, ahol a sírok fejrészei között a távolság 30 cm, a sorok között pedig 1,50 m. Fentiek alól kivételt képezhetnek továbbá azok a régi, illetve változatlan helyen újratemetett sírok, ahol a jelzett méretek betartását a korábbi betemetettség nem teszi lehetővé.

A sírdombok magassága legfeljebb 30 cm lehet, a sírhelyeken a sírhely felhantolása nem kötelező.

8.4. A sírboltokban elhelyezés szabályai

A sírboltokban 1-16 felnőtt koporsó helyezhető el, illetve egy felnőtt koporsó helyén két gyermekkoporsó is elhelyezhető. Sírboltba történő temetés rendjét a sírboltkönyvben foglaltak határozzák meg. Amennyiben a sírbolt tulajdonosa erről nem rendelkezett, a sírboltba csak a sírbolt tulajdonosának házastársa, tovább egyenesági fel- és lemenő rokonai (nagyszülei, szülei, gyermekei, unokái stb.) valamint az egyenes ági leszármazók házastársai temethetők el.

8.5. Sírbolt temetőn belüli elhelyezése

Sírbolt temetőn belüli elhelyezését a Társaság jelöli ki, amennyiben az építető a sírbolt helyét megváltotta, vagy az építkezéshez a temetési hely (sírbolthely) feletti rendelkezési jog jogosultja egyébként hozzájárult. A sírboltba temetés kizárólag a sírbolt alépitményének a teljes egészében történő

kiépítését követően történhet. Amennyiben nem történik meg a sírbolt alépítményének kiépítése a temetés megrendeléséről nincs lehetőség gondoskodni. A már kiépített sírboltba betemetni csak abban az esetben lehet amennyiben az alkalmas a temetés biztonságos elvégzésére, illetve a kellékek biztonságos behelyezésére.

8.6. Urnasírba, urnasírboltba elhelyezhető urnák száma

Urnasírba, urnasírboltba - a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultjának döntése szerint - legfeljebb 4 urna helyezhető el, és az ikresíthető.

8.7. Rátemetésre, betemetésre, elhelyezésre vonatkozó szabályozások

A koporsós temetésre szolgáló temetési helyre - a temető fekvése szerint illetékes népegészségügyi feladatkörében eljáró járási hivatal által kiadott - sírnyitási engedéllyel további legfeljebb egy elhalt, és két 25 évnél régebbi holttestmaradvány temethető rá. Amennyiben a két betemetett elhunyt közül még az egyik elhunyt porladási ideje sem telt el, újabb koporsós temetés nem lehetséges a sírhelybe.

A temető természeti adottságaitól függően és egyéb feltételek felhasználás esetén **egyes felnőtt sírhelybe kettő elhunyt (25 éven belül eltemetett) és kettő 25 évnél régebbi holttestmaradvány temethető**, továbbá urna formájától és típusától függetlenül 4 urna helyezhető el.

A temető természeti adottságaitól függően és egyéb feltételek felhasználás esetén **kettős felnőtt sírhelybe négy elhunyt (25 éven belül eltemetett) és négy 25 évnél régebbi holttestmaradvány temethető**, továbbá urna formájától és típusától függetlenül 8 urna helyezhető el.

Gyermeksírhelybe 10 éves vagy ennél fiatalabb korban elhunytak betemetése lehetséges, továbbá 2 urna helyezhető el.

Szimpla fülkébe 1 (egy) kerek urna vagy 2 (kettő) megfelelő méretű ikresített urna helyezhető el.

Dupla fülkébe 2 (kettő) kerek urna vagy 4 (négy) megfelelő méretű ikresített urna helyezhető el.

Urnasírba, legfeljebb 4 kerek urna helyezhető el, és az ikresíthető.

Urnasírboltba:

- műkö urnasírbolt esetén 4 urna betemetését úgy lehet biztosítani, hogy 2 (kettő) kisebb méretű kerek urna mellé 2 (kettő) iker urnát lehet behelyezni, vagy 4 (négy) iker urnát.
- burkolt urnasírboltba 4 (négy) kerek urna vagy 6 (hat) megfelelő méretű iker urna helyezhető el.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 26/45
---------------------------------------	------------------------	--

Kriptába/sírboltba:

kriptá/sírbolt hely férőhelyének száma határozza meg a behelyezhető koporsók/exhuma koporsók számát, a betemethető urnák száma az urna formájától és típusától függetlenül a behelyezhető koporsók számának kétszerese.

8. 8. A temetési szabályok:

A temetés hamvasztással vagy hagyományos módon (koporsóban) történik.

Az eltemetés módjára és helyére nézve az elhunyt életében tett rendelkezése az irányadó, amennyiben ez nem ró az eltemettető személyére aránytalanul nagy terhet.

Az elhunyt életében tett rendelkezése hiányában az eltemetés módját és helyét az határozza meg, aki a temetésről gondoskodik, vagy arra köteles lenne, de a temetésről más szerv vagy személy úgy gondoskodik, mintha az elhunyt saját halottja volna.

8.9. A temetésről sorrendben a következők kötelesek gondoskodni:

- a) aki a temetést szerződésben vállalta;
- b) akit arra az elhunyt végrendelete kötelez;
- c) végintézkedés hiányában elhunyt temetéséről az elhalálozása előtt vele együtt élő házastársa vagy élettársa;
- d) az elhunyt egyéb, közeli hozzátartozója a törvényes öröklés rendje szerint.

Ha a temetésről több személy gondoskodik és közöttük az eltemetés módja tekintetében nincs megegyezés, a temetés csak elhamvasztás nélkül történhet. A Társaság nem köteles vizsgálni, hogy a temetés megrendelőjét megelőző sorrendben van-e más eltemetésre kötelezett személy, de amennyiben több eltemetésre kötelezett kívánja a temetést megrendelni, és közöttük nincs egyetértés, abban az esetben megrendelés elfogadásánál a fenti sorrendet köteles betartani. Hamvasztásos temetésre vonatkozó megrendelést – a hatályos jogszabályok alapján – a Társaság nem végezheti el, ha az azonos sorban eltemetésre kötelezettek között vagy az elhunyt házastársa és nagykorú gyermekei között nincs egyetértés.

8.10. Köztemetés

Ha temetésre kötelezett személy nincs ismeretlen helyen tartózkodik, vagy a kötelezettségét nem teljesíti, a temetésről az elhalálozás helye szerint illetékes kerületi önkormányzat (fővárosban a kerületi önkormányzat) polgármestere, illetve ha az elhalálozásra a fővárosi önkormányzat által közvetlenül igazgatott területen kerül sor, a főpolgármester - jogszabályban meghatározott határidőn belül - gondoskodik.

Azt, aki törvény alapján a temetésre kötelezett és a kötelezettségét nem teljesíti, az elhalálozás helye szerint illetékes kerületi önkormányzat jegyzője, a Fővárosi Önkormányzat által közvetlenül igazgatott terület tekintetében a fővárosi főjegyző felszólítja 15 napon belüli teljesítésre. Ha a kötelezett a felszólításnak nem tesz eleget, az elhunytat közkielégéssel kell eltemetni.

A közkölségen történő temetés esetén a temetésre kötelezett személyt, a köztemetés helyéről és idejéről a temetést megrendelő önkormányzat jegyzője értesíti.

8.11. Hamvak elhelyezése

A társaság az elhunytat temetőben létesített temetési helyen temeti el. Hamvasztásos temetés esetén a hamvak urnában helyezhetők el, illetőleg - a kormányrendeletben előirt feltételek szerint - szétszórhatók.

A hamvakat tartalmazó urnát az eltemetésre köteles személynek az elhunyt végrendelete, ennek hiányában

- a) a temető vagy temetkezési emlékhely befogadó nyilatkozata, vagy
- b) a hamvak temetőn, temetkezési emlékhelyen kívüli elhelyezése esetén az eltemetésre kötelezett személy teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt nyilatkozatának meglétéről vagy ennek hiányáról az elhunyt utolsó lakóhelye szerinti, az eltemetésre kötelezett személyek nyilatkozatairól szóló nyilvántartás vezetésére az önkormányzat által kijelölt köztemető igazolása alapján adja ki a Társaság.

Az eltemetésre köteles személy nyilatkozata tartalmazza az **eltemetésre köteles személy nevét, születési helyét és idejét, anyja születési nevét**, nyilatkozattételkor érvényes bejelentett *lakcímét* és a hamvak *tervezett elhelyezésének címét*.

A hamvakat tartalmazó urna temetőn, temetkezési emlékhelyen kívüli elhelyezése esetén az eltemetésre köteles személy nyilatkozatában vállalja, hogy az urnát kegyeleti igényeknek megfelelő körülmények között tárolja és az elhunynak a Polgári Törvénykönyv szerinti hozzátartozói, valamint a végrendeleti juttatásban részesített személyek részére a kegyeleti jog gyakorlásának lehetőségét biztosítja, valamint az elhunyt közeli hozzátartozóit az urna elhelyezésére szolgáló hely címének változásáról tájékoztatja.

8.12. Nyilatkozat a hamvak szétszórásáról

Ha az elhunyt végrendelete a hamvak sorsáról nem rendelkezett vagy nincs végrendelet, a hamvak szétszórása esetén az eltemetésre köteles személy nyilatkozatának tartalmaznia kell azon kijelentést, hogy az elhunyt közeli hozzátartozói egyetértének a hamvak szétszórásának helye, ideje és módja tekintetében.

8.13. Hamvak kiadása meglévő urnafülkéből, urnasírból:

Azokban az esetekben, amelyekben már meglévő urnafülkéből vagy urnasírból történik a hamvak kiadása, vagy exhumálást követően a maradványok hamvasztása után kerül sor a hamvak kiadására, a fentieket megfelelően kell alkalmazni, azzal, hogy a hamvakat a sírhely felett rendelkezésre jogosult részére lehet kiadni.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 28/45
---------------------------------------	------------------------	--

8.14. Nem soros parcellában történő temetés

Ha az eltemettető nem a kijelölt (soros) parcellában kíván temetési helyet megváltani, akkor lehetősége van a temetés módjának megfelelő, nem soros temetkezési helyre történő temetésre is, mely igényét az ügyfélszolgálati irodán (temetőirodán) jelezheti. A Társaság a megváltható szabad sírhelyek tekintetében törekszik arra, hogy a megrendelő igényét a lehető legteljesebb mértékben kielégítse.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 29/45
---------------------------------------	------------------------	--

9. A temetési hely feletti rendelkezési jog, a sírhelyhasználati idők

9.1. A rendelkezési jog:

A temetési hely felett - a nemzeti sírkertbe tartozó temetési hely, a hősi temetési hely, valamint a vallási közösség rendelkezése alá tartozó temetési hely kivételével - az rendelkezik, aki meg/újraváltotta. A sírhely felett rendelkező halála esetén több azonos jogállású örökös esetén - ellenkező megállapodásuk hiányában - a rendelkezési jog kizárólag együttesen gyakorolható. Ennek a bejelentési és nyilatkozattételi kötelezettsége az örökösöket terheli.

9.2. Együttes rendelkezési jog

Együttes rendelkezési jog gyakorlására van továbbá akkor lehetőség, ha a felek így állapodnak meg, és ezt a megállapodásukat a Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.-vel – teljes bizonyító erejű magánokiratban – írásban közlik, vagy a megrendelésen együttes megrendelőként kérik feltüntetésüket.

9.3. A rendelkezési jog időtartama:

A temetési hely feletti rendelkezési jog időtartama (használati idő) nem lehet kevesebb, mint

- a) a koporsós betemetés, illetve rátemetés napjától számított 25 év;
- b) sírbolt esetén 60 év;
- c) urnafülke és urnasírhely esetén 10 év;
- d) urnasírbolt esetén 20 év.

9.4. A temetési hely feletti rendelkezési jog

A temetési hely feletti rendelkezési jog a 9.3. pontban foglalt rendelkezési idő lejártá után meghosszabbítható (újraváltható). A temetési hely felett rendelkezni jogosult kérésére az újraváltás időtartama a 9.3. pontban meghatározott használati időnél lehet rövidebb, de legalább a 9.3. pont a) és d) pontja esetében 10 év, a 9.3. pont b) pontja esetében 30 év, az 9.3. pont c) pontja esetében 5 év. Ha az újraváltás időtartama a megváltási időnél rövidebb, akkor az újraváltás díja nem lehet magasabb a megváltási díj időarányosan csökkentett részénél.

9.5. Újraváltás megtagadása

A meghosszabbítás (újraváltás) nem tagadható meg, kivéve akkor, ha

- a) a temető tulajdonosa a területet átalakítja, vagy más célra kívánja felhasználni; erről a temetési hely felett rendelkezni jogosult nyilatkozatot kérhet,
- b) a temetési hely, sírjel nem felel meg a hatályos jogszabály és üzletszabályzat előírásainak.

9.6. Hosszabb időtartamú rendelkezési jog

A temető tulajdonosának az eltemettetővel kötött megállapodása az 9.3. pontban meghatározott időtartamnál hosszabb használati időt is megállapíthat.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 30/45
---------------------------------------	------------------------	--

10. Sírhely újraváltás

10.1. Sírhely újraváltásának ideje

Sírhelyet újraváltani a lejárati évében-, és amennyiben a sírhely még nem került újraértékesítésre az azt követő évben lehet. Lehetőség van a lejárt, újra nem váltott sírhelynek a megváltó írásbeli nyilatkozata alapján - exhumálás nélküli - újraértékesítésére is, amely esetben a sírhely megváltási díjának megfizetése szükséges.

10.2. Hozzájárulás újraváltáshoz, rátemetéshez

Ha az újraváltást, vagy rátemetést megrendelő nem azonos a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultjával, akkor a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultjának teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt hozzájárulását le kell adnia az ügyfélszolgálati irodán (temetőirodán) az újraváltáskor.

10.3. Rendelkezési jog lejárta

A temetési hely feletti rendelkezési jog lejártának tárgyében a Társaság írásban, postai ajánlott levélben tájékoztatja a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultját a lejárati időpontjáról, az újraváltás lehetőségéről – vagy annak hiányában a temetőirodán kapott tájékoztatás alapján az elutasítás indokáról – és díjáról. Amennyiben a lakcímben változás következik be, annak bejelentése a rendelkező feladata. Az ennek elmaradásából jelentkező valamennyi hátrány kizárólag a mulasztó rendelkezőt terheli.

10.4. Lejárt, újra nem váltott temetési hely újbóli értékesítése

A lejárt és újra nem váltott temetési hely újbóli értékesítésére csak az értesítő levél kiküldését követő 6 hónap elteltével kerülhet sor. Az értesítő levelet a rendelkezőnek a temető részére megadott címére kell kiküldeni, és a kiküldés tényét a Társaság postakönyvébe bejegyzett adatok igazolják.

10.5. Rendelkezési jog megszűnésének okai

Megszűnik a rendelkezési jog gyakorlása, ha a használati idő meghosszabbítás hiányában lejár, illetve, ha a temetési hely megszűnik.

10.6. Rendelkezési jog megszűnésének további okai

A temetési helyre vonatkozó rendelkezési jog a temetési helyből kikerült holttest új temetési helyre történő áthelyezésével, illetve elhamvasztásával is megszűnik, kivéve, ha az urnát ugyanarra a temetési helyre rátemetéssel visszahelyezik.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 31/45
---------------------------------------	------------------------	---

10.7. Díjvisszatérítés rendelkezési jog megszűnésénél

Ha a rendelkezési jog azért szűnik meg, mert a jogosult a holttestet más temetési helyen kívánja eltemetni, a jogosult részére a megfizetett megváltási díj időarányos részét vissza kell téríteni.

A megváltott, de igénybe nem vett vagy a lejárát előtt kiürített temetési helyeket felajánlás esetén – ha a temetési hely még értékesíthető – a Társaság visszaváltja azzal, hogy az értékesítés időpontjában érvényes díjat az újraértékesítést követő 30 napon belül - az újraértékesítéshez kapcsolódóan felmerült 10% kezelési költség és a ténylegesen igénybe vett időre eső díjak levonása után - köteles visszatéríteni.

10.8. Újraváltás

Ha a sírhelyek használati időtartama alatt nem történik újabb koporsós betemetés, a sírhely további használati jogát csak újraváltással lehet biztosítani. Újraváltás hiányában, a lejárt használati idejű sírhely/temetési hely a kiértékelő levél kiküldését követő legkevesebb 6 hónap elteltével Társaság által újraértékesíthető.

10.9. Áthelyezés utáni használati idő

Az áthelyezett temetési hely használati ideje az eredetileg megváltott temetési hely fennmaradó használati idejéhez képest nem változik. Ha az áthelyezés a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultjának kérésére történik, úgy annak költségét viselnie kell.

10.10. Közös sírba helyezés

Az újraváltás hiányában megszüntetett sírhelyekből exhumálásra kerülő csontmaradványok, illetve hamvak elhelyezésére szolgáló közös sírhelyben és emlékhelyben olyan számú maradvány, illetve urna helyezhető el, amennyit a sírhely befogadni képes. Ezen sírhelyekből kivétel megrendelésére nincs lehetőség.

10.11. Megrendelő jogai, ha nem ő a rendelkező

Amennyiben meglévő temetkezési helyre nem a sírhely feletti rendelkező személy temetett, a pótdíj megfizetése a megrendelőt nem jogosítja fel a rendelkezési jog gyakorlására, még a megfizetett pótdíj időtartamára sem.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 32/45
---------------------------------------	------------------------	--

11. A temetési helyek gondozása, sírhelyekre, síremlékekre vonatkozó szabályok

11.1. Szegélykő, síremlék, sírbolt, növényzet kiterjedése a temetési helyen

A sírhely fölé épített szegélykő, síremlék, sírbolt, sírjel, illetve a temetési helyre ültetett növényzet nem terjedhet túl a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultja által megváltott temetési hely területén.

A 11.1. pont szerinti kötelezettség megsértése esetén a Társaság megfelelő határidő kitűzésével a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultját a jogszerű állapot helyreállítására felszólítja.

11.2. Növények magassága

A temetési helyen, annak közvetlen környezetében, valamint a köztemető területén csak a Társaság előzetes írásbeli hozzájárulásával ültethetőek egy méternél magasabbra növő növények.

A 11.2. pont szerinti kötelezettség megsértése esetén a Társaság megfelelő határidő kitűzésével köteles a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultját a növények eltávolítására felszólítani.

11.3. Pad, járólap

A temetési helyeknél pad - a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultjának előzetes írásbeli kérelme alapján - a Társaság engedélyével állítható. A temetési helyek sem zárt, sem gyephézagos járólappal nem keríthetők körül.

A 11. fejezetben illetve alpontjaiban leírtak megsértése esetén, amennyiben a rendelkezésre jogosult a felszólításban megjelölt határidőre a jogszerű állapot helyreállítási kötelezettségének nem tesz eleget, akkor arról a Társaság jogosult a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultjának költségére gondoskodni. A jogellenes állapot által okozott, illetve a jogszerű állapot helyreállításával összefüggésben keletkezett esetleges kárt a rendelkező viseli.

11.4. Sírjel használata, síremlék állítása

Temetési hely megjelölésére sírjel használható, illetőleg létesíthető.

A sírjel nem foglalhat el a szabályzatban meghatározott temetési helynél nagyobb területet, nem terjedhet túl a rendelkezési jog jogosultja által megváltott temetési hely területén, magasságát a helyi építési szabályzat korlátozhatja.

A síremlék és tartozékai, valamint az emlékoszlop tervét (vázrajzát) a temető üzemeltetőjének, vezetőjének az elhelyezés előtt be kell mutatni.

11.5. Sírjelekre vonatkozó szabályozások

A temetési helyen túlterjeszkedő, közízlést sértő, vagy oda nem illő felirattal ellátott sírjelet elhelyezni nem szabad. E szabályt a meglévő sírjelek felújításánál is alkalmazni kell.

11.6. Biztonságot veszélyeztető síremlék

A Társaság a temetési hely felett rendelkezni jogosult figyelmét felhívja a biztonságos használatot veszélyeztető sírjel vagy a sírbolt helyreállítására. A felhívást - a temetési hely megjelölésével - a temető hirdetőtábláján és a parcella sarkán 90 napra kifüggeszti, és a felhívás közlését a rendelkezésre jogosult ismert lakcímén is meg kell kísérelni.

Ha a sírjel felett rendelkezni jogosult a felhívás ellenére a sírjelet nem állítja helyre és az életet is fenyegető közvetlen veszély áll fenn, akkor a közvetlen veszélyt a rendelkezni jogosult költségére a temető tulajdonosa szünteti meg.

A sírjel vagy sírbolt helyreállításáig a temetési helyre további temetkezés nem történhet.

11.7. Sírhelyek gondozása, karbantartása

A temetési helyek (kivéve a dízsírhelyek) gondozása, valamint a temetési helyek fölé emelt síremlékek, sírjelek, a sírbolt karbantartása, helyreállítása, felújítása a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultját terhelő kötelezettség.

Védett temetési helyek gondozásáról (sírgondozás, sírkő munkálatok) az adományozó szerv írásos hozzájárulásával lehetséges gondoskodni.

11.8. Sírhelyeket ért károk

A síremlékekben, sírjelekben bekövetkezett bármiféle kárért, - pl.: természeti csapás, havária, 3. személy által okozott bármilyen káresemény – a temető alkalmazottai általi károkozást kivéve – a Társaság felelősséget nem vállal.

11.9. Sírjel, sírkőmaradvány elszállítása

A köztemetők tisztasága és rendje érdekében a sír áthelyezése, új síremlék állítása miatt - vagy más módon - feleslegessé vált sírjel, sírkőmaradvány elszállításáról a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultja – a bontással egyidejűleg – köteles gondoskodni.

11.10. Bontási munkálatok

A sírjel-bontás vagy - amennyiben a sír felett síremlék található - a síremlék-bontás megkezdése előtt annak tényét a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultja vagy a megbízásából eljáró sírköves vállalkozó köteles a Társaság ügyfélszolgálati irodáján bejelenteni, és az áthelyezést, elszállítást, illetve bontást követően a bontási törmelék, sírkőmaradvány elszállításáról – a bontással egyidejűleg – köteles gondoskodni.

11.11. Bontás és új síremlék állítás

Amennyiben a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultja vagy a megbízásából eljáró sírköves vállalkozó a síremlék elbontása mellett új síremléket is kíván állítani, úgy azt is köteles a Társaság ügyfélszolgálati irodáján bejelenteni, és az új síremlék felállításakor köteles intézkedni a bontási törmelék, sírkőmaradvány elszállításáról.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 34/45
---------------------------------------	------------------------	---

11.12. Rendelkező felszólítása

Amennyiben a 11. fejezetben illetve alpontjaiban jelölt határidők lejártak, illetve a rendelkezésre jogosultak, vagy a megbízottaik által tett intézkedések elmaradtak, a Társaság a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultját felszólítja kötelezettsége teljesítésére. A felszólítást a Társaság - a temetési hely megjelölésével - a temető kapuján (hirdetőabláján) és a parcella sarkán 30 napra kifüggeszti és a felszólítás közlését a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultjának is megküldi.

A felszólítás eredménytelensége esetén a Társaság a bontási törmelék, sírkömaradvány elszállításáról a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultjának költségére gondoskodik.

11.13. Lebontott síremlék tárolása rátemetéskor

Rátemetéskor a lebontott síremlék a parcellákban, a temetői utak szélén nem tárolható. Elszállításáról a lebontás alkalmával a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultja köteles gondoskodni.

11.14. Lejárt használati idejű síremlék bontása, elszállítása

A lejárt használati idejű temetési helyen lévő síremlékekkel kapcsolatos bontási és elszállítási kötelezettségére a Társaság az újraváltásra meghirdetett határidő leteltét követően köteles a temetési hely feletti rendelkezési jog korábbi jogosultját - vagy a nyilvántartásban fellelhető utolsó betemetés megrendelőjét - írásban figyelmeztetni. Ha a Társaság figyelmeztetése ellenére a kötelezett a használati idő lejártát követő 6 hónapon belül kötelezettségét nem teljesíti, a síremlék a Társaság részéről lebontható és értékesíthető.

A síremlék bontásáról, tárolásáról, értékesítéséről és annak eredménytelensége esetén megsemmisítéséről a Társaság nyilvántartást vezet és azokat öt évig megőrzi. Az értékesítésből származó bevételnek a bontási és a tárolási díj összegén felüli részét ezen időtartamon belül a kötelezett részére visszafizeti.

11.15. Exhumáláskor lebontott síremlék, törmelék elszállítása

Az exhumáláskor lebontott és feleslegessé vált síremléket, törmeléket, a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultja vagy meghatalmazottja legkésőbb az exhumálással egy időben köteles elszállíttatni, ennek hiányában a Társaság gondoskodik a bontási törmelék, sírkömaradvány elszállításáról a temetési hely feletti rendelkezési jog jogosultjának költségére.

11.16. Sírbolt, kriptá újraértékesítése

Sírbolt, kriptá újraértékesítésénél amennyiben az állaga megköveteli biztonságtechnikai okokból javasolt statikai szakértői vélemény, melynek költsége a megváltót terheli.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 35/45
---------------------------------------	------------------------	--

12. Ügykapcsolatok általános szabályai

Az ügyfélkapcsolatok általános szabályai lefektetésének az volt a célja, hogy a Ttv., a Korm. rendelet, a Föv. Kgy. rendelet és a Társaság szabályzataival összhangban rögzítse a Társaság munkavállalói számára az ügyfelek által indított megkeresések szakszerű és korrekt kivizsgálásának szabályait.

Jelen szabályozási rend biztosítja, hogy minden ügyfél, függetlenül megkeresésének tárgyától és a beérkezés módjától ugyanabban az eljárásban részesüljön.

Az ügyfelek részéről érkező megkeresések megfelelő támpontot nyújtanak a működési hibák meghatározásában, a szolgáltatási problémák feltárásában. Mindez nagyban hozzájárul a Társaság működési hatékonyságának növeléséhez.

12.1. Alapelvek

Társaság alapelve, hogy az ügyfélmegkeresések kivizsgálásakor a vonatkozó jogszabályok előírásainak figyelembevételével jár el.

A Társaság az ügyfélmegkereséseket mindenféle megkülönböztetés nélkül, egyenlő elbánás szerint, azonos eljárási rendben kezeli.

Az alkalmazott eljárás nem függ az ügyfélmegkeresés típusától, tehát mind a panaszok, mind a tájékoztatás, mind az egyéb ügyfélmegkeresések azonos metódus szerint kerülnek kivizsgálásra.

A Társaság a megkeresésben szereplő felvetéseket a 30 napos határidőn belül kivizsgálja és az esetlegesen feltárt problémákat hatékonyan próbálja megjavítani, orvosolni. A panaszok ügyfélbarát rendezését Társaság kiemelte feladatának tekinti.

12.2. Ügyfélszolgálati fogalom - meghatározások

a) panasz: a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Társaságszáma. Nem minősül panasznak továbbá, ha az ügyfél a Társaság azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Társaság számára a Ttv., a Korm. rend., a Föv. Kgy. rend. vagy egyéb jogszabály előírja, így attól eltérni nem áll módjában.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 36/45
---------------------------------------	------------------------	--

- b) panaszos:** minden olyan természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, intézmény és ezek képviselője, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, és azzal kapcsolatban panasszal él.
- c) ügyféli megkeresés:** minden olyan, a közszolgáltatás ellátásával kapcsolatos tájékoztatás, kérdés, panasz, amely a Társaság által megadott ügyfélszolgálati csatorna valamelyikén érkezett be.
- d) ügyfélszolgálat:** a Társaság által az ügyfélbejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, valamint az ügyfelek tájékoztatására létrehozott szervezeti egység.
- e) ügyfélszolgálati iroda (temetőiroda):** az ügyfélszolgálati tevékenységek ellátására, az ügyfelek fogadására alkalmas helység, vagy helységcsoport.

12.3. Ügyfélszolgálat kapcsolati alapelvei

A Társaság az ügyfél megkeresések kezelése érdekében ügyfélszolgálati irodákat működtet, illetve telefonos ügyfélszolgálatot tart fenn. Az ügyfelek a temetkezési szolgáltatásokkal, temetőüzemeltetéssel kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételeikkel, reklamációkkal, panaszokkal személyesen, telefonon, levélben, elektronikus üzenetben tudnak a Társasághoz fordulni. Az ügyfélszolgálat működtetése, az ügyfélmegkeresések menedzselése, az ügyfelek tájékoztatására, és a panaszok kezelésére egyaránt szolgál.

A Társaság a 12.3. pont első bekezdésében feltüntetett megkereséseket tekinti ügyfélmegkeresésének. Az egyes ügyfélszolgálati csatornák, illetve irodák ügyfélfogadási rendje a jelen üzletszabályzat 6.3 pontjában található.

12.4. Ügyfélszolgálati tevékenységek

TÁJÉKOZTATÁS

Az ügyfélmegkeresések kapcsán széleskörű tájékoztatás nyújtása a közszolgáltatás és temetkezési szolgáltatás ellátásával, a számlázással, a jogszabályi környezettel, a szolgáltatás megrendelésével és az adatmódosítással kapcsolatban az érvényes jogszabályoknak megfelelően történik.

Szolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelése

Minden, a közszolgáltatást és/vagy temetkezési szolgáltatást érintő panasz megfelelő kezelése beleértve különös tekintettel a főtevékenység végzésével és a számlázással kapcsolatos panaszokat.

Ügyfélkérelmek kezelése

Minden olyan ügyfélmegkeresés kezelése, amely a szolgáltatással kapcsolatos kérdést, felvilágosítási igényt fogalmaz meg.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 37/45
---------------------------------------	------------------------	---

12.5. Panaszkezelés, panaszügyintézés

A panaszok intézésének elsődleges határideje 30 nap. A határidő a panasz beérkezését követő napon kezdődik. Az ügyintézési határidőbe nem számít bele a harmadik fél felé történő megkeresések, nyilatkozatételre történő felhívások időtartama. Ha a megkeresésben rövidebb határidőt ad meg a hatóság úgy az a határidő az irányadó. A több területet érintő, így az egyeztetések okán időben elhúzódó panaszok / bejelentése teljes kivizsgálásáig a válaszadási határidő újabb 30 nappal meghosszabbítható azzal, hogy az ügyfelet a 30 napos válaszadási határidőn belül feltétlenül tájékoztatni kell a panasz kivizsgálásnak meghosszabbításáról.

Panaszok lehetséges beérkezési típusai:

- Személyesen
- Telefonon
- E-mailen
- Postán
- Ügyfél elégedettség mérő kérdőíven
- Biztonsági szolgálat jegyzőkönyvében
- Vásárlók könyvében

Panasz beérkezés helye:

- Társaság központjába, postacímre
- Temető egységbe, szervezeti egységhez
- Elektronikus levélben

Társaság részéről a panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben érintett.

Jogorvoslat:

- A Budapesti Békéltető Testület [cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.; levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.; telefon: 06-(1)-488-2131; fax: 06-(1)-488-2186; e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu]. (A Fogyasztóvédelmi tv. szerint a panaszos lakhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testület.)
- **Keresett benyújtása ügyben hatáskörrel rendelkező polgári bírósághoz:**
 - Pesti Központi Kerületi Bíróság [cím: 1055 Budapest, Markó u. 25.; levelezési cím: 1887 Budapest, Pf.:28. központi telefonszám: +36-1-354-6000; telefax: +36-1-354-6057;]
 - Fővárosi Törvényszék [cím: 1055 Budapest, Markó u. 27.; levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.:16.; telefonszám: +36-1-354-6000;].

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 38/45
---------------------------------------	------------------------	--

13. Adatvédelem és adatkezelés (a mindenkori aktualitások a www.btirt.hu honlapon elérhetőek)

Adatvédelem és adatkezelés

A Társaság működése és alaptevékenysége keretében végzett – ügyintézési eljárásokban – adatkezelés, adatfeldolgozás során köteles biztosítani a természetes személyeknek az információs önrendelkezési jogát, a magánszféra védelmét, a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez és terjesztéséhez fűződő jogok esetében az információ szabadságát, továbbá: a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló, a 2016. április 27-i **2016/679/EU** parlamenti és tanácsi rendeletnek- [GDPR – General Data Protection Rules] továbbiakban: EU adatvédelmi rendelet), valamint a nemzeti szabályozásnak – különösen az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvénynek – való megfelelést.

13.1 Az adatkezelés elvei

- A szervezeti működés, valamint az alaptevékenység végzése során keletkezett személyes adatok kezelése kizárólag a *jogszerűség*, a *tisztességes eljárás* és az *átláthatóság* követelményének megfelelően történhet.
- Az adatok kezelésére kizárólag a hatályos jogszabályok alapján, azoknak – az adatkezelés folyamatában – mindvégig megfelelő, megfelelő jogalappal és törvényesen kerülhet sor.
- Az érintett számára az adatkezelés folyamatában biztosítani a jogszabályi garanciák meglétét, az adatkezelés céljának megfelelő eljárási módot – különös tekintettel a kegyeleti jogok maradéktalan érvényesülésének a biztosítására – az adatkezelésnek az érintett részére történő áttekinthetőségét.
- Az adatok gyűjtése a *célhoz kötöttség* elvének megfelelően, kizárólag jogszabályban meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történhet, azok nem kezelhetők e célokkal össze nem egyeztethető módon.
- Az adatkezelés célja vonatkozásában az *adattakarékosság* elvére figyelemmel, minden esetben az adatok kezelésének, feldolgozásának szempontjából kizárólag a megfelelő és releváns adatok kezelhetők, annak a szükséges mértékűre kell korlátozódnia.
- Biztosítani kell az adatok *pontosságát*, és szükség szerinti naprakészségét, lehetőség szerint törekedni kell a pontatlan személyes adatok törlésére, illetve pontosítására.
- A személyes adatok *korlátozott tárolhatósága* indokolja, hogy az adatok tárolása kizárólag olyan formában történhet, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé.

A személyes adatoknak – a szükséges időnél – hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 39/45
---------------------------------------	------------------------	--

közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül majd sor, az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtása mellett.

- h) A személyes adatok *integritása és bizalmas jelleg* indokolja, hogy a kezelést oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosított legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelése, véletlen elvesztése, megsemmisítése, vagy károsodása, fenntartva az ilyen eseményekkel szembeni védelmet is.
- i) A személyes adatok kezelője az *elszámoltathatóság* keretében felelős a felsorolt elveknek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés teljesítésére és igazolására.

13.2 Az adatkezelés jogalapja

Az EU adatvédelmi rendelet szabályozását nem kell alkalmazni az elhunyt személyekkel kapcsolatos személyes adatokra.

Az elhunyt személyek személyes adatainak kezelését a nemzeti jogszabályok szabályozzák.

A Társaság részéről a személyes adatok kezelése kizárólag akkor és annyiban jogszerű, amennyiben a felsorolt felhatalmazások közül legalább az alábbiak egyike teljesül:

- a) az érintett *hozzájárulását adta* személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- b) az adatkezelés olyan *szerződés teljesítéséhez szükséges*, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- c) az adatkezelés az *adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges*;
- d) az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
- e) az adatkezelés *közérdekű* vagy az *adatkezelőre* ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- f) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél *jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges*, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 40/45
---------------------------------------	------------------------	---

Személyes adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése:

- a) az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy
- b) az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.

Az érintett hozzájárulásával felvett **személyes adatok** esetében, az adatkezelő a felvett adatokat a törvény eltérő rendelkezésének hiányában:

- a) a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy
- b) az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll,

további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti.

Különleges adat – a **személyes adat** kezelésére vonatkozó esetekben, valamint – akkor kezelhető, ha:

- a) az adatkezeléshez az érintett írásban hozzájárul,
- b) az Alaptörvényben biztosított alapvető jog érvényesítése elrendeli.

13.3. Az adatbiztonság követelménye:

A Társaság mindenkor gondoskodik a rendelkezésére álló személyes adatok biztonságáról.

A Társaság a személyes adatokkal történő műveleteket minden esetben úgy tervezi meg és hajtja végre, hogy az jogszabályoknak minden tekintetben megfeleljen, és folyamatosan biztosítja az érintettek magánszférájának védelmét.

Társaság érvényre juttatja a személyes adatok védelmét szolgáló technikai és szervezési intézkedéseket, adat és titokvédelmi szabályokat.

Társaság biztosítja, hogy adatállományai – a magánszféra védelme érdekében – ne legyenek összekapcsolhatók, illetve a keletkező adatok az érintetthez rendelhetők.

Társaság automatikus adatfeldolgozást nem végez.

13.4 Érintett jogok:

- **hozzáférés joga:** Érintett jogosult arra, hogy visszajelzést kapjon Társaságunktól arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a rendeletben felsorolt információkhoz hozzáférést kapjon.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 41/45
---------------------------------------	------------------------	---

- **helyesbítés joga:** Érintett jogosult arra, hogy kérésére a BTI Zrt. indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, vagy kérje azok kiegészítését.
- **törlés és elfeledtetés joga:** Érintett jogosult arra, hogy kérésére a BTI Zrt. indokolatlan késedelem nélkül törölje Érintettre vonatkozó személyes adatokat, Társaságunk pedig köteles arra, hogy személyes adatait indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha:
 - a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték, vagy más módon kezelték,
 - az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását és az adatkezelésnek nincs más jogalapja,
 - személyes adatokat jogellenesen kezelték,
 - a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.

Ha nem lehetséges egy adat törlése, azt az adatot Adatkezelő zárolni fogja. Az adatokat nem lehet törölni, ha az adatkezelés jogszabályi kötelezettség vagy közérdekből adatkezelőre ruházott jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából szükséges.

- **zároláshoz/korlátozáshoz való jog:** Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:
 - az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát,
 - az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,
 - az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,
 - az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személye adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni.

- **tiltakozáshoz való jog:** Érintett tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha azt a BTI Zrt. jogos érdekből vagy közérdekű jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladatai ellátásával kapcsolatosan teszi. Ebben az esetben

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 42/45
---------------------------------------	------------------------	--

Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, tehát törölni kell, kivéve, ha Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, melyek elsőbbséget élveznek az Ön jogaival, érdekeivel és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

13.5. Bírósági jogérvényesítés

A Társaság minden esetben törekszik a viták peren kívüli, békés úton történő megoldására, az érintett számára azonban nyitva áll a bírósági jogérvényesítés lehetősége, melynek részletes szabályait a vonatkozó jogszabály rögzíti.

13.6. Kártérítés

A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy a vele kapcsolatban álló érintetteknek ne okozzon kárt, vagy sérelmet. Ezt szolgálja a Társaság jogszabályi megfeleléssége, illetve az azt tanúsító minőségbiztosítási rendszere.

Esetleges igény előfordulása esetén a Társaság törekszik a viták peren kívüli, békés úton történő rendezésére.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 43/45
---------------------------------------	------------------------	--

14.Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás

Ügyfeleink számára széleskörű, magas szakmai színvonalú tájékoztatását és szolgáltatást nyújtunk.

Szolgáltatásaink

14.1.Temetés felvétel

- jogi alapismeretek (temetésre jogosult-, illetve kötelezett személy, szükséges okmányok, stb.)
- külföldről érkezett elhunyt temetés felvétele,
- anyakönyvezés,
- kegyeleti előtakarékosság,
- exhumálás, kiadás, áthelyezés,
- temetés felvétele,
- igény szerinti árajánlat készítés,
- agglomeráció,
- lakáson történő temetés felvétele.

14.2. Sírhellyel kapcsolatos adminisztráció

- jogi alapismeretek (rendelkezési jog, temetésre jogosult-, illetve kötelezett személy, rövidebb idejű újraváltás, stb.),
- megváltás, újraváltás, részletfizetés (átutalás),
- temetőkkel, elhunytakkal kapcsolatos tájékoztatás,
- panaszkezelés,
- adatokban történő változások könyvelése,
- befogadó nyilatkozat kiadása,
- nyilvántartás naprakész vezetése (SAP integrált vállalatirányítási rendszer, papír alapú).

14.3. Temetések megrendelése

Temetés típusok:

- koporsós (szimpla- egyes, dupla-kettes, kriptá-sírbolt)
- hamvasztásos (urna sírba, urnakriptába, fülkébe –kolumbáriumba-, helyezés, urna elhelyezése koporsós sírhelybe),
- urnakiadás (hamvak kiadása címre, illetve altemplomba, más temetőbe),
- szórás (légi úton, illetve vízbe- hajós temetés).

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 44/45
---------------------------------------	------------------------	--

A temetés megrendelés alapfeltételei:

- szükséges okmányok (halottvizsgálati bizonyítvány, elhunyt személy személyes iratai, házastársi viszony esetén a házassági anyakönyvi kivonat, előtakarékosági szerződés, ha elkészült: halotti anyakönyvi kivonat),
- időpont választásának lehetősége,
- kegyeleti kellékek kiválasztása,
- ravatali terem kiválasztása, külső ravatal lehetősége, ravatal nélküli szertartás,
- polgári vagy egyházi búcsúztatás választása,
- hanganyag kiválasztása egyedi kérés alapján,
- temetőn belüli szállító jármű kiválasztása, koszorúk szállítása.

A Társaság minden esetben a hatályos jogszabályokban előírtaknak megfelelő számlát készít.

A Társaság vállalja – ügyfelek előzetes tájékoztatása alapján – több megrendelő esetén osztott számla készítését.

A Társaság a számlát annak lezárását, nyomtatását megelőzően az ügyfél kérésére minden esetben tételesen ismerteti, ezzel lehetőséget adva arra, hogy az eseteleges változtatások, módosítások rögzítésre kerüljenek. A Társaság ügyfél figyelmét felhívja a rájuk háruló feladatokra. Ügyfél joga a számlán szereplő adatok ellenőrzésére az aláírást megelőzően, és egyet nem értés esetén információ kérése. Az elmaradt információ kérésekkel kapcsolatosan a Társaság felelősséget nem vállal.

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.	Üzletszabályzat	Hatályos: 2020.02.01. Változat: 2 Oldalszám: 45/45
---------------------------------------	------------------------	--

15. Hatályba lépés, érvényesség

Jelen üzletszabályzat **2020. február 1.** napján lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a Budapesti Temetkezési Intézet Zártkörű Részvénytársaság teljes terjedelmében közzéteszi honlapján (www.btirt.hu) és kifüggeszti ügyfélszolgálati irodáiban.

Az üzletszabályzat módosítását a Társaság annak hatálybalépését megelőzően legalább 15 (tizenöt) nappal nyilvánosságra hozza. A módosításról szóló értesítést és a módosítást telephelyein és fióktelepén hozzáférhető módon ki függeszti.

Jelen üzletszabályzat visszavonásig érvényes.

Jelen üzletszabályzat hatályba helyezésével hatályát veszíti a korábban kiadott üzletszabályzat.

Budapest, 2020.02.01.


Horváth József
vezérigazgató

Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.
1136 Budapest, Hegedűs Gyula utca 49-51.
191.

Nyilatkozatok

Társaságunk célja az ügyfelek megrendeléseinek elősegítése, a temetések pontos lebonyolítása a szükséges adatok ismeretében a jogszabályok teljes betartásával.

A www.btirt.hu honlapon Üzletszabályzat → Nyilatkozatok mappában található nyilatkozat minták tájékoztató jellegűek. Az ügyfelek minden esetben egyedileg megtárgyalt, általuk megismert tartalmú és személyesen kitöltött nyilatkozatot tesznek, illetve írnak alá. Az ügyfelek más, a mintától eltérő formájú és tartalmú nyilatkozatot is tehetnek a szolgáltatás pontos valamint a hatályos jogszabályoknak megfelelő lebonyolítása érdekében, de annak minden esetben tartalmaznia kell az adott megrendelés, szolgáltatás vonatkozásában a jogszabályban előírt és rendelkezéseket.