

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

2023.06.30 hatályát veszette



Közszolgáltató adatai:

Név: Szelektív Hulladékhasznosító és Környezetvédelmi Nonprofit Kft.

Cégjegyzékszám: 10-09-036776

Adószám: 11884226-2-10

Székhely: 3000, Hatvan, 054/14. Hrsz.

Honlap: <https://szelektivkft.hu/>

Közszolgáltatói alvállalkozó adatai:

Név: Egeri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

Cégjegyzékszám: 10-09-034283

Adószám: 24737038-2-10

Székhely: 3300 Eger Homok utca 26.

Honlap: www.egrihulladek.hu

Hatályba lépés időpontja: 2017.10.01

Utolsó módosítás időpontja: 2022.10.01

Tartalom

1.	Általános rész	2
1.1	Értelmező rendelkezések	2
1.2	ÁSZF célja	3
1.3	ÁSZF tárgya	4
1.4	ÁSZF hatálya	4
1.5	ÁSZF közzététele.....	4
2.	A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladékok gyűjtésének szabályai.....	4
2.1	Általános szabályok	4
2.2	A települési vegyes hulladék gyűjtése	4
2.3	A csomagolási hulladék gyűjtése.....	5
2.3.1	Papír, műanyag és fém csomagolási hulladék.....	5
2.3.2	Üveg csomagolási hulladék	6
2.4	A lomhulladék gyűjtése	6
2.5	A zöldhulladék gyűjtése.....	7
3.	Egyes ingatlanhasználókra vonatkozó speciális szabályok.....	7
3.1	Az üdülőingatlanokra vonatkozó speciális szabályok.....	7
3.2	A társasházakra vonatkozó speciális szabályok.....	7
4.	Ügyintézés	8
4.1	Ügyfélszolgálat	8
4.2	Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételének szüneteltetése.....	8
4.3	Hulladékgyűjtő edényzet megrongálódása	9

1. Általános rész

1.1 Értelmező rendelkezések

- ÁSZF: hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatások nyújtására vonatkozó általános szerződési feltételek;
- Csomagolási hulladék: hulladékká vált csomagolás, csomagolóeszköz, ide nem értve az ipari vagy termelési tevékenység során képződő gyártási vagy maradék hulladékot;
- Elkülönített gyűjtés: olyan gyűjtés, amelynek során a hulladékáramot a hulladék fajtája és jellege szerint elkülönítik, lehetővé téve annak egyedi módon történő kezelését;
- Elkülönítetten gyűjtött hulladék: olyan hulladék, amelyet fajta és jelleg szerint elkülönítve gyűjtenek, ide nem értve a vegyes hulladékot;
- Érdeklődő: olyan Bejelentő, aki eljárási jogosultságát igazolni nem tudja;
- Gazdálkodó szervezet: a jogi személy, a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, valamint az egyéni vállalkozó, ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre;
- Gyűjtés: a hulladék összegyűjtése hulladékkezelő létesítménybe történő elszállítás céljából; a gyűjtés magában foglalja a hulladék előzetes válogatását és előzetes tárolását is;
- Gyűjtőedény: MSZ840 szerint szabványos hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés, amely a Közszolgáltató alvállalkozója rendszeresített céljárművével gyűjthető;
- Házhoz menő: olyan gyűjtési mód, melynek során a Közszolgáltató alvállalkozója az ingatlanhasználó szolgáltatásba bevont ingatlanától gyűjti be a települési vegyes vagy elkülönítetten gyűjtött hulladékot;
- Hulladék: bármely anyag vagy tárgy, amelytől birtokosa megválnak, megválni szándékozik vagy megválni köteles;
- *hulladékgazdálkodási közszolgáltatás*: a közszolgáltatás körébe tartozó hulladék átvételét, elszállítását, kezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását, üzemeltetését biztosító, kötelező jelleggel igénybe veendő szolgáltatás;
- közszolgáltató: az a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási engedéllyel rendelkező és e törvény szerint minősített gazdálkodó szervezet, amely a települési önkormányzattal kötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés alapján hulladékgazdálkodási közszolgáltatást lát el.
- közszolgáltatói alvállalkozó: a hulladékgazdálkodási közszolgáltató által, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződésben megállapított hulladékgazdálkodási közszolgáltatási kötelezettsége teljesítése érdekében közvetlenül igénybe vett nonprofit gazdasági társaság,
- hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység: az a kötelező jelleggel igénybe veendő hulladékgazdálkodási résztevékenység, amely magában foglalja az ingatlanhasználó települési vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladékának – ide nem értve a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó háztartási hulladékhoz hasonló hulladék részét képező elkülönítetten gyűjtött hulladékát –, valamint a természetes személy ingatlanhasználó lomtalanítás körébe tartozó lomhulladékának átvételét, gyűjtését, elszállítását, előkezelését, kereskedelmét és kezelésre történő átadását, ideértve a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását és üzemeltetését;
- Ingatlanhasználó: a Ht. alapján az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyongekezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási

résztevékenység igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság rendelkezésére áll;

- Lomhulladék: a Ht. alapján az ingatlanhasználótól a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Kordináló szerv által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja;
- Megkeresés: olyan kapcsolatfelvétel, mely nem tartalmaz egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérést [Pl.: méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás), adatváltozás/tulajdonosváltás bejelentése, számlamásolat, csekkpótlás igénylése, általános bejelentések a szolgáltatásokról (pl. észrevétel, javaslat, igény jelzése), általános információ vagy tájékoztatás kérése];
- Panasz: az Ügyfél részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatásra vagy szolgáltatás elmaradására vonatkozóan tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá;
- Társasházi közösségi előfizető: olyan nem egyéni előfizető Ügyfél, amelynél egy társasházhoz kapcsolódóan az egyes természetes személy és nem természetes személy lakóingatlan használók a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet közösen, közösségi szolgáltatásként veszik igénybe;
- Települési hulladék: a Ht. alapján a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék, amely nem foglalja magában a termelésből, a mezőgazdaságból, az erdőszetből, a halászatból származó hulladékot, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet, a szennyvízhálózatból és a szennyvízkezelő művekből származó hulladékot, így különösen a szennyvíziszapot, továbbá az elhasználdott járműveket, és az építési-bontási hulladékot;
- Települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékok: olyan hulladékok, melyek elkülönített gyűjtése az ingatlanhasználóra vonatkozóan ÁSZF-ben részletezett feltételekkel kötelező;
- Lomtalanítás: a lomhulladék elszállításának azon formája, mely során a települések minden ingatlanhasználója a Közszolgáltató alvállalkozója által előre, egyedi időpont egyeztetés alapján szolgáltatási címenként (házhoz menő) történik , melynek részletes szabályai a www.egrihulladek.hu/ Tevékenységeink / Lomtalanítás menü pont alatt honlapunkon található vagy az ügyfélszolgálati Irodákban elérhető.
- Ügyfél: a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást igénybe vevő ingatlanhasználó, személy, szervezet, ideértve a lakásszövetkezet, aki vevő (fizető) azonosítóval rendelkezik, abban az esetben is, ha a szolgáltatás kérelmére szünetel;
- Vegyes hulladék: a Ht. alapján a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladéknak az a különböző fajtájú és összetételű hulladékot tartalmazó része, amelyet az elkülönítetten gyűjtött hulladéktól eltérő külön gyűjtőedényben gyűjtenek;
- Zöldhulladék: kertben, vagy kertészeti tevékenység során képződő növényi eredetű hulladék

1.2 ÁSZF célja

Az ÁSZF célja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek Közszolgáltató alvállalkozójára és az ügyfélre vonatkozó szabályainak áttekinthető rögzítése és az állami hulladékgazdálkodási közfeladaton belül a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátásáért felelős NHKV Zrt., mint koordináló szerv által, a Közszolgáltató alvállalkozója hatáskörébe delegált részletszabályok meghatározása és ismertetése az ügyfelekkel. A

mindenkori ÁSZF elérhető a Közszolgáltató alvállalkozója ügyfélszolgálati irodájában, valamint itt: www.egrihulladek.hu/dokumentumtar

1.3 ÁSZF tárgya

ÁSZF a Közszolgáltató alvállalkozója által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatás részleteit szabályozza, különös tekintettel a hulladék gyűjtésének szabályaira, az ügyfélszolgálatra és az ott intézhető ügyekre.

1.4 ÁSZF hatálya

ÁSZF hatálya a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket ellátó, mint Szelektív Nonprofit Kft., mint közszolgáltató alvállalkozója, az Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.-re, valamint a szolgáltatás igénybevételére kötelezett ingatlanhasználókra, illetve minden további érdeklődőre terjed ki, a Közszolgáltató alvállalkozója szolgáltatási területén, mely az alábbi települések közigazgatási határain belül található:

Aldebrő	Kápolna	Ostoros
Andornaktálya	Kerecsend	Szarvaskő
Bélapátfalva	Kisköre	Tarnaméra
Demjén	Kisnána	Tarnaszentmária
Eger	Kompolt	Tófalu
Egerszalók	Maklár	Vécs
Egerszólát	Nagytálya	Verpelét
Felsőtárkány	Noszvaj	
Feldebrő	Novaj	

ÁSZF a szolgáltatás igénybevételével ráutaló magatartással elfogadottnak tekintendő.

1.5 ÁSZF közzététele

Jelen dokumentum mindenkori legfrissebb verziója a www.egrihulladek.hu oldalon, valamint a Közszolgáltató alvállalkozója ügyfélszolgálati irodájában érhető el.

2. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladékok gyűjtésének szabályai

2.1 Általános szabályok

A hulladék gyűjtését a Közszolgáltató alvállalkozója hétköznaponként reggel 6 és délután 5 óra között végzi a Közszolgáltató alvállalkozója honlapján és ügyfélszolgálati irodájában elérhető hulladékszállítási naptárban megjelölt napokon (vagy lomhulladék esetében az ügyféllel közölt egyedi begyűjtési napon). Rendkívüli eset miatt Közszolgáltató alvállalkozója ideiglenesen eltérhet a tervezett szállítási naptól, melyről az ügyfeleket közvetlenül (honlapján vagy egyéb internetes felületen) és/vagy a helyileg illetékes önkormányzaton keresztül értesíti.

Amennyiben az ügyfél ingatlana a Közszolgáltató alvállalkozója által rendszeresen használt járművekkel nem megközelíthető helyszínen található, úgy a Közszolgáltató alvállalkozója – amint erről tudomást szerez – értesíti az ügyfelet az ügyfél által megadott elérhetőségek egyikén, és közli az ügyféllel azt a helyszínt, ahova az ügyfélnek ki kell helyeznie a hulladékot elszállításra.

2.2 A települési vegyes hulladék gyűjtése

A természetes és nem természetes személy közszolgáltatási résztvevőként körébe tartozó települési vegyes hulladékát a Közszolgáltató alvállalkozója házhoz menő gyűjtési rendszer keretében szállítja el. A települési vegyes hulladék gyűjtésére Közszolgáltató alvállalkozója hetente egyszer áll rendelkezésre.

Ettől sűrűbb gyűjtési gyakoriságot a Közszolgáltató alvállalkozója kapacitásától függően, az ügyféllel kötött kétoldalú megállapodásban ajánlhat fel.

A települési vegyes hulladékot az ügyfél az általa bejelentett méretű, MSZ840 szabványú hulladékgyűjtő edényzetben, vagy a Közszolgáltató alvállalkozója által jóváhagyott zsákban helyezi ki begyűjtésre. Az edényzet űrmértékét meghaladó mennyiségű hulladék többlet részét ügyfél a Közszolgáltató alvállalkozójától vásárolt zsákban helyezheti ki.

A szabványos edényzetben vagy zsákban elhelyezett hulladék kizárólag települési vegyes hulladék lehet, ami nem tartalmazhatja többek között a következőket: veszélyes hulladék, építési-bontási törmelék, használt sőtölaj, elektronikai hulladék, gumiabroncs, pántoló szalag, ipari kábel, hamu.

A települési vegyes hulladékot ügyfél az alábbi méretű hulladékgyűjtő edényzetekben helyezheti ki begyűjtésre: 60 liter, 80 liter, 120 liter, 240 liter, 1100 liter

A települési vegyes hulladékot ügyfél csak abban az esetben helyezheti ki 60 literes edényzetben, ha Közszolgáltató alvállalkozójának (Kormányablak vagy a helyileg illetékes önkormányzat által kiállított) hatósági bizonyítvánnyal igazolja, hogy egyedül használja az ingatlant, és számlával vagy fotóval bizonyítja a 60 literes edényzet meglétét.

A települési vegyes hulladékot ügyfél csak abban az esetben helyezheti ki 80 literes edényzetben, ha Közszolgáltató alvállalkozójának számlával vagy fotóval bizonyítja a 80 literes edényzet meglétét.

A települési vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló edényzetet vagy zsákot ügyfél csak az edényzeten vagy a zsákon megjelölt maximális teherbírás mértékéig töltheti meg. Amennyiben az edényzethez vagy a zsákhöz nem érhető el információ a maximális teherbírásról, úgy az alábbi értékeket kell alkalmazni:

- 60 liter: 20 kg, 80 liter: 25 kg, 120 liter: 30 kg, 240 liter: 50 kg, 1100 liter: 250 kg

2.3 A csomagolási hulladék gyűjtése

A természetes és nem természetes személy közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó, elkülönítetten gyűjtött csomagolási hulladékát a Közszolgáltató alvállalkozója házhoz menő gyűjtési rendszer keretében szállítja el.

2.3.1 Papír, műanyag és fém csomagolási hulladék

Az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém csomagolási hulladékot Közszolgáltató alvállalkozója házhoz menő gyűjtési rendszerben szállítja el kéthetente egyszer. Ettől sűrűbb gyűjtési gyakoriságot a Közszolgáltató alvállalkozója kapacitásától függően, az ügyféllel kötött kétoldalú megállapodásban ajánlhat fel.

Az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém csomagolási hulladékot az ügyfél a részére átadott, a Heves Megyei Regionális Hulladékgazdálkodási Társulás tulajdonában lévő, vagy az ügyfél saját tulajdonában vagy használatában lévő, MSZ840 szabványú, egyértelműen megkülönböztethető (pl. sárga szín, matrica) hulladékgyűjtő edényzetben, vagy a Közszolgáltató alvállalkozója által jóváhagyott zsákban helyezi ki begyűjtésre.

A szelektív hulladékgyűjtő edény az életvitelszerűen lakott ingatlanok esetén adható, azon ügyfelek részére akik a teljes éves közszolgáltatási díjat megfizetik.

Az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém csomagolási hulladékot ügyfél az alábbi méretű hulladékgyűjtő edényzetekben helyezheti ki begyűjtésre:

60 liter, 80 liter, 120 liter, 240 liter, 1100 liter

Az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém csomagolási hulladék gyűjtésére szolgáló edényzetet vagy zsákokat ügyfél csak az edényzeten vagy a zsákon megjelölt maximális teherbírás mértékéig töltheti meg. Amennyiben az edényzethez vagy a zsákhoz nem érhető el információ a maximális teherbírásról, úgy az alábbi értékeket kell alkalmazni:

- 60 liter: 20 kg, 80 liter: 25 kg, 120 liter: 30 kg, 240 liter: 50 kg, 1100 liter: 250 kg

Ügyfél törekszik rá, hogy az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém csomagolási hulladékot a lehetőségekhez mérten idegen anyagoktól (pl. ételmaradék) mentesen helyezze a gyűjtőedényzetbe vagy zsákba.

2.3.2 Üveg csomagolási hulladék

Az elkülönítetten gyűjtött üveg csomagolási hulladékot Közszolgáltató alvállalkozója házhozmenő gyűjtési rendszerben szállítja el havonta egyszer, hulladéknaptár szerinti időpontban, amely a www.egrihulladek.hu oldalon illetve ügyfélszolgálati irodánkban érhető el.

Az elkülönítetten gyűjtött üveg csomagolási hulladékot az ügyfél a Közszolgáltató alvállalkozója területén kihelyezett, egyértelműen megkülönböztetett edényzetben vagy átlátszó zsákban helyezheti ki az ingatlan elé.

Közszolgáltató alvállalkozója kapacitásától függően, az ügyféllel kötött kétoldalú megállapodásban többszöri gyűjtési időpontot ajánlhat fel.

2.4 A lomhulladék gyűjtése

A természetes személy közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó lomhulladékát a Közszolgáltató alvállalkozója házhoz menő gyűjtési rendszer keretében szállítja el. A lomhulladék begyűjtésére Közszolgáltató alvállalkozója naptári évenként legalább egy alkalmat biztosít minden ügyfél számára.

Eger Település részletes lomtalanítási szabályai a www.egrihullad.hu/ Tevékenységeink/ Lomtalanítás menüpont alatt érhető el.

Ügyfél lomtalanítási igényét honlapunkon keresztül, a www.egrihulladek.hu / Tevékenységeink/ Lomtalanítás/ menüpont, lap alján szereplő űrlap kitöltésével vagy személyesen jelezheti az ügyfélszolgálati irodában.

Az igény beérkezését követően Közszolgáltató alvállalkozója 60 napon belül elszállítja a lomhulladékot. Közszolgáltató alvállalkozója a lomtalanítás előtt legkésőbb 7 nappal korábban értesíti ügyfelet a megadott elérhetőség(ek)en a lomtalanítás napjáról.

Közszolgáltató alvállalkozója kapacitásától függően települési lomtalanítást is felajánlhat az ügyfeleknek. A települési lomtalanításhoz a helyileg illetékes önkormányzat beleegyezése szükséges. A települési lomtalanítás során az adott település minden ingatlanhasználója kihelyezheti lomhulladékát begyűjtésre az ingatlan elé. A települési lomtalanítás dátumát Közszolgáltató alvállalkozója a honlapján és ügyfélszolgálatán teszi közzé, illetve a helyileg illetékes önkormányzatot értesíti a lomtalanítás előtt legkésőbb 14 nappal.

A lomhulladék begyűjtéséhez Közszolgáltató alvállalkozója konténert nem biztosít, de Közszolgáltató alvállalkozója a kapacitásától függően, az ügyféllel kötött kétoldalú megállapodás alapján ettől eltérhet.

2.5 A zöldhulladék gyűjtése

A természetes személy közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó, elkülönítetten gyűjtött zöldhulladékát a Közszolgáltató alvállalkozója házhoz menő gyűjtési rendszer keretében szállítja el. A zöldhulladék gyűjtésére Közszolgáltató alvállalkozója a zöldhulladék házhoz menő gyűjtését továbbra is két heti rendszerességgel végzi, márciustól novemberig, az éves hulladéknaptár szerint, amely honlapunkon a www.egrihulladek.hu/ Szolgáltatás területenként, minden településnél külön érhető el.

A hulladék saját, átlátszó zsákban, vagy elkülönített gyűjtésre alkalmas MSZ840 szabványnak megfelelő edényzetben (zöld gyűjtőedény) is kihelyezhető.

Ingatlanonként összesen 1 m³ hulladék kihelyezésére van lehetőség.

A kihelyezett zsákokból a zöldhulladék kiöntésre kerül a szállítást végző dolgozók által, tekintettel arra, hogy nem kerülhet a gyűjtőjárműbe semmiféle zöldhulladéktól eltérő anyag, mely a komposztálhatóság hatékonyságát akadályozza.

A faágakat, nyesevéket, maximum 5-6 cm átmérőjű és 1m hosszúságú darabokra vágva, kötegelve, átkötve kell előkészíteni. A köteg, emberi erővel felemelhető súlyú lehet!

A zöldhulladék közé ügyfél nem helyezhet többek között állati maradványt és élelmiszer-hulladékot.

A házhozmenő zöldhulladékgyűjtés részletes szabályai, honlapunkon a www.egrihulladek.hu/ Szolgáltatás területenként, minden településnél külön érhető el.

3. Egyes ingatlanhasználókra vonatkozó speciális szabályok

3.1 Az üdülőingatlanokra vonatkozó speciális szabályok

A természetes személy ingatlanhasználó üdülőingatlanoként is igénybe veheti a közszolgáltatást. Ennek feltétele, hogy tulajdoni lappal vagy helyi önkormányzati igazolással bizonyítsa Közszolgáltató alvállalkozójának, hogy az ingatlan csak időszakosan van használatban, ott hulladék ennek megfelelően keletkezik. Az üdülőingatlan után fizetendő közszolgáltatási díj 50 %-a a teljes éves közszolgáltatás díjának.

Közszolgáltató alvállalkozója az üdülőingatlant használó ügyfélnek a szolgáltatást Kisköre településen április 1-jétől szeptember 30-áig ajánlja fel és teljesíti, más településeken ezen szolgáltatás a fizetett közszolgáltatási díj mértékének megfelelően egész évben elérhető. Ezen időtartamban Közszolgáltató alvállalkozója az üdülőingatlan használójától a közszolgáltatás körébe tartozó hulladékok mindegyik frakcióját begyűjti a hulladékszállítási naptárban megjelölt napokon.

A településeken a szolgáltató felajánlhatja az ingatlanhasználó részére a zsákos és edényzetes gyűjtést egyaránt.

3.2 A társasházakra vonatkozó speciális szabályok

A társasházak természetes személy lakói egy ügyfélként, közös képviselő útján veszik igénybe a közszolgáltatást. A társasház által a közszolgáltatásban igénybeveendő minimum úrmérték számítása:

önálló lakóegységek darabszáma * 80 liter

A minimum úrmértéket a társasház több hulladékgyűjtő edényzet használatával is teljesítheti.

Amennyiben a társasházban nem természetes személy ingatlanhasználó is rendelkezik bejelentett székkel, telephellyel és a társasház nem jelenti be és nem kéri a szolgáltatási díj megosztását, a nem természetes személy köteles önálló szerződként igénybe venni a közszolgáltatást.

A társasház lomtalanítási igényének benyújtásakor a begyűjtendő lomhulladék becsült mennyiségét is meg kell adni (köbméterben).

4. Ügyintézés

4.1 Ügyfélszolgálat

Az ügyfelek hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos ügyeiket, panaszait a Közszolgáltató alvállalkozója által működtetett ügyfélszolgálaton intézhetik személyesen, telefonon, e-mailben vagy postai úton az alábbi elérhetőségeken:

Cím	Nyitvatartás
3300 Eger Homok utca 26.	hétfő: 07:00 – 15:00 kedd: 07:00 – 15:00 szerda: 07:00 – 15:00
+36 36 513 200	csütörtök: 07:00 – 19:00 péntek: szünnap
ugyfelszolgalat@egrihulladek.hu	0-24 óra

Közszolgáltató alvállalkozója kizárólag a fenti csatornákon és időpontokban érkezett bejelentéseket és panaszokat bírálja el. Ügyintézési határidőnk nem panaszos ügyekben 30 nap. A panaszos ügyeket az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 17/B. § (5) pontja alapján kerül megválaszolásra.

A Közszolgáltató alvállalkozója által közzeendő információ, tájékoztatás vagy közérdekű adat személyesen az ügyfélszolgálaton vagy a www.egrihulladek.hu oldalon tekinthető meg.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás Közszolgáltató alvállalkozója területén lévő ingatlanokra vonatkozó igénybevételek, lemondásának, szüneteltetésének, valamint az igénybevétel feltételeiben történő változás bejelentése a Közszolgáltató alvállalkozója által rendszeresített formanyomtatványokon tehető meg. A formanyomtatványok elérhetők a Közszolgáltató alvállalkozója honlapján és az ügyfélszolgálaton. A formanyomtatványt e-mailben, postán lehet a Közszolgáltató alvállalkozója részére elküldeni vagy személyesen leadni. A bejelentéshez mellékelni kell a formanyomtatványokon feltüntetett további dokumentumokat.

A közszolgáltatás igénybevételek feltételeiben változást nem keletkeztető ügyfélmegkereséseket a Közszolgáltató alvállalkozója az ügyfélszolgálatán fogadja, feldolgozza és megválaszolja az ügyfélszolgálati ügyintézési határidőn belül.

A Közszolgáltató alvállalkozója az ügyfél által a rendelkezésére bocsátott személyes adatokat az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint kezeli, mely elérhető www.egrihulladek.hu weboldal Dokumentumtár menüpontjában, illetve az ügyfélszolgálati irodában.

4.2 Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételek szüneteltetése

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevétele szüneteltethető. A szüneteltetés fő feltétele, hogy az ingatlanon ingyenes használatban lévő gyűjtőedény(eke)t az ügyfél a közszolgáltató alvállalkozójának visszaszolgáltassa. A szüneteltetésre jogosító körülményt az ügyfél a Közszolgáltató alvállalkozójának a szüneteltetés lejárta után legfeljebb 30 napon belül igazolja a szüneteltetés időszakára vonatkozó közüzemi számlával (áram, víz, gáz), amely alátámasztja, hogy az ingatlan a szüneteltetett időszakban nem volt használatban. Amennyiben az ügyfél az igazolás benyújtását elmulasztja, a Közszolgáltató alvállalkozója fenntartja a jogot, hogy visszamenőleg a szüneteltetést érvénytelenítse és az adott időszakra vonatkozó közszolgáltatási díj számláját kiállítsa.

A fenti rendelkezések a társasházi közösségi előfizetőre egyaránt vonatkoznak.

4.3 Hulladékgyűjtő edényzet megrongálódása

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás során használt, szilárd falú edényzet szolgáltatás közben történt rongálódása esetén Közszolgáltató alvállalkozója csereedényzetet biztosít az ügyfél részére, ha az alábbi feltételek mindegyike teljesül:

- a megrongálódott edényzet a Közszolgáltató alvállalkozója által előírt szabványnak megfelel
- ügyfél az edényzetet rendeltetésszerűen használta (pl. nem terhelte túl, nem helyezett bele forró anyagot)
- az edényzet a bejelentés dátumától számítva 3 évnél nem régebbi, és ezt az ügyfél bizonylattal alá tudja támasztani (amennyiben bizonylat bemutatására nincs lehetőség, a Közszolgáltató alvállalkozója megállapítja az edényzet korát az azon feltüntetett információk alapján)
- az ügyfél eleget tesz hulladékgazdálkodási közszolgáltatási igénybevételi kötelezettségének
- az ügyfélnek nincs hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjtartozása
- a Közszolgáltató alvállalkozójának nem áll fenn rendezetlen követelése az ügyféllel szemben

Amennyiben a Közszolgáltató alvállalkozója a bejelentés elbírálása során csereedényzetet ítél meg az ügyfélnek, úgy az ügyfél azt személyesen veheti át a Közszolgáltató alvállalkozója ügyfélszolgálatán az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében. A Közszolgáltató alvállalkozója részére ügyfél a megrongálódott edényzetet átadja a csereedényzet átvételekor. Amennyiben a Közszolgáltató alvállalkozója által biztosított csereedényzet nem felel meg valamelyik fenti feltételnek, úgy a csereedényzet esetleges későbbi megrongálódásakor a Közszolgáltató alvállalkozója egy újabb csereedényzet igénylésére vonatkozó kérelem elbírálásakor azt a feltételt nem veszi figyelembe.

Amennyiben az ügyfél a Közszolgáltató alvállalkozójától bérlő az edényzetet, úgy a bérleti szerződésben foglaltak az irányadók a rongálódás vonatkozásában.