

Ügyfélszolgálat

Elérhetőségek

Név: Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

Székhely: 3300 Eger, Homok utca 26.

Adószám: 24737038-2-10

Bankszámlaszám: MBH Bank Nyrt. 10300002-13033956-00014906

Cégjegyzékszám: 10-09-034283

Statisztikai számjel: 24737038-3811-572-10

Alapítás dátuma: 2013.09.11

Ügyfélszolgálat

Cím: 3300 Eger, Homok u. 26.

Ügyfélszolgálati idő:

Hétfőtől- Szerdáig: 7:00 - 15:00

Csütörtök: 7:00 - 19:00

Péntek: személyes ügyfélszolgálat zárva, telefonon 7:00-14:00

Előzetes időpontfoglalás: ugyfelszolgalat@egrihulladek.hu

vagy a

Központi MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. által biztosított elérhetőség a következő:

+36 1 776 7777

Kérjük a továbbiakban ezen a számon vegyék fel velünk a kapcsolatot a felhasználóhely irányítószámának megadásával!

Az ügyfélszolgálaton az alábbi ügyintézésre van lehetőség:

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos kérdések:

- tájékoztatás nyújtása, begyűjtési, szállítási és átvételi szolgáltatásokat, illetve azok adminisztrációja, hulladékudvarok igénybevételével kapcsolatos kérdések.

Hulladékszállítással vagy annak elmaradásával kapcsolatos kérdések:

- szolgáltatás megrendelése, hulladékszállítás elmaradása, hulladék otthagynak, többlet/eseti hulladék elszállítása, lomtalanítással kapcsolatos ügyintézés, edény rendelése, cseréje.

Adatváltozással, szerződéssel kapcsolatos kérdések:

- szerződéskötés, módosítás, szüneteltetés és újraindítás, adatváltozással kapcsolatos megkeresések. Szolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelése és adminisztrációja.

Számlázást érintően:

folyószámla kivonat, egyenlegközlő kiadása, számlamásolat, pótcsekk kiállítása, kedvezményekkel kapcsolatos kérelmek kezelése, számlapanaszok felvétele.

Hulladékgyűjtő edény vásárlás ügyfeleink részére Pénztár

Hétfőtől-Csütörtökig: 8:00 - 14:00

Csütörtök: 14:00-19:00 (csak készpénzes vásárlási lehetőség)

Péntek: Szünnap

Panaszkezelés

Tájékoztatjuk a Tisztelt Közzszolgáltatást Igénybe Vevőket, hogy a Közzszolgáltató, a honlapon jelölt kapcsolattartói pontjain személyesen, telefonon, e-mailben és postai levelezéssel közölt, a közzszolgáltatási tevékenységgel összefüggő bármilyen panasz, kérdés, észrevétel vonatkozásában a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi törvény) panaszkezelési szabályainak megfelelően az alábbiakra köteles:

A Közzszolgáltató ügyfélszolgálatára minden esetben köteles a Fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva jegyzőkönyvbe foglalni, és a Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. és 17/B. § rendelkezései betartásával 15 napon belül – indokolt hosszabbítás esetén 30 napon belül – közölni a Fogyasztóval, kivéve, ha a Fogyasztó panaszát szóban közli és a Közzszolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az e-mailen közölt panasz, illetve bejelentés ügyintézésének rendje:

A kapcsolattartásra megjelölt e-mail címekre 15 óra után érkezett leveleket a következő napon iktatjuk, így a következő napon érkezettként kezeljük, tehát az ügyintézési határidő is e szerint számítható.

Panaszkezelési Szabályzat 2024.01.01-től

Amennyiben válaszlevelünk tartalmával nem ért egyet, panaszának megoldása érdekében Társaságunk továbbra is készségesen rendelkezésre áll.

2024. január 1-jétől a békéltető testületek regionális alapon működnek. Főszabály szerint az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes, azonban a fogyasztó kérheti, hogy a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület járjon el. A békéltető testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére.

Fogyasztói jogvita rendezése érdekében a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye alapján az alábbi **Békéltető Testületek**hez fordulhat:

1.

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszám: (1) 488-2131

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

Honlap cím: www.bekeltet.bkik.hu, Illetékességi terület: Budapest

2.

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszám: (72) 507-154, (20) 283-3422

Fax szám: (72) 507-152

E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu

Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu, Illetékességi terület: Baranya Vármegye, Somogy Vármegye és Tolna Vármegye

3.

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: (46) 501-090 (új ügyek)

(46) 501-871 (folyamatban lévő ügyek)

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu, Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegye, Heves Vármegye, Nógrád Vármegye

5.

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszám: (1) 488-2131

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

Honlap cím: www.bekeltet.bkik.hu, Illetékességi terület: Budapest

4.

Csongrád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: (62) 554-250/118 mellék

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

Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu, Illetékességi terület: Békés Vármegye, Bács Kiskun Vármegye, Csongrád Csanád Vármegye

5.

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: (22) 510-310

E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu, Illetékességi terület: Fejér Vármegye, Komárom Esztergom Vármegye, Veszprém Vármegye

6.

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: (96) 520-217

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

Honlap cím: www.bekeltetesgyor.hu, Illetékességi terület: Győr Moson Sopron Vármegye, Vas Vármegye, Zala Vármegye

7.

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: (52) 500-710, (52) 500-745

Fax szám: (52) 500-720

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Honlap cím: www.hmbekeltetes.hu, Illetékességi terület: Jász Nagykun Szolnok Vármegye, Hajdú Bihar Vármegye, Szabolcs Szatmár Bereg Vármegye

8.

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Telefonszám: (1) 792-7881

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: <http://www.panaszrendezes.hu>, Illetékességi terület: Pest Vármegye

Fogyasztói jogvita rendezése érdekében az alábbi, szolgáltatásihely szerint illetékes **Vármegyei Kormányhivatalokhoz** fordulhat:

1.

Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.

Telefonszám: (72) 795-398

E-mail: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

2.

Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.

Telefonszám: (76) 795-710

E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

3.

Békés Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 5600 Békéscsaba József Attila u. 2-4.

Telefonszám: (66) 546-150

E-mail: fogyved@bekes.gov.hu

4.

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3530 Miskolc, József Attila u.20

Telefonszám: (46) 795-7791

E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

5.

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 4/b.

Telefonszám: (1) 450-2598

E-mail: fogyvedelem@bfkh.gov.hu

6.

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Telefonszám: (62) 680-530

E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

7.

Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.

Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 936

Telefonszám: (22) 501-751

E-mail: fogyved@fejer.gov.hu

8.

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.

Telefonszám: (96) 795-950

Fax: (96) 795-955

E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

9.

Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46

Telefonszám: (52) 533-924

E-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu

10.

Heves Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9

Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 216.

Telefon: (36) 515-469

E-mail: fogyved@heves.gov.hu

11.

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.

Telefonszám: (56) 795-165

E-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu

12.

Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László. u. 2.

Telefonszám: (34) 309-303

E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

13.

Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

3100 Salgótarján, Karancs út 54.

Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Pf. 308.

Telefon: (32) 511-116

E-mail: fogyved@nograd.gov.hu

14.

Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1072 Budapest, Nagy Diófa u.10-12.

Telefon: (1) 459-4843

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

15.

**Somogy Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési,
Mérésügyi és Fogasztóvédelmi Főosztály, Fogasztóvédelmi Osztály**

Cím: 7400, Kaposvár, Vásártéri u. 2.

Telefon: (82) 510-868

E-mail: fogasztovedelem@somogy.gov.hu

16.

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki
Engedélyezési és Fogasztóvédelmi Főosztály, Fogasztóvédelmi Osztály**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10

Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza Pf: 77.

Telefon: (42) 500-694

E-mail: fogasztovedelem@szabolcs.gov.hu

17.

**Tolna Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési,
Mérésügyi és Fogasztóvédelmi Főosztály, Fogasztóvédelmi Osztály**

Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.

Telefonszám: (74) 795-385

E-mail: fogasztovedelem@tolna.gov.hu

18.

**Vas Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési,
Mérésügyi és Fogasztóvédelmi Főosztály, Fogasztóvédelmi Osztály**

Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.

Levelezési cím: 9701 Szombathely, Pf. 24

Telefonszám: (70) 705 1435

E-mail: fogasztovedelem@vas.gov.hu

19.

**Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály,
Fogasztóvédelmi Osztály**

Cím: 8200 Veszprém, Kistó u. 1.

Telefon: (88) 550-510

E-mail: fogasztovedelem@veszprem.gov.hu

20.

**Zala Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és
Fogasztóvédelmi Főosztály, Fogasztóvédelmi Osztály**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté u.22.

Telefon: (92) 510-530

E-mail: fogasztovedelem.zala@zala.gov.hu