

Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft
Eger, Homok u. 26.

ÜZLETSZABÁLYZAT

Eger, 2014. június 30.

Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.
3300 Eger, Homok utca 26.
Adószám: 24737038-2-10
10403507-50526766-48811005

-1-
Jakab Zoltán
Ügyvezető igazgató

Tartalomjegyzék

I. A SZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS A KAPCSOLÓDÓ SZABÁLYOK.....	3
II. FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK.....	4
III. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉS.....	4
IV. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI FELADATOK.....	5
V. UTÓLAGOS TEENDŐK.....	5
VI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	6

Jelen szabályzat az Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. ügyfélszolgálatának ellátásáról és a panaszügyek kivizsgálásának és panasz orvoslásának eljárásáról szól.

Az ügyfélszolgálat rendjét jelen szabályzat melléklete tartalmazza.

A panaszkezelési rendelkezések célja, hogy az Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft szolgáltatását igénybevevő ügyfelek és a cég alkalmazottaival való kapcsolattartást, valamint az ügyfélszolgálati és panaszkezelési eljárasmódokat egyértelműen szabályozza.

I. A szabályzat hatálya és a kapcsolódó szabályok

A szabályzat az Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft egységeire és alkalmazottaira (alanyi hatály) a Társaság tevékenységével kapcsolatban, szóban vagy írásban tett panasz (reklamáció) és kérelem kezelésének eljárási rendjére (tárgyi hatály) vonatkozik.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon ügyfélbejelentésre, észrevételre, javaslatra, információkérésre, amely a Társaság általános működését érinti (pld.: termék és szolgáltatás igénybevétel módjának meghatározása, nyitva tartást érintő kérdések stb.).

A panaszok kezelését érintő jogszabályok:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.

II. Fogalmak, meghatározások

Panasz:

Szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban természetes vagy jogi személytől és egyéb gazdálkodó szervezetek által jelzett-, a Társaság üzleti vagy üzemi tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez vagy szolgáltatáshoz, az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció. Panasz tehát az, amikor az ügyfél úgy ítéli meg, hogy a Társaság nem a vele kötött szerződésnek/elvárásainak megfelelően járt el, s így őt sérelem érte.

III. Általános rendelkezés

Panasz szóban vagy írásban tehető.

A panasz kivizsgálásának időtartama lehetőség szerint az ügyfél bejelentésének/panasz beérkezésének időpontjától számított 2-3 munkanapot ne haladja meg. Panasz elutasítása esetén az ügyfél tájékoztatása legfeljebb 15 munkanapon belül kell, hogy megtörténjen. Jogos panasz rendelkezését és az ügyfél tájékoztatását legfeljebb 30 napon belül le kell zárni.

Amennyiben a fenti időtartamnál várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, az ügyfelet a bejelentéstől/beérkezéstől számított 10 munkanapon belül írásban értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról.

A válaszlevélben az ügyfél által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni.

IV. Az Ügyfélszolgálati feladatok

A Társaság ügyfélszolgálati, tájékoztatási kötelezettsége legalább az alábbiakra terjed ki:

- Általános információk a Társaságról
- A panaszügyek karbantartása, kérelmek útjának nyomon követése, visszakeresése
- A panaszok elemzése, értékelése, levonható tapasztalatok kezelése
- A panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósítására irányuló tevékenység koordinálása.

V. Utólagos teendők

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok az irányadóak.

Az Ügyvezető éves gyakorisággal elemzést kér a panaszügyekből levonható tapasztalatok szolgáltatási folyamatba való beépítése céljából.

VI. Záró rendelkezések

Amennyiben a jelen ügyfélkezelési szabályzat tárgykörébe tartozó ügyre vonatkozó jogszabály megváltozik, úgy a megváltozott jogszabály rendelkezése szerint kell eljárni mindaddig, ameddig a jelen szabályzat módosítása meg nem történik.

Jelen Üzletszabályzat a 2014. július 1. napján lép hatályba.

Eger, 2014. június 30.

Jakab Zoltán
Ügyvezető igazgató

Melléklet: Általános ügyfél tájékoztató

Általános ügyfél tájékoztató Hulladék szállítási szolgáltatásokra Eger Megyei Jogú Város területén

Tisztelt Ügyfelünk!

Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének a települési hulladékkal kapcsolatos hulladékgazdálkodási helyi közszolgáltatásokról, valamint a szervezett köztisztasági közszolgáltatás kötelező igénybeviteléről szóló, többször módosított 37/2009 (VIII.28.) önkormányzati rendelete 1. § (6.) pontja értelmében 2014. július 1. napjától Eger *közigazgatási területén a települési hulladékgazdálkodási közszolgáltatás folyamatos ellátására kötelezett közszolgáltató az Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. (3300 Eger, Homok u. 26.). A feladat ellátásában, mint alvállalkozó szerepet vállal a Városgondozás Eger Kft. (3300 Eger, Homok u. 26.)*

A tevékenység végzése a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglalt szabályozás figyelembe vételével, és annak betartásával történik.

Ennek megfelelően a következőkről tájékoztatjuk tisztelt ügyfeleinket:

A szolgáltató által végzett tevékenység a szolgáltatási törvény meghatározása alapján, szolgáltatási tevékenységnek minősül.

I. Általános tájékoztatási adatok:

A szolgáltató neve: **Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.**
 Székhelyének címe: **3300 Eger, Homok u. 26.**
 Adószáma: **24737038-2-10**

Ügyfélszolgálati iroda: **Eger, Homok u. 26.**
 Telefon: **06-36-513-210** **ügyfélszolgálat**
06-36-513-205
 Telefax: **06-36-513-217**
 Internet elérhetőség: ugyfelszolgalat@egrihulladek.hu
 Levelezési cím: **3300 Eger, Homok u. 26.**

Ügyfélszolgálat:

Homok u. 26.

Hétfőtől-szerdáig 7⁰⁰- 15⁰⁰

Csütörtök 7⁰⁰- 19⁰⁰

Pénteken nincs ügyfélfogadás!

Hulladéktároló edény csere/Homok u. 26.: **Csütörtök 7⁰⁰- 14⁰⁰**

Bródy Sándor u. **Hétfőtől-csütörtökig 8⁰⁰- 16⁰⁰**
Pénteken nincs ügyfélfogadás.

Felelősségbiztosítással a Társaság rendelkezik.

A szakmai biztosíték által fedezett kockázat: szolgáltatói felelősség.

A szakmai biztosíték területi hatálya:

- Eger Megyei Jogú Város közigazgatási területe.

Jogvita esetén illetékes bíróság:

Egri Törvényszék - Egri Járásbíróság

Felügyeleti hatóság:

Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata Jegyzője

A szolgáltatás díja:

Hatósági ár érvényesül

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXIV. törvény 47/A. § (1) bekezdése értelmében:

„A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg.”

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megállapításáról szóló miniszteri rendelet egyelőre nem került megalkotásra; ezért a díjak jelenleg a hulladékról szóló törvényben szereplő átmeneti szabályok szerint kerülnek meghatározásra. Az átmeneti szabályokban foglalt képlet szerint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj (magánszemélyek számára) nem haladhatja meg a 2012. április 14. napján alkalmazott díj legfeljebb 4,2 százalékkal megemelt összegének 90 százalékát.

A szolgáltatásra vonatkozó jogszabályok:

- Eger Megyei Jogú Város Önkormányzatának többször módosított 37/2009. (VIII.29) számú rendelete a települési szilárd hulladékkal kapcsolatos közszolgáltatás szabályainak és díjának meghatározásáról.
- A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény