

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK



„AVAR AJKA” Nonprofit Kft.



Kiadás dátuma: 2023. január 3.

A szabályzat sorszáma: 1.5

Változások átvezetésére kötelezett példány:

igen

nem

<p>Készítette:</p>  <p>fogyasztóvédelmi referens</p>	<p>Jóváhagyta:</p>  <p>ügyvezető</p>
---	--

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) rendelkezései kizárólag a „AVAR AJKA” Városgazdálkodási és Hulladékgazdálkodási Közszolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: „AVAR AJKA” Nonprofit Kft.), mint Közszolgáltató által a közszolgáltatási területén végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatásra vonatkoznak, a hatályos jogszabályok, különös tekintettel a mindenkor hatályos hulladék törvény, a végrehajtási rendeleteinek, és a helyi rendelet előírásai alapján az Észak-Balatonai Térség Regionális Települési Szilárdhulladék-kezelési Önkormányzati Társulás (továbbiakban: ÉBH Társulás) által kötött közszolgáltatási szerződés szerint.

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.) 33. § (1) bekezdése alapján: „*A települési Önkormányzat a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátását a Közszolgáltatóval kötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés útján biztosítja.*”, a 36. § (1) bekezdés alapján: „*A települési Önkormányzatok hulladékgazdálkodási feladataik ellátása érdekében egymással társulhatnak.*”.

A vonatkozó jogszabályok, a közszolgáltatási szerződés és a közszolgáltatási jogviszony három részes fél tekintetében állapít meg jogokat és kötelezettségeket, melyek:

- az Ingatlanhasználó
- az ÉBH Társulás (társulást alkotó Önkormányzatok)
- a Közszolgáltató

ÁLTALÁNOS FOGALMAK

A Ht. 2. § (1) bekezdése alapján:

- *elkülönített gyűjtés (5. pont): „olyan gyűjtés, amelynek során a hulladékáramot a hulladék fajtája és jellege - adott esetben típusa - szerint elkülönítik, lehetővé téve annak egyedi módon történő kezelését;”*
- *elkülönítetten gyűjtött hulladék (6. pont): „olyan hulladék, amelyet fajta és jelleg - adott esetben típus - szerint a képződés helyén a vegyes hulladéktól, illetve más fajtájú, jellegű vagy típusú hulladéktól elkülönítve gyűjtjenek;”*
- *gyűjtőedény (18. pont): „szabványos mérettel rendelkező hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés;”*
- *háztartási hulladék: (21. pont): „a háztartásokban képződő vegyes, elkülönítetten gyűjtött, valamint lomhulladék, ideértve a lakásokban, lakóingatlanokban, a pihenés, üdülés céljára használt helyiségekben, valamint a lakóházak közös használatú helyiségeiben és területein képződő hulladékot;”*
- *háztartási hulladékhoz hasonló hulladék (22. pont): „az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartásokon kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhoz hasonló;”*

- hulladékgazdálkodási közszolgáltatás (27. pont): *„a közszolgáltatás körébe tartozó hulladék átvételét, gyűjtését, elszállítását, kezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását, üzemeltetését biztosító, kötelező jelleggel igénybe veendő szolgáltatás;”*
- Ingatlanhasználó (34. pont): *„az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagy kezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást e törvény szerinti szerződéses jogviszony keretében kötelező jelleggel igénybe veszi és akinek (amelynek) a Közszolgáltató rendszeres időközönként rendelkezésére áll;”*
- közszolgáltatási terület (36a. pont): *„olyan, települési közigazgatási területtel vagy területekkel egyértelműen behatárolható terület, amelyen belül az Ingatlanhasználók részére az adott hulladékgazdálkodási közszolgáltatást ugyanaz a Közszolgáltató végzi;”*
- Közszolgáltató: (37. pont): *„az a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási engedéllyel rendelkező és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenység minősítéséről szóló törvény szerint minősített nonprofit gazdasági társaság, amely a települési Önkormányzattal kötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés alapján hulladékgazdálkodási közszolgáltatást lát el;”*
- lom hulladék (39. pont): *„az Ingatlanhasználótól a Közszolgáltató által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a közszolgáltatás keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja;”*
- települési hulladék (43. pont): *„a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló szilárd hulladék;”*
- vegyes hulladék (47. pont): *„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;”*

A közszolgáltatás folyamatos biztosítása a területileg illetékes Önkormányzat, illetve az Önkormányzatok társulásának kötelessége, mely kötelezettségnek a Ht. 34. § (1) bekezdés alapján közszolgáltatási szerződés megkötésével a Közszolgáltató útján tesz eleget.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés kötelező tartalmi elemei a 34. § (5) bekezdése alapján:

- „a) a Közszolgáltató, illetve a tagok azonosító adatait (név, cím, KÜJ- és KTIJ-azonosító, statisztikai számjel),*
- b) a közszolgáltatási tevékenység megnevezését,*
- c) a közszolgáltatási területet,*
- d) a közszolgáltatási tevékenység végzésének időtartamát.”*

A közszolgáltatás igénybevételének törvényben, illetve kormány és miniszteri rendeletben nem szabályozott helyi normáit az Önkormányzat helyi rendeletben szabályozza a Ht. 88. § (4) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján.

A települési Önkormányzat képviselő-testülete Önkormányzati rendeletben állapítja meg a Ht. 35 § (1) bekezdés alapján:

- „a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás tartalmát, a közszolgáltatási terület határait;*
- b) a Közszolgáltató tagjai, illetve az alvállalkozó által végzett hulladékgazdálkodási tevékenységet, továbbá a tagoknak, illetve az alvállalkozónak a közszolgáltatás egészéhez viszonyított arányát, ha a közszolgáltatást a Közszolgáltató több tagja, illetve alvállalkozó végzi;*
- c) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásának rendjét és módját, a Közszolgáltató és az Ingatlanhasználó ezzel összefüggő jogait és kötelezettségeit, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés egyes tartalmi elemeit;*
- d) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételének miniszteri rendeletben nem szabályozott módját és feltételeit;*
- e) az Ingatlanhasználót terhelő, miniszteri rendeletben nem szabályozott díjfizetési kötelezettséget, megfizetésének rendjét, az esetleges kedvezmények, továbbá az Ingatlanhasználó részéről történő szüneteltetés eseteit;*
- f) az üdülőingatlanokra vonatkozó sajátos szabályokat;*
- g) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással összefüggő személyes adatok (a természetes személyazonosító adatok, valamint a lakcím) kezelésére vonatkozó rendelkezéseket.”*

1. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS MEGRENDELÉS, AZ IGÉNYBE VÉTEL FELTÉTELEI, A SZERZŐDÉS HATÁLYA

1.1. Az Ingatlanhasználó köteles a rendszeres hulladékgazdálkodási közszolgáltatást igénybe venni és annak díját megfizetni. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj az ÉBH Társulás és a Közszolgáltató között hatályban lévő közszolgáltatási szerződés alapján két tényező díj, mely alapidíjból és ürítési díjből áll.

A közszolgáltatási díjat rendben megfizető és egyedi közszolgáltatási szerződéssel rendelkező természetes személy Ingatlanhasználók jogosultak az alábbi szolgáltatások igénybevételére:

- házhoz menő vegyes hulladék gyűjtés szerződés szerinti edényméret/konténerméret vonatkozásában, szerződés szerinti gyakorisággal
- házhoz menő lom hulladék gyűjtés évente egy alkalommal, egyedi szerződött Ingatlanhasználónál 1 m³ mennyiségig, Társasházak esetében a lakóközösség által vegyes hulladék gyűjtésére használt 1.100 literes konténer darabszámával megegyező mennyiségű 7 m³ nyitott konténerig
- elkülönített hulladék gyűjtésére kialakított hulladékgyűjtő szigeteken történő elkülönítetten gyűjtött hulladék elhelyezés a kihelyezett gyűjtőedényekben
- házhoz menő elkülönített hulladék gyűjtés a kiépítettség függvényében

- hulladékudvar térítésmentes igénybevétele, az ott térítésmentesen átadható hulladékfajtákra, és mennyiségre vonatkozóan
- 1.2. A természetes személy Ingatlanhasználó és a Közszolgáltató közötti szerződéses jogviszony az Önkormányzat és a Közszolgáltató által kötött Közszolgáltatási szerződéssel, illetve a közszolgáltatás igénybevételével jön létre, és szabályai külön írásba foglalás nélkül is minden félre kötelezően kiterjed.
- 1.3. A gazdálkodó szervezet Ingatlanhasználó a Közszolgáltató felhívására a közhiteles nyilvántartás szerinti nevét, székhelyének, telephelyének címét, adószámát megadja. A közszolgáltatás igénybevételére vonatkozóan egyedi közszolgáltatási szerződést köt.
- 1.4. Az érintett ingatlan időszakos használata nem jelent mentességet a közszolgáltatás igénybevételi kötelezettség alól, melynek díjfizetési mértékét az Önkormányzat szabályozza helyi Önkormányzati rendeletében meghatározott használati szezon alapján. Amennyiben az Önkormányzat rendeletben nem határoz meg konkrét időszakot, akkor a Ht. 47. § (4). alapján kell eljárni.
- 1.5. A kötelező közszolgáltatás igénybevétele érdekében az ingatlan használójának a vegyesen gyűjtött hulladék gyűjtésére megfelelő szabványos, gépi ürítésre alkalmas edénnyel kell rendelkeznie, melyet maga vásárol meg. Konténerben történő gyűjtés esetén a szabványos ürítésre alkalmas konténerrel biztosíthatja az Ingatlanhasználó, vagy a Közszolgáltató bérleti jogviszony alapján.
- 1.6. A Közszolgáltató kiköti, hogy a vegyes hulladékgyűjtő edényekbe nem gyűjthető maró, mérgező, gyúlékony, folyékony, robbanó anyag, izzó parázs, állati tetem, és a hulladékjegyzékről szóló 72/2013. (VIII. 27.) VM. rend. szerinti veszélyes hulladék kategóriájába tartozó hulladék. A vegyes hulladék gyűjtőedényben, konténerben kizárólag háztartási és háztartásihoz hasonló jellegű és összetételű hulladék gyűjthető.
- A Közszolgáltató kiköti továbbá, hogy az elkülönített hulladék gyűjtése céljából üzemeltetett hulladékgyűjtő szigeteken kizárólag a kihelyezett gyűjtőedényeken feltüntetett felirat/matrica szerinti hulladékok helyezhetők el.
- A Közszolgáltató kiköti azt is, hogy a lom hulladék gyűjtése során kizárólag olyan hulladék adható át, mely megfelel a lom hulladék Ht. által meghatározott kategóriájának, egyéb hulladék átvételét a Közszolgáltató megtagadja. Mennyisége szerint pedig, az egyéni szerződőktől 0,5 m³, Társasházak esetében a lakóközösség által vegyes hulladék gyűjtésére használt 1.100 literes konténer darabszámával megegyező mennyiségű 7 m³ nyitott konténerig, az ezt meghaladó mennyiségű lom hulladék átvételét a Közszolgáltató jogosult kiszámlázni.
- A fenti előírások megszegése az ürítés megtagadását vonhatja maga, illetve a szabályok megszegésével okozott kárt az Ingatlanhasználó köteles a Közszolgáltatónak megtéríteni.
- 1.7. A Közszolgáltató megtagadhatja az ürítés továbbá akkor is, ha az edényzet/konténer olyan anyagot tartalmaz, mely a szállítómunkások testi épségét, életét, egészségét veszélyezteti, vagy a szállítójármű műszaki berendezéseit megrongálhatja, továbbá annak tartalma betömörített vagy befagyott, illetve az edényzet állapota olyan, mely annak ürítését biztonságosan nem teszi lehetővé.

- 1.8. A gyűjtés céljából rendszeresített, szerződött méretű edények/konténerek űrméretét meghaladó többlet hulladék kihelyezése kizárólag a Közszolgáltatótól vásárolt, erre a célra rendszeresített, feliratozott zsákban lehetséges. A szerződött edényméretet meghaladó méretű edény ürítését a Közszolgáltató jogosult utólagosan kiszámlázni. A szállítási napon a gyűjtőedények/konténerek fedelének zárt állapotban kell lennie.
- 1.9. Az Ingatlanhasználó köteles a háztartásában keletkező hulladékot szelektíven gyűjteni, amennyiben jogszabály alapján kötelezettség terheli, és a közszolgáltató számára felajánlja.
- 1.10. A szabvány gyűjtőedény megfelelő állapotban tartásáról és tisztításáról az Ingatlanhasználó köteles gondoskodni. A közterületi, szelektív hulladék gyűjtésére szolgáló konténerek és gyűjtősziget karbantartása, tisztítása a Közszolgáltató feladata. A Közszolgáltató évente egyszer a vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló közterületen elhelyezett hulladékgyűjtő konténereket tisztítja és fertőtleníti, melynek díját a közszolgáltatási díj tartalmazza, valamint lehetővé teszi ennél gyakoribb mosás megrendelését. Bérelt konténer állagmegóvásáért, rendeltetésszerű használatáért a bérlő felel. A nem rendeltetésszerű használat miatt keletkező kárt a Közszolgáltató érvényesítheti.
- 1.11. A két évnél régebbi gyártású hulladékgyűjtő edények használata, ürítése során esetlegesen keletkező károkért Közszolgáltatót nem terheli felelősség.
- 1.12. A vegyes hulladék gyűjtésére rendszeresített edények szerkezetét edénylaza hulladékhoz alakították ki.
A gyártó által megadott súlyhatár feletti terhelés esetén a Közszolgáltató az edény ürítését, azon okból kifolyólag, hogy a túlterhelt edény a gépi ürítés során megsérülhet, tönkremehet, illetve kárt okozhat, megtagadhatja. A túlterhelt vagy túltöltött edényzet ürítése során az edényzetben és a gyűjtőjármű ürítőszerkezetében esetlegesen keletkezett károkért a szolgáltatás igénybevevőjét terheli felelősség. Túltöltöttnek minősül a gyűjtőedény, ha a felső pereme által meghatározott sík fölé történt a hulladék felhalmozása.
- 1.13. Jelen Általános Szerződési Feltételek az ÉBH Társulás és a Közszolgáltató közötti közszolgáltatási szerződés megszűnésével egyidejűleg hatályát veszti.

2. KÖZSZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI

- 2.1 A közszolgáltatást, a szerződésekben meghatározott időpontban, a meghatározott gyűjtési rendszerességgel, köteles megkezdeni és azt folyamatosan – vis major kivételével – biztosítani. A közszolgáltatási díjat a jogszabályokban és a közszolgáltatási szerződésekben foglaltaknak megfelelően kiszámlázni.
- 2.2 A közszolgáltatást a közegészségügyi és környezetvédelmi előírások betartásával a közszolgáltatási szerződésekben leírtaknak megfelelően teljesíteni.
- 2.3 A közszolgáltatás nyújtásával összefüggő változásokról az ingatlanhasználókat kellő időben honlapján történő közzététellel, hírlevél, vagy a helyi média útján tájékoztatni.

2.4 Tevékenységének végzése során a neki felróható okokból keletkezett károkat (pl: edényszerülés) az ingatlanhasználónak kompenzálni.

2.5 Az Ingatlanhasználó adatait a mindenkorai adatvédelmi szabályokat tartalmazó törvényben foglaltaknak megfelelően kezelni, adatvédelmi tájékoztató útján az Ingatlanhasználókat az adatkezeléssel összefüggő szabályokról, jogokról és kötelezettségekről tájékoztatni.

2.6 A közszolgáltatás igénybevételével kapcsolatos ügyek intézése érdekében személyes és telefonos eléréssel működő ügyfélszolgálatot fenntartani, az ügyfelek tájékoztatása érdekében honlapot üzemeltetni és azon, a hatályos törvényeknek megfelelően, a kötelezően közzéteendő információkat naprakészen elérhetővé tenni.

2.7 Az Ingatlanhasználók panaszait a panaszkezelési szabályzatban foglaltak szerint kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről írásos tájékoztatást adni.

3. INGATLANHASZNÁLÓ KÖTELEZETTSÉGEI

3.1 A Közszolgáltató által alkalmazott technológiához igazodó szabványos gyűjtőedényről gondoskodni, a gyűjtőedényen az ingatlan címét feltüntetni.

3.2 A vegyesen gyűjtött háztartási hulladékot az egyedi közszolgáltatási szerződés szerinti darab számú és ürméretű edényben/konténerben gyűjteni, azt szállítási napon a Közszolgáltató rendelkezésére bocsátani.

3.3 A közszolgáltatás igénybevételével összefüggésben bekövetkező változásokat a Közszolgáltatónak a változás beálltát követő 15 napon belül bejelenteni. A bejelentés elmaradásából adódó joghátrányokat a bejelentésre kötelezett Ingatlanhasználó köteles viselni.

3.4 A közszolgáltatás igénybevételéhez rendszeresített gyűjtőedényben háztartási és háztartásihoz hasonló jellegű és összetételű hulladékot gyűjteni, azt rendszeres időközönként a Közszolgáltatónak átadni.

3.5 A Közszolgáltató által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatást kötelező és kizárólagos jelleggel igénybe venni.

3.6 A közszolgáltatási szerződés megszegésével a Közszolgáltató részére okozott károkat, többletköltségeket megtéríteni.

3.7 Köteles hulladékgyűjtő edényzetét a szállítási napokon legkésőbb 6 óráig, szállításra alkalmas állapotban és a hulladékgyűjtő célgép számára megközelíthető helyen, közterületen, a közlekedés céljára szolgáló úttest szélétől maximum 1,5 méter távolságra, ürítésre kihelyezni.

3.8 A hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról kiállított számlát határidőre kiegyenlíteni.

4. KÖZSZOLGÁLTATÓ JOGAI

4.1 A Közzolgáltató jogosult az Ingatlanhasználók által a hulladékgazdálkodási közzolgáltatás igénybevételéhez alkalmazott edények számát, űrméretét és állapotát ellenőrizni. Az egyedi közzolgáltatási szerződéstől való eltérés megállapítása esetén a Közzolgáltató az Ingatlanhasználót 15 napos határidővel nyilatkozattételre és szerződésmódosításra hívja fel az alkalmazott edények vonatkozásában. Amennyiben az Ingatlanhasználó a rendelkezésére álló időn belül nyilatkozatot nem tesz, szerződést nem módosít, úgy a Közzolgáltató szerződésszegésre vonatkozó megállapítása elfogadottnak tekintendő és a jövőbeni számlázása alapját a Közzolgáltató megállapítása képezi.

4.2 A Közzolgáltató a közzolgáltatásra vonatkozó jogszabályok változása esetén jogosult a közzolgáltatási szerződést és az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, melyről a 2.3 pontban foglaltak szerint köteles az Ingatlanhasználót tájékoztatni.

5. KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ, SZÁMLÁZÁS, SZÁMLAREKLAMÁCIÓ

5.1 Átmeneti jelleggel a közzolgáltatási díj a Ht. 91. § -ban meghatározottak alapján kerül megállapításra a Ht. 88. § (3) bekezdésében meghatározott közzolgáltatási díjat tartalmazó miniszteri rendelet kihirdetéséig.

5.2 A Közzolgáltató a hulladékgazdálkodási díjat kéttényezős díjként állapítja meg, mely alaplóból és ürítési díjből áll. Az alapló az edényt használó háztartások számának megfelelően, az ürítési díj pedig az adott hónapra eső ürítési napok számának függvényében kerül kiszámlázásra. A közzolgáltatási díj alaplóját minden lakóingatlan tulajdonosának, Ingatlanhasználónak meg kell fizetnie. A lakatlan ingatlanokra alkalmazott mentesség (időszakosan vagy állandó jelleggel) csak az ürítési díjra vonatkozik.

5.3 A közzolgáltatási díjat az Ingatlanhasználó a Közzolgáltatóval kötött egyedi hulladékgazdálkodási közzolgáltatási szerződésnek megfelelően negyedévente a számla kibocsátására jogosult Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt által, kiállított számla ellenében a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül egyenlíti ki.

5.4 Jelen ÁSZF-ben leírtak szerint az Ingatlanhasználó a közzolgáltatási kötelezettségeinek nem tesz eleget, vagy Közzolgáltató az edény ürítését megtagadja, az ürítési díjra továbbra is igényt tarthat.

5.5 A hulladékgazdálkodási közzolgáltatás igénybevételéért az ingatlantulajdonost terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, hátralékkezelési költség, valamint a behajtás egyéb költségei (továbbiakban: hátralék) adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek. A Közzolgáltató írásban felszólítja az Ingatlanhasználót, hogy egyenlítsse ki a hátralékát. A kiküldött felszólítás költségét a Közzolgáltató az Ingatlanhasználó soron következő közzolgáltatási számlájában részletezett helyen felszámítja. A felszólítás eredménytelensége esetén a hátralék megfizetésének esedékességét követő 45. nap elteltével a Közzolgáltató - a felszólítás megtörténtének igazolása mellett - a hátralék és járulékai adók módjára történő behajtását a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál kezdeményezi, vagy követeléskezelőnek adja át.

5.6 A hátralék összegére az Ingatlanhasználó rendszeresített formanyomtatványon részletfizetési kérelmet nyújthat be Közzolgáltatóhoz. Közzolgáltató a feltételek teljesülése, és a kérelem elfogadása esetén megállapodást köt az Ingatlanhasználóval. Amennyiben bármely részlet fizetési határidőre történő megfizetése a Közzolgáltató részére elmarad, a díjhátralék azonnal egy összegben ismét esedékessé válik és további részletfizetési megállapodás 2 éven belül nem köthető.

5.7 Azon hátraléokra, melynek adók módjára történő behajtását a Közzolgáltató a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál kezdeményezte, részletfizetési kérelem nem nyújtható be, illetve részletfizetési kedvezmény nem adható.

5.8 A Közzolgáltató az Ingatlanhasználó hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos bejelentéseinek intézése, panaszainak kivizsgálása, orvoslása és a közszolgáltatással kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása érdekében a székhelyén ügyfélszolgálatot működtet. A telefonon, faxon, írásban (természetes személy esetén aláírt, nem természetes személy esetén cégszerűen aláírt) és személyesen bejelentet panaszokat kivizsgálja, érdemben intézkedik. További információk: panaszkezelési tájékoztató. A telefonon tett szóbeli panaszok kezelésére a mindenkori fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott telefonos eléréssel működtet ügyfélszolgálatot.

5.9 A Közzolgáltató az ügyfélszolgálat keretében a mindenkori fogyasztóvédelmi törvényben meghatározottakon túlmenően:

- az Országos Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főfelügyelőség, Nemzeti Hulladékgazdálkodási Igazgatóság által kiadott minősítés szerinti osztályt,
- az alkalmazott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjakat,
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett területre vonatkozó adatokat,
- a Közzolgáltatói hulladékgazdálkodási tervet,
- a lomtalanítással, illetve a házhoz menő jellegű lomtalanítással kapcsolatos adatokat, információkat,
- a panaszkezelési szabályzatot,
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos egyéb közérdekű adatot, tájékoztatást az ügyfélszolgálaton, valamint internetes honlapján mindenki számára ingyenesen hozzáférhetővé teszi.

5.10 Az ügyfélszolgálat elérhetőségei:

Személyes és telefonos ügyfélszolgálat: 8400 Ajka, Szent István utca 1/A.

Telefon: 06-88/748-038

e-mail: avarakft@avarajkakft.hu

Levelezési cím: 8400 Ajka, Szent István utca 1/A.

Személyes és telefonos ügyfélszolgálat ügyfélfogadási ideje:

Hétfő:	8:00 – 14:00
Kedd:	8:00 – 12:00
Szerda:	7:00 – 19:00
Csütörtök:	8:00 – 14:00
Péntek:	8:00 – 12:00

5.11 Amennyiben a reklamációra adott tájékoztatást az ingatlantulajdonos nem fogadja el panasszal élhet az alábbi szerveknél:

Lakóhelye szerinti Járási Hivatal:

Ajka, Csehbánya, Farkasgyepű, Halimba, Kislőd, Magyarpolány, Nyirád, Öcs, Szóc, Úrkút, Városlőd

Járási Hivatal neve:	Ajkai Járási Hivatal Hatósági és Gyámügyi Osztály
Hivatalvezető:	Horváthné Farkas Andrea
Címe:	8400 Ajka, Szabadság tér 12.
Levelezési címe:	8400 Ajka, Szabadság tér 12.
Telefonszám:	+36 88 550 644
Fax:	+36 88 550 677
E-mail cím:	ajka.hatosag@veszprem.gov.hu
Weboldal:	www.kormanyhivatal.hu

Adásztevel, Bakonyjákó, Bakonykoppány, Bakonypölöske, Bakonyság, Bakonyszentiván, Bakonyszücs, Bakonytamási, Béb, Békás, Csót, Dáka, Döbrönte, Egyházaskesző, Ganna, Gecse, Gic, Homokbödöge, Kemenes-hőgyész, Kemenesszentpéter, Kup, Külsővat, Lovászpata, Magyargencs, Malomsok, Marcalgergelyi, Marcaltó, Mezőlak, Mihályháza, Nagyacsád, Nagydém, Nagygyimót, Nagytevel, Nemesgörzsöny, Nemesszalók, Németbánya, Nóráp, Nyárád, Pápa, Pápadereske, Pápakovácsi, Pápasalamon, Pápateszér, Takácsi, Ugod, Vanyola, Várkesző, Vaszar, Vinár

Járási Hivatal neve:	Pápai Járási Hivatal hatósági Osztály
Hivatalvezető:	Feketéné Földi Judit
Címe:	8500 Pápa, Fő utca 12.
Levelezési címe:	8501 Pápa, Fő utca 12.
Telefonszám:	+36 89 795-037
Fax:	+36 89 795-100
E-mail cím:	papa.hatosag@veszprem.gov.hu
Weboldal:	www.kormanyhivatal.hu

Bazsi, Bodorfa, Csabrendek, Dabronc, Gógánfa, Gyepükaján, Hetyefő, Hosztót, Káptalanfa, Megyer, Nemeshany, Rigács, Sümeg, Sümegprága, Szentimrefalva, Ukk, Veszprémgalsa, Zalaerdőd, Zalagyömörő, Zalamegyes, Zalaszegvár

Járási Hivatal neve:	Sümegi Járási Hivatal Hatósági és Gyámügyi Osztály
Hivatalvezető:	Kányási Veronika
Címe:	8330 Sümeg, Kossuth Lajos utca 14-16
Levelezési címe:	8330 Sümeg, Kossuth Lajos utca 14-16
Telefonszám:	+36 87 795 232

Fax: +36 87 795 122
E-mail cím: sumeg.hatosag@veszprem.gov.hu
Weboldal: www.kormanyhivatal.hu

Adorjánháza, Apácatorna, Borszörcsök, Csögle, Dabrony, Devecser, Doba, Egeralja, Iszkáz, Kamond, Karaközörcsök, Kerta, Kisberzsény, Kiscsász, Kispirit, Kisszőlős, Kolontár, Nagyalásony, Nagypirit, Noszlop, Oroszi, Pusztamiske, Somlójenő, Somlószőlős, Somlóvásárhely, Somlóvecse, Tüskevár, Vid

Járási Hivatal neve: Devecser Járási Hivatal
Hatósági és Gyámügyi Osztály
Hivatalvezető neve: Bereczky Nóra
Címe: 8460 Devecser, Petőfi tér 1.
Levelezési címe: 8461 Devecser, Petőfi tér 1.
Telefonszám: +36 88 550 735
Fax: +36 88 550 816
E-mail cím: devecser.hatosag@veszprem.gov.hu
Weboldal: www.kormanyhivatal.hu

**Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Veszprém Megyei Jogú Város Járási Hivatal
Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 8200 Veszprém, Megyeháztér 1.
Levelezési cím: 8210 Veszprém, PF: 1184
Telefonszám: +36 88 550 510,
E-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu
Web: www.kormanyhivatal.hu

Ügyfélfogadás:
Hatósági Tanácsadó Iroda
Szerda: 8:00-16:00
Péntek: 8:00-12:00

Rezsipont
Hétfő: 8:00-16:00
Kedd: 8:00-16:00
Szerda: 8:00-16:00
Csütörtök: 8:00-16:00
Péntek: 8:00-12:00

Vagy a Kereskedelmi és Ipartestületi Kamarák mellett működő Békéltető Testületeket:

Veszprém Vármegyei Békéltető Testület:

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Levelezési cím: 8210 Veszprém, Pf: 220
Telefonszám: +36-88-814-121
E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu
Web: www.bekeltetesveszprem.hu

Ügyfélfogadás: Kedd 09:00-14:00, illetve egyéni megbeszélés szerint.

Kérelmek benyújtása, leadása: Hétfő-Csütörtök 08:00-13:00 között, a 115-116. irodában

A fogyasztóvédelmi jogvita rendezése érdekében Társaságunk igénybe veszi a Békéltető Testület eljárását. Társaságunk a panasz ügyintézése során a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény vonatkozó előírásait betartotta.

Díjmegállapítással kapcsolatos panasz esetén:

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Székhely cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf.: 88.

E-mail cím: mekh@mekh.hu

Telefon: +36-1/459-7777

web: www.mekh.hu

5.12 A közszolgáltatási szerződés tartalmi elemeiben bekövetkezett, közszolgáltatási díj módosulását eredményező változás az egyedi közszolgáltatási szerződés módosítását követő hónap első napjától kerül figyelembevételre. A közszolgáltatási szerződés tartalmi elemeiben bekövetkezett, fizetési mód módosulását eredményező változás az írásbeli bejelentést követő negyedév első napjától kerül figyelembe vételre.

5.13 A Közszolgáltató a meghatározott közszolgáltatási díjat az Ingatlanhasználók részére az egyedi közszolgáltatási szerződés szerinti elszámolási időszakra számlázza ki. A számla fizetési határideje a heti rendszeres üritéssel érintett egyedi közszolgáltatási szerződések esetében az elszámolással érintett időszak utolsó napja.

5.14 A Közszolgáltató jogosult a hivatali nyilvántartások alapján a közszolgáltatási szerződéssel nem rendelkező ingatlan tulajdonosának felderítésére és 1 db 120 liter térfogatú gyűjtőkapacitás heti egyszeri üritésének közszolgáltatási díját a közszolgáltatási szerződéssel nem érintett idősakra kiszámlázni az Ingatlan tulajdonos részére mindaddig, míg az az egyedi közszolgáltatási szerződést meg nem köti.

5.15 Az Ingatlanhasználó a hulladékgyűjtési közszolgáltatást szüneteltetheti az olyan

- beépítetlen ingatlan tekintetében, ahol nem tartózkodik és hulladék nem keletkezik,
- tartósan – legkevesebb 90 nap – használaton kívüli ingatlan esetében, ahol hulladék nem keletkezik, amíg az ingatlant életvitelszerűen senki nem használja.

5.16 Az ingatlan tartósan használaton kívüliségét

- a víziközmű- vagy villamos áram közműszolgáltató által kiadott használaton-kivüliséget igazoló nyilatkozat
- a vonatkozó számlával, vagy közműszolgáltató által kiállított igazolással lehet igazolni,

melyet a Közszolgáltató részére legkésőbb a tárgyévét követő IV. hónap 20. napjáig be kell mutatni. Azon tartósan használaton kívüli ingatlanok esetében, ahol a használaton kívüliség

igazolása nem, vagy nem megfelelően történik meg, a Közszolgáltató jogosult 1 db 120 liter térfogatú gyűjtőkapacitás heti egyszeri ürítésének közszolgáltatási díját a nem, vagy nem megfelelően igazolt időszak vonatkozásában kiszámlázni.

5.17 A közszolgáltatás során, a 385/2014.(XII.31.) Korm. rendelet 7.§ (2) figyelembevételével igénybe vehető gyűjtőedény/gyűjtőkapacitás:

- 60 literes
- 80 literes
- 120 literes
- Társasházi közös használat esetében: 1.100 literes.

Közszolgáltató kizárólag a fenti űrméretű, gépi ürítésre alkalmas, szabványos edényre köt szerződés.

5.18 Amennyiben az ingatlan tulajdonosi, használati viszonyaiban változás következik be, úgy az új Ingatlanhasználó a korábbi Ingatlanhasználóval egyetemlegesen köteles 15 napon belül a változás tényét írásban, vagy személyesen bejelenteni a Közszolgáltatónak. A bejelentés időpontjában már teljesített időszak esetében, az adott hónap utolsó napjáig a közszolgáltatási díjat a korábbi ingatlanhasználó köteles megfizetni.

5.19 Azon Ingatlanhasználók esetében, akik elhaláloztak, az ingatlan tulajdonosi viszonyaiban keletkezett változást az elhunyt Ingatlantulajdonos közeli hozzátartozója, vagy örököse köteles 15 napon belül írásban bejelenteni a Közszolgáltatónak. A bejelentésig az ingatlan vonatkozásában a közszolgáltatási díj a rendelkezésre álló adatok alapján kerül kiszámlázásra.

6. SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI

6.1 Ingatlantulajdonos szerződésszegése

- a rá vonatkozó jogszabályban meghatározott kötelezettségeinek nem tesz eleget

6.2 Ingatlantulajdonos szerződésszegésének jogkövetkezménye

- késedelmes fizetés esetén a Közszolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6.48. §-ban meghatározott mértékű kamatot számít fel, valamint a felszólítás és a hátralékkezelés költségeit érvényesíti.

6.3 Közszolgáltató szerződésszegése

- a Közszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg
- a Közszolgáltatást nem a hatályos jogszabályoknak megfelelően teljesíti.

6.4 A Közszolgáltató szerződésszegésének jogkövetkezménye az időarányos díjvisszafizetés, és ennek megfelelően a számlázás korrigálása.

6.5 Felek mentesülnek a nem szerződészerű magatartás negatív következményei alól, ha bizonyítják, hogy a késelem a másik Fél nem szerződészerű teljesítésére vezethető vissza vagy pedig bizonyítják, hogy a kötelezettség teljesítését Vis major körülmény akadályozta. Az

ilyen körülmény felmerülésekor a körülményekre hivatkozni kívánó Fél a másik felet haladéktalanul értesíteni köteles.

7. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

7.1 A Felek a jelen megállapodás teljesítése érdekében egymással kötelesek együttműködni és a közszolgáltatási szerződés rendelkezéseinek teljesülése érdekében minden szükséges jognyilatkozatot, hozzájárulást a másik fél felkérése esetén haladéktalanul megadni.

7.2 Az ÁSZF a közszolgáltatási szerződéssel egyidejűleg érvényes.

7.3 A vitás esetek megítélése során a vonatkozó jogszabályokat, az ÁSZF-et és az egyedi közszolgáltatási szerződésben foglaltakat együtt kell értelmezni.

Hatályos: 2015. február 1-től visszavonásig.