



**VERTIKAL GROUP Nyilvánosan Működő Részvénytársaság**

## **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

**(ÁSZF)**

**2023. július 1. napjától**

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### **Hulladékgazdálkodási közszolgáltatásra és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan**

#### **Budapesti Régió**

#### **A Koncesszori alvállalkozó adatai:**

Név:	VERTIKAL GROUP NYRT.
Székhely:	8154 Polgárdi, Batthyány utca 26/B.
Adószám:	25352122-2-07
Cégjegyzékszám:	07-10-001447

#### **Fogalmak:**

**ÁSZF:** hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvekenység keretében végzett szolgáltatások nyújtására vonatkozó általános szerződési feltételek;

**Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás:** a közszolgáltatás körébe tartozó hulladék átvételét, gyűjtését, elszállítását, kezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását, üzemeltetését biztosító, kötelező jelleggel igénybe veendő szolgáltatás.

**Koncesszori alvállalkozó:** azon gazdálkodó szervezet, mely a Ht. 2. § (1) bek. 36.g pontja értelmében közvetlenül vagy közvetetten az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátásában történő közreműködés tárgyában kötött hatályos szerződéssel rendelkeznek, és szerepelnek a Koncesszori Alvállalkozói nyilvántartásban;

**Ingotlanhasználó:** az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagy kezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a közszolgáltató rendelkezésére áll.

**Bejelentő:** olyan személy, aki valamely hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvekenység keretében végzett szolgáltatás vagy annak számlázása ügyében bármely vonatkozó Ügyfélszolgálati elérhetőségen ügyet intéz, bejelentést tesz;

**Érdeklődő:** olyan Bejelentő, aki eljárási jogosultságát igazolni nem tudja;

**Fogyasztó:** az Fgytv. alapján, az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is

**Gazdálkodó szervezet:** a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai

szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, a felsőoktatási intézmény, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány. Ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre;

**Koncessziós terület:** az ország területének azon része, amelyre vonatkozóan a Koncesszori alvállalkozó a hulladékgazdálkodási résztevékenységre vonatkozó koncesszori alvállalkozói szerződést kötött;

**Hulladék:** bármely anyag vagy tárgy, amelytől birtokosa megválnik, megválni szándékozik vagy megválni köteles.

**Háztartási hulladék:** 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 hulladékhhoz hasonló hulladék:** az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartásokon kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhhoz hasonló.

**Vegyes hulladék:** a háztartási és a háztartási hulladékhhoz hasonló hulladéknak az a különböző fajtájú és összetételű hulladékot tartalmazó része, amelyet az elkülönítetten gyűjtött hulladéktól eltérő külön gyűjtőedényben gyűjtenek.

**Elkülönítetten gyűjtött hulladék:** olyan hulladék, amelyet fajta és jelleg - adott esetben típus - szerint a képződés helyén a vegyes hulladéktól, illetve más fajtájú, jellegű vagy típusú hulladéktól elkülönítve gyűjtenek.

**Csomagolási hulladék:** hulladékká vált csomagolás, csomagolószer, ide nem értve az ipari vagy termelési tevékenység során képződő gyártási vagy maradék hulladékot;

**Biohulladék:** a biológiailag lebomló, parkokból származó vagy kerti hulladék, háztartásokban, éttermekben, étkeztetőkben és kiskereskedelmi tevékenységet folytató létesítményekben képződő élelmiszer- és konyhai hulladék, valamint az ezekhez hasonló, élelmiszer-feldolgozó üzemekben képződő hulladék.

**Biológiailag lebomló hulladék:** minden szervesanyag-tartalmú hulladék, amely aerob vagy anaerob úton biológiailag lebomlik vagy lebontható, ideértve a biohulladékot is.

**Zöldhulladék:** kertben, vagy kertészeti tevékenység során képződő növényi eredetű hulladék.

**Lomhulladék:** a természetes személy ingatlanhasználótól a közszolgáltató által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a közszolgáltatás keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja.

**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 VERTIKAL Group Nyrt. rendszeresített céljárművével gyűjthető;

**Építési-bontási hulladék:** az épített környezet alakításáról és védelméről szóló törvény szerinti építési tevékenységből származó hulladék.

**Települési hulladék:** a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló szilárd hulladék.

**Kezelés:** hasznosítási vagy ártalmatlanítási műveletek, ideértve a hasznosítást vagy ártalmatlanítást megelőző előkészítést is.

**Elkülönített gyűjtés:** olyan gyűjtés, amelynek során a hulladékáramot a hulladék fajtája és jellege - adott esetben típusa - szerint elkülönítik, lehetővé téve annak egyedi módon történő kezelését.

**Díjkedvezmény, díjkompenzáció:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében nyújtott szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél részére, a területileg illetékes Önkormányzat által biztosított és helyette megfizetett, hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj csökkentésének mértéke;

**Díjnet:** a Díjnet Zrt. által működtetett elektronikus számlabemutatói szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy regisztrációt követően (vagy korábbi NHKV Zrt-hez történt regisztráció folytatásaként) a Koncessziós Társaság Ügyfelei a számlákat elektronikus formában, az interneten tekinthetik meg, egyenlítsék ki;

**Koncessziós Társaság:** a Konctv. 20. § (1) bekezdésében meghatározott, a Koncesszor által, annak részvételével alapított gazdasági társaság, mely a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. néven került megalapításra;

**Korábbi Koordináló szerv:** a Ht. 2023.06.30-ig hatályos verziójában a 32/A. § 4(e) bekezdésben foglalt feladatok ellátására az állam által létrehozott koordináló szerv, mely 2023.06.30-ig terjedő időszakra vonatkozóan az NHKV Zrt.;

**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;

**Skontó:** fizetési határidőn belüli ellenérték-megtérítés okán adható kedvezmény, mely kedvezmény típus társasházak számára biztosított és igényléshez kötött;

**Társasházi közösségi előfizető:** olyan nem-egyéni előfizető Ügyfél, amelynél egy társasházhoz kapcsolódóan az egyes természetes személy és nem természetes személy lakóingatlant használók a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet közösen, közösségi szolgáltatásként veszik igénybe;

## 1. Az ÁSZF tárgya, hatálya

**1.1 Az ÁSZF célja:** Jelen dokumentum célja az állami hulladékgazdálkodási közfeladaton belül a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység jelen ÁSZF hatálya alá tartozó részletszabályainak meghatározása és ismertetése az Ügyfelekkel.

**1.2 A hulladékgazdálkodási koncessziós működés bemutatása:** A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV törvény (továbbiakban: Ht.) értelmében 2023. július 1-jétől a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett feladatok országos ellátásáért a Koncesszor által, annak részvételével alapított Koncessziós Társaság felelős. A MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. tölti be a Koncessziós Társaság szerepét, mely a MOL Nyrt (mint Koncesszor) 100%-ban tulajdonolt leányvállalata. Koncessziós Társaság ezen jogából fakadóan koordinálja a jelen ÁSZF-ben részletezett

tevékenységet, melyet saját maga és Koncesszori Alvállalkozók bevonásával végez. A Koncesszori Alvállalkozók közül az Ügyfelek hulladékának elszállításáért a Területi Szolgáltatók, a hulladék átvételéért a Létesítmény Üzemeltetők, Hasznosítók vagy Ártalmatlanítók felelnek, míg a számlázásért a Koncessziós Társaság arra kijelölt szervezete felelős. A koncessziós működésben a Ht. alapján definiált hulladékgazdálkodási közszolgáltatási és intézményi résztvétekenységet különböztethetünk meg. Jelen dokumentum csak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvétekenységre vonatkozó információkat tartalmazza. Az intézményi résztvétekenység alapvető szabályait a Koncessziós Társaság elektronikus információrendszerén, honlapján (továbbiakban: www.mohu.hu) elérhető ÁSZF tartalmazza további elemei pedig az Ügyfelekkel kötendő szerződésben definiáltak.

**1.3 Az ÁSZF időbeli hatálya:** Jelen ÁSZF 2023. július 1. napjától hatályos. Az ÁSZF a szolgáltatás igénybevételével ráutaló magatartással elfogadottnak tekintendő.

**1.4 Az ÁSZF területi hatálya:** A Koncessziós Társaság által létrehozott Budapesti Régió

## 2. A Felek alapvető jogai és kötelezettségei

### 2.1 A Koncesszori alvállalkozó, mint Területi szolgáltató kötelezettségei

- a) hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvétekenység zavartalan ellátását, a vonatkozó Jogszabályokban, illetve a Koncessziós Társasággal létesített szerződésben foglaltak szerint biztosítani, továbbá
- b) az a) ponton belül a Természetes Személyek számára nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvétekenységet a hatályos Jogszabályokban előírt követelményeknek megfelelő színvonalon elvégezni olyan módon, hogy a közfeladat ellátásának műszaki tartalma egy magyarországi településen sem eredményezhet visszalépést a Ht. 92.§/B pontjára figyelemmel a 2023. július 1-jét megelőző időszakhoz képest a szolgáltatás tartalmát összességében értékelve,
- c) az ingatlanhasználók vegyes települési hulladékát házhoz menően, gyűjtőpontról illetve lomtalanítás során begyűjteni (a hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített, szállítóeszközhöz rendszeresített gyűjtőedények rendszeres ürítése, a hulladékok átvétele és elszállítása a Koncessziós Társaság által megjelölt Létesítményekbe),
- d) a gazdálkodó szervezetnek nem minősülő ingatlanhasználók elkülönítetten gyűjtött hulladékát házhoz menően, gyűjtőpontról illetve hulladékgyűjtő szigetekről begyűjteni (a hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített, szállítóeszközhöz rendszeresített gyűjtőedények ürítése, a hulladékok átvétele és elszállítása a Koncessziós Társaság által megjelölt Létesítményekbe),
- e) az Fgytv.-ben foglaltaknak megfelelő Ügyfélszolgálat működtetni,
- f) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvétekenységet a Koncesszori Alvállalkozói jogviszonyt biztosító szerződésében foglalt szolgáltatási területébe tartozó minden érintett település belterületén elvégezni és a közigazgatási határon belül az egyéb – például zártkerti vagy csak időszakosan, eseti jelleggel használt – ingatlanok esetén nyújtott szolgáltatást, a Ht. 92.§/B pontjában foglaltak teljesülésének sérelme nélkül biztosítani,

az Ügyfél – hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvétekenység keretében igénybe vett szolgáltatás tartalmának módosítása tárgyában kezdeményezett – írásos megkeresése alapján, azt 15 napos ügyintézési határidővel figyelembe venni a jogszabályi előírásokkal összhangban, továbbá köteles az Ügyfél saját adatairól információt, tájékoztatást adni, ideértve az Ügyfél díjfizetéseit és hátralékait összesítő szerződéses folyószámla egyenlegét is,

g) a hozzá beérkező iratokat az Ltv. vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően kezelni.

## **2.2 A Koncesszori alvállalkozó, mint Területi Szolgáltató jogosultságai**

A rendszeresített gyűjtőjárművel megközelíthetetlen, vagy biztonságosan nem megközelíthető ingatlanok esetén a házhoz – konkrét ingatlanhoz – menő gyűjtés helyett meghatározni egy biztonságosan megközelíthető gyűjtőponton történő gyűjtést, ahová az ingatlanhasználó kötelessége a hulladék kihelyezése. A gyűjtés lebonyolításáról és az ügyfelet érintő feladatokról a Területi Szolgáltató a szolgáltatásra történő bejelentkezéskor – illetve azt követően bármely változás alkalmával az Ügyfelet értesíteni köteles.

Továbbá tulajdonosi felhatalmazás nélkül is elfogadni az ingatlan tényleges használójának szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos kérelmét, bejelentését.

Amennyiben a használat jogszerűsége igazolt, Ügyfeleknél megjelölt felhasználási helyen a gyűjtéssel és gyűjtőedénnyel kapcsolatban helyszíni ellenőrzéseket végezni.

A Koncesszori alvállalkozó jogosult vizsgálni, hogy az Ingatlanhasználó a közszolgáltatást a felé számlázás alapjául szolgáló paraméterek, feltételek, valamint a hatályos jogszabályokban előírt módon és célra veszi-e igénybe.

### **A Koncesszori alvállalkozó nem köteles a hulladék elszállítására mindaddig, amíg a szállítás feltételei nem biztosítottak:**

- a koncesszori alvállalkozói szerződésben meghatározottaktól eltérő gyűjtőedényben vagy zsákban történő kihelyezés esetén,
- ha a gyűjtőedényben a 6.1 pontban felsorolt anyag került elhelyezésre, illetve a 6.2 pontban felsorolt szabvány gyűjtőedényben elhelyezett hulladék súlya az ott feltüntetett súlyhatárt meghaladja,
- ha a hulladék oly módon kerül kihelyezésre, hogy a gyűjtőedény mozgatásakor a kiszóródás veszélye fennáll (pl. nem lezárt fedelű, illetve sérült gyűjtőedény),
- ha a gyűjtőedény körül szabálytalanul, vagy annak mozgatását és ürítését akadályozó módon többlethulladék került kihelyezésre,
- állandóan lakott ingatlanok esetén amennyiben a Koncesszori alvállalkozó rendszeresítette, úgy az általa biztosított szállításra jogosító matrica nélkül kerül a hulladék kihelyezésre, illetve üdülőingatlan esetén a szolgáltatáson kívüli időszakban nem rendelkezik többlet hulladékszállítási szolgáltatás igénybevételére jogosító emblémás zsákkal,
- amennyiben a hulladék nem a szállítási rendben foglaltaknak megfelelően (időben, helyen és módon) kerül kihelyezésre,
- azon a településrészen, ahol a szelektív hulladékgyűjtés biztosított, az Ingatlanhasználó a szelektív hulladékok közé vegyes hulladékot, a vegyes hulladék közé szelektív hulladékot rak,
- a helyi önkormányzat feladata a hulladékszállító járművek számára a megfelelő útviszonyokat biztosítani, az útszelvénybe benyúló növényzetet eltávolítani. Amennyiben ennek nem tesz eleget, úgy Koncesszori alvállalkozó szállítási kötelezettségét nem tudja teljesíteni,
- jogszabályban előírt egyéb esetben.
- A Koncesszori alvállalkozó jogosult a szerződés teljesítése során alvállalkozó bevonására.

### **A Koncesszori alvállalkozó nem vállal felelősséget a felé bejelentett hulladékgyűjtő edényekben keletkezett károkért amennyiben**

- az Ingatlanhasználó tulajdonában levő szabvány minőségű (anyagú és méretű) edények 5



évesnél idősebbek, valamint az edényben keletkezett kár az Ingatlanhasználó nem rendeltetésszerű használatából ered,

- az anyagfáradásra visszavezethető károkért,
- az nem szabványos vagy nem a szállítójárműhöz rendszeresített,
- a kár nem a szállítás során következett be

, azonban a Koncesszori alvállalkozónak bizonyítottan felróható károkozás esetén az okozott kár megtérítésére kötelezett. A kár megtérítésére a Koncesszori alvállalkozónak mindenkor hatályos kárkezelési szabályzata az irányadó.

## 2.3 A Koncesszori alvállalkozó által kötelezően nyújtott szolgáltatások:

### A háztartási hulladék ingatlantól történő elszállítása:

- zárt, szabvány hulladékgyűjtő edényből, vagy
- a Koncesszori alvállalkozó által biztosított, emblémával ellátott zsák igénybevételével

történik az úrmérettel arányos súlyhatárig.

- **A zöldhulladék** (biológiailag lebomló hulladék) szállítása a Koncesszori alvállalkozó által előre meghirdetett szállítási naptár szerint, a Koncesszori alvállalkozó által biztosított biológiailag lebomló hulladékgyűjtő zsákban vagy kizárólag erre a célra fenntartott és megjelölt hulladékgyűjtő edényben történik.
- **Többleshulladék elszállítása:** Az Ingatlanhasználó által használt és a számlázás alapjául szolgáló edényt meghaladó mennyiségű hulladék többlet települési hulladék, melynek elszállítása a Koncesszori alvállalkozó feladata az Ingatlanhasználó külön díjfizetése mellett. A szolgáltatás a Koncesszori alvállalkozó által rendelkezésre bocsátott zsák igénybevételével történik, amelynek díját a Koncessziós Társaság utólag számlázza ki.
- **Elkülönített (szelektív) hulladékgyűjtés:**

A Koncesszori alvállalkozó minden település családi házas övezetében házhoz menő elkülönített gyűjtést végez. A társasházas övezetekben a házhoz menő gyűjtés helyett szigetes gyűjtés történik. Az Ingatlanhasználó köteles a hulladékát elkülönítetten gyűjteni, és azt magánszemély esetén a Koncesszori alvállalkozónak átadni. A vegyes hulladékok közé az elkülönítetten gyűjthető anyagok nem helyezhetők el.

### Az elkülönítetten gyűjtött anyagok (csomagolóanyag, műanyag, fém, papír) házhoz menő gyűjtése:

A szállítási naptárban meghatározott szállítási napokon történik a szolgáltatás. A házhoz menő szelektív hulladékszállítási szolgáltatás keretén belül korlátozás nélküli mennyiségben, gyűjtőzsákban (áttetsző zsák és/vagy VERTIKAL feliratú zsák, szelektív edényzet bevezetése esetén edényzet) - a mindenkori szelektív tájékoztatóban feltüntetett módon - kihelyezhetők üdítő, ásványvizes PET palackok, műanyag alapú flakonok, fóliák, bevásárló szatyrok, fém italosdoboz, italoskarton (Tetra Pack) és a papírhulladék.

#### **a. Üveg hulladékok (italos üveg, befőttes üveg) szelektív gyűjtése:**

Üveg hulladékot (italos üveget és befőttes üveget) kizárólag a gyűjtőszigeteken, gyűjtőponton illetve hulladékudvarban lehet elhelyezni. Az üveg hulladékot tartalmazó szelektív gyűjtőedénybe nem dobható ablaküveg, autóüveg, fénycső, izzólámpa, zárókupak, porcelán, kerámia, szennyezett üveg, egyéb összetételű hulladék.

**b. Lomtalanítás:** A Koncesszori alvállalkozó és a helyi önkormányzattal együttműködve évi minimum 1 alkalommal, előre egyeztetett szállítási napon biztosított:

- egyénileg a Koncesszori alvállalkozóval előre egyeztetett időpontban „házhoz menő jelleggel”, vagy közterületre történő kirakodással.

Házhoz menő lomtalanítás esetében a lomtalanításra vonatkozó közszolgáltatást az ingatlanhasználó csak a Koncesszori alvállalkozóval előre egyeztetett időpontban veheti igénybe, és ilyen esetben a lomhulladék közterületen nem helyezhető el.

Külön felszámított közszolgáltatási díj ellenében a lomtalanításkor ingatlanonként és alkalmanként maximum 2 m<sup>3</sup> lomhulladék kerül elszállításra vagy,

#### A lomtalanításkor nem kerül elszállításra

- elektromos, elektronikai készülékek (pl. TV-készülék, hűtőgép);
- veszélyes hulladék (olaj, festék, akkumulátor stb.),
- bontott gépjármű karosszéria, teherautó- és traktor gumiköpeny,
- építési-bontási hulladék, háztartási hulladék,
- zöldhulladék (ágyasesedék, szőlővessző stb.),
- kézi erővel nem rakodható túlsúlyos (50 kg-nál súlyosabb), vagy túlméretes (2 m-nél nagyobb terjedelmű) hulladék.

A lomtalanítás a Közszolgáltatásba bevont területen azon lakossági ügyfelek részére biztosított, akik a közszolgáltatás igénybevételére kötelezettek és díj-hátralékkal nem rendelkeznek.

2.3.1 A Koncesszori alvállalkozó köteles a gyűjtőedény ürítését a tőle elvárható gondossággal elvégezni és az ürítés során elszóródott hulladék összetakarításáról gondoskodni, ez a kötelezettség nem terjed ki a gyűjtőedény mellé, nem szabályos módon elhelyezett hulladékból eredő szennyezésre.

2.3.2 A hulladékgyűjtési napok áthelyezéséről vagy egyéb lényeges, a szolgáltatást érintő változásról köteles a lakosságot a helyben szokásos módon tájékoztatni. A hulladékgyűjtési napok a Koncessziós társaság által jóváhagyott időpontok.

2.3.3 A Koncesszori alvállalkozó a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (a továbbiakban: Fgytv.) foglaltak szerint ügyfélszolgálatot köteles működtetni. E törvény szerint az ügyfélszolgálat(ok) elérhetőségéről, nyitva tartásáról a honlapján köteles aktuális tájékoztatást adni.

2.3.4 A Koncesszori alvállalkozó által nyújtott kiegészítő szolgáltatások

A Koncesszori alvállalkozó az Ingatlanhasználó külön kérésére és térítése ellenében a közszolgáltatáshoz szükséges edényzetet biztosítja.

## **2.4 Az Ingatlanhasználó kötelezettségei**

2.4.1 Az Ingatlanhasználó köteles a települési szilárd hulladék kezelésére szervezett közszolgáltatást igénybe venni és a hulladékszállítási közszolgáltatási díjat megfizetni a Koncessziós társaság részére.

2.4.2 A közszolgáltatási díj megfizetése az Ingatlanhasználóra nézve teljes mértékben kötelező függetlenül attól, hogy a szolgáltatást milyen mértékben veszi igénybe. A Koncesszori alvállalkozó az Ingatlanhasználót érintő, az önkormányzati rendeletben meghatározott kedvezményeket, mentességeket köteles figyelembe venni.

2.4.3 Az ingatlan használója köteles a szolgáltatás igénybevételéhez MSZ EN 840-1,- 2,-3,-4,-5 szabvány szerinti, hulladékgyűjtő edénnyel rendelkezni, annak tisztántartásáról és - amennyiben szükséges - cseréjéről gondoskodni.

2.4.4 A Koncesszori alvállalkozó az Ingatlanhasználó tulajdonában lévő, vagy a Koncesszori alvállalkozótól bérelt edényzet nem rendeltetészerű használatból eredő károkért felelősséget nem vállal.

2.4.5 Az Ingatlanhasználó az ingatlanán rendszeresen keletkező háztartási hulladékot köteles a szállítási naptárban megjelölt szállítási napon reggel 6 órától a Koncesszori alvállalkozó rendelkezésére bocsátani.



- 2.4.6 Az Ingatlanhasználónak a gyűjtési napokon az elszállításra átadott hulladékot a szállítási napokon reggel 6 óráig az ingatlan előtti közterületen olyan, jól látható helyre kell elhelyeznie, mely az időjárási viszonyoktól függetlenül gyűjtőjáráttal megközelíthető és a gyalogos, illetve gépjármű forgalmat nem akadályozza.
- 2.4.7 Azon területen, ahol a Koncesszori alvállalkozó járművével az ingatlanok nem közelíthetők meg, a Koncesszori alvállalkozó és a helyi önkormányzat gyűjtőpontokat jelöl ki, amelyre az érintett ingatlan tulajdonosai a képződött települési hulladékukat elhelyezhetik.
- 2.4.8 Az Ingatlanhasználó köteles gondoskodni a szabvány minőségű (anyagú és méretű) gyűjtőedény beszerzéséről, rendelkezésre állásáról, annak megfelelő állapotban tartásáról, szükség esetén cseréjéről, valamint rendszeres tisztántartásáról.
- 2.4.9 Az Ingatlanhasználó köteles
- a közszolgáltatás díját a Koncessziós társaság által kibocsátott számlában szereplő határidőben kiegyenlíteni.
  - a közszolgáltatáshoz kapcsolódó edénybérlet díját Koncessziós társaság alvállalkozó számlázási ütemterve szerint kibocsátott számlában szereplő határidőben kiegyenlíteni. Késedelmes fizetés esetén a Koncessziós társaság késedelmi kamatot, valamint a fizetési felszólítással kapcsolatosan felmerült költségeit, mint ügykezelési díjat jogosult felszámítani.

A számla kiegyenlítése akkor teljesül, amikor a számlán meghatározott összeg a Koncessziós társaság számlájára megérkezik.

- 2.4.10 Az Ingatlanhasználó nem tagadhatja meg a díj fizetését, ha a Közszolgáltató a közszolgáltatást, illetve az edényzetet az Ingatlanhasználó részére felajánlotta, illetve rendelkezésre áll, függetlenül attól, hogy az Ingatlanhasználó milyen mértékben veszi azt igénybe.
- 2.4.11 Az Ingatlanhasználót terhelő közszolgáltatási díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek, melynek behajtásával kapcsolatban végsősoron Nemzeti Adó- és Vámhivatal jár el.
- 2.4.12 Ha az Ingatlanhasználó díjhátralékos nem tulajdonosa az ingatlannak és a vele szemben lefolytatott behajtás eredménytelen, a díjhátralékot, késedelmi kamatot és a felmerült költségeket az ingatlan tulajdonosától, illetve kezelőjétől jogosult a Koncessziós társaság behajtani a 2013. évi V. törvény 6:21. §, 6:22. § (1), (2) pontjai alapján.
- 2.4.13 Közös tulajdonban álló ingatlan esetében az egy háztartásban életvitelszerűen élő tulajdonosok, a közös használatban álló ingatlan esetében az életvitelszerűen élő használók, illetve birtokosok felelőssége egyetemleges.
- 2.4.14 Az ingatlan jellegében, használatában, ingatlanhasználó, tulajdonos személyében bekövetkezett változást a korábbi és az új használó, tulajdonos köteles a Koncessziós társaság felé - a helyi önkormányzat rendeletének eltérő rendelkezése hiányában - 15 napon belül bejelenteni a változás tényét igazoló hivatalos dokumentum másolati példányának egyidejű benyújtásával. Amennyiben erre vonatkozóan a helyi önkormányzati rendelet vagy közszolgáltatási szerződés másképp rendelkezik, úgy az abban foglaltak az irányadók.

## 2.5 Az Ingatlanhasználó jogai

- 2.5.1 Az Ingatlanhasználó jogosult (és köteles) a hulladékszállítási közszolgáltatás igénybevételére.
- 2.5.2 Az Ingatlanhasználó jogosult az ingatlanon képződő háztartási és elkülönítetten gyűjtött (szelektív) hulladékot tartalmazó gyűjtőedényt, illetve zsákot a szállítás napját megelőző napon a helyi rendeletben meghatározott időszakban elszállítás céljából a közterületen tárolni.
- 2.5.3 Az Ingatlanhasználó jogosult a feleslegessé vált háztartási eszközöket, berendezési tárgyakat - egyes elektronikai cikkek kivételével (pl. hűtőszekrény, fagyasztóláda, képcsöves televízió) - a lomtalanítás keretén belül a Koncessziós társaság részére térítésmentesen átadni.
- 2.5.4 Az Ingatlanhasználó jogosult saját adatairól információt, tájékoztatást kérni.
- 2.5.5 Az Ingatlanhasználó jogosult a közszolgáltatással kapcsolatos észrevételek, panaszok megtételére, azok érdemi kivizsgálásának kérésére, illetve a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra.

## 3. Díjak és Számlázás

**3.1 Közszolgáltatási díj:** Az ingatlanhasználónak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátásáért hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat kell fizetnie a jogszabályokban meghatározott feltételek szerint, melyet utólagosan, a Koncessziós Társaság, vagy az általa megbízott szervezet által megküldött számla alapján, a számlán szereplő fizetési határidő szerint köteles kiegyenlíteni. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjak beszedéséről és számlázásról a Koncessziós Társaság önállóan vagy megbízottja útján gondoskodik. A díj mértékét a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat meghatározó miniszteri rendelet hatálybalépéséig a Ht. 91. § határozza meg. A díj mértékét befolyásoló gyűjtőedény méretet a 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet alapján kell megállapítani. Az aktuális hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjak megtalálhatóak a VERTIKAL Group Nyrt. honlapján településenkénti bontásban.

**3.2 Díjkedvezmények:** Amennyiben a Ht. alapján a települési önkormányzat 2017. június 23-át követően és 2023. július 1-jét megelőzően díjkedvezményt, vagy díjkompenzációt állapított meg, és nem tájékoztatja írásban 2023. július 1-jét megelőzően a korábbi Koordináló szervet, 2023. július 1-jén vagy azt követően a koncessziós társaságot arról, hogy a díjkedvezménnyel, illetve díjkompenzációval kapcsolatosan 2023. július 1-jét megelőzően általa viselt költségeket 2023. július 1-jét követően nem viseli, az önkormányzat továbbra is megfizeti az ingatlanhasználó helyett a díjkedvezménynek, illetve díjkompenzációnak megfelelő összeget a koncessziós társaság részére, a koncessziós társaság pedig az önkormányzat által befizetett összeggel csökkentett díjat fizeteti meg az érintett ingatlanhasználóval. A települési önkormányzat a tájékoztatását 2023. július 1-je után is megadhatja, ebben az esetben a fizetési kötelezettség a tájékoztatás megküldését követő második hónap első napjától terheli. A települési önkormányzat átvállalás esetében a korábbi díjkedvezmény, illetve díjkompenzáció mértékétől eltérhet, többet és kevesebbet egyaránt átvállalhat az ingatlanhasználó helyett fizetendő díjból. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység után kiszámlázott díjkedvezményekre és támogatásokra való jogosultság általános feltételeit a területileg illetékes önkormányzati rendeletek szabályozzák, egyedi esetekben pedig az érintettek részére szóló, az önkormányzat által kiadott határozatban foglaltak irányadók. A díjkedvezmény vagy díjkompenzáció igénybevételéhez az Ingatlanhasználónak szükséges a vonatkozó jogosultságát a Területi Szolgáltatónál jelezni és azt igazolnia a területileg illetékes Önkormányzat által biztosított módon. Amennyiben az ingatlanhasználó jogosulatlanul vette igénybe a díjkedvezményt vagy

díjkompenzációt, az elévülési időn belül köteles a késedelmi kamatokkal növelt hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjkedvezmény vagy díjkompenzáció összegét egy összegben 2023. július 1. napját megelőző időszakra vonatkozóan a 2023.06.30-áig illetékes Korábbi Koordináló szerv részére, 2023. július 1. napját követő időszakra vonatkozóan a Koncessziós Társaság részére megfizetni. Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételére vonatkozó módosítási igénye esetén a módosított szolgáltatásra vonatkozó díjkedvezményre vagy díjkompenzációra való jogosultságát igazolni kell. A díjkedvezményre vagy díjkompenzációra jogosult lakcímének változása esetén a kedvezmény további biztosításának feltétele, hogy a kedvezményezett a lakcímében történő változást 15 napon belül a VERTIKAL Group Nyrt. felé bejelenti, valamint a Területi Szolgáltató által elvárt igazolásokat csatolja. Amennyiben a módosult lakcím az eredeti lakcím szerinti település közigazgatási határán kívül esik, úgy a díjkedvezményre vagy díjkompenzációra való jogosultságát igazolni kell. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj befizetésénél Budapest közigazgatási területén kívüli társasházak – melyek a díjat nem Csoportos Beszedési Megbízással (továbbiakban: CSBM) rendezik – esetében skontó vehető igénybe kizárólag azon feltétel teljesítése esetén, hogy a Koncessziós Társaság számlájára befizetés legalább a fizetési határidőt megelőző 5 nappal megérkezik. A skontó mértéke a díj 3%-a.

**3.3 Számlázás:** A Koncessziós Társaság a VERTIKAL Group Nyrt.-től kapott adatok alapján végzi számlázási feladatait. Éppen ezért az Ügyfél részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység műszaki tartalmára vagy a számla adattartalmára (ürítések számára, gyűjtőedény méretére, rongálódására, helytelen név, cím stb.) vonatkozó megkereséseket a VERTIKAL Group Nyrt. Ügyfélszolgálatán keresztül intézheti, kivéve a 6. fejezetben foglalt ügyeket. Egyéb számlázáshoz kapcsolódó kérdésekkel, számlareklamációkkal, hátralékkezeléssel, kedvezmények/támogatások kezelésével, illetve társasházak esetén skontó igénybevételével kapcsolatban a Koncessziós Társaság nevében kibocsátott számlák esetében a Koncessziós Társaság vagy megbízott partnere jár el, így ilyen témájú megkereséseit a Koncessziós Társaság vagy megbízott partnerének Ügyfélszolgálatán kezdeményezheti. Számlareklamáció esetén az érdemi ügyintézés megkezdésének feltétele a számlareklamáció megalapozottságát igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásbeli rögzítése, amelyek alátámasztják a számlareklamáció jogosságát, valamint a Bejelentő eljárási jogosultságának ellenőrizhetőségét.

**3.4 Fizetési módok:** FIZETÉSI MÓDOK Az Ügyfelek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat az alábbi fizetési módok valamelyikével egyenlíthetik ki: - csekk (postai számlabefizetési megbízás) - e-számla/Díjnet - banki átutalás - CSBM - pénztári befizetés (megjelölt ügyfélszolgálatokon) A fizetési módokkal, illetve azok esetleges változtatásával kapcsolatban további információk a <https://mohu.hu> honlapon keresztül, valamint a Koncessziós Társaság, illetve a szolgáltatásba bevont ügyfélszolgálati irodáin érhetők el

#### **4. A szolgáltatás módosítása, szüneteltetése**

**4.1 Adatváltozás:** Az ingatlanhasználó 15 napon belül köteles a VERTIKAL Group Nyrt. felé bejelenteni, ha a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, vagy igénybevételi kötelezettsége megszűnik (a továbbiakban: változás bejelentése). A határidőn túli bejelentés vagy a bejelentés elmulasztása esetén a mulasztó ingatlanhasználó felel a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetéséért. Elmulasztott bejelentés esetén az Ügyfél, a számára hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatások esetén, visszatérítésre nem jogosult. Változás bejelentése esetén az igénybevételi kötelezettség keletkezését vagy megszűnését bizonyító okiratok másolatát a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálati elérhetőségein szükséges benyújtani. A VERTIKAL Group Nyrt. a dokumentumokból nyilvántartásában rögzíti a változás jogcímét, az ingatlan adatait, a Ht. 38. § (3) bekezdésben foglalt adatokat, valamint a változás időpontját.

**4.1.1 TÁRSASHÁZI KÖZÖS KÉPVISELŐ VÁLTOZÁSA,** Amennyiben egy társasház közös képvisellete változik, úgy a változást be kell jelenteni a VERTIKAL Group Nyrt. részére. A változások rögzítésének feltétele a közös képviselő megválasztásáról, - ahol a közös képviselot az Intézőbizottság elnöke látja el az erre vonatkozó és kijelöléséről/megválasztásáról - szóló társasházi közgyűlés jegyzőkönyve és/vagy hivatalos megbízó és elfogadó nyilatkozat, amely egyértelműen bizonyítja a változás tényét és az új közös képviselő személyazonosságát.

#### **4.1.2 INGATLANHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS:**

Ingtatlanhasználó személyében történt változás esetén az ügyintézés feltételei:

- A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó bármilyen ügyintézés – ideértve az igénybevétel bejelentését, az igénybevétel módjának vagy az ahhoz kapcsolódó adatok módosítását, az igénybevétel szüneteltetését, újraindítását és megszüntetését – csak akkor kezdhető meg, ha az Ügyfél vagy Bejelentő – illetve ezen személyek meghatalmazottja – igazolja:

- személyazonosságát:

o személyes ügyintézés esetén, a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevél) bemutatásával o írásos ügyintézés esetén a Területi Szolgáltatónál rendszeresített formanyomtatványon szereplő adatok kitöltésével és aláírásával o telefonos ügyintézés esetén, a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával

- eljárási jogosultságát:

o Természetes személyek esetén: ▪ ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása, ▪ ingatlanhasználói státusszal rendelkezést – vagy a jogszerű használatot – igazoló dokumentumon megjelölt személy – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazásának bemutatásával,

o Nem természetes személyek esetén: ▪ annak bizonyítása, hogy gazdálkodó szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás is nyilatkozat tételre jogosít),

▪ ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.

Minden esetben igaz, hogy használat jogszerűségét igazoló dokumentum (pl.: adásvételi szerződés, bérleti szerződés ...stb.) másolatának benyújtása esetén a Bejelentő vagy Ügyfél jogosult a benyújtott dokumentumban a személyes adatokon és a használatra jogosító rendelkezések kivételével további adatainak kitakarására.

A VERTIKAL Group Nyrt.-nél az Ügyfeleknek kötelező rendszeresített formanyomtatvány kitöltése. Akár az új, akár a korábbi ingatlanhasználó intézi az átírást, a fenti dokumentumok mellett az átírás elvégezhető, a benyújtott dokumentumokon feltüntetett birtokba adási dátummal. Ügyfél elhalálása esetén amennyiben az új Ügyfélnek ingatlanhasználói státusza vagy az ingatlan használatának jogszerűsége még nem igazolható abban az esetben halotti anyagkönyvi kivonat másolatának benyújtásával ügyfélmódosítás kezdeményezhető.

#### **4.1.3 LEVELEZÉSI/ÉRTESÍTÉSI CÍM VÁLTOZÁSA**

Amennyiben Ügyfél levelezési és/vagy értesítési címe, illetve elérhetősége változik, úgy a változást rögzíteni szükséges a Területi Szolgáltató által kezelt nyilvántartásban. A változás bejelentésre a Koncesszori alvállalkozó ügyfélszolgálatánál személyesen vagy írásban van lehetőség.

Az adatok módosításához szükséges dokumentumok:

- Ingatlan adásvétel esetén: ingatlan adásvételi szerződés vagy földhivatali bejegyző határozat
- Ajándékozás esetén: ajándékozási szerződés vagy földhivatali bejegyző határozat - öröklés

esetén: halotti anyakönyvi kivonat, valamint jogerős hagyatékátadó végzés

- Bérlet esetén: bérleti szerződés

**4.2 Szüneteltetés:** A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás egyhuzamban legfeljebb fél év időtartamra szüneteltethető azon az ingatlanon, amelynek használója azon legalább 60 napig nem tartózkodik, és emiatt ott hulladék nem keletkezik. Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység és ezáltal, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj fizetésének, szüneteltetésére jogosult, ha:

- az ingatlant 60 napot meghaladó időszakban nem lakja,
- az ingatlant egyéb módon (bérbeadás, szívdességi lakáshasználat, bármilyen egyéb hasznosításra) nem használja,
- az ingatlanon hulladék nem keletkezik, illetve
- díjhátraléka nincs.

A szüneteltetés meghosszabbítására vonatkozó igény legkésőbb 30 nappal a szüneteltetés leteltét megelőzően – a szüneteltetésre vonatkozó igény bejelentésének szabályai szerint

- újra kezdeményezhető.

Kezdeményezés hiányában a szolgáltatás, a szüneteltetés előtti feltételekkel, újraindul.

Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó igényét a VERTIKAL Group Nyrt. által rendszeresített formanyomtatvány kitöltésével köteles bejelenteni a Területi Szolgáltatónak annak Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül személyesen vagy írásban.

A megjelölt formanyomtatványon az Ügyfél köteles a szüneteltetés tényét nyilatkozattal alátámasztani, igazolni. A formanyomtatványt a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 30 nappal megelőzően szükséges beadni, megjelölve a kívánt szünetelés időtartamát, amely fél évnél hosszabb nem lehet.

Szüneteltetést csak teljes hónapra lehet kérni, legkorábban a tárgyhónapot követő hónap első napjától. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szünetelésének beállítására visszamenőlegesen nincs lehetőség. Szüneteltetés egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.

A szüneteltetési ideje alatt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység részeként biztosított egyéb szolgáltatások (lomtalanítás, zöldhulladék szállítás, elkülönített hulladék szállítás, komposztáló igénylése) nem vehetők igénybe. A szüneteltetés időtartamáról a VERTIKAL Group Nyrt. az Ingatlanhasználót a szüneteltetés nyilvántartásban való rögzítésével egyidejűleg írásban tájékoztatja.

A szünetelési időszak lejártával a szolgáltatás újraindul, a VERTIKAL Group Nyrt. átadja a nyilvántartásában rögzített fogyasztási adatokat a számlázást végző Koncessziós Társaság részére. A VERTIKAL Group Nyrt. jogosult a szüneteltetés feltételeinek fennállását ellenőrizni. Amennyiben az ellenőrzés során azt tapasztalja, hogy a szüneteltetés feltételei már nem állnak fenn, ugyanakkor azt az Ügyfél nem jelentette be, úgy – hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatási kötelezettségének ellátására tekintettel – jogosult a szüneteltetést megszüntetni, a megszüntetéséről az Ügyfelet értesíteni, és a Koncessziós Társaságot értesíteni akként, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj a szüneteltetés Ügyfél általi bejelentésének időpontjáig visszamenőlegesen kiszámlázásra kerülhet. Továbbá újabb szüneteltetési igényt az elkövetkezendő 1 évben nem kérelmezhet az ingatlanhasználó.

## 5. Adatkezelés, adatvédelem

**5.1** Az Ingatlanhasználó a jelen ÁSZF elfogadásával önként és kifejezetten hozzájárul a rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez. Az adatkezelésre és feldolgozásra, valamint az adatok megismerésére kizárólag a Koncesszori alvállalkozó, az általa igénybe vett alvállalkozó(k), illetve a Koncessziós társaság munkatársai és az általa adatkezeléssel feljogosított szervezetek jogosultak. A szolgáltatás nyújtása és az esetleges tartozások, követelések behajtása érdekében felmerülő célból és mértékig. Az adatkezelés a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások



fennállta alatt, illetve a közszolgáltatási jogviszony fennállása alatt, valamint amennyiben a Ingatlanhasználó fizetési késedelembe esett, úgy a Koncesszori alvállalkozó ill. a Koncessziós társaság felé fennálló tartozásának kiegyenlítéséig jogosult kezelni és feldolgozni.

- 5.2 A természetes személy ingatlanhasználó a Koncesszori alvállalkozó felhívására köteles megadni a személyes adatai közül a családi és utónevét, lakóhelyét, tartózkodási és értesítési helyét.
- 5.3 Koncesszori alvállalkozó köteles az adatvédelemre vonatkozó tájékoztatóját a honlapján elérhetővé tenni.
- 5.4 Koncesszori alvállalkozó az Ingatlanhasználó személyes adatait a AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE 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) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseit figyelembe véve jogosult nyilvántartani és kezelni.
- 5.5 A Szolgáltató a nyilvántartott személyes adatokat kizárólag a közszolgáltatási feladatai ellátásával és jogai érvényesítésével kapcsolatban használhatja fel, jogosulatlanoknak nem továbbíthatja, nem adhatja át, illetve a személyes adatok védelméhez fűződő jogok nem sérülhetnek.
- 5.6 Szolgáltató a díjhátralékok érvényesítése érdekében jogosult más vállalkozót bevonni.
- 5.7 Az Adatkezelési és adatvédelmi kérdésekben a Koncesszori alvállalkozó Adatvédelmi -és adatbiztonsági Szabályzatában foglaltak az irányadóak.

## 6. Egyéb kikötések

6.1 A gyűjtőedényben, illetve zsákban nem helyezhető el olyan anyag (forró hamu, maró / mérgező anyag, állati tetem, folyékony vagy befagyott zsiradék, gyúlékony vagy robbanóanyag, kő- és épülettörmelék, nagyobb terjedelmű, súlyú tárgy, stb.), amely veszélyezteti a hulladékszállítással foglalkozó dolgozó egészségét vagy megrongálhatja a gyűjtő járművet és annak berendezéseit.

Továbbá nem helyezhető el a háztartási hulladékba veszélyes-, vagy különleges kezelést igénylő hulladék.

6.2 A gyűjtőedényzetbe helyezhető települési hulladék maximális súlya edénytípusonként: (amennyiben ettől eltérően a helyi önkormányzati rendelet nem rendelkezik):

<u>Edénytípus</u>	<u>60</u>	<u>80</u>	<u>110</u>	<u>120</u>	<u>240</u>	<u>770</u>	<u>1100</u>
	<u>literes</u>	<u>literes</u>	<u>literes</u>	<u>literes</u>	<u>literes</u>	<u>literes</u>	<u>literes</u>
<u>kg</u>	<u>10</u>	<u>15</u>	<u>20</u>	<u>22</u>	<u>45</u>	<u>160</u>	<u>225</u>

Ez által biztosítható a gyűjtőedény műszaki épségének, a gyűjtőjármű személyzete testi épségének megóvása.

## 7. Ügyfélszolgálat Működése, Panaszkezelés

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatáshoz kapcsolódó témákban a megkeresések kezelését és a tájékoztatást a VERTIKAL Group Nyrt. látja el saját vagy alvállalkozója Ügyfélszolgálatán keresztül, melyet a VERTIKAL Group Nyrt. honlapján elérhető módokon, helyszíneken és nyitvatartási időben érnek el az Ügyfelek.

A VERTIKAL Group Nyrt. az alábbi témákat érintő ügyfélmegkeresések esetében nem jár el:

- Számlával egy tekintet alá eső okirattal kapcsolatos ügyintézés
- Számla értékét érintő korrekciós ügyek kezelése
- Számla befizetése



- Részletfizetési megállapodások készítése
- Túlfizetés visszautalásával kapcsolatos intézkedés
- Rezsicsökkentéssel kapcsolatos kifogások kivizsgálása
- Skontó-ügyintézés
- E-számla ügyintézésrel kapcsolatos tájékoztatás-adás
- Díjkedvezményrel, díjkompenzációval vagy támogatással kapcsolatos tájékoztatás adás
- Számlázással kapcsolatos panaszok, reklamációk.

A felsorolt megkeresések kezelését a Koncessziós Társaság vagy általa kijelölt szervezet látja el, a Koncessziós Társaság honlapján feltüntetett módokon, helyszíneken és nyitvatartási időben.

Minden hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást vagy számlázást érintő megkereséseket kezelő ügyfélszolgálat az Fgytv.-ben előírtak szerint működik

### 6.1 Szolgáltatásra vonatkozó tájékoztatás:

Az ügyfélmegkeresések kapcsán a VERTIKAL Group Nyrt. tájékoztatást nyújt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásaira vonatkozóan. Továbbá az alkalmazott formanyomtatványokat és az alábbiakra vonatkozó információkat a honlapján közzéteszi.

- a) a hatósági engedélyeket,
- b) az alkalmazott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjakat, kedvezményeket, támogatásokat,
- c) a közszolgáltatási területre és a szolgáltatás terjedelmére vonatkozó adatokat,
- d) a lomtalanítással kapcsolatos adatokat, információkat, valamint
  - e) az alvállalkozóra vonatkozó közérdekű adatokat - ha a VERTIKAL Group Nyrt. a közszolgáltatás ellátásához alvállalkozót alkalmaz -,
  - f) hulladék gyűjtési naptárt,
  - g) a
  - h) adatvédelmi szabályzatát, adatkezelési tájékoztatóját.

Az engedélyeket, az ÁSZF-jüket és adatkezelési tájékoztatójukat a honlapjukon és a személyes ügyfélszolgálatukon is közzéteszik.

Az elkülönített hulladékgyűjtés ösztönzése érdekében a lakosságot az elkülönített gyűjtés feltételeiről – a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak alapján – Ügyfélszolgálatukon és honlapjukon közzétett információk alapján tájékoztatják.

### 6.2 Ügyfélmegkeresések általános szabályai

A nyilvántartásba vételt és az ügytípus beazonosítását követően az ügyfélmegkeresés kezelése az alább leírtak alapján történik. Az ügyfélmegkeresések alapján megtett intézkedésekről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – az Ügyfél – személyesen, telefonon vagy írásban – értesítést kap.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha:

- az ügyfélmegkeresés elintézéséről szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette,
- ugyanazon ügyfél részéről érkezik a korábbival azonos tartalmú megkeresés,

- azonosíthatatlan az ügyfélmegkeresés, melytől a megkeresett fél eltérhet, ha az ügyfélmegkeresés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál,
- ha nyilvánvalóvá válik, hogy az ügyfél rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt,
- ha az ügyfél kifejezetten nyilatkozik arról, hogy nem kéri, és az ügyfélmegkeresés kezeléséhez, valamint megoldásához minden információ és dokumentum rendelkezésre áll.

Megkeresések kezelésénél az Ügyfél vagy meghatalmazottjának beazonosítása, személyazonosságának és eljárási jogosultságának ellenőrzése szükséges.

Amennyiben Érdeklődő vagy bármely további eljárásra nem jogosult személy keresi fel bármely ügyfélszolgálatot, az ügyintéző általános tájékoztatást ad az eljárás további rendjéről.

Az Ügyfél igényének felmérése, az ügytípus beazonosítása, valamint az ügyfélkapcsolat rögzítése az erre kialakított ügyfélmegkereséseket nyilvántartó rendszerben történik, és az ügyfél által átadott kapcsolódó dokumentum(ok) is elektronikusan csatolásra kerülnek az ügyfélmegkereséseket nyilvántartó rendszerben az ügyintézéshez.

Amennyiben az ügyfélmegkereséssel érintett bejelentés, kérelem, érdeklődés a személyes vagy telefonos ügyfélkezelés során azonnal megoldható és megválaszolható, az ügyfélmegkeresés kezelése az ügyintéző részéről megtörténik és az ügy lezárásra kerül.

### **6.2.1 TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI**

Telefonon érdemben csak a VERTIKAL Group Nyrt. honlapján megjelölt ügyek intézhetők.

Telefonon érdemben nem intézhető ügyek esetében az ügyintéző az ügyfél részére részletes tájékoztatást ad az adott igény benyújtásának módjáról, formájáról, az ügyintézéshez esetlegesen szükséges dokumentumok felsorolása mellett.

A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli ügyfélmegkeresés, valamint az ügyfélszolgálat és az Ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és az Ügyfél kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A megkeresést kezelő ügyfélszolgálat a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos 30 kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Az Ügyfél beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint ügyfélazonosító – amennyiben rendelkezésre áll –, név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, születési hely, születési idő, ügyfél anyja neve. Az ügyintézés akkor kezdhető meg, amennyiben a beazonosítás sikeres és az Ügyfél nyilatkozik, hogy az eljárásra jogosult.

### **6.2.2 ÍRÁSBAN (POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON, HIVATALI KAPUN VAGY ONLINE ÜGYINTÉZÉSSSEL HONLAPON KERESZTÜL) TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI**

Hiányos adattartalommal beérkező ügyfélmegkeresés esetén az ügyben eljáró ügyfélszolgálat a lehető legrövidebb időn belül bekéri az ügyféltől írásban vagy telefonon rögzített hívás formájában a szükséges hiányzó adatokat.

Írásbeli ügyfélmegkeresések esetében a válaszadási határidő 30 nap. Ettől eltérő válaszadási határidőt jogszabály, illetve esetlegesen egyedi szerződés írhat elő.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható.

A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat az ügyfelet írásban, legkésőbb a válaszadási határidő napján tájékoztatja.

Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat tájékoztatni köteles az Ügyfelet.

### 6.2.3 PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

Az Ingatlanhasználó a szolgáltatásokkal, díjreklamációkkal kapcsolatos panaszát az ügyfélszolgálaton szóban, írásban, levélben, e-mailben, telefaxon, telefonon jelentheti be. Amennyiben a Koncesszori alvállalkozó az ingatlanhasználó részére elfogadható választ nem tud adni, úgy panaszáról jegyzőkönyv készül. A jegyzőkönyvet a Koncesszori alvállalkozó kárkezeléssel foglalkozó munkavállalója veszi fel. A Koncesszori alvállalkozó köteles a panaszt azonnal nyilvántartásba venni és azt 15 napon belül kivizsgálni. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

### 6.2.4 JOGORVOSLAT

Amennyiben a fogyasztó panaszbejelentésére a VERTIKAL Group Nyrt. az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy **a fogyasztó** a kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után a **lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes** Békéltető Testülettől vagy a Vármegyei Kormányhivataltól, mint fogyasztóvédelmi hatóságtól kérheti sérelmének orvoslását.

A VERTIKAL Group Nyrt. szolgáltatási területén az alábbi Kormányhivatalok és Békéltető testületek rendelkeznek illetékességgel:

#### **Pest vármegye:**

##### **Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály**

1088 Budapest, József körút 6.

Tel: 06 -1/459-4843

E-mail: [fogyved@pest.gov.hu](mailto:fogyved@pest.gov.hu)

Honlap: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/pest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly>

##### **Pest Vármegyei Békéltető Testület**

1155 Budapest, Balassi Bálint utca 25. 4/2.

Tel: 06-1/792-7881

E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu),

Honlap: <http://panaszrendezes.hu/elerhetosegek/>

#### **Nógrád vármegye:**

##### **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](mailto:fogyved@nograd.gov.hu)

Honlap: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/nograd/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

##### **Nógrád Vármegyei Békéltető Testület**

3100 Salgótarján, Mártírok útja 4.

Telefonszám: (32) 520 -860

E -mail cím: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

Honlap cím: <http://www.nkik.hu>

## **7. Ügyfélszolgálatok és elérhetőségek**

A Koncesszori alvállalkozó törekszik arra, hogy az Ingatlanhasználókat egyre jobb minőségű szolgáltatással lássa el, azok igényeinek, elvárásainak szem előtt tartásával.

Az ügyfélszolgálatok tevékenységi körei:

- A Koncesszori alvállalkozó tevékenységéhez kapcsolódó panaszügyek kezelése,
- Ingatlanhasználók által bejelentett adatváltozásokkal kapcsolatos feladatok,
- Szerződések kötése, szerződéses adatok módosítása
- Általános tájékoztatás

Ügyfélszolgálati irodák:

### **Gödöllő Dózsa György út 69**

Nyitvatartási ideje:

Hétfő: 07.00-19.00

Csütörtök: 08.00-16.00

### **Veresegyház Fő út 35**

Nyitvatartási ideje:

Szerda: 07.00-19.00

Péntek: 08.00-12.00

### **Vác, Zrínyi utca 9.**

Nyitvatartási ideje:

Hétfő: 07.00-19.00

Szerda: 12.00-16.00

Péntek: 08.00-12.00

A területi ügyfélszolgálatok felsorolása és nyitvatartási idejük a Társaság honlapján megjelenítésre kerülnek.

**Telefonos ügyfélszolgálatunk elérhetősége: 0628/561-200**

H: 08:00-16.30; K: 07:00-19:00; SZ: 08:00-16.30; Cs: 08:00-16.30; P: 08.00-13:00

## **8. Szerződéses feltételek módosítása, egyéb rendelkezések**

Koncesszori alvállalkozó jogosult jelen szerződés bármely feltételét egyoldalúan módosítani, ám az csak akkor válik az Ingatlanhasználóval kötött szerződés részévé, amennyiben a módosítás-tervezet kézhezvételét, illetve honlapon való közzétételét követő 8 napon belül az Ingatlanhasználó a módosítás ellen kifogást nem emel. A Koncesszori alvállalkozó minden esetben köteles az ÁSZF-et egységes szerkezetben foglalva a honlapján, illetve az ügyfélszolgálati irodáiban közzétenni.

A jelen általános szerződési feltételekkel nem szabályozott kérdésekben az ingatlan fekvése szerinti település önkormányzatának vonatkozó, a közszolgáltatás igénybevételének szabályait megállapító rendelete, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), a Hulladékról szóló 2012. évi

CLXXXV. törvény, ill. a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései az irányadóak.

Jelen ÁSZF a Koncessziós társaság és a Régiókoordinátor általános szerződési feltételeivel összhangban értelmezendő. Amennyiben jelen ÁSZF valamely rendelkezése a Koncessziós társaság vagy a Régiókoordinátor általános szerződési feltételeinek valamely rendelkezésével ellentétesnek bizonyulna, úgy az azzal ellentétes rendelkezés a Koncessziós társaság vagy Régiókoordinátor általános szerződési feltételeinek megfelelő tartalommal módosul.