

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.

ÜZLETSZABÁLYZAT

Hatályos: 2022. július 15. napjától

TARTALOMJEGYZÉK

I.	A Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatóra vonatkozó adatok.....	3
II.	Az Üzletszabályzat célja, tárgya és hatálya.....	3
III.	Általános rendelkezések.....	3
IV.	A közszolgáltatási jogviszony létrejötte és tartalma.....	4
V.	A közszolgáltatási feladatok.....	5
VI.	A felek jogai és kötelezettségei.....	6
VII.	A közszolgáltatás megrendelése, a szerződés módosítása és megszűnése.....	7
VIII.	Közszolgáltatási díj.....	8
IX.	Adatkezelés, adatvédelem.....	9
X.	A panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések.....	9
XI.	Ügyfélszolgálat, egyéb elérhetőségek.....	10
XII.	Záró rendelkezések.....	11

I.

A Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatóra vonatkozó adatok

A társaság neve: *NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság*

Székhelye: *5000 Szolnok, József Attila út 85.*

Telephelye: *5000 Szolnok, Újszászi út 8516.*

Cégjegyzék száma: *Cg.16-09-015920*

Adószáma: *24999069-2-16*

Statisztikai számjele: *24999069-3811-572-16*

Képviseli: *Lits László és Papp László ügyvezetők*

A cég honlapja: *www.nhszszolnok.hu*

A cég elektronikus kézbesítési címe: *titkarsag.szolnok@nhsz.hu*

Az NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatokat a közszolgáltatás ellátásáért felelős helyi önkormányzatokkal kötött közszolgáltatási szerződések, illetve a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Katasztrófavédelmi Igazgatóság kijelölése alapján, az alábbi településeken látja el:

Abony, Besenyszög, Cibakbáza, Csataszög, Cserkeszőlő, Csépa, Dabas, Hernád, Hunyadfalva, Inárcs, Jászkarajenő, Kengyel, Kétpó, Körösten, Kőtelek, Kuncsorba, Kunszentmárton, Martfű, Mesterszállás, Mezőbék, Mezőtúr, Nagykőrű, Nagyrév, Ócsöd, Örményes, Pusztavacs, Rákóczi falva, Rákócziújfalva, Szajol, Szászberek, Szelevény, Szolnok, Taborfalva, Tatárszentgyörgy, Tiszabó, Tiszaföldvár, Tiszainoka, Tiszajenő, Tizsakürt, Tiszapüspöki, Tiszasas, Tiszasüly, Tiszatenyő, Tizsaug, Tiszavárkony, Törökszentmiklós, Tószeg, Újbartán, Újlengyel, Újszász, Vecsés, Vezseny, Zagyvarékas.

II.

Az Üzletszabályzat célja, tárgya és hatálya

Szolgáltató Üzletszabályzatát a szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek (továbbiakban: **Ingtatlanhasználók**) tájékoztatása érdekében adta ki, rögzítve benne a hatályos jogszabályok által meghatározott legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek az Ingatlanhasználó és a Szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

Az Üzletszabályzat a Szolgáltató **hulladékgazdálkodási közszolgáltatásainak igénybeviteléhez szükséges általános szabályokat, feltételeket** tartalmazza, szabályozza továbbá a Szolgáltató működését, meghatározza a Szolgáltató és az Ingatlanhasználó közötti jogviszonyt, illetve a felek jogait és kötelezettségeit.

Az Üzletszabályzat hatálya a Szolgáltató működési területére, a Szolgáltatóra és a vele jogviszonyban álló Ingatlanhasználókra terjed ki.

Az Üzletszabályzat hatálya csak a települési hulladék összegyűjtésével, átvételével, elszállításával, ártalommentes elhelyezésével összefüggő feladatokra terjed ki.

III.

Általános rendelkezések

Közszolgáltató tevékenységét az alábbi jogszabályok alapján végzi:

- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (Mötv.),
- a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (Ht.),
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenység minősítéséről szóló 2013. évi CXXV. törvény,

- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet,
- a hulladékkal kapcsolatos nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségekről szóló 309/2014. (XII. 11.) Korm. rendelet,
- a közszolgáltató kiválasztásáról és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződésről szóló 317/2013. (VIII. 28.) Korm. rendelet,
- az egyes települési önkormányzatok hulladékgazdálkodási közszolgáltatás tárgyában megalkotott rendeletei,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.

Szolgáltató jelen Üzletszabályzatban a Ht. értelmező rendelkezései szerint meghatározott fogalmakat alkalmazza.

IV.

A közszolgáltatási jogviszony létrejötte és tartalma

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás területén található ingatlan tulajdonosa, illetve Ingatlanhasználó köteles a Szolgáltató által nyújtott szervezett közszolgáltatást igénybe venni.

4.1. A közszolgáltatási jogviszony létrejön:

- a Szolgáltatónak a közszolgáltatás ingatlanhasználó részére való felajánlásával, a közszolgáltatás teljesítésére vonatkozó rendelkezésre állásának igazolásával,
- a helyi önkormányzati rendeletben meghatározott esetben közszolgáltatás igénybevételeire irányuló szerződés írásba foglalásával.

4.2. Az írásba foglalt közszolgáltatási szerződés tartalmi elemei:

- felek megnevezése és a közszolgáltatással összefüggő személyes adatok (a háztartásonkénti közszolgáltatást igénybevevők száma a lakcím nyilvántartás adatainak megfelelő tartalommal)
- a közszolgáltatás igénybevételenek kezdő napja,
- a teljesítés helye,
- a Szolgáltató által rendelkezésre bocsájtott, helyi önkormányzati rendelet szerinti gyűjtőedény űrtartalom és darabszám szerint,
- az ürítési gyakoriság és az ürítés ideje,
- az ingatlanon előreláthatólag keletkező hulladék mennyisége (kg/fő/év)
- közös gyűjtőedény használat esetén a háztartásonkénti közszolgáltatást igénybevevők száma (társasház, lakásszövetkezet, több lakásos lakóépületek, garázsszövetkezet esetén)
- közszolgáltatás mértékét meghaladó, a megrendelő igényei szerinti esetleges többletszolgáltatás és annak díja,
- a közszolgáltatási díj megfizetésének módja,
- a szerződés módosításának, felmondásának, illetve a szolgáltatás szüneteltetése feltételei,
- a Szolgáltató által rendelkezésre bocsájtott gyűjtőedényzet használatával, karbantartásával, valamint az esetlegesen bekövetkezett károk viselésére vonatkozó szabályok,
- az irányadó jogszabályok.

A Közszolgáltatási szerződés az aláírástól számított határozatlan időre szól.

Írásbeli közszolgáltatási szerződés hiányában a jogviszony tartalmát az irányadó jogszabályok, illetve a települési önkormányzati rendeletek határozzák meg.

V.

A közszolgáltatási feladatok

- 5.1. A Szolgáltató a környezetvédelmi előírások megtartása mellett, a közszolgáltatási területen gondoskodik az önkormányzati **hulladékgazdálkodási közfeladat folyamatos ellátásáról**.

A Szolgáltató gondoskodik a mindenkor hatályos jogszabályban, helyi rendeletben előírt szállítási rend szerint, az Ingatlanhasználók által, a Szolgáltató szállítóeszközébe rendszeresített gyűjtőedényben gyűjtött **települési hulladék átvételéről, összegyűjtéséről és elszállításáról** – ideértve a háztartásban képződő zöldhulladék, vegyes hulladék, valamint az elkülönítetten gyűjtött hulladék összegyűjtését és elszállítását is.

Ha a gyűjtőedényt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásának biztosítása céljából közterületen helyezték el, a hulladék a gyűjtőedényben történő elhelyezésével a Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. (továbbiakban: Koordináló szerv) tulajdonát képezi és a Szolgáltató birtokába kerül.

- 5.2. A Szolgáltató az általa üzemeltetett hulladékgyűjtő ponton, hulladékgyűjtő udvaron gyűjtött vagy átvételi helyen átvett hulladékot összegyűjti és elszállítja.
- 5.3. Szolgáltató az elhagyott, illetve ellenőrizetlen körülmények között elhelyezett hulladékot összegyűjti, elszállítja és gondoskodik a hulladék kezeléséről, ha erre a települési önkormányzattal megkötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződése kiterjed.
- 5.4 Szolgáltató gondoskodik a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó összegyűjtött **hulladék kezeléséről**.
- 5.5. Szolgáltató üzemelteti a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítményt.
- 5.6. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás keretében a Szolgáltató gondoskodik a **lomtalanítás** megszervezéséről és az annak körébe tartozó lomhulladékot az Ingatlanhasználóktól az önkormányzattal kötött közszolgáltatási szerződés szerint, de évente legalább egy alkalommal összegyűjti, illetve átv teszi és elszállítja.

Lomhulladéknak minősül az Ingatlanhasználóktól a Szolgáltató által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a közszolgáltatás keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja.

Lomtalanítás során, közterületen csak nem veszélyes hulladék helyezhető el, illetve adható át a Szolgáltatónak.

A lomtalanítás során közterületre helyezett hulladék a Koordináló szerv tulajdonát képezi és a Szolgáltató birtokába kerül.

- 5.7. A Szolgáltató - településenként az önkormányzati rendeletben meghatározott módon - minden település családi házas övezetében házhoz menő **elkülönített (szelektív) hulladékgyűjtést** végez. A társasház övezetekben a házhoz menő gyűjtés helyett szigetes gyűjtés is alkalmazható. A vegyes hulladékok közé az elkülönítetten gyűjthető anyagok nem helyezhetők el.

a./ Az elkülönítetten gyűjtött anyagok (csomagolóanyag, papír) házhoz menő gyűjtése:
A szállítási naptárban meghatározott szállítási napokon történik a szolgáltatás. A házhoz menő szelektív hulladékszállítási szolgáltatás keretén belül vegyesen, az NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft. cégjelzésével ellátott sárga színű gyűjtőzsákban, korlátlan mennyiségben, vagy sárga fedelű hulladékgyűjtő edényben helyezhető ki üdítő, ásványvizet PET palackok, műanyag alapú flakonok, fóliák, bevásárló szatyrok, fém italos doboz, italos karton (Tetra Pack) és papírhulladék.

- b./ Üveghulladékok (italos üveg, befőttes üveg) szelektív gyűjtése:
 Üveghulladékot kizárólag a gyűjtőszigeteken, gyűjtőponton, illetve hulladékudvarban lehet elhelyezni. Az üveghulladékot tartalmazó gyűjtőedénybe nem dobható ablaküveg, autóüveg, fénycső, izzólámpa, zárókupak, porcelán, kerámia, szennyezett üveg, egyéb összetételű hulladék.
- c./ Zöldhulladék (biológiailag lebomló hulladék) házhoz menő gyűjtése:
 A házhoz menő hulladékszállítási szolgáltatás keretén belül, szállítási naptárban meghatározott szállítási napokon, ugyanabban az NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft. cégjelzésével ellátott zöld színű gyűjtőzsákban, korlátlan mennyiségben, vagy zöld fedelű hulladékgyűjtő edényben helyezhető ki.
 A Szolgáltató a helyi média útján, a Szolgáltató honlapján, illetve helyben szokásos módon **tájékoztatja** az Ingatlanhasználót a szállítás rendjéről és annak megváltozásáról.

VI.

Felek jogai és kötelezettségei

- 6.1. A Szolgáltató szállítóeszközéhez rendszeresített és a keletkező hulladék mennyiségének megfelelő méretű és számú **gyűjtőedényt** az Ingatlanhasználó szerzi be. A gyűjtőedényt a Szolgáltató akkor köteles biztosítani, ha azt jogszabály, vagy az önkormányzattal kötött közszolgáltatási szerződés előírja. Ebben az esetben a Szolgáltató biztosítja annak lehetőségét, hogy az Ingatlanhasználó többféle méretű gyűjtőedény közül választhasson.
 A Szolgáltató által biztosított gyűjtőedény átvételét Ingatlanhasználó, vagy meghatalmazottja aláírásával köteles igazolni. A Szolgáltató jogosult a szerződésben szereplő gyűjtőedény meglétét, annak méretét és számát ellenőrizni.
 Az Ingatlanhasználó köteles a gyűjtőedény cseréje esetén a mindenkor érvényes, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kifüggesztett összegű **adminisztrációs díjat** a Szolgáltatónak megfizetni. Az első, egyszeri alkalommal díjmentesen biztosított gyűjtőedény lecserélése csak a régi gyűjtőedény leadása ellenében lehetséges.
 A Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége a közszolgáltatási szerződésben rögzített számú, szabványos, rendeltetésszerűen használható állapotban lévő (sérülésmentes), lezárt fedelű gyűjtőedényben, valamint **eseti jelleggel** képződő hulladékok vonatkozásában a Szolgáltatótól vásárolt és annak cégjelzésével ellátott, bekötözött töltőnyílású **zsákban** elhelyezett települési hulladéokra áll fenn.
 A gyűjtőedény, illetve zsák eladási árát, a gyűjtőedény cseréjének adminisztrációs díját, valamint az egyéb többlétszolgáltatások díját a Szolgáltató szabadon határozza meg és a helyben szokásos módon, illetve honlapján teszi közzé.
 A Szolgáltató 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.
- 6.2. 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 épület törmelék, nagyobb terjedelmű, súlyú tárgy, stb.), amely veszélyezteti a hulladékszállítással foglalkozó dolgozó egészségét, vagy megrongálhatja a gyűjtő járművet és annak berendezéseit, továbbá veszélyes vagy különleges kezelést igénylő hulladék.

- 6.3. Az igénybe vehető gyűjtőedények számát, méretét és a gyűjtőedényben elhelyezhető hulladék súlyát a Ht. és az önkormányzatok helyi rendeletei határozzák meg.
- 6.4. A Szolgáltató **jogosult megtagadni a hulladék elszállítását:**
- a szerződéstől eltérő gyűjtőedényben vagy zsákban történő kihelyezés esetén,
 - ha a gyűjtőedényben az Üzletszabályzat 6.2. pontban felsorolt anyag kerül elhelyezésre,
 - ha a hulladék oly módon kerül kihelyezésre, hogy a gyűjtőedény mozgásakor a kiszóródás veszélye fennáll (pl. nem lezárt fedelű, illetve sérült gyűjtőedény),
 - ha a gyűjtőedény körül szabálytalanul, annak mozgását és ürítését akadályozó módon többlethulladék került kihelyezésre.
- 6.5. Az **Ingtatlanhasználó köteles** a Szolgáltató által nyújtott szervezett közszolgáltatást igénybe venni, az ingatlanán rendszeresen keletkező települési hulladékot Szolgáltató szállítóeszközéhez rendszeresített szabványos, az adott település helyi önkormányzati rendeletében meghatározott űrmértékű gyűjtőedényben köteles **elkülönítetten gyűjteni**, melyet az ingatlanának területi elhelyezkedése szerinti szállítási napon és a helyi önkormányzati rendeletben meghatározott időben köteles a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, részére **átadni**.
- 6.6. Az Ingatlanhasználó köteles a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásáért hulladékgazdálkodási közszolgáltatási **díjat fizetni** a Ht.-ben, valamint a miniszter rendeletében meghatározott feltételek szerint.
- 6.7. Az Ingatlanhasználó a gyűjtőedényt ért – nem rendeltetésszerű használatból eredő – károk, illetve a **gyűjtőedény megőrzése** tekintetében teljes anyagi felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé.
- 6.8. Az Ingatlanhasználó köteles a gyűjtőedény tároló helyét **tisztán és akadálymentesen tartani**, télen a hótól megtisztítani.
- Az Ingatlanhasználó köteles gondoskodni a gyűjtőedény szükség szerinti tisztításáról és fertőtlenítéséről. A Szolgáltató a gyűjtőedény tisztítását és fertőtlenítését az Ingatlanhasználó írásos megrendelése alapján külön térítés ellenében végzi.
- 6.9. Az Ingatlanhasználó az adataiban vagy személyében bekövetkezett **változást** a Szolgáltató felé **köteles bejelenteni**. A változás bejelentésének elmulasztása esetén, a bejelentés megtörténtét követő hónap 1. napjáig a közszolgáltatási díjat a korábbi Ingatlanhasználó, vagy örököse(i) köteles(ek) megfizetni, továbbá köteles Szolgáltatónak minimum 15.000,-Ft kötbért fizetni.

VII.

A közszolgáltatás megrendelése, szüneteltetése, a szerződés módosítása és megszűnése

7.1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megrendelése:

Ingtatlanhasználó szerződéskötési igényét írásban e-mailben, vagy levél formában, vagy személyesen az Ügyfélszolgálaton jelentheti be. Jelen Üzletszabályzat 4.2. pont alapján Ingatlanhasználó köteles a szükséges adatokat megadni.

Amennyiben Ingatlanhasználó írásos formában jelzi szerződéskötési igényét, abban az esetben Szolgáltató az Ingatlanhasználó által közölt adatokkal szerződést megküldi az igénylő személynek, aki azt aláírva visszajuttatja Szolgáltató részére.

Írásbeli megrendelés hiányában a Szolgáltató a közfeladat ellátásáért felelős települési önkormányzat által biztosított adatok alapján végzi a közszolgáltatást.

7.2. A szolgáltatás szüneteltetése:

Az Ingatlanhasználó jogosult a közszolgáltatás és díjfizetés szüneteltetését kezdeményezni. A Szolgáltató részére történő írásbeli bejelentést követő hónap 1. napjától szünetel a szolgáltatás

- ha az ingatlan-nyilvántartás szerint beépítetlen és azon települési hulladék nem keletkezik,
- ha az 1 hónapot meghaladó távollétét az Ingatlanhasználó – legalább 15 nappal a távollét kezdete előtt, a távolléti időtartam pontos megjelölésével – bejelenti a Szolgáltatónak, és az ingatlant ezen időszak alatt más nem használja, vagy az ingatlant egyéb módon nem hasznosítja (bérbeadás, szívdességi lakáshasználat, egyéb).

Fentiek feltétele, hogy Ingatlanhasználó a részére használatba adott gyűjtőedényt a Szolgáltatónak leadja, amennyiben azt a Szolgáltató adta.

Az Ingatlanhasználó **bejelentésének tartalmaznia kell** a kérelmező nevét, a közszolgáltatással érintett ingatlan címét, szerződésszámát, vevőszámát, értesítési címét, valamint azt a nyilatkozatot, hogy a szüneteltetést kérő az önkormányzati rendeletben meghatározott és a közszolgáltatással ellátott közigazgatási területen kívülre távozik. A bejelentésben foglaltak valóságtartamát a Szolgáltató jogosult ellenőrizni.

7.4. A közszolgáltatási szerződés módosítása

Amennyiben az Ingatlanhasználó személyében változás következik be, vagy az Ingatlanhasználó módosítani kívánja a közszolgáltatási szerződést akár a hulladékgyűjtő edényzet számát, méretét, vagy az ürítések számát a 7.1. pontban foglaltak szerint kell eljárnia.

7.5. A közszolgáltatási szerződés megszűnése

A közszolgáltatási szerződés megszűnik:

- Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- az Ingatlanhasználó személyében bekövetkező változás esetén,
- a Szolgáltató és a települési önkormányzat közötti hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés megszűnése esetén

A hulladékszállítási közszolgáltatás kötelezően igénybeveendő szolgáltatás, ezért azt az Ingatlanhasználó – helyi önkormányzati rendelet eltérő rendelkezése hiányában – egyoldalúan megszüntetni nem jogosult.

VIII.

Közszolgáltatási díj

8.1. Az Ingatlanhasználó köteles a települési hulladék kezelésére szervezett közszolgáltatást igénybe venni és hulladékszállítási közszolgáltatási díjat fizetni.

A közszolgáltatási díj megfizetése az Ingatlanhasználóra nézve teljes mértékben kötelező függetlenül attól, hogy a szolgáltatást milyen mértékben veszi igénybe.

8.2. Az Ingatlanhasználó nem tagadhatja meg a közszolgáltatási díj megfizetését, ha a Szolgáltató a közszolgáltatást, illetve az edényzetet az Ingatlanhasználó részére felajánlotta, illetve rendelkezésre áll, függetlenül attól, hogy az Ingatlanhasználó milyen mértékben veszi azt igénybe.

8.3. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg és a Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. szedi be.

A közszolgáltatási díjról a Koordináló szerv negyedévente állít ki számlát, melyet Ingatlanhasználó köteles határidőben teljesíteni.

- 8.4. A közszolgáltatási díjhátralék adók módjára behajtandó köztartozásnak minősül.

IX.

Adatkezelés, adatvédelem

- 9.1. Természetes személy Ingatlanhasználó a Szolgáltató felhívására köteles megadni a személyes adatai közül a családi és utónevét, lakóhelyét, tartózkodási és értesítési helyét.
- 9.2. Szolgáltató az Ingatlanhasználó személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseit figyelembe véve jogosult nyilvántartani és kezelni.
- 9.3. Ingatlanhasználó a közszolgáltatási szerződés aláírásával feltétel nélkül és kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjjal kapcsolatos díjelőkészítő és díjfelüyeleti tevékenységéhez, illetve a Koordináló Szerv számlázási, díjbeszedési és követelés érvényesítési tevékenységéhez szükséges mértékben Szolgáltató a Hivatal és a Koordináló Szerv részére adatot szolgáltatson.

X.

A panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések

- 10.1. Panasznak minősül a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatban felmerülő minden kérelem, vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Szolgáltató tevékenységét, vagy annak hiányát kifogásolja és a panaszos álláspontja szerint őt ezáltal jogsérelem vagy érdeksérelem érte.
- 10.2. Nem minősül panasznak:
- tájékoztatást kérő megkeresés,
 - általános bejelentések a szolgáltatásról (pl. javaslatok, igények jelzése stb.),
 - tulajdonos változás, adatváltozások bejelentése,
 - méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás),
 - folyószámla egyenleg lekérdezése.
- 10.3. A panaszügyintézés helye a XI. pontban hivatkozott Ügyfélszolgálat.
- 10.4. Az ügyfelek részéről levélben, személyesen, e-mailben vagy faxon érkezett panaszok a Szolgáltató által rögzítésre kerülnek.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és azt szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról köteles haladéktalanul jegyzőkönyvet felvenni és másolati példányát szóbeli panasz esetén a fogyasztónak átadni. A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a felvett jegyzőkönyvet fogyasztónak legkésőbb 15 napon belül érdemi válaszával köteles megküldeni. Az írásbeli panaszt Szolgáltató a beérkezést követő 15 napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját Szolgáltató indokolni köteles.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási

határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő leteltét megelőzően tájékoztatni kell.

A panasz elutasítása esetén Szolgáltató köteles a fogyasztót tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezi. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Az Ingatlanhasználó fogyasztó a panasz elutasítása esetén az alábbi szervekhez fordulhatnak:

- **Szolnok Város Önkormányzati Hivatal Jegyzője**
5000 Szolnok, Kossuth tér 9.
Postacím: 5001 Szolnok, Pf.: 40.
Telefonszám: 56/503-442
E-mail: jegyzo@ph.szolnok.hu
- **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal, Szolnoki Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**
5000 Szolnok, Indóház út 8.
Telefonszám: 56/513-336
E-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu
- **Pest Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**
(Pest Megyei fogyasztók esetében)
1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
Telefonszám: +36-1/269-0703
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Elektronikus elérhetőség: www.pestmegyeibekeleto.hu
- **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület** (Jász-Nagykun-Szolnok Megyei fogyasztók esetében)
5000 Szolnok, Verseggy 8., III. emelet 305-306. szoba
Telefon: 56/513-336
E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

XI.

Ügyfélszolgálat, egyéb elérhetőségek

Ügyfélszolgálat:

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.

Cím: Belvárosi Ügyfélközpont, 5000 Szolnok, Kossuth tér 9. (Polgármesteri Hivatal épülete)

Telefon: 56/503-569

Fax: 56/343-198

Nyitva tartás:

hétfő	8:00 – 16:00
kedd	8:00 – 16:00
szerda	8:00 – 20:00 (pénztár: 19:30-ig)
csütörtök	8:00 – 16:00
péntek	8:00 – 13:00

Egyéb elérhetőségek:

Hulladékszállítással kapcsolatos bejelentés, konténer megrendelése:

Telefon: 56/511-430
Telefon: 56/511-440
Fax: 56/343-198
E-mail: hulladek.szolnok@nhsz.hu

Titkárság:
Telefon: 56/511-450
Fax: 56/343-198
E-mail: titkarsag.szolnok@nhsz.hu

XII. Záró rendelkezések

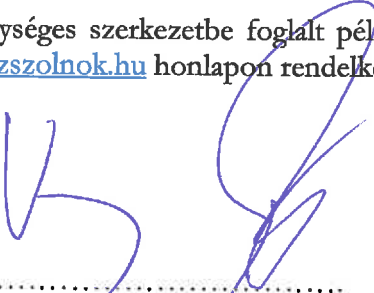
Az Ingatlanhasználó és a Szolgáltató között létrejött közszolgáltatási szerződés megkötését követően hatályba lépett jogszabály, illetve jogszabályváltozás alapján, vagy a települési önkormányzat és a Szolgáltató között létrejött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés módosítása esetén az Ingatlanhasználó és a Szolgáltató közötti szerződés rendelkezései a jogszabálynak, illetve a települési önkormányzattal kötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés módosításának megfelelő tartalommal a jogszabály erejénél, illetve a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés hatályba lépésével automatikusan – a Felek külön rendelkezése nélkül – módosul, melyről Szolgáltató írásban értesíti Ingatlanhasználót.

A jogszabályok megváltozására, valamint a települési önkormányzattal kötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés módosítására figyelemmel Szolgáltató jogosult jelen Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani, melyről köteles az Ingatlanhasználókat helyben szokásos módon, illetve honlapján értesíteni.

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a hulladékokról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény és végrehajtási rendeletei, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a szolgáltatási területen lévő településeken hatályos önkormányzati rendeletekben foglaltak az irányadók.

Az Üzletszabályzat módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt példánya az Ügyfélszolgálaton, hozzáférhető helyen, illetve a www.nhszszolnok.hu honlapon rendelkezésre áll.

Szolnok, 2022. július 15.napján


.....
NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
képviseli: Lits László és Papp László
ügyvezető igazgatók