
MOHU MOL HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

**A KONCESSZIÓS KÖRBE TARTOZÓ HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁSOK
TEKINTETÉBEN**

A Koncessziós Társaság adatai:

MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zártkörűen Működő Részvénytársaság

- Cégjegyzékszám: 01-10-142036
- Adószám: 32082230-2-43
- Székhely: 1117 Budapest, Galvani utca 44.
- Honlap: <https://www.mohu.hu>

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA: 2025. április 1.

A jelen szabályzat (a továbbiakban: „**Panaszkezelési Szabályzat**”) a Koncessziós Társaság által nyújtott koncessziós körbe tartozó hulladékgazdálkodási szolgáltatások tekintetében az ügyfélszolgálatra és panaszkezelésre vonatkozó szabályokat tartalmazza (beleértve különösen a REpont visszaváltási rendszert is) azzal, hogy a jelen Panaszkezelési Szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre (meghatározását lásd az 1.1.1 pontban) kizárólag a közszolgáltatási résztvevőkéntiség körébe tartozó szolgáltatások igénybe vétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása a Gazdálkodó Szervezetekre az intézményi résztvevőkéntiség körébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt. Jelen Panaszkezelési Szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre a 15. pontban foglalt eltérésekkel, valamint a REpont visszaváltási rendszer ügyfélszolgálatára és panaszkezelésére, így többek között a REpont visszaváltási rendszer ügyfélszolgálatának elérhetőségére vonatkozóan, a 16. pontban foglalt eltérésekkel irányadó.

1. Értelmező rendelkezések

1.1. A jelen Panaszkezelési Szabályzat vonatkozásában az alábbi definíciók az alábbi jelentéssel bírnak:

1.1.1. **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 köztisztviselő, valamint az alapítvány. Ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre;

1.1.2. **fogyasztó:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 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

- 1.1.3. **Koncessziós Társaság:** MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zártkörűen Működő Részvénytársaság (cégjegyzékszám: 01-10-142036; adószám: 32082230-2-43; székhely: 1117 Budapest, Galvani utca 44.; honlap: www.mohu.hu)
- 1.1.4. **panasz:** a fogyasztó részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási és hulladékgazdálkodási intézményi résztvevőkenységek 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;
- 1.1.5. **REpont visszaváltási rendszer:** A visszaváltási díj megállapításának és alkalmazásának, valamint a visszaváltási díjas termék forgalmazásának részletes szabályairól szóló 450/2023. (X. 4.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó, a Koncessziós Társaság által működtetett szolgáltatások.
- 1.1.6. **Területi Szolgáltató:** az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes koncesszori alvállalkozó.
- 1.1.7. **Üzemeltető:** az a személy, aki vagy amely a Visszaváltó Berendezés Üzemeltetési Szerződést megkötő Félként biztosítja a Visszaváltó Berendezés működtetéséhez szükséges jogi, tárgyi és személyi feltételeket és a Visszaváltó Berendezés üzemeltetését.
- 1.2. A Koncessziós Társaság tevékenységének végrehajtásához, így az ügyfélszolgálat üzemeltetéséhez és a panaszok kezeléséhez alvállalkozókat alkalmazhat, és vesz igénybe, beleértve különösen a Területi Szolgáltatókat és más koncesszori alvállalkozókat. Ennek megfelelően, ahol a jelen Panaszkezelési Szabályzat a Koncessziós Társaságra utal, az alatt érteni kell a Koncessziós Társaság által bevont alvállalkozókat is.

2. Az ügyfélszolgálat feladata

- 2.1. A fogyasztókkal történő közvetlen kapcsolattartás biztosítására a Koncessziós Társaság ügyfélszolgálatot biztosít. A kapcsolattartás személyes, telefonos, írásos, valamint elektronikus levelezési (e-mail) formában történhet. A kapcsolattartás módjáról részletes tájékoztatót talál az 1. számú Mellékletben, a REpont visszaváltási rendszerrel kapcsolatban pedig jelen Panaszkezelési Szabályzat 16. pontjában.
- 2.2. A kapcsolattartás lehetséges módjait és az ügyfélkapcsolati elérhetőségeket az 1. számú Melléklet, és a REpont visszaváltási rendszerhez kapcsolódó ügyfélszolgálati és panasztételi elérhetőségeket a 16. pont tartalmazza.
- 2.3. A panaszok érdemi vizsgálatának előfeltétele, hogy a panasz az 1. számú, illetve 2. számú Mellékletben megadott elérhetőségek valamelyikén, illetve a Koncessziós Társaság felé cégkapun/hivatali kapun kerüljön benyújtásra. Egyes Területi Szolgáltatóknál online felületen is lehetőség van panasz benyújtására, amiről a Területi Szolgáltató honlapján ad tájékoztatást.

3. Ügyfélszolgálati egységek

A kapcsolattartás személyes módjára az ügyfélszolgálati irodák és ügyfélszolgálati pontok állnak rendelkezésre. Az egyes ügyfélszolgálati irodák és ügyfélszolgálati pontok elérhetőségét az 1. számú Melléklet tartalmazza.

4. Telefonos Ügyfélszolgálatok

4.1. Telefonon érdemben kizárólag a Koncessziós Társaság vagy Területi Szolgáltató honlapján megjelölt ügyek intézhetők.

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

A telefonos ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A megkeresést kezelő ügyfélszolgálat a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

4.3. A fogyasztó beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgy mint ügyfélazonosító – amennyiben rendelkezésre áll –, név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, születési hely, születési idő, fogyasztó anyja neve.

4.4. A telefonos ügyfélszolgálat elérését a Koncessziós Társaság az ország egész területén normál tarifával hívható számon biztosítja. A telefonos ügyfélszolgálatok elérhetősége hulladék átvételével, begyűjtéssel, szállítással és létesítmény üzemeltetéssel kapcsolatos bejelentések esetén a www.mohu.hu/teruleti-szolgaltato-kereso oldalon található Területi Szolgáltató keresőn keresztül, valamint a személyes ügyfélszolgálatokon érhető el, míg számlázási és díjfizetési panaszok esetén: Telefon: +36 1 393 5099. A telefonos elérhetőségek - a 1997. évi CLV Fgy. tv 17/B. § (8) bekezdésében meghatározott szabályok szerint - minden esetben, normál (nem emelt díjas) vezetékes számok, melyek külföldről is elérhetőek.

4.5. Hibabejelentés, amennyiben a Területi Szolgáltató technikai okok miatt nem elérhető: +36 1 776 7770 telefonszámon.

4.6. A telefonos ügyfélszolgálatot, bármely fogyasztó megkeresheti.

4.7. Telefonos ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében a Koncessziós Társaság biztosítja a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését.

5. Személyes ügyfélszolgálatok

A Koncessziós Társaság ügyfélszolgálati irodákat és ügyfélszolgálati pontokat működtet az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben, az ügyfélszolgálati irodákban telefonos és elektronikus eléréssel. A Koncessziós Társaság minden vármegyeszékhelyen ügyfélszolgálati irodát működtet, a további ügyfélszolgálati irodák és pontok elérhetőségét és nyitvatartását az 1. sz. Melléklet tartalmazza. A Koncessziós Társaság a személyes ügyfélszolgálatokat kizárólag az általa végzett hulladékgazdálkodási

közzolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatban működteti; a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység részét képező REpont visszaváltási rendszerre vonatkozó ügyfélszolgálati elérhetőségeket jelen Panaszkezelési Szabályzat 16. pontja tartalmazza.

6. Az ügyintézés feltételei

6.1. Az adatkezelési tevékenységeket érintő ügytípusok esetében az ügyintézés feltétele a fogyasztó azonosítása és az ügyében történő eljárási jogosultság bizonyítása.

6.2. A fogyasztó személyazonosságát és eljárási jogosultságát az alábbiak szerint igazolja:

(a) személyazonosságát

- személyes ügyintézés esetén, a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevel) bemutatásával
- írásos ügyintézés esetén, a Területi Szolgáltató által rendszeresített vonatkozó formanyomtatványon szereplő adatok kitöltésével és aláírásával
- telefonos ügyintézés esetén, a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával

(b) eljárási jogosultságát

- 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.

6.3. Amennyiben a fogyasztó helyett képviselője jár el, úgy az ügyintézéshez írásbeli meghatalmazás szükséges.

7. Az ügyfélszolgálat működési rendje, szolgáltatásai

Az ügyfélszolgálati irodák címét és nyitvatartási időtartamait az 1. számú Melléklet tartalmazza.

8. Írásbeli panasz kezelése ügyfélszolgálati irodán

8.1. A panaszt a fogyasztónak egy példányban és a Területi Szolgáltató ÁSZF-jében megnevezett dokumentumokkal együtt kell benyújtania a Koncessziós Társaság részére. A benyújtott példányt a Koncessziós Társaság az átvételkor lemásolja és a másolati példányt az átvétel napjának rögzítésével és hivatalos aláírásával ellátva átadja a fogyasztónak. Az átvétel dátumának rögzítése és a hivatalos aláírás együttesen jelenti a panasz igazolt átvételét.

8.2. Írásbeli panasz benyújtása esetén az ügyintézés feltétele a fogyasztó azonosítása és az ügyében történő eljárási jogosultság bizonyítása a fenti „*ügyintézés feltételei*” pontban meghatározottak szerint.

9. A szóbeli panaszok rögzítése

- 9.1. A szóbeli panaszt a Koncessziós Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a szóban előterjesztett panasz azonnal megoldásra kerül, melyet a fogyasztó elfogad, akkor arról jegyzőkönyv nem kerül felvételre.
- 9.2. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panasz tartalmát és tényét a Koncessziós Társaság jegyzőkönyvben rögzíti, azt iktatja és továbbítja a panasz elbírálására illetékes személyhez.. A panasz felvételéről személyesen közölt panasz alkalmával igazolást és a jegyzőkönyv másolati példányát átadja a fogyasztónak.
- 9.3. A Koncessziós Társaság telefonon történő ügyintézés esetén egyedi ügyszámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A Koncessziós Társaság az egyedi ügyszámot a telefonon történő ügyintézés során ismerteti a fogyasztóval.
- 9.4. Az elektronikus nyilvántartási rendszer üzemzavara vagy hiánya esetén a Koncessziós Társaság írásban rögzíti a panasz tartalmát és tényét, melyet később elektronikus rendszerében is rögzít.
- 9.5. A Koncessziós Társaság ügyfélszolgálati irodái által ellátott feladatok
- (a) általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendekről, feltételekről;
 - (b) fogyasztó igények kielégítésével kapcsolatos feladatok;
 - (c) szerződéssel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás, szerződéskötés, -módosítás, felmondás);
 - (d) szóbeli és írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok igazolt fogadása;
 - (e) fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogorvoslati tájékoztatás;
 - (f) hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számlázásával kapcsolat tájékoztatás és ügyintézés.
- 9.6. A Koncessziós Társaság biztosítja, hogy a fogyasztók telefonon és interneten keresztül ügyfélszolgálati irodái ügyintézésre előzetesen időpontot foglaljanak. A Koncessziós Társaság a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül időpontot biztosít a fogyasztó számára. Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit az 1. számú Melléklet tartalmazza.
- 9.7. Írásbeli kapcsolattartás esetén a Koncessziós Társaság a kiküldött leveleken feltünteti az ügyintéző nevét, és egy telefonszámot, ahol a fogyasztó felvilágosítást kaphat.

10. Panaszügyek rendezése

- 10.1. Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Koncessziós Társaság panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Koncessziós Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.
- 10.2. 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 Koncessziós Társaság a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

- 10.3. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az eljárási jogosultságát igazolni képtelen személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Koncessziós Társaság mellőzheti.

11. Panaszügyek kezelése

- 11.1. A Koncessziós Társaság – annak érdekében, hogy a fogyasztó által előterjesztett panaszok egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.
- 11.2. A Koncessziós Társaság az írásban benyújtott panaszokat igazolás ellenében veszi át. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálása nem lehetséges, a Koncessziós Társaság a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadja, míg telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Koncessziós Társaság három évig megőrzi.

12. Jogorvoslati lehetőségek

- 12.1. Amennyiben a fogyasztó panaszbejelentésére a Koncessziós Társaság az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testülettől vagy a vármegyei kormányhivaltól, mint fogyasztóvédelmi hatóságtól kérheti sérelmének orvoslását.
- 12.2. Erről a Koncessziós Társaság a panaszbejelentésre adott válaszában a fogyasztó részére tájékoztatást nyújt.
- 12.3. A panasz elbírálásával kapcsolatos eljárási rend, az ott meghozható határozatok, valamint a további jogorvoslati lehetőségek részletes szabályozását a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. számú törvény tartalmazza.
- 12.4. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglaltak szerint a lehetőség van arra, hogy a fogyasztó a Békéltető Testülethez forduljon, amelyet a területileg illetékes kereskedelmi, iparkamara és agrárkamara együttesen működtet. A Békéltető Testület olyan vitarendezési fórum, amely előtt lehetőség van a vitás kérdés egyezséggel, megállapodással történő rendezésére.
- 12.5. A Békéltető Testületek címét, elérhetőségét az 1. számú Melléklet tartalmazza.
- 12.6. A panasz eljárás a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetik meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

13. Nyilvántartás

Minden, az Koncessziós Társasághoz beérkezett panasz, illetve bejelentés nyilvántartásba vételre kerül. A megkeresések, javaslatok és panaszok bármelyik ügyfélszolgálati helyen bejelenthetők, annak intézését az Koncessziós Társaság felügyeli, vagy végzi.

14. A kézbesítés szabályai

14.1. A Koncessziós Társaság a fogyasztó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton, arra a címre küldi, amely a fogyasztó értesítési címe, vagy fizető címe a hálózathasználati szerződésben. Ennek hiányában a Koncessziós Társaság az általa a fogyasztó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.

14.2. A Koncessziós Társaság által nem könyvelt küldeményként postára adott iratokat (pl. számla)

- (a) a postára adást követő ötödik munkanapon,
- (b) futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján eljuttatott küldemény esetén a szolgáltató által a helyszínen történt átvételtől, illetőleg az átvétel megtagadásáról szóló elismervény keltét, vagy a küldemény postaládában történő elhelyezése esetén az elhelyezést követő 5. munkanapon, kézbesítettnek, illetve közöltnek kell tekinteni.

- 14.3. A Koncessziós Társaság – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a küldeményeket tértivevényes levélben, illetőleg futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján küldi meg. A szolgáltatás felfüggesztése előtti értesítést, a szerződés felmondást az MOHU köteles tértivevényes levélben vagy futárpostai illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján az átvételt, vagy az átvétel megtagadását igazoló módon levélben megküldeni.
- 14.4. A postai vagy futárpostai illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató úton megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta vagy ezzel azonos tartalmú jelzéssel érkezik vissza a küldemény.
- 14.5. Ha a nem lakossági fogyasztónak küldött értesítés a Koncessziós Társasághoz „nem kereste” „cég megszűnt”, „elköltözött” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.
- 14.6. Amennyiben a fogyasztó értesítési (levelezési) címként elektronikus levelezési (e-mail) címet is megadott, akkor a Koncessziós Társaság a nem könyvelt küldeményként küldendő iratokat – ha jogszabály másképp nem rendelkezik – jogosult elektronikus levélként megküldeni. Az elektronikus levélként megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésekor kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett elektronikus levélkezelő rendszere a kézbesítést nem jelzi sikertelenként a küldő részére.

15. A közszolgáltatási résztvevőnkörébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetekre vonatkozó eltérő szabályok

- 15.1. A jelen Panaszkezelési Szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre kizárólag a közszolgáltatási résztvevőnkörébe tartozó szolgáltatások igénybe vétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása az intézményi résztvevőnkörébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt.
- 15.2. A Koncessziós Társaság a közszolgáltatási résztvevőnkörébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetek számára a jelen 15. pontban foglalt eltérésekkel biztosítja az ügyfélszolgálatot és a panaszok kezelését, és ennek megfelelően a jelen Panaszkezelési Szabályzatban a fogyasztókra meghatározott rendelkezések a jelen 15. pontban foglalt eltérésekkel a Gazdálkodó Szervezetekre is irányadók.
- 15.3. Személyesen ügyfélszolgálati irodában vagy ponton a Gazdálkodó Szervezetek számára nincs lehetőség személyes kapcsolattartásra panaszok benyújtására.
- 15.4. A Gazdálkodó Szervezetek esetében az eljárási jogosultságot az alábbiak szerint kell igazolni:
- 15.4.1. annak bizonyítása, hogy Gazdálkodó Szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás is nyilatkozat tételre jogosít),
- 15.4.2. ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.

15.5. A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében a 10.1 és 10.2 pontban foglalt határidők nem alkalmazandók. A Gazdálkodó Szervezetek panaszai esetében a Koncessziós Társaság a panasszal kapcsolatos álláspontját a panasz beérkezését követő 30 napon belül küldi meg, kivéve ha a panaszban foglaltaknak ezt megelőzően eleget tesz. A jelen pont szerinti ügyintézési határidő egy alkalommal, további 30 nappal meghosszabbítható.

15.6. A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében a 11.2 pont nem alkalmazandó.

15.7. Amennyiben a Gazdálkodó Szervezet panaszbejelentésére a Koncessziós Társaság az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testületől kérheti sérelmének orvoslását.

16. REpont visszaváltási rendszerre vonatkozó eltérő szabályok

16.1. A jelen pontban foglalt egyes fogalmak a Repont Mobilalkalmazás Általános Felhasználási Feltételekben foglaltak szerint alkalmazandók.

16.2. A Koncessziós Társaság a REpont visszaváltási rendszer szolgáltatással kapcsolatban a jelen 16. pontban foglalt eltérésekkel biztosítja az ügyfélszolgálatot és a panaszok kezelését, és ennek megfelelően a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott rendelkezések a jelen 16. pontban foglalt eltérésekkel irányadók a REpont visszaváltási rendszer szolgáltatást igénybe vevő fogyasztókra.

16.3. A REpont visszaváltási rendszer keretében harmadik személyek által üzemeltetett visszaváltó berendezések üzemeltetésével összefüggésben felmerült panaszok {ilyen jellegű panasznak minősül különösen, azonban nem kizárólagosan: a tárolóedényzetek elhelyezése, azok telítettsége miatti leállás; folyamatos tisztítás elvégzése, ebből eredő fennakadások elhárítása, szkenner szennyeződöttsége miatti azonosítási probléma; az automata nem működik rendeltetésszerűen (pl. elakadt a palack, inaktív a kijelző, szokatlan hangok, hibára utaló vagy szokatlan üzenet a kijelzőn stb.); a szelektív tárolóedények megteltek, vagy nincsenek kihelyezve} esetén a fogyasztók az ilyen harmadik személy üzemeltetőkhöz fordulhatnak közvetlenül, amely eljárásra az üzemeltetők saját panaszkezelési szabályzata irányadó. Ha a panasz nem a visszaváltó berendezések üzemeltetésével, hanem egyébként a REpont visszaváltási rendszerrel függ össze, a fogyasztók közvetlenül a MOHU-hoz fordulhatnak panaszukkal.

16.4. REpont visszaváltási rendszer ügyfélszolgálat. A Koncessziós Társaság abban érdekelt, hogy a fogyasztók a legteljesebb mértékben meg legyenek elégedve a REpont visszaváltási rendszer szolgáltatással, ezért bármilyen észrevételt, vagy panaszt fogad a REpont visszaváltási rendszerrel kapcsolatos ügyekben az alább megjelölt elérhetőségeken:

a) Telefonon: munkanapon (hétfő-csütörtök: 8-16 óráig, péntek: 8-15 óráig): +36-1-776-7770;

b) E-mailben: a info@mohu.hu e-mail címen; e-mail-en történő panasz benyújtása esetén a panasz kivizsgálására kizárólag a fogyasztó nevének és Repont App szerinti felhasználó azonosítójának megadását követően van lehetőség.

c) REpont visszaváltási rendszerhez tartozó REpont App mobil alkalmazáson keresztül panaszkezelési jegy nyitása kizárólag a bankszámlára visszaautalásos funkciókkal kapcsolatos

panaszok tekintetében lehetséges. Az REpont App mobil alkalmazáson keresztül benyújtott panaszok esetében a fogyasztónak a megfelelő bejelentkezési adatokkal azonosítania kell magát.

- 16.5. Jogérvényesítési lehetőségek. A fogyasztó számára nyitva álló jogérvényesítési lehetőségeket jelen Panaszkezelési Szabályzat tartalmazza azzal az eltéréssel, hogy a REpont App alkalmazás tekintetében a fogyasztónak lehetősége van panaszt benyújtani az európai online vitarendezési platformon is, amely [ezen a linken](#) érhető el.
- 16.6. Az Egyedi azonosító használatával a visszaváltási díj tekintetében MOHU kizárólag azt biztosítja, hogy a regisztráció során az Egyedi azonosítóhoz rendelt fizetési számlaszámra kerül az összeg visszatérítésre. Abban az esetben, ha a Felhasználó a visszaváltási folyamat során nem az Alkalmazás által hozzá rendelt Egyedi azonosítót használja, úgy az ebből a Felhasználót ért bármely vagyoni hátrányért MOHU a felelősségét kizárja.
- 16.7. A visszaváltó berendezések által kibocsátott utalványok (voucher) épségének megőrzése a fogyasztó felelőssége. A voucher és a rajta található vonalkód fizikai súrlódás és hő hatására sérülhet. A voucher nem megfelelő tárolásából eredő károkért a MOHU nem vállal felelősséget.

1. sz. melléklet Ügyfélszolgálati egységek

Melléklet tartalma:

- I. Békéltető Testületek, valamint Szolgáltatási hely szerint illetékes Vármegyei Kormányhivatalok és elérhetőségük

[bekelteto-testuletek-es-varmegyei-kormanyhivatalok-listaja.pdf](#)

- II. Hulladékgyazdálkodási közszolgáltatási ügyfélszolgálati irodák listája

[mohu-kozszoigaltatasi-szemelyes-ugyfelszoigalati-irodai.pdf](#)

