

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

**Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási
résztevékenység és hulladékgazdálkodási
közszolgáltatáson kívüli tevékenységek keretében
végzett szolgáltatás nyújtására**

Hatályos: 2024. 01. 01-től

TARTALOM

1.	A KONCESSZORI ALVÁLLALKOZÓRA (TERÜLETI SZOLGÁLTATÓRA) VONATKOZÓ ADATOK	3
2.	KONCESSZIÓS TÁRSASÁG	3
3.	AZ ÁSZF TÁRGYA, CÉLJA, ÉRINTETT JOGSZABÁLYOK	4
4.	A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGGEL ÖSSZEFÜGGŐ RENDELKEZÉSEK.....	5
5.	SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, DOKUMENTÁLÁSA	5
6.	A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	6
6.1.	TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	6
6.2.	INGATLANHASZNÁLÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	9
6.3.	EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉG	11
6.4.	A GAZDÁLKODÓ SZERVEZETEK KÖZSZOLGÁLTATÁSI IGÉNYBEVÉTELI KÖTELEZETTSÉGE.....	12
6.5.	A TELEPÜLÉSI HULLADÉK GYŰJTÉSE ÉS SZÁLLÍTÁSA	13
6.6.	DÍJAK ÉS KÖLTSÉGEK	17
6.7.	A KÖZSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE	17
7.	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, PANASZKEZELÉS, HATÓSÁGI FELÜGYELET, ELLENŐRZÉS	18
8.	ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG.....	21
9.	A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSON KÍVÜLI TEVÉKENYSÉGEK	22
9.1.	EGYEDI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, TARTALMA, TELJESÍTÉSE	22
9.2.	EGYÜTTMŰKÖDÉS, KAPCSOLATTARTÁS	23
9.3.	FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	23
9.4.	KÉSEDELMES, ILLETVE HIBÁS TELJESÍTÉS	23
9.5.	VÁLLALKOZÓI DÍJ	24
9.6.	TITOKTARTÁS.....	24
9.7.	SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA ÉS MEGSZŪNÉSE.....	25
10.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	25

1. A KONCESSZORI ALVÁLLALKOZÓRA (TERÜLETI SZOLGÁLTATÓRA) VONATKOZÓ ADATOK

Társaság neve: Duna-Tisza közti Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.
(továbbiakban **Területi Szolgáltató**)

Székhelye: 6000 Kecskemét, Kisfái 248. 0737/12. hrsz

Levelezési cím: 2700 Cegléd, Kút u. 5.

Cégjegyzék száma: 03-09-131340

Adószáma: 12564392-2-03

Statisztikai száma: 12564392-3811-572-03

Telefonszáma: +36-53/500-152

E-mail cím: ugyfelszolgalat@dtkh.hu

Honlap: <https://dtkh.hu>

Képviselő: Agatics Roland ügyvezető

Bankszámla száma: Raiffeisen Bank Zrt. 12001008-00383030-00100004

Működési terület:

A Területi Szolgáltató a működési területtel kapcsolatos hatályos információkat honlapján közzéteszi.

2. KONCESSZIÓS TÁRSASÁG

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.) 2. § (1) bek. 27b. pontja szerinti állami hulladékgazdálkodási közfeladat (továbbiakban: **Állami Hulladékgazdálkodási Közfeladat**) elvégzésére a Magyar Állam nyilvános kiválasztási eljárást folytatott le, a koncesszió jogosultja a MOL Nyrt. lett (továbbiakban: **Koncesszor**). A Koncesszor koncesszióról szóló 1991. évi XVI. törvény (továbbiakban: Konctv.) 20. § (1) bekezdésében meghatározott, a Ht. 53/H. § (2) bekezdés rendelkezéseinek megfelelően Magyarországon bejegyzett és működő gazdasági társaságot alapított- MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt (továbbiakban: **Koncessziós Társaság**), mely a Hulladék-koncessziós Szerződés alapján kizárólagosan jogosult az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására, ezen belül a Magyarország területén keletkező meghatározott típusú veszélyes és nem veszélyes hulladék gyűjtésére, szállítására, előkezelésére, kereskedelmére, közvetítésére és a Magyarország területén keletkező meghatározott típusú hulladékkal kapcsolatos rendszerszervezésre. Koncessziós Társaság feladata elvégzéséhez a Ht. 53/A. § (2) bekezdése alapján alvállalkozót vehet igénybe.

A Duna-Tisza közti Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. Koncesszori Alvállalkozó, egyben Területi Szolgáltató, aki Ügyfélszolgálati tevékenységet lát el.

3. AZ ÁSZF TÁRGYA, CÉLJA, ÉRINTETT JOGSZABÁLYOK

Jelen Szabályzat egyrészt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként tekintetében **Területi ÁSZF-nek minősül**, kiegészítve a Koncessziós Társaság közszolgáltatási résztvevőként keretében végzett szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeit (továbbiakban **MOHU ÁSZF**. A hatályos MOHU ÁSZF megtekinthető a www.mohu.hu oldalon), mely a működési területen a helyi adottságokat és területi specifikumokat kezelő szolgáltatási szabályokat rögzíti és mely nem lehet ellentétes a Területi ÁSZF rendelkezéseivel. Jelen Szabályzat kiterjed továbbá a Területi Szolgáltató hulladékgazdálkodási közszolgáltatáson kívüli tevékenységek során keletkezett szerződéses jogviszonyaira.

Az ÁSZF célja: A Területi Szolgáltató az ÁSZF-et az Ingatlanhasználók tájékoztatása érdekében adta ki, hogy a felek jogai és kötelezettségei áttekinthetően és közérthetően legyenek rögzítve. A Területi Szolgáltató célja, hogy a hatályos jogszabályok figyelembevételével az Ingatlanhasználókkal eredményesen tudjon együttműködni.

Az ÁSZF összeállításánál figyelembe vett főbb jogszabályok:

- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- 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, GDPR);
- 2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról (Ht.);
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.);
- A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII.31.) Korm. rendelet;
- 559/2023. (XII. 14.) Korm. rendelet a biológiailag lebomló hulladék képződésének megelőzésére vonatkozó tevékenységekről, a biológiailag lebomló hulladékkal kapcsolatos hulladékgazdálkodási tevékenységek részletes szabályairól és a biohulladékból előállított komposzt osztályozásának szabályairól
- A lakásszövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény;
- A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény;
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- A társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény;
- A hulladékkezelési közszolgáltató kiválasztásáról s a közszolgáltatási szerződésről szóló 24/2004. (VII. 22.) Korm. rendelet;
- A települési hulladékkezelési közszolgáltatási díj megállapításának részletes szakmai szabályairól szóló 64/2008. (III. 28.) Korm. rendelet;
- A közszolgáltató hulladékgazdálkodási tevékenységéről és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 438/2012. (XII. 29.) Korm. rendelet;

- A hulladékgazdálkodási tevékenységek nyilvántartásba vételéről, valamint hatósági engedélyezéséről szóló 439/2012. (XII. 29.) Korm. rendelet;
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladékkal kapcsolatos közegészségügyi követelményekről szóló 13/2017. (VI. 12.) EMMI rendelet,
- a mindenkor hatályos Országos Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatási Terv (OHKT)

4. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGGEL ÖSSZEFÜGGŐ RENDELKEZÉSEK

A Területi ÁSZF rendelkezései a közszolgáltatási tevékenységhez tartozó települési hulladék összegyűjtésével, átvételével, elszállításával, ártalommentes elhelyezésével összefüggő hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre (a Ht 2 § (1) 26.c. pont- a Területi Szolgáltató szállító eszközeihez rendszeresített gyűjtőedényben Ingatlanhasználó által összegyűjtött települési hulladéknak kezelés, elhelyezés céljából történő rendszeresen elszállítására, annak felajánlására, a hulladékudvarok és szelektív hulladékgyűjtő szigetek működtetésére, a házhoz menő lomtalanítás végrehajtására) terjed ki.

Az Ingatlanhasználók és a Területi Szolgáltató jogaira és kötelezettségeire elsődlegesen a Ht.-ben és az e törvény alapján kiadott egyéb hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tárgyú jogszabályokban meghatározott rendelkezések irányadók.

5. SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, DOKUMENTÁLÁSA

A települési szilárd hulladék gyűjtésére és elszállítására irányuló **szolgáltatási szerződés létrejön a jogszabály erejénél fogva és a szolgáltatás megvalósul a szolgáltató rendelkezésre állásával**, az általa biztosított rendszeres gyűjtőjárat működtetésével. Az ügyfél tájékoztatása érdekében vagy kérésére az ingatlanhasználat/birtoklás időpontjának rögzítésével a szerződés tartalma írásban is rögzíthető.

Az Ingatlanhasználó a jogszabály alapján létrejött szerződés írásban való rögzítésének igényét személyesen a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában, írásban vagy e-mailben teheti meg az adatváltozás bejelentésekor. Az Ügyfélszolgálat a szerződésrögzítés bejelentésének igényét személyi adatok (Lakossági Ingatlanhasználónál: név, lakcím, születési hely, idő, anyja neve, szolgáltatási hely, értesítési hely. Nem lakossági Ingatlanhasználónál: cégnév, szervezet elnevezése, székhely, telephely, levelezési cím, adószám, nyilvántartási szám, képviselő neve, szolgáltatási hely) rögzítése mellett nyilvántartásba veszi. A szolgáltatási helyet postai cím megadásával földrajzi elhelyezkedés és helyrajzi szám megadásával, egyértelműen beazonosítható módon kell megadni.

A szerződés írásbeli rögzítéséhez lakossági Ingatlanhasználó esetében személyi igazolvány/jogosítvány, lakcím kártya, nem lakossági Ingatlanhasználónál

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

cégkivonat/szervezet bejegyzését igazoló egyéb okirat, képviselő részéről személyi igazolvány vagy jogosítvány és lakcímkártya. Amennyiben az igénylő meghatalmazottként nem saját nevében jár el, úgy be kell mutatnia a szerződés rögzítésre vonatkozóan adott teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást. Ezen dokumentumoknak a szerződés rögzítés időpontjáig rendelkezésre kell állniuk.

Az Ingatlanhasználó személyében bekövetkező **változás tényét 15 napon belül a korábbi és az új Ingatlanhasználó köteles személyesen vagy írásban a Területi Szolgáltató részére bejelenteni.** Az új Ingatlanhasználó közszolgáltatási díj fizetési kötelezettségének kezdeti dátuma az ingatlan birtokátruházásának napja.

Tulajdonosváltás nélkül a használati viszonyokban bekövetkező változást (pl bérleti személyének megváltozása) a Tulajdonos és az új Ingatlanhasználó köteles bejelenteni. A bejelentés késedelmes teljesítése esetén a késedelemmel érintett időszakra kisebb edényzet igénylése nem vehető figyelembe, az új Ingatlanhasználó részére a díj **minimálisan 120 l-es edény ürítésének megfelelő díjjal kerül kiszámlázásra és a számla erre figyelemmel kerül módosításra.** Kisebbedényzet igénybevételére – annak feltételeinek igazolásával – kizárólag az új Ingatlanhasználó kérelme alapján van lehetőség a megfelelő kötelezettségvállalásokkal.

Bejelentés elmaradása vagy késedelmes bejelentés esetén, ha az adatváltozás a mulasztás vagy késedelem miatt a változás napját követő esedékes törvényi adatszolgáltatás során nem vezethető fel – az új Ingatlanhasználó köteles megtéríteni a Területi Szolgáltató részére a módosítással járó többlet adminisztrációs költséget **eljárási díjként.**

A korábbi Ingatlanhasználó **elhalálása, vagy tartós akadályoztatása esetén** – e tény megfelelő igazolása mellett – a változás bejelentési kötelezettség az új Ingatlanhasználót terheli. Amennyiben az Ingatlanhasználó személye nem állapítható meg, az ingatlan használójának az ingatlan tulajdonosát/tulajdonosait/örököseit kell tekinteni.

Az adatváltozás átvezetésére vonatkozó kérelmek a bejelentést követő hónap első napjától kerülnek elfogadásra.

6. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

6.1. Területi Szolgáltató jogai és kötelezettségei

A Területi Szolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást a környezetvédelmi és a közegészségügyi, valamint a mindenkor érvényben lévő, a települési hulladékkal összefüggő hulladékgazdálkodásra vonatkozó szabályoknak megfelelően köteles elvégezni.

A Területi Szolgáltató a koncesszori alvállalkozói szerződés teljesítése érdekében köteles:

- a **települési szilárd hulladék és a biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladék** szervezett gyűjtésére és elszállítására irányuló közszolgáltatásba bevont területekről a települési szilárd hulladékot és a **Koncessziós Társaság által megjelölt**

településeken, település részeken a szolgáltatásba bevont felhasználók számára a biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladékot jogszabály szerinti gyakorisággal begyűjteni és az alvállalkozói szerződésben meghatározott végponti lerakóhelyre elszállítani. A szállítás gyakorisága vegyes hulladék tekintetében legalább heti egy alkalom, az elkülönítetten gyűjtött hulladék tekintetében legalább havi egy alkalom, a biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladék tekintetében november 1-től május 31-ig legalább heti 1 alkalom és június 1-től októberig 31-ig heti 2 alkalom. Az ingatlanra irányadó járatnapokról és a szolgáltatás igénybevételének módjáról a Területi Szolgáltató az Ingatlanhasználót a helyben szokásos módon (szórólap, weboldal) értesíti. A Területi Szolgáltató köteles tájékoztatni az Ingatlanhasználót a szállítás rendjének, valamint a díj mértékének megváltoztatásáról. A Területi Szolgáltató a biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladék tekintetében a gyűjtési adatok alapján jogosult a gyűjtési gyakoriságot módosítani. A Területi Szolgáltató a gyűjtési gyakoriság módosítását írásban rendeli el az esedékesség előtt 1 hónappal.

- A **vegyes hulladék** átadása a Területi Szolgáltató által üzemeltetett speciális hulladékszállító járműhöz alkalmazható 4 m³-es zárt konténer, MSZ EN 840 szabvány követelményeit kielégítő, megfelelő minőségű, 60 literes edényzet esetében maximálisan 15 kg, 80 literes edényzet esetén maximálisan 20 kg, 120 literes edényzet esetében maximálisan 25 kg, 240 literes edényzet esetében maximálisan 50 kg, 770 literes edényzet esetében maximálisan 170 kg, 1100 literes edényzet esetében maximálisan 250 kg össztömegű vegyes hulladék elhelyezését biztosító gyűjtőtartály igénybevételével történik. A települési hulladékot a gyűjtőedényben úgy kell elhelyezni, hogy annak fedele lecsukható legyen.
- A **biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladék** átadása a hulladékáramra A **biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladék** átadása a hulladékáramra vonatkozó (HAK 20 01 08) tulajdonságokhoz kialakított hulladékgyűjtő jármű követelményeit kielégítő, megfelelő minőségű, lakossági (konyhákban elhelyezhető kisméretű), a lépcsőházakhoz rendszeresített nagy méretű MSZ EN 840-1 szabványnak megfelelő 120 literes, gumi tömítéssel ellátott zárható hulladékgyűjtő edényzet esetében maximálisan 25 kg össztömegű biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladék elhelyezését biztosító gyűjtőtartály igénybevételével történik. Az edényzetbe üríthető hulladékok körét a Koncessziós Társaság határozza meg. A biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladékot a gyűjtőedényben úgy kell elhelyezni, hogy annak fedele lecsukható legyen.
- A Területi Szolgáltató **vegyes hulladék esetén** a gyűjtőedény őrztartalmát vagy a háztartási hulladék Területi ÁSZF-ben meghatározott maximális súlyát meghaladó többlethulladékot nem köteles elszállítani, kivéve, ha azt az Ingatlanhasználó a szolgáltató által rendszeresített emblémás hulladékgyűjtő zsákban helyezi ki vagy arra vonatkozó megrendelést a kihelyezést megelőzően az Ingatlanhasználó a Koncessziós Társaság részére igazoltan leadott.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

- A Területi Szolgáltató a **biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladék esetén** a gyűjtőedény űrtartalmát vagy annak maximális súlyát meghaladó többlethulladékot nem köteles elszállítani. Az edényzet nem üríthető amennyiben a szemrevételezés alkalmával:
 - o fém, hamu vagy üveg szennyezettség tapasztalható a biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladékot tartalmazó edényzetben;
 - o a papír vagy a műanyag csomagolóanyag, egyéb szennyeződés (p. pelenka) tartalom meghaladja megbecsülhetően a 10 % tartalmat.

A minőségi elvárásnak meg nem felelő hulladékot az Ingatlanhasználó köteles a vegyes települési hulladék közé elhelyezni. Ha nem megfelelő anyag kerül az edényzetbe, azt a szolgáltató értesítés hátra hagyása mellett nem szállítja el, vagy vegyes hulladékként veszi át a többletmennyiséghez kapcsolódó díjfizetés ellenében. A bedobható élelmiszerek listája Koncessziós Társaság weboldalán megtalálható.

Előzetes megrendelés hiányában a települési vegyes többlethulladékot emblémás hulladékgyűjtő zsákban kell kihelyezni. Az emblémás hulladékgyűjtő zsákot Ügyfélszolgálatunkon, kizárólag ügyfeleink vagy érvényes meghatalmazással rendelkező meghatalmazottjaik tudnak igényelni és átvenni. Az emblémás hulladékgyűjtő zsák díját a Koncessziós Társaság részére köteles ügyfelünk megfizetni, az átadáskor kiadott szállítólevél alapján kiállításra kerülő számla teljesítésével.

A települési vegyes többlethulladék elszállítása esetén – az emblémás hulladékgyűjtő zsákban való kihelyezést és előzetes megrendelést kivéve - a Területi Szolgáltató e többlethulladék elszállítását a többlethulladék mennyiségének megfelelő díj kiszámlázása érdekében jogosult jelezni a Koncessziós Társaság felé. A szerződésben meghatározott mennyiséget meghaladóan kihelyezett hulladékot a Területi Szolgáltató értesítő hátra hagyása mellett elszállítja és ennek tényét a hulladék mennyiségének megfelelő közszolgáltatási díj kiszámlázása érdekében jelzi a Koncessziós Társaság felé.

A települési hulladék és a biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladék Területi Szolgáltatónak történő átadásáról az köteles gondoskodni, akinél a hulladék keletkezett. Ha a keletkezés helye nem állapítható meg, az az Ingatlanhasználó köteles a Területi Szolgáltatónak történő átadásról gondoskodni, akitől a hulladék elszállításra kerül.

A gyűjtőedény űrmértékét meghaladó mennyiségű kihelyezett települési vegyes hulladék minimálisan 120 l-es edény ürítésének megfelelő díjjal kerül kiszámlázásra.

A Területi Szolgáltató a szolgáltatási kötelezettségét teljesíti, ha a meghatározott ürítési napon szállítóeszközeivel és munkatársaival az Ingatlanhasználó ingatlana előtt megjelenik az ürítés és a közszolgáltatás felajánlása, ellátása céljából.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A Területi Szolgáltató a kötelező közszolgáltatás teljesítése során köteles az elvárható gondossággal és körültekintéssel eljárni. A sérülésmentesen az Ingatlanhasználó részére átadott edényzetben okozott kárért a Területi Szolgáltató nem felelős, azok pótlását nem biztosítja. A Területi Szolgáltató nem felel üzletvitelének közvetlen vagy közvetett megzavarásából származó károkért. Az Ingatlanhasználó által beszerzett esetlegesen nem szabványos (szabvány: háztartási vegyes hulladék esetében MSZ EN 840, a biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladék esetében 5 literes konyhai gyűjtőedény, társasházak esetében MSZ EN 840-1) gyűjtőedény ürítése során keletkező károkért a Területi Szolgáltató nem felelős. Az eszközök kezeléséből eredő károkért vagy veszteségekért a Társaság vállalja a teljes felelősséget, kivéve, ha azok a Koncessziós Társaság szándékos vagy súlyosan gondatlan cselekedeteinek eredményeként következtek be. A Társaságnak lehetősége van az ingatlanhasználóknak átadott edények, logisztikai eszközök tekintetében a felelősség tovább hátrítására, mely az átadás-átvételi jegyzőkönyvben rögzítésre kerül.

6.2. Ingatlanhasználó jogai és kötelezettségei

Az Ht. szerinti ingatlanhasználó (a továbbiakban: Ingatlanhasználó) díjfizetési kötelezettsége a Területi Szolgáltató rendelkezésre állásával, mint teljesítéssel áll be. **A közszolgáltatás igénybevétele az Ingatlanhasználók számára kötelező.**

Nem tagadhatja meg a közszolgáltatási díj megfizetését az, aki a települési szilárd hulladékkal kapcsolatos kötelezettségét nem teljesíti, feltéve, hogy a Területi Szolgáltató számára a közszolgáltatást felajánlja, illetve a közszolgáltatás teljesítésére vonatkozó rendelkezésre állást igazolja.

Az Ingatlanhasználó köteles a hulladékgyűjtő edényzetet/lomtalanításra szánt tárgyakat/zöld hulladékot/szelektív hulladékot a meghirdetett gyűjtési napon reggel 6 óráig kihelyezni az ingatlan elé jól látható és megközelíthető helyre, a forgalmat nem akadályozó módon.

A közszolgáltatás igénybevétele települési vegyes hulladék esetén **a természetes személy Ingatlanhasználó** számára az adott ingatlanra alkalmazandó legkisebb gyűjtőedény úrtartalma szerinti mennyiségre vonatkozóan, míg **gazdálkodó szervezeteknél** minimum 120/liter/hét mennyiségre vonatkozóan kötelező. A biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladék esetében a közszolgáltatás igénybevétele a Koncessziós Társaság által megjelölt településeken, település részeken önkéntes. jelleggel valósul meg

A zöld hulladék gyűjtése során használt edény mérete 120 literes lehet. A hulladék elkülönített gyűjtésére szolgáló gyűjtőedényt, a gyűjtőedényben elhelyezhető hulladékfajtára és -jellegre vagy -típusra utaló, egyértelműen felismerhető és megkülönböztethető színnel, valamint jelzéssel vagy felirattal kell ellátni. A feliratnak tartósnak, jól láthatónak és olvashatónak kell lennie

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladék esetében a lakosság részére konyhákban elhelyezhető kisméretű 5 literes gumi tömítéssel ellátott zárható edényzet kerül kiosztásra. Társasházak esetében lépcsőházanként, a lépcsőházakhoz rendszeresített nagy méretű MSZ EN 840-1 szabványnak megfelelő 120 literes, gumi tömítéssel ellátott zárható hulladékgyűjtő tartályt oszt ki a Területi Szolgáltató. A biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladék gyűjtésére szolgáló edényzetet díjmentesen biztosítja a Területi Szolgáltató.

A **társasházak, lakásszövetkezetek, többlakásos ingatlanok (továbbiakban társasház)** esetében az Ingatlanhasználók ingatlanonként, lakásonként a közszolgáltatás díját a közös költség részeként a közös képviselőt ellátó személy, illetve szervezet felé és útján kötelesek teljesíteni, kivéve azon ingatlanokat, melyekben gazdasági tevékenységet folytatnak, melyek elkülönült díjfizetésre kötelezettek. A közös képviselőt ellátó személy vagy szervezet a Területi Szolgáltató felhívására 15 napon belül köteles a Területi Szolgáltató által kért adatszolgáltatást teljesíteni a közös szolgáltatási szerződés megkötése, módosítása, vagy a Területi Szolgáltató által kezelt adatok ellenőrzése érdekében. Erre különösen akkor kerülhet sor, ha a társasház elé többlet- vagy azonosítatlan eredetű hulladék kerül kihelyezésre, vagy az Ingatlanhasználók nem rendelkeznek a megfelelő darabszámú és szabványos gyűjtőedénnyel, illetve az ingatlannal kapcsolatban hozható egyéb kötelezettségesség valósul meg.

Települési vegyes hulladék esetén alkalmazandó egyéb eljárás:

A települési vegyes hulladék esetén a választási lehetőséget az Ingatlanhasználó számára a Területi Szolgáltató úgy ajánlja fel, hogy a választható gyűjtőedény úrmértéke igazodjon az érintett ingatlanon képződő hulladék mennyiségéhez, figyelembe véve

- a településen képződő vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladék fajlagos mennyiségét,
- az érintett ingatlant használó természetes személyek számát, valamint
- a szállítási gyakoriságot.

Az adott évre vonatkozó **fajlagos mennyiség** a Területi Szolgáltató honlapján közzétételre kerül melyre figyelemmel kerül meghatározásra a kisebb edényzetre vonatkozó kérelemben a szelektív gyűjtési kötelezettség.

A lakóingatlant egyedül és életvitelszerűen használó természetes személy 60 literes edény használatára vonatkozó jogosultságot igényelhet a Területi Szolgáltatótól, ha annak tényét, hogy a lakóingatlant egyedül és életvitelszerűen használja az illetékes települési önkormányzat által kiadott hatósági igazolással a Területi Szolgáltató felé igazolja, és a kisebb edényzet használatára vonatkozó kérelmét benyújtja (együttes feltétel). **A jogosultság a dokumentumok benyújtása vagy az edénybeszerzést követő hónap első napjától kerülhet elfogadásra (amikor az együttes feltétel megvalósul).**

A nyilatkozattevő a közszolgáltatás kisebb edényzettel való igénybevételére vonatkozó szolgáltatási szerződés aláírásával kötelezettséget vállal a megfelelő úrmértékű hulladékgyűjtő edény beszerzésére vagy cseréjére. E kötelezettségvállalásának a

következő szállítás napjáig, de legkésőbb a módosított szolgáltatási szerződés aláírását követő 5 napon belül eleget kell tennie.

A Területi Szolgáltató a választási lehetőség jogszerű alkalmazását jogosult a helyszínen ellenőrizni, melyről jegyzőkönyv kerül kiállításra. Amennyiben az ellenőrzés eredményeképpen számlázás alapjául szolgáló személyes adat (pl Ingatlanhasználó személye) vagy mennyiségi adat módosítása válik szükségessé, a Területi Szolgáltató jogosult a hatósági igazolást kiállító szerv részére bejelentést tenni, illetve az Ingatlanhasználóval szemben eljárási költségeit érvényesíteni.

Az ingatlan-nyilvántartásban **üdülőként nyilvántartott ingatlannal** rendelkező Ingatlanhasználók részére a közszolgáltatás igénybevétele május 01 – október 31. időszakban kötelező. Az ilyen ingatlannal rendelkező Ingatlanhasználók a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjaként az éves közszolgáltatási díj 50%-át kötelesek megfizetni.

Az **időlegesen használt, ám üdülőnek nem minősülő ingatlanok** folyamatos díjfizetésre kötelezettek, az idényen kívüli időtartamra – a feltételek fennállása esetén és annak szabályai szerint – szüneteltetési kedvezményt igényelhetnek.

Tartózkodási- vagy lakóhelyként használt ingatlanok esetében (beleértve az üdülőként nyilvántartott ingatlanokat is) a szolgáltatás ellátása egész évben folyamatos, a gyűjtődényzet igénybevétele kötelező.

A Területi Szolgáltató jogosult az ingatlan egyedi jellemzői vagy ideiglenes jogi helyzete esetén engedélyezni az ingatlanhasználók részére a szolgáltatás egyéni előfizetőként történő igénybevételét (pl. új építésű, használatbavételi eljárás alatt álló vagy kevés lakásszámmal rendelkező társasházak, stb.).

A közös képviselőt ellátó személy, illetve szervezet a közfeladat ellátása érdekében a Területi Szolgáltató felhívására vagy **adattváltozás esetén felhívás nélkül** a felhívást vagy a változást követő legkésőbb 15 napon belül köteles a hatályos lakónévsort, vagy ennek hiányában a lakások száma és jogosultsága szerint használható gyűjtődény mennyiségeket (lakás/liter) a Területi Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. A számlázást érintő adatszolgáltatásról, adattváltozásról a szolgáltató kizárólag a közös képviselőt értesíti, a bejelentést azonban az ingatlanhasználó is jogosult megtenni. **A közös képviselő köteles a részére szolgáltatott adatról vagy változásról az érintett ingatlantulajdonos tájékoztatni.**

6.3. Együttműködési kötelezettség

A Területi Szolgáltató és az Ingatlanhasználó a hulladékgazdálkodással összefüggő kötelező feladatok teljesítése során együttműködni kötelesek. Az együttműködés keretében az Ingatlanhasználó köteles a kötelező közszolgáltatást érintő tényekről, adatokról,

körülményekről, változásokról a Területi Szolgáltatót haladéék nélkül, legfeljebb 15 napon belül tájékoztatni. E kötelezettség elmulasztásának következményeit az Ingatlanhasználó viseli, díjfizetési kötelezettsége a tények megfelelő igazolásokkal alátámasztott bejelentéséig fennáll.

Annak érdekében, hogy a Területi Szolgáltató a kötelező tevékenységét el tudja végezni, jogosult az Ingatlanhasználó jogszabályban meghatározott és szükséges személyi adatait nyilvántartani az adatkezelésre vonatkozó előírások betartásával.

6.4. A gazdálkodó szervezetek közszolgáltatási igénybevételi kötelezettsége

Gazdálkodó szerv fogalma: 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, az egyesület, a köztisztviselő, valamint az alapítvány. Amennyiben jogszabály egyes gazdálkodó szervezetekre vonatkozóan a közszolgáltatás vonatkozásban a természetes személyekre vonatkozó szabályokat rendeli alkalmazni, az ott meghatározott körben rájuk a Területi ÁSZF természetes személy ingatlanhasználókra vonatkozó rendelkezései az irányadók.

A Koncessziós Társaság iránymutatása szerint a gazdálkodó szervezet Ingatlanhasználó a **vegyesen** gyűjtött, háztartási hulladékhoz hasonló hulladékát köteles a Területi Szolgáltatónak átadni és arra a közszolgáltatást igénybe venni. A Ht. által meghatározott Ingatlanhasználó fogalma nem tesz különbséget természetes személy és gazdálkodó szervezet Ingatlanhasználó között, továbbá a Ht. rendelkezése szerint az Ingatlanhasználó az érintett ingatlan területén képződő települési hulladékot csak a Ht.-ben foglalt kivételek esetében nem köteles a Területi Szolgáltatónak rendszeres időközönként átadni.

Az az Ingatlanhasználó, akinek az ingatlana egyidejűleg gazdálkodó szervezet székhelyéül, vagy telephelyéül is szolgál, köteles a települési hulladékát a gazdálkodó szervezet hulladékától elkülönítetten gyűjteni és arra a **közszolgáltatást külön igénybe venni**.

6.5. A települési hulladék és a biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladék gyűjtése és szállítása

A tárolóedények környékének szükség szerinti feltakarításáról az Ingatlanhasználó köteles gondoskodni, kivéve, ha a hulladék a szolgáltató hibájából szóródik el a tárolóedény környékén.

A biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladékot tartalmazó tárolóedény mosásáról, tisztításáról a Területi Szolgáltató gondoskodik az edényzet ürítését követően, március 1. és november 30. közti időszakban legalább havi egy alkalommal a fertőzés és egyéb veszély megelőzésének biztosítása végett. A téli időszakban az időjárási körülményekhez igazodva végzi el az edényzet mosást, tisztítást a Területi Szolgáltató.

Amennyiben a gyűjtőedényt a közszolgáltatás részeként a Területi Szolgáltató az Ingatlanhasználó részére biztosítja, az Ingatlanhasználó a gyűjtőedényt köteles átvenni és a közszolgáltatást a rendelkezésre bocsátott gyűjtőedénnyel igénybe venni. A Területi Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott gyűjtőedény átadásától az Ingatlanhasználó köteles az edényzetet rendeltetés- és szerződésszerűen használni, megőrzéséről, tisztántartásáról gondoskodni. A Területi Szolgáltatónak fel nem róható megsérülés vagy megsemmisülés esetén, illetve a jótállási határidőn túl az edény javításáról és pótlásáról gondoskodni. A Területi Szolgáltató tulajdonát képező hulladékgyűjtő edény eltulajdonítása, megsemmisülése vagy eltűnése esetén az Ingatlanhasználó köteles annak költségét megtéríteni.

A hulladékgyűjtés során az edényzet megsérülhet:

-ha a műanyag "elfáradt" a kora vagy az időjárási tényezők miatt,

- az edényzet gépi ürítésre eleve nem alkalmas, azaz nem felel meg a Koncessziós Társaság és a Területi Szolgáltató által előírt szabványnak.

Amennyiben a törés az edény előregedése, azaz természetes elhasználódás miatt következik be, az Ingatlanhasználó edény beszerzésére köteles. Amennyiben a Területi Szolgáltató észleli az edény sérülését, felszólítót hogy a helyszínen és az edény mielőbbi cseréjét kéri. Amennyiben nem kerül sor a cserére, az ürítés elvégzésére a Területi Szolgáltató nem köteles.

Garanciális javítás, csere

A Területi Szolgáltató a **szabvány szerinti** (MSZ EN 840, lakossági 5 literes edény, MSZ EN 840-1) **hulladékgyűjtő edények esetében vállal garanciát, a gyártási évtől számított 5 évig.** A gyártás évét a gyártó az edény falába vagy tetejébe nyomja. **Ha 5 éven belül – a Területi Szolgáltató hibájából – törik vagy rongálódik meg az edény, akkor azt a Területi Szolgáltató megjavítja, amennyiben ez már nem lehetséges, csere gyűjtőedényt biztosít.**

Törés

Amennyiben a hulladékgyűjtő edényben elhelyezett hulladék súlya meghaladja a maximális terhelhetőséget, az az edény töréséhez vezethet. A Területi Szolgáltató által biztosított hulladékgyűjtő edények teherbírását az alábbi táblázat foglalja össze. Ezeket a súlyhatárokat a hulladék hulladékgyűjtő edénybe történő elhelyezésekor figyelembe kell venni:

Űrméret	Maximális teherbírás
60 literes	15 kg
80 literes	20 kg
120 literes	25 kg
240 literes	50 kg
770 literes	170 kg
1100 literes (konténer)	250 kg

Túlterhelt hulladékgyűjtő edény ürítése közben történt sérülésért a Területi Szolgáltató nem vállal felelősséget!

Kizárólag a Területi Szolgáltatónál vásárolt vagy a területi Szolgáltató által regisztrált, ingyenes rendelkezése bocsátott, kommunális hulladék és biohulladék gyűjtésére alkalmas edényekre vonatkozik a jótállási kötelezettség. Ha a jótállási időn belül – a Területi Szolgáltatónak felróható okból - törik vagy megrongálódik az edény akkor történik csere. Az Ingatlanhasználó e körben bejelentési kötelezettség terheli. A bejelentést 5 munkanapon belül kell megtenni és a kivizsgálást követően van lehetőség az edény cseréjére.

Bejelentés

A hulladékgyűjtő edény sérülését a sérülés napjától számított **5 napon belül** írásban kell bejelenteni az ügyfélszolgálatnak az ugyfelszolgalat@dtkh.hu email címre küldött levél formájában.

A sérült hulladékgyűjtő edény bejelentéshez megküldött levélben az alábbi adatok megadása elengedhetetlenül szükséges:

- Közszolgáltatási díjfizető adatai:** ügyfél neve, felhasználási hely címe, Vevőkód / személyes adatok (családi és utónév, születési név, születési hely és idő, anyja születési családi és utóneve)
- Telefonos elérhetőség** (A helyszíni szemléhez, javításhoz szükséges időpont egyeztetés miatt.)

3. **A gyártó által a hulladékgyűjtő edényen feltüntetett gyártási időpont.** A gyártási idő jelzése a hulladékgyűjtő edényen a gyártó által feltüntetésre került. A jelzés az edény peremén, fedelén kívül vagy belül, egyes edényeken az edény hátoldalán található. A gyártási idő jelzését az alábbi ábra szemlélteti, jelen ábra szerint a gyártási idő 2019. január hónap.



4. **A hulladékgyűjtő edény mérete (liter).**
5. Amennyiben fellelhető, **hulladékgyűjtő edény szabvány száma (MSZ..., EN...),** melyet a gyártó helyezett el a gyűjtőedényen.
6. **Külön fotó a teljes egészében látható hulladékgyűjtő edényről és külön fotó a hulladékgyűjtő edényen keletkezett sérülésről.**
7. **A sérülés oka, körülményei.**
8. **A sérülés időpontja.**
9. **Egyéb, az ügy szempontjából releváns körülmények leírása.**

Amennyiben a helyszíni szemle során a Területi Szolgáltató megállapítja, hogy a törés az edény előregedése, azaz természetes elhasználódás miatt következett be, az Ingatlanhasználónak kell új szabvány edényt vásárolnia, ide nem értve azt az esetet amikor a garancia időtartama alatt következik be az edény törése.

A gyűjtőedény nagyságát és darabszámát vegyes háztartási (kommunális) hulladék esetén a keletkező hulladék mennyisége és az ürítési gyakoriság alapján kell meghatározni. Amíg a Területi Szolgáltató a vegyes háztartási (kommunális) hulladék gyűjtésére az Ingatlanhasználó részére nem biztosít **gyűjtőedényt**, úgy arról az **Ingatlanhasználó köteles gondoskodni** szabványos megfelelő minőségű (MSZ-EN 840 szabvány) edény beszerzéséről, továbbá az azonosítását szolgáló Területi Szolgáltatói intézkedések elvégzésének biztosításáról (ún. chipezés).

A Területi Szolgáltató tulajdonában álló vegyes háztartási (kommunális) hulladék gyűjtőedények bérleti díjáról a Területi Szolgáltató negyedévente (utólag) állít ki számlát, amelynek fizetési határideje legalább 15 nap.

A vegyes háztartási (kommunális) hulladék tárolóedényt az Ingatlanhasználó a június 1-től szeptember 30-ig terjedő időszakban hetente, az év további részében havonta köteles mosni és fertőtleníteni. A csak gépi erővel mozgatható tároló (min. 4 m³ űrtartalmú) edények

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

folyamatos tisztántartásáról az Ingatlanhasználó költségére – fagymentes időszakban – a szolgáltató köteles gondoskodni.

Azokon a településeken, ahol a lomtalanítás **házhoz menő rendszerben került kialakításra a lomtalanítást** a Területi Szolgáltató az ingatlanhasználó bejelentése alapján, előre egyeztetett időpontban a bejelentő által megadott címre érkezve végzi. A megrendelés feltétele, hogy az ingatlanhasználó az egyeztetett időpontot a Területi Szolgáltató részére visszaigazolja, ennek hiányában a lomtalanításra nem kerül sor. Az ingatlanhasználó hibájából megghiúsult lomtalanítás esetén a szolgáltatás elvégzettnek minősül, további lomtalanítás csak térítés ellenében igényelhető.

Közterületen, vagy hulladékudvarokon elhelyezett szelektív hulladékgyűjtő konténerekbe kizárólag a feltüntetett típusú hulladék helyezhető el. Amennyiben a szolgáltató az ingatlanhasználó részére elkülönített gyűjtés céljára külön gyűjtőedényt biztosít, az ingatlanhasználó a háztartásban keletkező hulladékot köteles az edényzet jellege szerint elkülönítetten gyűjteni és átadni. Ennek elmaradása a kisebb edényzetre való jogosultság megvonását eredményezheti függetlenül a hulladékmennyiség mértékétől.

A szolgáltató által rendelkezésre bocsátott gyűjtőedényes gyűjtés során kizárólag csomagolóeszköz (papír, fém, műanyag) hulladékok kerülhetnek a gyűjtőzsákokba, gyűjtőedényekbe, melyet a szolgáltató a kijelölt gyűjtési napokon köteles elszállítani. Az ingatlanra irányadó járatnapokról és a szolgáltatás igénybevételének módjáról a szolgáltató az ingatlanhasználót a helyben szokásos módon (szórólap, weboldal) értesíti.

Ha nem megfelelő anyag kerül a szelektív edényzetbe, azt a szolgáltató értesítés hátra hagyása mellett nem szállítja el, vagy vegyes hulladékként veszi át a többletmennyiséghez kapcsolódó díjfizetés ellenében.

A szelektív gyűjtőedény méretét meghaladó szelektív hulladék hulladékszállítási napon a gyűjtőedény mellé kereskedelmi forgalomban kapható átlátszó hulladékgyűjtő zsákban is kihelyezhető. A gyűjtőedényzetbe nem helyezhető egyéb szelektív hulladék (öblösüveg, papír, fém, műanyag hulladék stb.) elhelyezhető a gyűjtőszigetek megfelelő tartályaiba, illetve ezen anyagok és a komposztálható hulladékok a hulladékudvarokban.

Az ingatlanhasználó a település közigazgatási területén található hulladékgyűjtő udvarba meghatározott mennyiségű elkülönítetten gyűjtött hulladékot térítésmentesen beszállíthat. A Hulladékudvarokra vonatkozó tájékoztatók a Területi Szolgáltató honlapján megtalálhatók.

A házhoz menő vagy gyűjtőpontos zöldhulladékgyűjtés - a gazdálkodó szervezeteket kivéve - a kötelező közszolgáltatás része. A szelektív- és zöldhulladékbegyűjtés házhoz menő, külön járatrendszerben működik, továbbá az ingatlanhasználóknak lehetősége van ezen hulladékokat a hulladékudvarban a közszolgáltató részére átadni.

Az **út lezárásáról** a Területi Szolgáltatót előzetesen írásban kell értesíteni. A lezárt utcákban a tárolóedények a szállító járművel megközelíthető közterülethez ürítés céljából történő ki- és

visszaszállításáról az köteles gondoskodni, akinek a tevékenysége miatt az út lezárása történik.

6.6. Díjak és költségek

A Területi Szolgáltató a közszolgáltatási díjakkal kapcsolatos hatályos információkat honlapján közzéteszi.

A biológiailag lebomló konyhai zöld- és étel hulladékok esetében a lakosság számára a Koncessziós Társaság ingyenesen biztosítja az MSZ EN 840-1 szabványnak megfelelő 120 literes, gumi tömítéssel ellátott zárható hulladékgyűjtő edényzetet és a begyűjtést is.

6.7. A közszolgáltatás szüneteltetése

A **közszolgáltatás szüneteltethető**, amennyiben az Ingatlanhasználó legalább 60 napot meghaladó időtartamban, megszakítás nélkül nem lakja, nem használja, egyéb módon nem hasznosítja és az ingatlanban más részére sem lakhatást, sem egyéb hasznosítási lehetőséget nem biztosít és a Koncessziós Társasággal szemben díjhátraléka nincs.

A közszolgáltatás legfeljebb egy évre szüneteltethető, évközi kérelem esetén **a tárgyév december 31. napjáig**.

Az Ingatlanhasználó szüneteltetési kérelmét a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálatán legalább 30 nappal a kívánt időpont előtt **írásban leadott nyilatkozattal, levél formában vagy az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló törvényben meghatározott elektronikus úton** a Területi Szolgáltatónak jelentheti be. A bejelentés megtételére csak a Területi Szolgáltatóval jogviszonyban álló Ingatlanhasználó, vagy az igazolt meghatalmazottja jogosult.

Az e-mailen érkező bejelentéseket kizárólag az e-mail cím kapcsolattartási címként megjelölt regisztrálása alapján lehet hatályosnak elfogadni a GDPR rendelkezései szerint.

A szüneteltetés feltételeinek igazolása esetén a szüneteltetés joghatásai **a kérelem benyújtásának napját követő hónap első napjával állnak be**. A folyamatos szüneteltetésre irányuló kérelem legfeljebb egy naptári évre vonatkozhat, a szolgáltatás szüneteltetésének meghosszabbítását a tárgyévet követő év **január 15-ig** az Ingatlanhasználója a fent meghatározott módon kérheti Területi Szolgáltatótól.

A szüneteltetés fennállása alatt bekövetkező, a szüneteltetés feltételeit érintő bármely változást a kérelmező Ingatlanhasználó köteles a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül a Területi Szolgáltatónál bejelenteni.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A Területi Szolgáltató jogosult **közüzemi számlák** bekérésével vagy helyszíni ellenőrzéssel, vagy szállítói adatszolgáltatással vagy önkormányzati részéről kiállított lakatlansági igazolás alapján megvizsgálni a szüneteltetési nyilatkozat valóságtartalmát. A helyszíni ellenőrzés során jegyzőkönyv kerül kiállításra. A szüneteltetés jogszerűtlen igénybevétele esetén a Területi Szolgáltató az Ingatlanhasználót vagy a szerződő felet értesíti és jogosult a szüneteltetést megvonni és a Területi Szolgáltató jogosult az Ingatlanhasználóval szemben eljárási költségeit érvényesíteni, továbbá legalább számlázási tárgyidőszak első napjára visszamenőleg a közszolgáltatási díj pótlólagos kiszámlázására és annak költségeire vonatkozó adatokat a Koncessziós Társaság részére megadni.

Az Ingatlanhasználó vagy a szerződő fél a szüneteltetési kedvezmény **megvonásáról** szóló értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül, legalább kettő közüzemi számla (amelyikből az egyik áramszolgáltatás igénybevételéről szól) bemutatásával igazolhatja a Területi Szolgáltató számára, hogy a szüneteltetés feltételei az érintett ingatlan vonatkozásában a szüneteltetés teljes időtartama alatt fennálltak. Az igazolásra rész vagy általány díjas számla nem alkalmas.

Jogosulatlan szünetelés megállapítása, szüneteltetési kedvezmény megvonása esetén az ingatlanhasználó a megvonás időpontjától számított 1 éven belül nem kérelmezhet újabb szüneteltetést.

Társasházi közösségi előfizetőként, a közösségi szolgáltatás miatt csak abban az esetben van lehetőség szüneteltetésre, amennyiben, hivatalos dokumentumokkal igazolják, hogy a társasház építési-bontási munkálatok vagy egyéb igazolt okok miatt a társasház lakatlan, társasházi egyéni előfizetőként történő igénybevétel esetén a társasház közös képviselője jogosult megtenni a szüneteltetéssel kapcsolatos bejelentést.

7. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, PANASZKEZELÉS, HATÓSÁGI FELÜGYELET, ELLENŐRZÉS

A Területi Szolgáltató az ügyfélmegkeresések kezelése (különösen az Ingatlanhasználók hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos bejelentéseinek intézése, panaszainak kivizsgálása, orvoslása és a közszolgáltatással kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása) érdekében ügyfélszolgálatot működtet.

Az ügyfelek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, levélben, elektronikusan és postai levél útján tudnak az Ügyfélszolgálathoz fordulni. Az Ügyfélszolgálat működtetése az ügyfélmegkeresések menedzselésére, az ügyfelek tájékoztatására, és a panaszok kezelésére szolgál.

Ügyfélmegkeresések típusai

A bejelentés/megkeresés személyesen, írásban (postai levél, e-mail), illetve online (www.dtkh.hu) tehető meg.

A Területi Szolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevétele szempontjából megkülönböztet:

- a) természetes személy ingatlanhasználót (lakossági ügyfél)
- b) nem természetes személy ingatlanhasználót (gazdálkodó szervezetek, társasház, lakásszövetkezet, költségvetési szervek cégek, egyéb szervezetek) és egyéni vállalkozók ingatlanhasználót.

Irányelvek

Törvényesség

Az ügyfélmegkeresések kezelése a Fgytv. előírásai szerint történik, melyek kivizsgálása során a Fgytv. az irányadó. A Területi Szolgáltató tudatos, körültekintéssel és felelősséggel eljáró fogyasztóként tekint ügyfeleire.

Egyenlőség

A Területi Szolgáltató az ügyfélmegkereséseket mindenféle megkülönböztetés nélkül, egyenlő elbánás szerint, azonos eljárási rendben kezeli, így az alkalmazott eljárás nem függ az ügyfélmegkeresés (pl. tájékoztatás, panasz, egyéb megkeresések, stb.) típusától.

Minőség

Az ügyfélmegkeresés kezelése révén az Ügyfél részére érdemi válaszokat kell adni a megkeresés tárgyában. Az adott válasznak tartalmaznia kell minden olyan lényegi információt, amelyet a megkeresésben igényeltek.

Határidő

A megkeresésben szereplő felvetéseket a Fgytv.-ben rögzített határidőn belül ki kell vizsgálni, és az esetlegesen feltárt problémákat hatékonyan kell orvosolni. Területi Szolgáltató a panaszok rendezését kiemelt feladatként kezeli. Személyes és telefonos panasz esetén lehetőség szerint érdemi válasszal kell szolgálni az Ügyfélnek. Amennyiben ez nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv készül.

Ügyfélszolgálati tevékenységek

Tájékoztatás

Az ügyfélmegkeresések kapcsán széleskörű tájékoztatás nyújtása a közszolgáltatás ellátásával, a műszaki követelményekkel, a jogszabályi környezettel, a szolgáltatás megrendelésével és az adatmódosítással kapcsolatban az érvényes jogszabályoknak megfelelően.

Közszolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelése

A Területi Szolgáltató a szolgáltatási területén a fogyasztóvédelmi törvényben foglaltaknak megfelelő ügyfélszolgálatot, továbbá ügyfélkapcsolati pontokat üzemeltet. Az ügyfélszolgálatokon, ügyfélkapcsolati pontokon személyes, telefonos, illetve elektronikus kapcsolattartás lehetséges.

Minden, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő panasz a Fogyasztóvédelmi törvénynek megfelelő kezelése, beleértve különös tekintettel a közszolgáltatás időpontjának módosítására, valamint a méltányossági kérelmére.

A közszolgáltató köteles a fogyasztó 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 vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti. 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.

Közérdekű bejelentések és panaszok továbbítása

Az olyan panaszokat, amelyek esetén az eljárásra nem Közszolgáltató jogosult, és azokat a bejelentéseket, amelyek tartalmuk szerint közérdekű bejelentésnek minősülnek Közszolgáltató a beérkezéstől számított 8 napon belül továbbítja az eljárásra jogosult szervhez, a közérdekű bejelentő/panaszos egyidejű értesítése mellett (a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV törvény 1. §. (5) bekezdés).

Fogyasztóvédelmi szervekkel való kapcsolattartás

A Területi Szolgáltató együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben megismerje az Ügyfelek véleményét, tájékoztassa Ügyfeleit a tervezett intézkedésekről, és visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről. Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás az ügyfélkapcsolati és kommunikációs tevékenységek kereteiben történik.

A panaszkezeléssel kapcsolatos további részletes rendelkezéseket a Területi Szolgáltató mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza.

8. ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG

A Területi Szolgáltató a közszolgáltatás kialakítása és fenntartása céljából, a kötelező közszolgáltatás nyújtására irányuló jogviszony időtartama alatt, valamint e jogviszony megszűnését követően a jogszabályokban előírt iratmegőrzési kötelezettség időtartama alatt kezeli Ügyfeleinek a közszolgáltatás igénybevételéhez és ellátásához szükséges személyes adatait. Területi Szolgáltató az Ügyfelei személyes adatait a GDPR-rel és az Info tv.-vel összhangban kezeli, tárolja és dolgozza fel.

A személyes adatok kezelésének jogalapját a GDPR, az Info tv., a Ht. és kapcsolódó jogszabályok kötelező előírásai képezik.

A Területi Szolgáltató az általa alkalmazott adatbiztonsági intézkedéseket úgy alakítja ki, hogy azok az adatkezelés alapelvei és az érintettek jogai hatékony érvényesülését szolgálják, továbbá a tudomány és technológia mindenkori állásának és az intézkedések megvalósítása költségeinek figyelembevételével, a szabályok következetes betartásával az adatkezelés által jelentett változó valószínűségű és súlyosságú kockázatokkal arányosan és folyamatosan fenntartható módon biztosítsák a személyes adatok jogszerű és biztonságos kezelését; valamint, hogy alkalmasak és megfelelőek legyenek annak biztosítására, hogy kizárólag olyan és annyi személyes adat kezelésére kerüljön sor, olyan mértékben és időtartamban, amely az adatkezelés célja szempontjából szükséges, és a kezelt személyes adatok az érintett erre irányuló kifejezett akarata hiányában ne válhassanak nyilvánosan hozzáférhetővé.

Területi Szolgáltató az adatkezelés során a személyes adatok megfelelő szintű biztonságát – így különösen az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisülésével vagy károsodásával szembeni védelmét – az ehhez szükséges műszaki, illetve szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítja.

Az Ügyfél az Info tv. 14. §-a alapján jogosult arra, hogy a Területi Szolgáltató mint adatkezelő által kezelt személyes adatai vonatkozásában az Info tv.-ben meghatározottak szerint élhet az előzetes tájékoztathoz való jogával, a hozzáféréshez való jogával, a helyesbítéshez való jogával, az adatkezelés korlátozásához való jogával, és a törléshez való jogával.

Jogorvoslati lehetőségek:

Ha sérelmesnek véli azt, ahogy a Területi Szolgáltató a személyes adatait kezeli, akkor javasoljuk, hogy először a Területi Szolgáltatót keresse meg panaszával. A panaszát minden esetben megvizsgáljuk, és mindent megteszünk azért, hogy kezeljük azt.

Az érintett jogainak érvényesítése érdekében fordulhat a Területi Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez is. Az érintett, ha nem ért egyet a Közszolgáltató által meghozott intézkedéssel, vagy nem kíván panaszt tenni, hanem közvetlenül hatósághoz szeretne fordulni, akkor az Info.tv., a GDPR, valamint a hatályos jogszabályok alapján

- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9., E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu) fordulhat vagy
- a Közzolgáltató székhelye szerinti törvényszék, vagy választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék (<http://birosag.hu/torvenyszekek>) előtt is érvényesítheti jogait. A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket megkeresheti a <http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/birosag-kereso> oldalon.

9. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZZSZOLGÁLTATÁSON KÍVÜLI TEVÉKENYSÉGEK

Az ÁSZF jelen fejezete a DTKH Duna-Tisza közti Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft., mint vállalkozó (továbbiakban jelen fejezetben: **Vállalkozó**) által végzett egyéb, hulladékgazdálkodási közzszolgáltatáson kívüli bármely tevékenység esetén alkalmazni kell, mely jogviszony keretében a DTKH Duna-Tisza közti Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft., mint vállalkozó gazdasági-vállalkozási tevékenységet végez.

9.1. Egyedi szerződés létrejötte, tartalma, teljesítése

Megrendelő és a Vállalkozó között az Egyedi Szerződés a Megrendelő és a Vállalkozó cégszerű aláírásával ellátott, papír alapú vagy elektronikus okirattal jön létre.

Vállalkozó köteles a jelen üzletszabályzat rendelkezéseinek és az Egyedi Szerződésben meghatározottaknak, továbbá a hatályos jogszabályoknak megfelelő tartalmú, kifogástalan minőségű szolgáltatásokat nyújtani a Megrendelő részére.

A Vállalkozó vállalja, hogy haladéktalanul értesíti Megrendelőt minden olyan körülményről, amely az Egyedi Szerződésnek megfelelő minőségben és határidőre történő teljesítését veszélyezteti vagy gátolja.

Vállalkozó a tevékenységét díjazás ellenében látja el. Vállalkozó a szerződéses kötelezettségének eleget tesz, ha a szerződés tárgyát képező feladatokat szerződésszerűen, az előírásoknak megfelelően látja el, az Egyedi Szerződésben meghatározott határidőben és módon. Vállalkozó jogosult részteljesítésre és előteljesítésre.

Vállalkozó az Egyedi Szerződés teljesítéséhez jogosult közreműködő igénybevételére külön bejelentés nélkül, akinek tevékenységéért a Vállalkozó úgy felel, mintha azt maga végezte volna el.

9.2. Együttműködés, kapcsolattartás

Felek a szerződésszerű teljesítés érdekében kötelesek együttműködni. Ennek során minden olyan akadályról, körülményről, amely a szerződés teljesítése szempontjából lényeges, egymást haladéktalanul kötelesek értesíteni.

Az Egyedi Szerződést a Felek csak írásban és közös megegyezéssel módosíthatják, a szóban eszközölt „módosítás” érvénytelen.

Amennyiben az Egyedi Szerződés ettől eltérően nem rendelkezik, úgy az Egyedi Szerződéshez kapcsolódó értesítéseket, illetve nyilatkozatokat a Felek cégjegyzékben szereplő székhelyére lehet érvényesen kézbesíteni kézbesítővel (futár útján) vagy postai úton. A postán feladott küldemények ajánlott, tértivevényes küldeményként tekinthetők érvényesen kézbesítettnek.

A postai úton megküldött küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta, vagy ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át (az „nem kereste”, „elköltözött”, „cím elégtelen” vagy „ismeretlen helyre költözött”, stb. jelzéssel érkezett vissza).

9.3. Felek jogai és kötelezettségei

A Vállalkozó felelős az által nyújtott tevékenység minőségi megfelelőségéért, szakszerűségéért és teljeskörűségéért. Vállalkozó a szerződés aláírásával kötelezettséget vállal arra, hogy a teljesítés során a lehető legnagyobb mértékű pontossággal és gyorsasággal jár el.

Vállalkozó a szerződés aláírásával kifejezetten kijelenti, hogy a szerződés teljesítéséhez szükséges szakmai, technikai és humán erőforrásokkal rendelkezik és azokat a szerződés időtartama alatt biztosítja.

Megrendelő köteles a Vállalkozó részére minden olyan információt megadni mely az Egyedi Szerződés teljesítéséhez szükséges. Az információk valóságtartalmáért Megrendelő szavatosságot vállal. A Megrendelő által a Vállalkozónak nyújtott nem valós információkból eredő károkért teljeskörűen felel.

Megrendelő az Egyedi Szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy az általa megadott és a szerződésben foglalt adatok – különösen a személyes, illetve cégadatok – teljes körűek, valódiak és hitelesek.

Vállalkozó jogosult, de nem köteles az Egyedi Szerződésre referenciaként hivatkozni.

9.4. Késedelmes, illetve hibás teljesítés

Vállalkozó hibásan vagy késedelmesen teljesít, amennyiben az Egyedi Szerződésben (és annak mellékletében) meghatározott egyes feladatokat, feladatok összességét vagy az egész

szervződést nem teljesíti, hiányosan vagy nem megfelelő szakmai színvonalon teljesíti vagy egyébként megszegi a szerződésben, vagy annak mellékleteiben foglalt feltételeket. A megfelelő szakmai színvonal alatt a szerződésben (és a hozzá kapcsolódó mellékletben) előírt műszaki, szakmai követelmények teljesítését kell érteni.

A Vállalkozó köteles a teljesítés tekintetében a szerződésben, vagy Megrendelő által meghatározott határidők betartására.

9.5. Vállalkozói díj

A vállalkozói díj az Egyedi Szerződésben meghatározott feladatok teljesítésével kapcsolatban felmerült költségekre és egyéb díjakra tekintettel került megállapításra, ezért a Vállalkozó az Egyedi Szerződésben meghatározott díjon felül költségtérítési, illetve egyéb díjigénnyel nem léphet fel.

Késedelmes fizetés esetén a Vállalkozó az éves jegybanki alapkamat kétszeres mértékének megfelelő késedelmi kamatra jogosult.

Tartós jogviszony esetén a Vállalkozót megilleti az egyoldalú árváltoztatás joga. Árváltoztatás esetén a Megrendelőt az új árak hatálybalépését megelőző 30 nappal Vállalkozó köteles írásban értesíteni. Abban az esetben, ha az értesítés átvételétől számított 10 napon belül a Megrendelő nem jelez vissza, a megváltozott ár automatikusan hatályba lép. Ellenkező esetben, illetve abban az esetben, ha a megváltozott árat a Megrendelő nem fogadja el Felek egyeztetésre kötelesek az új árak tekintetében, megegyezés hiányában a Megrendelőt megilleti a szerződés azonnali hatályú felmondásának a joga.

9.6. Titoktartás

A Vállalkozót a szerződés teljesítése keretében a szerződés hatályba lépése előtt és az ezt követően tudomására jutott minősített adatot képező információk tekintetében büntetőjogi felelősség terheli. Egyéb bizalmas információk átadására vagy nyilvánosságra hozatalára egyik fél sem jogosult, kivéve a szerződés lényeges tartalmi elemeire, azaz a Felek személyére, a szerződés tárgyára és az ellenszolgáltatás mértékére vonatkozó információkat, illetve mindazon rendelkezéseket, amelyek nyilvánosságra hozatalát jogszabály írja elő.

A jelen szerződéssel és annak teljesítésével kapcsolatos, vagy az egymásról, különösen egymás működéséről, szervezetéről tudomásukra jutott, birtokukba került információ, illetőleg más módon megismert, nyilvánosan nem hozzáférhető minden olyan tény, adat, terv, okirat, dokumentum, eljárás (a továbbiakban: adat) üzleti titoknak minősül, amelyek nyilvánosságra hozatala a felek hivatali, üzleti vagy egyéb érdekeit sértené.

A minősített adatokra vonatkozó titoktartási kötelezettség mind a két Felet a szerződés lejárta, illetve bármilyen okból történő megszűnése esetén a minősítés tartamáig kötelezi; más, a

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

szerződéssel kapcsolatban keletkezett titok és egyéb, a teljesítés során keletkezett bizalmas információk tekintetében a szerződéskötéskor hatályos jogszabályok által előírt rendelkezések alapján kell eljárni.

A Felek mindent megtesznek annak érdekében, hogy a fenti kötelezettségekről az érintett munkavállalóikat, vagy egyéb közreműködőket tájékoztassák, a fenti előírásokat betartsák és betartassák. Az adatok jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából származó hátrányok, valamint az ezek kiküszöböléséhez szükséges költségek – az egyéb felelősségén túl – azt a felet terhelik, akinek a jogosulatlan nyilvánosságra hozatal tekintetében felelőssége fennáll.

9.7. Szerződés módosítása és megszűnése

Az Egyedi Szerződés bármely fél kezdeményezésére közös megegyezéssel bármikor módosítható. Jelen fejezetben foglalt kivételen kívül a módosítás kizárólag írásban érvényes. Az Egyedi Szerződés kogens jogszabály hatálybalépése esetén annak megfelelően módosul. A szerződés határozatlan vagy határozott időtartamra jön létre és a határozott idő lejártával vagy a Felek szerződésszerű teljesítésével szűnik meg, illetőleg, ha a szerződést bármelyik fél írásban felmondja.

A Felek a szerződést közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik. Az erről szóló megállapodás kizárólag írásban, a felek együttes aláírásával érvényes.

Bármelyik fél jogosult az Egyedi Szerződést 30 napos felmondási idővel indokolás nélkül felmondani. Súlyos szerződésszegés esetén bármelyik fél jogosult az Egyedi Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

10. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jogvita esetén a jogviszony alanyai minden esetben megkísérlik annak békés rendezését.

Az ÁSZF-ben (és az Egyedi Szerződésekben) nem szabályozott kérdésekben a Ptk., valamint egyéb ágazati jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

Az ÁSZF módosítása csakis írásban történhet, a ÁSZF az Ügyfélszolgálati Irodán hozzáférhető helyen és a Területi Szolgáltató weboldalán mindig rendelkezésre kell, hogy álljon.

A jelen szabályzat a közzététel napján lép hatályba és felülírja a korábbi, e tárgyban hatályos szabályzatot.

Kecskemét, 2024. január 1.