

ÜZLETSZABÁLYZAT

Tartalomjegyzék

I. Az üzletszabályzat tárgya, hatálya, fogalmak és érintett jogszabályok.....	2
II. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenységgel összefüggő rendelkezések.....	6
II. 1. Jogok és kötelezettségek.....	6
II. 2. A közszolgáltatás tartalma.....	8
II. 3. A települési hulladék gyűjtése és szállítása.....	9
II. 4. A többlet hulladék elszállítása.....	9
II. 5. Hulladékudvarok.....	9
II. 6. Szelektív hulladékgyűjtő szigetek.....	10
II. 7. A lomhulladék gyűjtése és szállítása.....	10
II. 8. Szelektív- és zöldhulladék gyűjtése és szállítása.....	10
II. 9. Garanciális javítás, csere.....	10
II. 10. A gazdálkodó szervezetek, egyéb szervezetek közszolgáltatási igénybevételi kötelezettsége.....	11
II. 11. Együttműködési kötelezettség.....	12
II. 12. Díjak és költségek.....	12
III. Ügyfélszolgálat.....	12
IV. Adatvédelem.....	14
IV.1. Adatbiztonság.....	14
IV.2. Jogorvoslati lehetőségek.....	15
V. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatáson kívüli tevékenységek.....	15
V. 1. Egyedi szerződés létrejötte, tartalma, teljesítése.....	15
V. 2. Együttműködés, kapcsolattartás.....	16
V. 3. Felek jogai és kötelezettségei.....	16
V. 4. Késedelmes, illetve hibás teljesítés.....	17
V. 5. Vállalkozói díj.....	17
V. 6. Titoktartás.....	17
V. 7. Szerződés módosítása és megszűnése.....	18
VI. Záró rendelkezések.....	18

I. Az üzletszabályzat tárgya, hatálya, fogalmak és érintett jogszabályok

Az Üzletszabályzat kiterjed egyrészt a DTKH Duna-Tisza közti Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.-vel (a továbbiakban: Közszolgáltató) közszolgáltatási szerződést kötő önkormányzatokra, társulásokra (ellátásért felelősre), kiterjed továbbá a törvény alapján megalkotott, a társasággal közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló önkormányzatok hulladékgazdálkodással összefüggő helyi rendeleteiben meghatározott természetes személyekre, jogi személyiséggel és jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb személyekre, gazdálkodó szervezetekre, akik az önkormányzatok közigazgatási határain belül ingatlan tulajdonnal rendelkeznek, ingatlant kezelnek, illetve ingatlant használnak, birtokolnak, másrészt a Közszolgáltató hulladékgazdálkodási közszolgáltatáson kívüli tevékenységek során keletkezett szerződéses jogviszonyokra.

Fogalmak:

Gazdálkodó szervezet: a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott gazdálkodó szervezet, ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre.

Gyűjtőedény: szabványos mérettel rendelkező hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés.

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

Hulladékgazdálkodás: a hulladék gyűjtése, szállítása, kezelése, az ilyen műveletek felügyelete, a kereskedőként, közvetítőként vagy közvetítő szervezetként végzett tevékenység, a hulladékgazdálkodási létesítmények és berendezések üzemeltetése, valamint a hulladékkezelő létesítmények utógondozása.

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

Ingatlanhasználó: az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyonkezelője, valamint a társasház és lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a Közszolgáltató rendelkezésére áll.

Koordináló szerv: Az állam a hulladékgazdálkodással összefüggő közfeladatainak ellátására Koordináló szervet hozott létre. Feladatai között szerepel többek között a hulladékgazdálkodás országos céljainak meghatározása, a közszolgáltatási díj beszedése, a közszolgáltatók részére a jogszabályban meghatározott mértékű szolgáltatási díj megfizetése, valamint a közszolgáltatás keretében keletkezőintézkedések kezelése. A koordináló szerv neve: NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság, rövidített neve: NHKV Zrt.

Közszolgáltató: az a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenység minősítéséről szóló törvény szerint minősített nonprofit gazdasági társaság, amely a települési önkormányzattal vagy Társulással (ellátásért felelőssel) kötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés alapján hulladékgazdálkodási közszolgáltatást lát el.

Önkormányzat: a hulladékgazdálkodási közfeladat végrehajtására és megszervezésére kötelezett.

Társulás: A települési önkormányzatok hulladékgazdálkodási feladataik ellátása érdekében egymással társulhatnak. A társulás tartalmát és feltételeit az önkormányzatok társulásaira vonatkozó jogszabályok keretei között társulási megállapodásban állapítják meg, mely lehetőséget ad arra, hogy a Társulás, mint önálló jogi személy legyen a hulladékgazdálkodási közfeladat végrehajtására és megszervezésére kötelezett közszolgáltatási szerződést kötő ellátásért felelős jogalany.

Ellátásért felelős: a közszolgáltatóval közszolgáltatási szerződést kötő települési önkormányzat vagy a települési önkormányzatok társulása.

Közszolgáltatási szerződés: a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás teljesítése érdekében az ellátásért felelős és a Közszolgáltató között létrejött megállapodás.

Ügyfél: az a természetes személy, jogi személy, egyéni cég vagy egyéb szervezet, társasház és lakásszövetkezet, aki a Ht. szerint ingatlanhasználónak minősül és köteles és/vagy jogosult igénybe venni a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást.

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

Építési-bontási hulladék: az épített környezet alakításáról és védelméről szóló törvény szerinti építmény építéséből vagy bontásából származó hulladék.

Háztartási hulladék: a háztartásban, ideértve a lakó-, üdülő, vagy hétvégi házas ingatlanban, valamint a háztartásokhoz tartozó közös használatú helyiségekben képződő vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely magában foglalja a papír- és kartonpapír-, üveg-, fém- és műanyag hulladékot, biohulladékot, fa- és textil hulladékot, csomagolási hulladékot, elektromos és elektronikus berendezések hulladékait, elem- és akkumulátor hulladékot, továbbá a lomhulladékot, így különösen a matracokat és bútorokat.

Háztartási hulladékhoz hasonló hulladék: az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartáson kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhoz hasonló, így különösen a kiskereskedelemről, közigazgatásból, oktatásból, egészségügyi szolgáltatásokból, szállásadásból, étkeztetésből, valamint egyéb hasonló szolgáltatásokból és tevékenységekből származó hulladék.

Települési hulladék: a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék, amely nem foglalja magában a termelésből, a mezőgazdaságból, az erdőszetből, a halászatból származó hulladékot, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet, a szennyvízhálózatból és a szennyvízkezelő művekből származó hulladékot, így különösen a szennyvíziszapot, továbbá az elhasználandó járműveket, és az építési-bontási hulladékot.

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

ÜZLETSZABÁLYZAT

Lomhulladék: az ingatlanhasználótól a Közszolgáltató által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a közszolgáltatás keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja.

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

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

Vállalkozó: DTKH Duna-Tisza közti Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

Megrendelő: az a jogi vagy természetes személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany, aki/amely a DTKH Duna-Tisza közti Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. által hulladékgazdálkodási közszolgáltatáson kívüli bármely szolgáltatását igénybe veszi.

Felek: Vállalkozó és Megrendelő együttesen.

Egyedi Szerződés: a Vállalkozó és Megrendelő által aláírt okirat, annak mellékleteivel együttesen.

Szolgáltatás: az Egyedi Szerződés tárgya, az abban meghatározott Vállalkozó által teljesítendő munkák összessége mely nem tartozik a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe.

Vállalkozói díj: a szolgáltatásnak az Egyedi Szerződésben rögzített ellenértéke.

Áru: a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás (Fgytv. 2. § 1.)

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában 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, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Közérdekű bejelentés: olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Közszolgáltatással kapcsolatos panasz: a Közszolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a Közszolgáltató eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Közszolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást

vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Közszolgáltató számára. Nem minősül panasznak továbbá, ha az Ügyfél a Közszolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Közszolgáltató számára jogszabály előírja, így attól eltérni nem áll módjában. Nem minősül panasz az sem, ha az Ügyfél nem a Közszolgáltató tevékenységét érintő megkeresést juttat el a Közszolgáltatóhoz.

Panasz: egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Panaszos: minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy más szervezet, és ezek képviselője, aki/amely a Közszolgáltató szolgáltatását igénybe veszi, és azzal kapcsolatban panasszal él.

Ügyfélmegkeresés: minden olyan, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásával kapcsolatos tájékoztatás, kérdés, panasz és bejelentés, amely a Közszolgáltató által megadott ügyfélszolgálati csatorna valamelyikén érkezett be.

Az Üzletszabályzatban alkalmazott, érintett 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;
- 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 Koordináló szerv által fizetendő hulladékgazdálkodási szolgáltatási díjról szóló 13/2016. (V. 25.) NFM rendelet;
- Az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet részére történő adatszolgáltatás tartalmáról és rendjéről szóló 12/2016. (V. 24.) NFM 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)

II. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenységgel összefüggő rendelkezések

Jelen fejezet rendelkezései kiterjednek a Közszolgáltatóval közszolgáltatási szerződést kötő Ellátásért felelős jogalanyokra, kiterjed továbbá a törvény alapján megalkotott, a társasággal közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló önkormányzatok hulladékgazdálkodással összefüggő helyi rendeleteiben meghatározott természetes személyekre, jogi személyiséggel és jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb személyekre, gazdálkodó szervezetekre, akik az önkormányzatok közigazgatási határain belül ingatlan tulajdonnal rendelkeznek, ingatlant kezelnek, illetve ingatlant használnak, birtokolnak (a továbbiakban: Ingatlanhasználó).

A hulladékról szóló 2012. CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.) értelmében minden ingatlan/telephely tulajdonosa, használója egyéb birtokosa, köteles az ingatlan/telephely fekvése szerinti településen kötelezően megszervezett, a települési szilárd hulladék szállításával, gyűjtésével, ártalmatlanításával kapcsolatos közszolgáltatást igénybe venni a törvény felhatalmazása alapján készült, az adott településre irányadó helyi rendelet alapján.

Az üzletszabályzat a közszolgáltatási tevékenységhez tartozó, nem veszélyes, szilárd települési hulladék összegyűjtésével, átvételével, elszállításával, ártalommentes elhelyezésével összefüggő közszolgáltatási feladatokra terjed ki. Az üzletszabályzat jelen fejezetében nem rendezett kérdésekre a hulladékgazdálkodással összefüggő jogszabályok, a Ht. alapján megalkotott egyéb jogszabályok, önkormányzati rendeletek, valamint a társaság és az ellátásért felelős által megkötött közszolgáltatási szerződések rendelkezései az irányadóak.

II. 1. Jogok és kötelezettségek

Közszolgáltató

A Közszolgáltató köteles az Ellátásért felelőssel egyedileg megkötött közszolgáltatási szerződést teljesíteni. A közszolgáltató a teljesítés érdekében köteles a meghatározott ürítési napokon a tulajdonosok ingatlanai előtt a kötelező közszolgáltatás teljesítése érdekében szállítóeszközeivel, munkatársaival megjelenni, szolgáltatást felajánlani, a szabályszerűen elhelyezett hulladéktároló edényzetet kiüríteni, az összegyűjtött hulladékot elszállítani, valamint annak ártalmatlanítását jelentő feladatokat elvégezni, a hulladékot kezelni az erre irányadó jogszabályok alapján. A Közszolgáltató teljesíti folyamatos szolgáltatási kötelezettségét, ha a meghatározott ürítési napon szállítóeszközeivel és munkatársaival a tulajdonos ingatlanja előtt megjelenik az ürítés és a közszolgáltatás felajánlása céljából.

Az ingatlanra irányadó járatnapokról és a szolgáltatás igénybevételének módjáról a Közszolgáltató az Ingatlanhasználót a helyben szokásos módon (pl. szórólap, weboldal) értesíti. A Közszolgáltató köteles tájékoztatni az Ingatlanhasználót a szállítás rendjének megváltozásáról. A díjfizetési kötelezettség a felajánlással együtt, mint teljesítéssel áll be.

Ellátásért felelős (Önkormányzat vagy Társulás)

Az Ellátásért felelős köteles az egyedileg megkötött közszolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségét teljesíteni. Az Ellátásért felelős köteles a teljesítést a tőle elvárható módon támogatni, és a szükséges teljesítési igazolást a megfelelő időben kiállítani.

Az Ellátásért felelős köteles a közszolgáltatás hatékony és folyamatos ellátásához a Közszolgáltató és a Koordináló szerv számára a szükséges információk és adatok szolgáltatására.

Az Ellátásért felelős együttműködik a Közszolgáltatóval a településre optimalizált járatterv és közszolgáltatási terv összeállításában.

Az Ellátásért felelős elősegíti a közszolgáltatással érintett területen az által lehatárolt területen működtetett különböző közszolgáltatások, közszolgáltatást érintő egyéb más helyi önkormányzati tevékenységek összehangolását.

A települési önkormányzat és az önkormányzatok társulása a tulajdonukban álló hulladékgazdálkodási létesítményeket, eszközöket, vagyonelemeket - ha nem adják át a Koordináló szervnek vagyonkezelésre - a nemzeti vagyonról szóló törvény előírásainak megfelelően kötelesek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásához biztosítani, e körben az adott önkormányzattal, önkormányzati társulással közszolgáltatási szerződéssel rendelkező közszolgáltatónak üzemeltetésre átadni.

Ingtatlanhasználó

Az Ingatlanhasználó köteles a számára üritési napon felajánlott közszolgáltatást igénybe venni, valamint az igénybevétel (felajánlás) fejében a jogszabály szerint megállapított hulladékgazdálkodási díjat, mint közszolgáltatási díjat megfizetni. Az Ingatlanhasználó köteles a köztisztaság megőrzésében hatékonyan közreműködni, köteles tartózkodni a települési környezet veszélyeztetésétől, szennyezésétől, fertőzésétől. Tilos a hulladékot elhagyni, az erre vonatkozó szabályok megszegésével felhalmozni, kezelni és elhelyezni. Az ingatlanon elhagyott hulladék hulladékkezelési kötelezettsége az ingatlan tulajdonosát terheli.

Az Ingatlanhasználó köteles a hulladékgyűjtő edényzetet az ürítés napján – a helyi önkormányzati hulladékgazdálkodási rendelet eltérő rendelkezése hiányában – reggel a hulladékgazdálkodás ellátását szabályozó helyi rendeletben, illetve a településre vonatkozó közszolgáltatási szerződésben rögzített időpontig, saját ingatlanuk elé, közterületre, a közszolgáltató technikai eszköze által jól megközelíthető helyre, kihelyezni, vagy ürítésre-alkalmas állapotban előkészíteni. A Közszolgáltató köteles a közszolgáltatási szerződésből eredő kötelezettségét ürítési napon elvégezni.

Az ingatlan-nyilvántartásban üdülőként nyilvántartott ingatlannal rendelkező Ingatlanhasználók részére a közszolgáltatás igénybevétele a helyi önkormányzati hulladékgazdálkodási rendeletben meghatározott időszakban kötelező.

Az időlegesen használt, ám üdülőnek nem minősülő ingatlanok folyamatos díjfizetésre kötelezettek. Egyéb esetben a helyi önkormányzati rendelet az irányadó.

Az Ingatlanhasználó gondoskodik az általa birtokba vett hulladékgyűjtő edény(ek) rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról.

A hulladék gyűjtése során megfelelő gondossággal kell eljárnia annak érdekében, hogy a hulladék mások életét, testi épségét, egészségét és jó közérzetét ne veszélyeztesse, a természeti és épített környezetet ne szennyezze, a növény- és állatvilágot ne károsítsa, a közrendet és a közbiztonságot ne zavarja, és az ingatlanán keletkező hulladék mennyiségét alacsony szinten tartsa.

Az Ingatlanhasználó megrendelés során kitöltött, csatolt vagy bemutatott dokumentumokban megadott adatok pontosságáért és hitelességéért büntetőjogi felelősséget vállal.

II. 2. A közszolgáltatás tartalma

A közszolgáltatás kiterjed:

- a) az Ingatlanhasználó által a többi települési hulladéktól elkülönítetten gyűjtött vegyes hulladékának gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- b) az ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező nagydarabos és a lomtalanítás körébe vont lomhulladékának gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- c) hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek és a hulladékgyűjtő udvarok létesítésére, üzemeltetésére és ott történő hulladék gyűjtésére és az ott gyűjtött hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- d) átrakóállomások, valamint a hulladékok hasznosítását és ártalmatlanítását szolgáló létesítmények létesítésére és üzemeltetésére;
- e) az elkülönítetten gyűjtött hulladék szükség szerinti válogatására;
- f) hulladékkezelő létesítmények jogszabályban és a környezetvédelmi hatóság engedélyében előírt rekultivációjára, és a rekultivációt követő monitoring rendszer üzemeltetésére.

Közszolgáltatás kiterjed továbbá a természetes személy ingatlanhasználóknál keletkező és a Közszolgáltató által meghatározottak szerint hulladékgyűjtő udvaron a Közszolgáltató által átvett

- a. építési és bontási hulladékra,
- b. elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladékra,
- c. elem- és akkumulátor hulladékra,
- d. gumiabroncs hulladékra,
- e. fáradt olaj, étolaj és zsír hulladékra,
- f. lomhulladékok gyűjtésére és kezelésére.

A Közszolgáltatás nem terjed ki többek között:

- a) a gazdasági, ipari, termelési tevékenységből származó hulladék gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- b) a veszélyes hulladék gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- c) az illegálisan elhagyott hulladék gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására.

A Közszolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást az egyes települések közszolgáltatási szerződések szerinti bevont területein, a külterületi lakott helyeken, valamint az üdülőterületeken is köteles elvégezni a környezetvédelmi és a közegészségügyi, valamint a mindenkor érvényben lévő, a települési szilárd hulladékkal összefüggő hulladékgazdálkodásra vonatkozó szabályoknak, illetve az önkormányzat helyi rendeletében foglaltaknak megfelelően.

II. 3. A települési hulladék gyűjtése és szállítása

A közszolgáltatás hatálya alá tartozó háztartási hulladék meghatározott gyűjtési gyakoriságú elszállításához lakóegységként legkevesebb, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 30.) Korm. rendelet, valamint a vonatkozó önkormányzati rendelet, továbbá a közszolgáltatási szerződés szerinti hulladékmennyiséget kell figyelembe venni.

A szolgáltatást kötelezően igénybevevővel, a kötelező közszolgáltatáson felüli többlethulladék elszállítására az Ingatlanhasználó és a Közszolgáltató megállapodást köthet díjazás ellenében.

A hulladékgyűjtő edényzet beszerzéséről, rendszeres tisztántartásáról és megőrzéséről az ingatlanhasználó köteles gondoskodni. Az Ingatlanhasználó a települési hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedényt az ingatlanon belül tartja, azt közterületen tartósnak csak a közterület használatára vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározottak szerint helyezheti el.

Az Ingatlanhasználó gondoskodik arról, hogy a települési hulladék Közszolgáltatónak történő átadása, továbbá az Ingatlanhasználó által gyűjtőhelyre történő elszállítása biztonságosan, a környezet veszélyeztetését, szennyezését, károsítását, valamint a hulladék kiszóródását kizáró módon történjen.

Az ingatlanhasználók kötelesek a hulladéktároló edényzetet ürítési napon ürítésre alkalmas állapotban a Közszolgáltató szállítójárműve által jól megközelíthető helyen, közterületen előkészíteni és elhelyezni. A Közszolgáltató köteles az ürítés befejezésével a hulladéktároló edényzetet oda visszahelyezni.

Amennyiben az ingatlanhasználó sérült edényzetet helyez el közterületen az ürítés céljából, úgy az ebből fakadó szennyeződést köteles az ingatlan tulajdonos azonnal megszüntetni.

A hulladéktároló edényzetet az Ingatlanhasználó köteles úgy elhelyezni az ürítés céljára, hogy az se a gyalogos, se közúti forgalmat ne akadályozza.

Ha a gyűjtőedényt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásának biztosítása céljából közterületen helyezték el, a hulladék a gyűjtőedényben történő elhelyezéssel a Koordináló szerv tulajdonába és a közszolgáltató birtokába kerül.

A települési hulladék gyűjtése, szállítása megtagadható, amennyiben

- az elszállítandó hulladék veszélyes hulladék;
- az elszállítandó hulladék építési bontási hulladék;
- a kihelyezett gyűjtő edény túlsúlyos (II.9. pontban definiáltak szerint);
- a külön gyűjtött hulladék típusok egy gyűjtő edényben összekeverésre kerülnek (vegyes, lomb, csomagolási zöldhulladék keverése egy edényben).

II. 4. A többlet hulladék elszállítása

Amennyiben az ingatlanon többlethulladék keletkezik, úgy az a közszolgáltatótól beszerezhető emblémás zsákban az ürítés napján a zárt szabványos edényzet mellé kihelyezhető, így azt a közszolgáltató elszállítja.

II. 5. Hulladékudvarok

A szolgáltatás területén lévő, a közszolgáltatás igénybevételére kötelezettek a közszolgáltató üzemeltetésében lévő hulladékudvarokat igénybe vehetik az üzemeltető hulladékudvarokra vonatkozó engedélyei és a közszolgáltató által meghatározott feltételek szerint. A hulladékudvarokkal kapcsolatos információkat Közszolgáltató a honlapján közzéteszi.

II. 6. Szelektív hulladékgyűjtő szigetek

A Közszolgáltató az Ellátásért felelőssel előzetesen egyeztetett helyeken és időtartamban szelektív hulladékgyűjtő szigeteket tarthat fenn. A szelektív hulladékgyűjtő szigetekkel kapcsolatos információkat Közszolgáltató a honlapján közzéteszi.

II. 7. A lomhulladék gyűjtése és szállítása

A lakásban és az emberi tartózkodásra szolgáló más helyiségekben felhalmozódott szilárd hulladék (nagyobb méretű berendezési tárgy, bútor stb.), összegyűjtéséről és elszállításáról a közszolgáltató házhoz menő lomtalanítási akció keretében gondoskodik. Az ingatlanhasználó csak a közszolgáltatóval előre egyeztetett időpontban veheti igénybe a lomtalanítást és ilyen esetben kötelesek a lomtalanítás napján reggel 7 órára az ingatlan elé kihelyezni a lom hulladékot.

II. 8. Szelektív- és zöldhulladék gyűjtése és szállítása

A házhoz menő szelektív hulladékgyűjtés, valamint a házhozmenő vagy gyűjtőpontos zöldhulladékgyűjtés - a gazdálkodó szervezeteket kivéve - a kötelező közszolgáltatás része.

A szelektív- és zöldhulladékgyűjtés házhoz menő, külön járatrendszerben működik, továbbá az ingatlanhasználóknak lehetősége van ezen hulladékokat a hulladékudvarban a közszolgáltató részére átadni.

II. 9. Garanciális javítás, csere

Garanciális javítás, csere

A Közszolgáltató a **szabvány szerinti (MSZ EN 840) 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 Közszolgáltató hibájából – törik vagy rongálódik meg az edény, akkor azt a Közszolgáltató 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 Közszolgáltató 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
1100 literes (konténer)	250 kg

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

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:

1. **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)
2. **Telefonos elérhetőség** (A helyszíni szemléhez, javításhoz szükséges időpont egyeztetés miatt.)
3. **A gyártó által a hulladékgyűjtő edényen feltüntetett gyártási időpont.** A gyártási idő jelzése az 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 munkatársunk megállapítja, hogy a törés az edény elöregedése, azaz természetes elhasználódás miatt következett be, az ingatlanhasználónak kell új edényt vásárolnia, ide nem értve azt az esetet amikor a garancia időtartama alatt következik be az edény törése.

II. 10. A gazdálkodó szervezetek, egyéb szervezetek közszolgáltatási igénybevételi kötelezettsége

A jogi személyiséggel és a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, egyéb szervezet (ideértve a társadalmi szervezeteket is), egyéni vállalkozó (a továbbiakban együtt: gazdálkodó szervezet) köteles a közszolgáltatást igénybe venni a mindenkor hatályos jogszabályok szerint.

Közszolgáltató csak a közszolgáltatás körébe tartozó hulladékot jogosult elszállítani a gazdálkodó szervezetektől, melybe nem tartozik bele a gazdasági, ipari, termelési tevékenységből származó hulladék. A gazdálkodó szervezeteknek lehetőségük van ezen hulladékok elszállíttatására bármely érvényes hatósági engedéllyel rendelkező társaság szolgáltatását igénybe venni.

II. 11. Együtműködési kötelezettség

A Társaság és az Ingatlanhasználó, valamint az Ellátásért felelős a hulladékgazdálkodással összefüggő kötelező feladatok teljesítése során együtműködni kötelesek.

Az együtműködés keretében az ingatlanhasználó köteles a kötelező közszolgáltatást érintő tényekről, adatokról, körülményekről, változásokról a Társaságot haladék 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 Közszolgáltató a kötelező tevékenységét el tudja végezni, jogosult az Ingatlanhasználó jogszabályban meghatározott és szükséges személyi adatait nyilvántartani az adatkezelésre vonatkozó előírások betartásával.

II. 12. Díjak és költségek

A közszolgáltatási díj megállapítása és megfizetése, valamint a közszolgáltatás finanszírozása a mindenkor hatályos Korm. rendeletben, valamint a mindenkor hatályos Koordináló szerv által fizetendő hulladékgazdálkodási szolgáltatási díjról szóló 13/2016. (V. 24.) NFM rendeletben meghatározottak alapján történik.

III. Ügyfélszolgálat

A Közszolgáltató 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 Ügyfélszolgálatához 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 Közszolgáltató 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 Közszolgáltató tudatos, körültekintéssel és felelősséggel eljáró fogyasztóként tekint ügyfeleire.

Egyenlőség

A Közszolgáltató 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 és a vonatkozó rendeletben rögzített határidőn belül ki kell vizsgálni, és az esetlegesen feltárt problémákat hatékonyan kell orvosolni. Közszolgáltató 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 adatomódosítással kapcsolatban az érvényes jogszabályoknak megfelelően.

Közszolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelése

A közszolgáltató 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 vállalkozás 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 szervezetekkel való kapcsolattartás

A Közszolgáltató együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervezetekkel, 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.

Az együttműködés az alábbi fogyasztóvédelmi szervekre terjed ki:

- a. illetékes Kormányhivatal
- b. Gazdasági Versenyhivatal
- c. Alapvető Jogok Biztosának Hivatala
- d. Békéltető Testület.

IV. Adatvédelem

A Közszolgáltató 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. Közszolgáltató 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.

IV.1. Adatbiztonság

A Közszolgáltató 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.

Közszolgáltató 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 Közszolgáltató mint adatkezelő által kezelt személyes adatai vonatkozásában az Info tv-ben meghatározottak szerint élhet az előzetes tájékozódáshoz való jogával, a hozzáféréshez való jogával, a helyesbítéshez való jogával, az adatkezelés korlátozásához való jogával, és a törléshez való jogával.

IV.2. Jogorvoslati lehetőségek

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

Az érintett jogainak érvényesítése érdekében fordulhat a Közszolgáltató 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 Közszolgáltató 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.

V. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatáson kívüli tevékenységek

Az üzletszabályzat jelen fejezete DTKH Duna-Tisza közti Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft., mint vállalkozó által végzett egyéb, hulladékgazdálkodási közszolgáltatáson kívüli bármely tevékenység esetén alkalmazni kell, mely jogviszony keretében a DTKH Duna-Tisza közti Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft., mint vállalkozó gazdasági-vállalkozási tevékenységet végez.

V. 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 szerződés szerűen, 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.

V. 2. Együttműködés, kapcsolattartás

Felek a szerződés szerű 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).

V. 3. Felek jogai és kötelezettségei

A Vállalkozó felelős az által nyújtott tevékenység minőségi megfelelőségéért, szakszerűségéért és teljességéért. 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 teljesszűen felel.

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

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

V 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 szerződést nem teljesíti, hiányosan vagy nem megfelelő szakmai színvonalon teljesíti vagy egyébként megszegi a szerződésben, vagy annak mellékleteiben foglalt teltételeket. 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.

V. 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 díjjel 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.

V. 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 lejártá, illetve bármely okból történő megszűnése esetén a minősítés tartamáig kötelezi; más, a 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 munkavállalókat, 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.

V. 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 kógens 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.

VI. Záró rendelkezések

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

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

Amennyiben közszolgáltatási szerződés vagy az Egyedi Szerződés jelen üzletszabályzattól eltér, úgy a közszolgáltatási szerződés vagy az Egyedi Szerződés rendelkezései az irányadóak.

Jelen üzletszabályzatot a DTKH Duna-Tisza közti Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. honlapján közzé kell tenni (www.dtkh.hu).

A jelen szabályzat a közzététel napján lép hatályba.