



**VÁROSI SZOLGÁLTATÓ NONPROFIT
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
HULLADÉKGAZDÁLKODÁSSAL KAPCSOLATOS
ÜZLETSZABÁLYZATA**

**HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA
2023. december 13.**

I. Tartalom

A. Általános Rész.....	6
1. A Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. bemutatása.....	6
1.1. A vállalkozás alapadatai	6
2. Az Üzletszabályzat, tárgya, hatálya és közzététele	7
2.1. Az üzletszabályzat tárgya	7
2.2. Az üzletszabályzat hatálya	8
2.3. Az üzletszabályzat közzététele	8
3. Rövidítések és fogalom-meghatározások	8
3.1. Az üzletszabályzatban hivatkozott jogszabályok.....	8
3.2. Fogalom-meghatározások	9
4. A VSZ NZrt. működésének és a közszolgáltatás ellátásának alapelvei	12
5. Az Ügyfélszolgálat	13
5.1. Ügyfélszolgálat működése.....	13
5.2. Ügyfélszolgálati tevékenységek.....	14
5.3. Tájékoztatás	14
6. A VSZ NZrt. által nyújtott egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyfélmegkeresések kezelése	15
6.1. Az Ügyfélmegkeresések Általános szabályai.....	15
6.2. Személyes ügyfélmegkeresés kezelése	16
6.3. Telefonon tett ügyfélmegkeresés kezelése	16
6.4. Írásban (postai vagy elektronikus úton) tett ügyfélmegkeresés kezelése	17
6.5. Panaszkezeléssel kapcsolatos szabályok	18
6.6. A közérdekű bejelentéssel kapcsolatos szabályok	20
6.7. Jogorvoslat.....	20
7. Adatvédelem.....	21
7.1. Személyes adatok védelme és adatkezelés	21
7.2. Az ügyfél adatvédelemmel és adatkezeléssel kapcsolatos jogai és azok érvényesítési lehetőségei	21
8. a koncessziós társaság és az ügyfél közötti jogviszony	22
8.1. a koncessziós társaság és az ügyfél közötti jogviszony létrejötte	22
8.2. A jogviszony létrejötte a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység vonatkozásában	22

8.3. A jogviszony létrejötte a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység vonatkozásában	23
8.4. A jogviszony létrejötte az egyéb, piaci alapon nyújtott hulladékgazdálkodási szolgáltatási tevékenységek vonatkozásában	23
9. A hulladékgazdálkodási szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés.....	23
9.1. Általános szabályok.....	23
9.2. Hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybevételenek bejelentése (megrendelése)	25
9.3. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevétele bejelentésének elmulasztása	27
9.4. Adatváltozások (hulladékgazdálkodási szolgáltatás)	27
9.5. A Társasházi közös képviselő változása.....	27
9.6. Ingatlanhasználó változás	28
9.7. Levelezési/értesítési címváltozás	28
9.8. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység szünetelése	28
9.9. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység újraindítása	30
9.10. A Hulladékgazdálkodási szolgáltatási megszüntetése	30
9.11. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység módosítása edényzet méretének / darabszámának változása	30
9.12. Kártérítés/edénypótlás.....	32
10. Egyéb Ügyfélszolgálati tevékenységek	33
10.1. Az ügyfelek részére a szolgáltatást lehetővé tevő matrica kiadása és azok nyilvántartása	33
10.2. Többlethulladék zsákok kiadása	33
10.3. Zsák átvétele	33
11. Díjak és számlázás	33
11.1. Közszolgáltatási díj.....	33
11.2. Szolgáltatási díj	34
11.3. Számlareklamáció / Díjszámlázás felülvizsgálati kérelme / Díjbeszedés ügyintézésével kapcsolatos bejelentés.....	34
B. A hulladék kihelyezésének általános szabályai	35
12. Kihelyezhető hulladék típusa és mennyisége, kihelyezés szabályai.....	35
13. Hulladék elszállításának megtagadása	36
14. Elkülönítetten gyűjtött hulladéokra vonatkozó egyéb szabályok	37
15. Ügyfél jogai és kötelezettségei.....	38

15.1. Általános szabályok.....	38
15.2. Ügyfél jogai.....	39
15.3. Ügyfél kötelezettségei	39
16. Szolgáltatás igénybevételi kötelezettség időlegesen használt ingatlan (üdülő) esetében	40
17. Zsákos gyűjtés, többlethulladék elszállítása.....	41
18. Hulladékgyűjtő szigetek	41
19. Piaci szolgáltatások	42
19.1. Gyűjtőedények tisztítása.....	42
19.2. Gyűjtőedények bérbeadása.....	42
17.9. Piaci szolgáltatásra vonatkozó jogviszony	42
C. hulladékgazdálkodási szolgáltatásra vonatkozó szabályok települési bontásban.....	42
20. Szentendre	42
20.1. A VSZ NZrt. feladatai a településen.....	42
20.2. Vegyes hulladék.....	43
20.3. A hulladék kihelyezése során használható gyűjtőedények és maximális súly	44
20.4. Elkülönítetten gyűjtött (szelektív) hulladék gyűjtése	45
20.5. Lomtalanítás (magánszemélyek lomhulladékként gyűjtött háztartási hulladéka)...	45
20.6. Lebomló zöldhulladék gyűjtés.....	46
20.7. Szentendre Város közszolgáltatással ellátott területe	47
20.8. Hulladékgyűjtő járattal nem megközelíthető utcák	47
20.9. Hulladékgyűjtő szigetek Szentendre területén	51
21. Pomáz	52
21.1. A VSZ NZrt. feladatai a településen.....	52
21.2. Vegyes hulladék.....	52
21.3. A hulladék kihelyezése során használható gyűjtőedények és maximális súly	54
21.4. Elkülönítetten gyűjtött (szelektív) hulladék gyűjtése	54
21.5. Lomtalanítás (magánszemélyek lomhulladékként gyűjtött háztartási hulladéka)...	55
21.6. Lebomló zöldhulladék gyűjtés.....	56
21.7. Fizetési kedvezmény	56
21.8. Pomáz Város közszolgáltatással ellátott területén hulladékgyűjtő edénnyel biztosított közszolgáltatás, hulladékgyűjtő járattal érintett terület.	57
21.9. Hulladékgyűjtő célgéppel nem megközelíthető területek:.....	57

22. Pilisszentlászló	58
22.1. A VSZ NZrt. feladatai a településen.....	58
22.2. Vegyes hulladék.....	58
22.3. A hulladék kihelyezése során használható gyűjtőedények és maximális súly	60
22.4. Elkülönítetten gyűjtött (szelektív) hulladék gyűjtése	60
22.5. Lomtalanítás (magánszemélyek lomhulladékként gyűjtött háztartási hulladéka)...	60
22.6. Lebomló zöldhulladék gyűjtés.....	61
22.7. Pilisszentlászló község közszolgáltatással ellátott területe	62
D. Hulladékgyűjtő udvar igénybevétele.....	62

A. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. A VÁROSI SZOLGÁLTATÓ NONPROFIT ZRT. BEMUTATÁSA

1. Szentendre Város Önkormányzata az 1993. január 1-jén kelt Alapító Okirattal zártkörűen működő egyszemélyes részvénytársaságot alapított. A Társaság határozatlan időtartamra alakult és tevékenységét 1993. január 1. napjával kezdte meg.

2. A Képviselő-testület 319/2013. (X.10.) Kt. sz. határozatával döntött a Városi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság nonprofit szervezetté alakításáról. A nonprofit gazdálkodás miatt szükséges vált az alapító okirat módosítása, amely kiegészült a nonprofit tevékenységre történő utalással. Az alapító okirat 2014. január 01-től lépett hatályba. Ezen időponttól a Társaság cégneve: Városi Szolgáltató Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (A továbbiakban: VSZ NZrt.).

1.1. A VÁLLALKOZÁS ALAPADATAI

1. A VSZ NZrt. adatai:

A Társaság neve: Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt.

Székhelye: 2000 Szentendre, Szabadkai utca 9.

Postacím: 2000 Szentendre, Szabadkai utca 9.

Telephelyei:

2000 Szentendre, Fehérvíz u.2/A.

2000 Szentendre, külterület 0272/3 hrsz.

2000 Szentendre, Bajcsy-Zsilinszky utca 4/A.

2000 Szentendre, Hamvas Béla utca 1.

2000 Szentendre, Hold utca 10.

Bejegyzve: 1994.02.26.

Adószám: 10822612-2-13

Cégjegyzékszám: 13-10-040159

Számlavezető bank: OTP Bank Nyrt: 11784009-22234364-00000000

Telefonszám: 06-26-816-631

Internet: www.vszrt.hu

Mail: vszrt@szentendre.hu

Működési forma: zártkörűen működő nonprofit részvénytársaság

Alapító, tulajdonos: Szentendre Város Önkormányzata

Képviselő: Mandula Gergely vezérigazgató

Főtevékenysége 2018. 01.01-től: Építményüzemeltetés

Melléktevékenységei: veszélyes és nem veszélyes hulladék gyűjtése, gőzellátás, víz-, gáz-, fűtészerezés, zöldfelület kezelés, egyéb vendéglátás, út- autópálya építése, bérbeadás, ingatlan kezelés, közúti szállítás, egyéb takarítás, vízi létesítmény építése

2. A VSZ NZrt. hulladékgazdálkodási szakmai tevékenységét ellátó divíziója a Hulladékgazdálkodási Divízió.

3. 2023. július 1-jétől a hulladékgazdálkodási tevékenység - kikerülve az önkormányzati feladatok közül - állami közfeladattá válik, és annak hatékonyabb ellátása és koordinálása új, koncessziós modellben valósul meg. Az állami hulladékgazdálkodási közfeladatot a hulladékgazdálkodási koncessziós pályázatot elnyerő MOL Nyrt. által alapított MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. (a továbbiakban Koncessziós Társaság) látja el Magyarországon kizárólagos joggal. A Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. 2023. július 1. napjától az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátásában, mint koncesszori alvállalkozó (Régiókoordinátori közreműködő) vesz részt és nyújt hulladékgazdálkodási szolgáltatást.

4. A VSZ NZrt. a Koncessziós társaság megbízásából és a Koncessziós társasággal kötött szerződése alapján régiókoordinátori közreműködői tevékenységet végez, melynek kapcsán közszolgáltatási és intézményi résztvevénység során gyűjtési-szállítási, továbbá ügyfélszolgálati feladatokat végez Szentendre, Pilisszentlászló és Pomáz ingatlanhasználói részére.

5. A VSZ NZrt. a Koncessziós társaság megbízásából és a Koncessziós társasággal kötött szerződése alapján létesítményüzemeltetőként ellátja a Szentendre, Szabadkai u. 9. címen található hulladékgyűjtő udvar üzemeltetését, melyet magyarországi lakcím kártyával, tartózkodási engedéllyel/kártyával, hatósági bizonyítvánnyal, regisztrációs igazolással, vagy bejelentőlappal rendelkező természetes személyek vehetnek igénybe, lakcímtől/tartózkodási helytől függetlenül.

6. A Hulladékgazdálkodási Divízió ellátja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység körébe tartozó feladatokat, valamint az intézményi résztvevénység körében a régiókoordinátori közreműködési szerződésben rögzített feladatokat, továbbá az ezekkel kapcsolatos egyéb, piaci hulladékgazdálkodási szolgáltatásokat.

7. Koncessziós Társaság elérhetősége

MOHU Mol Hulladékgazdálkodási Zrt.

Székhely: 1117 Budapest, Galvani utca 44.

Honlap: www.mohu.hu

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mohu.hu vagy info@mohu.hu

2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT, TÁRGYA, HATÁLYA ÉS KÖZZÉTÉTELE

2.1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA

1. A VSZ NZrt. üzletszabályzata szabályozza:

- a) a VSZ NZrt., mint a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (Ht.) 2. § (1) bekezdés 36g. pontjában meghatározott koncesszori alvállalkozó és a Koncessziós Társaság között kötött szerződésekben foglaltak alapján a Ht. 2.§ (1) bekezdés 26c. és 26b. pontjaiban meghatározott állami hulladékgazdálkodási közfeladattal kapcsolatos tevékenységeit [**állami hulladékgazdálkodási közfeladat**], az ahhoz kapcsolódó

egyéb, piaci alapon nyújtott hulladékgazdálkodási szolgáltatási tevékenységeit (a továbbiakban együttesen **hulladékgazdálkodási szolgáltatás**);

- b) meghatározza a VSZ NZrt., valamint a szolgáltatást igénybe vevő kötelezettségeit és jogait, az elszámolás rendjét, továbbá a VSZ NZrt. a szolgáltatást igénybe vevővel, a fogyasztóvédelmi hatósággal és az egyes társadalmi érdekképviselői szervezetekkel való együttműködését.

2.2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA

1. Jelen üzletszabályzat hatálya a VSZ NZrt. hulladékgazdálkodási tevékenységével érintett működési területre, illetve a koncessziós társasággal és a VSZ NZrt-vel – a közszolgáltatási és piaci alapú szolgáltatási tevékenysége tárgyában – jogviszonyban álló és a jelen Üzletszabályzatban foglalt szolgáltatásokat igénybe vevő jogalanyokra terjed ki.

2. Az üzletszabályzat hatálya kiterjed

- a) hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvékenységre,
- b) a hulladékgazdálkodási intézményi résztvékenység körében a gazdálkodó szervezetek által termelt elkülönítetten gyűjtött hulladék maximum 1100 liter űrtartalmú gyűjtésére,
- c) az egyes résztvékenységekkel kapcsolatos egyéb, piaci hulladékgazdálkodási szolgáltatásokra, valamint
- d) az ezek keretében nyújtott szolgáltatásai bemutatására, valamint az azok igénybevételéhez szükséges általános szabályokra, feltételekre, illetve az azokkal kapcsolatos jogosultságokra és kötelezettségekre terjed ki

3. Az üzletszabályzat a közzététele napján lép hatályba és határozatlan időre kell alkalmazni.

2.3. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE

1. A VSZ NZrt. az üzletszabályzatát az ügyfélszolgálatain könnyen hozzáférhető helyen kifüggeszti, valamint a honlapján is közzéteszi.

3. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

3.1. AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK

Infotv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;

Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;

GDPR: az Európai Parlament és Tanács (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 rendelet hatályon kívül helyezéséről

Ht: a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény

Pkbtv: a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

Tao tv.: a társasági adóról és az osztalékadóról szóló 1996. évi LXXXI. törvény

Tht.: a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény;

Korm. rend.: a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII.31.) Korm. rendelet

3.2. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

Állami hulladékgazdálkodási közfeladat: a Ht. 2.§ (1) bekezdés 27b. pontja alapján a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység együttesen.

Bejelentő: aki bejelenti a hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybevételét, de még nem Ügyfél.

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

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

A Pp. 7. § (1) bekezdése 6. pontja értelmében 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 köztestület, valamint az alapítvány gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataira is a gazdálkodó szervezetre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

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

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. (Ht. 2. § (1) bek. 26. pont)

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység: az a kötelező jelleggel igénybe veendő hulladékgazdálkodási résztevékenység, amely magában foglalja az ingatlanhasználó települési vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladékának - ide nem értve a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó háztartási hulladékhoz hasonló hulladék részét képező elkülönítetten gyűjtött hulladékát -, valamint a természetes személy ingatlanhasználó lomtalanítás körébe tartozó lomhulladékának átvételét, gyűjtését, elszállítását, előkezelését, kereskedelmét és kezelésre történő átadását, ideértve a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását és üzemeltetését. (Ht. 2. § (1) bek. 26c. pont)

Hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység: az a kötelező jelleggel igénybe veendő hulladékgazdálkodási résztevékenység, amely magában foglalja az ingatlanhasználó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe nem tartozó települési hulladékának, a kiterjesztett gyártói felelősségi rendszer működésének részletes szabályairól szóló kormányrendeletben meghatározott kiterjesztett gyártói felelősségi rendszer hatálya alá tartozó termékek hulladékának és a kötelező visszaváltási díjas rendszerbe tartozó termékeknek és e termékekből származó hulladéknak az átvételét, gyűjtését, elszállítását, előkezelését, kereskedelmét és kezelésre történő átadását, ideértve az ezek által érintett hulladékgazdálkodási létesítmények fenntartását és üzemeltetését, továbbá az ilyen hulladékokra létrehozott kiterjesztett gyártói felelősségi rendszerek 53/A. § (4) bekezdésében meghatározott kiterjesztett gyártói felelősségi kötelezettséget a gyártó nevében teljesítő szervezeti feladatainak ellátását, valamint a kötelező visszaváltási díjas rendszer működtetését. (Ht. 2. § (1) bek. 26b. pont)

Hulladékgazdálkodási szolgáltatás: jelen üzletszabályzat értelmében a Ht. 2. § (1) bekezdés 26c. pontjában meghatározott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység, a 26c. pontjaiban meghatározott intézményi résztevékenység köréből a gazdálkodó szervezet által termelt elkülönítetten gyűjtött hulladékának a maximum 1100 liter űrtartalmú hulladékgyűjtő edényzetből történő elszállítása, valamint az egyéb, piaci alapon nyújtott hulladékgazdálkodási szolgáltatási tevékenységek.

Hulladékgazdálkodási tevékenység: a Ht. 2.§ (1) bekezdés 26d. pontja alapján a hulladékgazdálkodás körébe tartozó tevékenységek összessége.

Ingatlanhasználó: az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyonkezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a koncessziós társaság rendelkezésére áll. (Ht. 2. § (1) bek. 34. pont)

Koncessziós Társaság: a koncesszióról szóló 1991. évi XVI. törvény (a továbbiakban: Konctv.) 20. § (1) bekezdésében meghatározott, a koncesszor által, annak részvételével alapított gazdasági társaság.

Koncesszori Alvállalkozó: azok, a Ht. szerinti engedély vagy nyilvántartásba vétel alapján hulladékgazdálkodási tevékenységet végző vállalkozások, amelyek a koncesszorral, illetve a koncessziós társasággal közvetlenül, vagy egy vagy több másik ilyen vállalkozáson keresztül közvetetten az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátásában történő közreműködés tárgyában kötött hatályos szerződéssel rendelkeznek.

Költségvetési szerv: az államháztartásról szóló törvényben meghatározott közfeladat ellátására létrehozott jogi személy, amely az ingatlan, ingatlanrész használójaként a Ht. által meghatározottak szerint ingatlanhasználónak minősül.

Közérdekű bejelentés: a Pkbtv. 1. §-ának (3) bekezdése értelmében olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Közérdekű bejelentő: bárki, aki közérdekű bejelentéssel fordul a VSZ NZrt-hez.

Panasz: A panasz a Pkbtv. 1. §-ának (2) bekezdése értelmében olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Fogyasztói panasz: a koncessziós társaság szolgáltatási tevékenységével kapcsolatos olyan konkrét kifogást tartalmazó – a Fgytv. hatálya alá tartozó – fogyasztói kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Piaci szolgáltatás: a természetes személy, társasház és lakásszövetkezet, valamint jogi személy, gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet, intézmény részére a VSZ NZrt. által díj ellenében, nem közszolgáltatási/állami közfeladat körében ellátott tevékenység keretében, külön megrendelés vagy szerződéses viszony alapján nyújtott szolgáltatás.

Szolgáltatás/szolgáltatási tevékenység: A VSZ NZrt. által ellátott jelen Üzletszabályzatban foglalt állami hulladékgazdálkodási közfeladat, és azokhoz kapcsolódó egyéb, piaci szolgáltatások.

Szolgáltatási hely: A szolgáltatás ellátásának jogszabályban, szerződésben vagy megrendelő lapon meghatározott helye.

Ügyfél: az a természetes személy, társasház és lakásszövetkezet, valamint jogi személy, gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet, intézmény, aki/amely igénybe veszi a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási és intézményi résztvéteket, illetve a VSZ NZrt. ehhez kapcsolódó szolgáltatásait, vagy az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatban felkeresi a VSZ NZrt-t.

Ügyfélmegkeresés: minden olyan bejelentés, kérelem, érdeklődés, panasz, közérdekű bejelentés, amely a VSZ NZrt. ügyfélszolgálati csatornáira érkezik (telefonon, személyesen, írásban) a hulladékgazdálkodási szolgáltatással kapcsolatosan.

Biohulladék: a biológiailag lebomló, kerti vagy parkból származó hulladék, háztartásban, irodában, étteremben, nagykereskedelmi, étkeztetési, vendéglátóipari és kiskereskedelmi létesítményben képződő élelmiszer- és konyhai hulladék, valamint az élelmiszer-feldolgozó üzemekben képződő hasonló hulladék. (Ht. 2. § (1) bek. 3. pont)

Elkülönítetten gyűjtött hulladék: olyan hulladék, amelyet fajta és jelleg - adott esetben típus - szerint a képződés helyén a vegyes hulladéktól, illetve más fajtájú, jellegű vagy típusú hulladéktól elkülönítve gyűjtjenek. (Ht. 2. § (1) bek. 6. pont)

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 akkumulátorhulladékot, továbbá a lomhulladékot, így különösen a matracokat és bútorokat. (Ht. 2. § (1) bek. 21. pont)

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. (Ht. 2. § (1) bek. 22. pont)

Lomhulladék: az ingatlanhasználótól a VSZ NZrt. által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a közszolgáltatás keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja. (Ht. 2. § (1) bek. 39. pont)

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 elhasznált járműveket, és az építési-bontási hulladékot. (Ht. 2. § (1) bek. 43. pont)

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. (Ht. 2. § (1) bek. 47. pont)

Veszélyes hulladék: a Ht. 1. mellékletben meghatározott veszélyességi jellemzők legalább egyikével rendelkező hulladék. (Ht. 2. § (1) bek. 48. pont))

Zöldhulladék: kertben, vagy kertészeti tevékenység során képződő növényi eredetű hulladék (Ht. 2. § (1) bek. 50. pont)

4. A VSZ NZRT. MŰKÖDÉSÉNEK ÉS A KÖZSZOLGÁLTATÁS ELLÁTÁSÁNAK ALAPELVEI

1. Törvényesség

A közszolgáltatások ellátása és az ügyfélmegkeresések kezelése a VSZ NZrt. részéről az egyes tevékenységi körökre irányadó hatályos jogszabályok előírásainak betartásával történik. A VSZ NZrt. tudatos, körültekintéssel és felelősséggel, valamint a jogszabályokban és jelen üzletszabályzatában foglaltak szerint eljáró ügyfelekként tekint a szolgáltatásait igénybe vevőkre.

2. Egyetemesség

A VSZ NZrt. által nyújtott közszolgáltatás minden ügyfele számára azonos feltételek mellett érhető el, adott ügyfélcsoportra vonatkozóan általában egységes áron. A közszolgáltatásból az adott ügyfél csak jogszabályban meghatározott feltételek mellett zárható ki.

3. Folytonosság

A VSZ NZrt. által nyújtott közszolgáltatás folyamatos és rendszeres, valamint a számára a jogszabályokban vagy az üzletszabályzatában meghatározott minőségi követelményeknek megfelelő.

4. Ellenőrizhetőség

A VSZ NZrt. szolgáltatási tevékenységét az ügyfelek a jogszabályi rendelkezéseknek és az üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően ellenőrizhetik. A VSZ NZrt. minden munkavállalójától elvárja az ügyfélcentrikus és a felmerülő problémák megoldására fókuszáló viselkedést, valamint szakmai hozzáértést annak érdekében, hogy a szolgáltatási terület egészén egységes színvonalú közszolgáltatásban részesüljenek az ügyfelek. A VSZ NZrt. a panaszok rendezését kiemelt feladatként kezeli.

5. Partnerség

A szolgáltatásai ellátása során a VSZ NZrt. jogszabályi előírások figyelembevételével hatékony együttműködésre törekszik partnereivel (ügyfelek, hatóságok, állami és közigazgatási szervek/intézmények, szakmai szervezetek, kapcsolódó iparágak szervezetei). A partnerek javaslatait lehetőség szerint beépíti stratégiájába, üzletfejlesztési programjába.

5. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

5.1. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE

1. A VSZ NZrt. a Koncessziós társaság megbízásából az ügyfélmegkeresések kezelése (különösen az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása, az ügyfelek szolgáltatással kapcsolatos közérdekű vagy egyéb bejelentéseinek intézése, valamint panaszainak kivizsgálása, orvoslása) érdekében személyes, telefonos, valamint online ügyfélszolgálatot, továbbá írásos ügyfélmegkereséseket kezelő ügyfélszolgálatot működtet (a továbbiakban Ügyfélszolgálat).

2. A VSZ NZrt. az ügyfélkezelést az Ügyfélszolgálat működésének alapelvei mentén ügyfélközpontú, magas szakmai felkészültséggel és hatékony ügyintézővel látja el, kiemelt figyelmet fordítva az igényfelmérésre, az érthető kommunikációra, a megoldásorientált ügyintézésre és a precíz, hiteles tájékoztatásra.

3. Az ügyfelek az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentésükkel (különös tekintettel a jogszabályban foglalt bejelentési kötelezettségre), észrevételükkel, panaszukkal, illetve a szolgáltatással kapcsolatos minőségi kifogásaikkal tudnak az

Ügyfélszolgálathoz fordulni. Az Ügyfélszolgálat az ügyfélmegkeresések menedzselésére, az ügyfelek tájékoztatására és a panaszok kezelésére szolgál.

4. A VSZ NZrt. az alábbi csatornákon beérkező ügyfélmegkereséseket tekinti ügyfélmegkeresésnek:

- személyes bejelentés,
- telefonon történő bejelentés,
- elektronikus úton történő bejelentés
- postai levél útján történő bejelentés,

Az Ügyfélszolgálat elérhetősége és a nyitvatartása rendje a VSZ NZrt. honlapján (vszrt.hu) található.

5.2. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉGEK

1. Tájékoztatás

Az ügyfélmegkeresések kapcsán széleskörű tájékoztatás nyújtása a hulladékgazdálkodási közfeladat, különösen a közszolgáltatási résztevékenység ellátásával, a műszaki követelményekkel, a jogszabályi környezettel, a szolgáltatás megrendelésével és az adatomódosítással kapcsolatban a hatályos jogszabályoknak megfelelően.

2. Közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos panaszok kezelése

Minden, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet érintő panasz a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.)-nek megfelelő kezelése, beleértve különös tekintettel a tevékenység végzésével kapcsolatos panaszokat.

3. Ügyfél kérések, bejelentések kezelése

Minden olyan ügyfélmegkeresés kezelése, amely a közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos kérést fogalmaz meg, különös tekintettel az időpontjának módosítására.

4. Közérdekű bejelentések és panaszok továbbítása

Az olyan panaszokat, amelyek esetén az eljárásra nem a Koncessziós Társaság vagy a VSZ NZrt. jogosult, és azokat a bejelentéseket, amelyek tartalmuk szerint közérdekű bejelentésnek minősülnek, a VSZ NZrt. a beérkezéstől számított 8 napon belül továbbítja az eljárásra jogosult szervhez, a közérdekű bejelentő/panaszos egyidejű értesítése mellett.

5. Az Ügyfélszolgálatra beérkező megkeresések kezelése

Új fogyasztó felvétele, fogyasztó-, illetve szolgáltatásváltozás bejelentése, szolgáltatás megszüntetése csak a VSZ NZrt. ügyfélszolgálatán kezelhető!

5.3. TÁJÉKOZTATÁS

1. Az ügyfélmegkeresések kapcsán a VSZ NZrt. széleskörű tájékoztatást nyújt a közszolgáltatási tevékenységeire, szolgáltatásaira vonatkozóan.

2. A VSZ NZrt. az alkalmazott formanyomtatványokat és az alábbiakra vonatkozó információkat a honlapján (vszrt.hu) közzéteszi, így különösen:

- a) a minősítési és hatósági engedélyeket,
- b) az alkalmazott közszolgáltatási és szolgáltatási díjakat,
- c) a szolgáltatási területre vonatkozó adatokat,
- d) a lomtalanítással kapcsolatos adatokat, információkat.

3. A VSZ NZrt. a szelektív hulladékgyűjtés ösztönzése érdekében a lakosságot az elkülönített hulladékgyűjtés feltételeiről – a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak alapján – Ügyfélszolgálatán és honlapján közzétett információk alapján tájékoztatja.

4. A VSZ NZrt. az üzletszabályzatát a honlapján és a személyes ügyfélszolgálatain közzéteszi.

6. A VSZ NZRT. ÁLTAL NYÚJTOTT EGYES SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE

6.1. AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

1. Az ügyfélmegkereséseket a VSZ NZrt. személyesen az ügyfélszolgálatokon, telefonon, írásban, illetve elektronikusan (hulladekugyfelszolgalat@szentendre.hu) fogadja és azokat nyilvántartásba veszi. A nyilvántartásba vételt és az ügytípus beazonosítását követően az ügyfélmegkeresés intézése a 6.2.-6.7. címekben foglaltak alapján történik.

2. Ügyfélszolgálat elérhetősége:

Cím: 2000 Szentendre, Duna korzó 25. „Fehér Ház”

Tel.: +36-26/300-407

E-mail: hulladekugyfelszolgalat@szentendre.hu

Postai levél: Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. Ügyfélszolgálat, 2000 Szentendre, Szabadkai utca 9.

3. Az ügyfélmegkeresések alapján megtett intézkedésekről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével – az ügyfél – személyesen, telefonon vagy írásban – értesítést kap. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha:

- az ügyfélmegkeresés elintézéséről szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette,
- ugyanazon ügyfél részéről érkezik a korábbival azonos tartalmú megkeresés,
- azonosíthatatlan az ügyfélmegkeresés, melytől a VSZ NZrt. eltérhet, ha az ügyfélmegkeresés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál,
- ha nyilvánvalóvá válik, hogy az ügyfél rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt,
- ha az ügyfél kifejezetten nyilatkozik arról, hogy nem kéri, és az ügyfélmegkeresés kezeléséhez valamint megoldásához minden információ és dokumentum rendelkezésre áll.

6.2. SZEMÉLYES ÜGYFÉLMEGKERESÉS KEZELÉSE

1. A VSZ NZrt. az őt személyesen felkereső ügyfeleket nyitvatartási rendje szerint fogadja, mely a honlapon elérhető.
2. Ügyfél fogadása az ügyfélszolgálati irodán ügyfélhívó rendszer használatával, sorszám alapján történik. Előzetes időpontfoglalásra telefonon van lehetőség.
3. Az ügyfél vagy meghatalmazottjának beazonosítása az ügyintéző által a személyazonosság megállapítására alkalmas hatósági igazolvány alapján, illetve a – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazás bemutatásával történik. Az ügyintézés akkor kezdhető meg, amennyiben a beazonosítás sikeres. Amennyiben a VSZ NZrt. informatikai rendszerben nyilvántartott személytől, szervezet esetében a szervezet képviselőjében aláírásra jogosult személytől vagy a VSZ NZrt. informatikai rendszerben nyilvántartott meghatalmazottól eltérő személy keresi fel a VSZ NZrt-t, az ügyintéző általános tájékoztatást ad az eljárás további rendjéről.
4. Amennyiben az ügyfélmegkereséssel érintett bejelentés, kérelem, érdeklődés vagy – amennyiben annak minősül – közérdekű bejelentés az ügyfélkezelés során azonnal megoldható és megválaszolható, az ügyfélmegkeresés kezelése az ügyintéző részéről megtörténik és az ügy lezárásra kerül.
5. Egyéb esetben az Ügyfélszolgálat az ügyet továbbítja a VSZ NZrt. hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezeti egysége felé. Amennyiben az ügy visszajelzést igényel, az ügyintéző az ügyfelet a mindenkor hatályos jogszabályokban foglalt módon telefonon, rögzített hívás formájában, vagy írásban – postai vagy elektronikus úton – tájékoztatja.
6. Ha az ügyfél a megkeresésre adott választ nem fogadja el, az ügyintéző tájékoztatja az ügyfélmegkeresés panaszként való kezelésének tényéről, a panaszkezelési tevékenység folyamatáról és a jogorvoslati lehetőségekről.

6.3. TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KEZELÉSE

1. A VSZ NZrt-hez telefonon érkező megkereséseket az Ügyfélszolgálat kezeli a Társaság honlapján hivatalosan közzétett telefonos ügyfélszolgálati elérhetőségén és hívásfogadási rendje szerint.
2. A telefonos ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli ügyfélmegkeresés, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a VSZ NZrt. egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és az ügyfél kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A VSZ NZrt. a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.
3. A VSZ NZrt. telefonos ügyfélszolgálatja biztosítja a személyes ügyintézés időpontja előzetes lefoglalásának lehetőségét is.
4. Az ügyfél beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, ügyfélazonosító, születési hely, születési idő, ügyfél anyja neve.

5. Az ügyintézés akkor kezdhető meg, amennyiben a beazonosítás sikeres és az ügyfél nyilatkozik, hogy az eljárásra jogosult. Amennyiben az informatikai rendszerben nyilvántartott személytől, szervezet esetében a szervezet képviselőjében aláírásra jogosult személytől vagy az informatikai rendszerben nyilvántartott meghatalmazottól eltérő ügyfél keresi fel a VSZ NZrt. telefonos ügyfélszolgálatát, az ügyintéző részére általános tájékoztatást ad.

6. Az ügyfél igényének felmérését követően történik meg az ügytípus beazonosítása.

7. Amennyiben az ügyfélmegkeresés az ügyfélkezelés során azonnal megoldható és megválaszolható, az ügyfélmegkeresés kezelése az ügyintéző részéről megtörténik és az ügy lezárásra kerül. Telefonon nem intézhető ügyek esetében az ügyintéző az ügyfél részére részletes tájékoztatást ad az adott igény benyújtásának módjáról, formájáról, az ügyintézéshez esetlegesen szükséges dokumentumok felsorolása mellett.

8. Egyéb esetben az ügyfélszolgálat az ügyet továbbítja a VSZ NZrt. hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezeti egysége felé. Amennyiben az ügy visszajelzést igényel, az ügyintéző az ügyfelet vagy a mindenkor hatályos jogszabályokban foglalt módon telefonon, rögzített hívás formájában, vagy írásban – postai vagy elektronikus úton – tájékoztatja.

9. Amennyiben az ügyfél nem elégedett a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs által adott válasszal, ez jegyzőkönyvben rögzítésre kerül és az ügyintéző az ügyfelet tájékoztatja az ügyfélmegkeresés panaszként való kezelésének tényéről, a panaszkezelési tevékenység folyamatáról és a jogorvoslati lehetőségekről. Ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a VSZ NZrt.

6.4. ÍRÁSBAN (POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON) TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KEZELÉSE

1. A VSZ NZrt. honlapján hivatalosan közzétett ügyfélszolgálati elérhetőségeire írásban érkező ügyfélmegkereséseket az Ügyfélszolgálat kezeli.

2. Az írásos megkeresést küldő ügyfelek beazonosítását követően kezdődik meg az ügyintézés a rendelkezésre álló információk alapján.

3. Amennyiben a VSZ NZrt. informatikai rendszerben nyilvántartott személytől, szervezet esetében a szervezet képviselőjében aláírásra jogosult személytől vagy a rendszerünkben nyilvántartott meghatalmazottól eltérő személy keresi fel a VSZ NZrt-t, az ügyintéző általános tájékoztatást ad, valamint bekéri az érdemi ügyintézéshez szükséges dokumentumokat.

4. Az ügyfél igényének felmérését követően történik meg az ügytípus beazonosítása.

5. Hiányos adattartalommal beérkező ügyfélmegkeresés esetén a VSZ NZrt. a lehető legrövidebb időn belül bekéri az ügyféltől írásban vagy telefonon rögzített hívás formájában a szükséges hiányzó adatokat.

6. Írásbeli ügyfélmegkeresések esetében a válaszadási határidő 30 nap. Ettől eltérő válaszadási határidőt jogszabály illetve esetlegesen egyedi szerződés írhat elő. A VSZ NZrt. az ügyfelek számára a jogszabályban foglalt határidőhöz képest kedvező irányú, azaz rövidebb válaszadási határidőt is meghatározhat egyes ügytípusok esetén. 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 VSZ NZrt. az ügyfelet írásban, legkésőbb a válaszadási határidő napján tájékoztatja.

7. Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről a VSZ NZrt. tájékoztatni köteles az Ügyfelet.

6.5. PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási és intézményi résztevékenységgel kapcsolatos panaszok kapcsán a VSZ NZrt. a koncessziós társaság megbízásából, a Koncessziós társasággal kötött szerződés alapján jár el.

2. Az ügyfél a hatósági eljárásokat megelőzően köteles panaszával - igazolható módon - a VSZ NZrt-hez fordulni.

3. Panasznak csak az a kérelem tekintendő, amely esetén mind a panaszos ügyfél, mind a panasszal érintett szolgáltatási hely (formai követelmény), mind a kifogás és a kapcsolódó kérelem (tartalmi követelmény) egyértelműen beazonosítható.

4. Nem tekintendő panasznak a tájékoztatás, vélemény, állásfoglalás kérése, illetve részletfizetési, méltányossági vagy egyéb nem jog- vagy érdeksérelem rendezésére irányuló kérelem, továbbá a káreseményre vonatkozó bejelentés. Szintén nem panasz, ha ugyanabban az ügyben, ugyanazon ügyfél új elem megnevezése nélkül (a korábbival azonos tartalommal) ismételten panasszal él.

5. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatban nem tekinthető panasznak a hulladék elszállítás késedelmére vonatkozó bejelentés, amennyiben a hulladék elszállítása 48 órán belül pótlásra kerül.

6. Ha a hibakivizsgálással kapcsolatban megtett intézkedés ellen a panaszos reklamációval él, vagy a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást, akkor az ismételt bejelentés panaszként kezelendő.

7. Amennyiben a panaszt fogyasztó teszi meg, a VSZ NZrt. a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. előírásai alapján jár el.

8. Személyes panaszt az ügyfélszolgálaton tehetnek az ügyfelek a megadott nyitvatartási időben. Az ügyfélszolgálat munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történő megoldására. A személyesen történő panasz esetén a bejelentésről hangfelvétel nem készül.

9. Amennyiben a személyes ügyfélmegkereséssel érintett panasz az ügyfélkezelés során azonnal megoldható, megválaszolható és azzal az ügyfél egyetért az ügyfélmegkeresés kezelése az ügyintéző részéről megtörténik és az ügy lezárásra kerül.

10. Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv felvételére kerül sor. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az ügyfél nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, helyét és módját, a panasz részletes leírását, az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, VSZ NZrt. nyilatkozatát az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét. A jegyzőkönyv másolati példányát a VSZ NZrt. a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja az ügyfélnek. A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a VSZ NZrt.

11. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül.

12. A VSZ NZrt.:

- a) A hangfelvételt és a telefonos ügyfélszolgálatra érkező megkereséseket jegyzőkönyvben rögzíti, egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi.
- b) A hangfelvétel meghallgatását az ügyfél kérésére, az erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítja.
- c) Hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít, és amennyiben az ügyfél kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton a rendelkezésére bocsátja.

13. A VSZ NZrt. a hangfelvétel kiadását az ügyfél azonosításán túl egyéb feltételhez nem köti. A hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

14. A közszolgáltatással kapcsolatos írásos, illetve írásban felvett panaszokat a VSZ NZrt. legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 15 naptári napon belül köteles vizsgálni, egyéb írásos panasz esetében a válaszadási határidő 30 nap.

15. A VSZ NZrt. a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit köteles írásban indokolással együtt megadni, kivéve, ha az ügyfél a panaszát szóban közli és a VSZ NZrt. az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról még a határidő letelte előtt, írásban tájékoztatást kap az ügyfél. A VSZ NZrt. tájékoztatást ad arról is, hogy a panasz elutasítása esetén – annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezhetik az ügyfelek. A tájékoztatás tartalmazza az illetékes hatóság, illetve az adott fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

16. Az írásbeli panasz kivizsgálása mellőzhető, ha:

- a) a korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmaz a panasz,
- b) azonosíthatatlan személy tesz panaszt.

17. A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a VSZ NZrt. iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik - kivéve, ha az ügyfél a válasz módjáról rendelkezik -, amilyen formában a panasz a VSZ NZrt-hez beérkezett, feltételezve azt, hogy az ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét. A VSZ NZrt. ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a válaszát több csatornán keresztül is eljuttatja az ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak elektronikus úton küldi meg.

18. A VSZ NZrt. a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

19. A VSZ NZrt. panaszbejelentés esetén nem köteles eljárni, ha:

- a) ugyanazon ügyfél a korábbival azonos tartalmú ismételt panaszt tesz,
- b) ha az ügyfél a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát,
- c) az azonosíthatatlan személy által tett panasz, kivéve, ha a bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál,
- d) ha nyilvánvalóvá válik, hogy az ügyfél rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt.

20. Amennyiben a panasz alaposnak bizonyul a VSZ NZrt. gondoskodik a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről, a feltárt hibák okainak megszüntetéséről, az okozott sérelem orvoslásáról, továbbá indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

21. A Koncessziós Társaság által kezelt ügytípusokkal kapcsolatos panaszokat a VSZ NZrt. továbbítja a Koncessziós társaságnak.

22. A Koncessziós Társaság által kezelt ügytípusok:

a) Pénzügyi rendezéssel kapcsolatos ügyek

- egyenlegkérés
- téves utalás átvezetése
- nem beazonosítható befizetés
- csoportos beszédési megbízás
- részletfizetés és halasztott fizetés
- túlfizetés visszautalása

b) Számlázással kapcsolatos ügyek

- számla pótlása
- számlamásolat kérése

c) Díjhátralék behajtásával kapcsolatos ügyek

- fizetési felszólítás megküldése

6.6. A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSSSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

1. A VSZ NZrt. azokat az ügyfélmegkereséseket, amelyeket közérdekű bejelentésként azonosít – akár a közérdekű bejelentő személyének azonosítása nélkül – az ügyfélmegkeresések általános szabályai szerint kezeli és a Pkbtv.-ben illetve Integritási és panaszkezelési szabályzatában foglaltak szerint jár el.

6.7. JOGORVOSLAT

1. Az ügyfél a VSZ NZrt. közszolgáltatásával kapcsolatos, fogyasztói jogvitának minősülő panaszával – ha véleménye szerint a VSZ NZrt. nem orvosolta azt –, hivatalos szervhez fordulhat: az illetékességgel rendelkező békéltető testülethez (budapesti lakóhelyű vagy

tartózkodási helyű ügyfél esetén a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testülethez). A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

2. A panasz elutasítása esetén a VSZ NZrt. a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az ügyfelet (fogyasztót) arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti - megadva az illetékes hatóság, illetve az ügyfél (fogyasztó) lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét és levelezési címét.

3. A fogyasztóvédelmi eljárást a Ht. 83. § (1) bekezdés alapján a Koncessziós társaság ellen kell megindítani.

7. ADATVÉDELME

7.1. SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME ÉS ADATKEZELÉS

1. A hulladékgazdálkodási szolgáltatással kapcsolatosan a személyes adatok kezelője a Koncessziós társaság, a VSZ NZrt. ezen adatok adatfeldolgozója, a Koncessziós társaság megbízásából.

2. A hulladékgyűjtő udvar adatkezelése kapcsán a VSZ NZrt. az adatkezelő.

3. A VSZ NZrt. biztosítani kívánja a nyilvántartásai működésének törvényes rendjét, az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, meg kívánja akadályozni az adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, és azok jogosulatlan megváltoztatását, illetve nyilvánosságra hozatalát.

4. A VSZ NZrt. a természetes személy ügyfelek személyes adatait a Koncessziós társaság adatfeldolgozójaként a GDPR és az Infotv. előírásainak megfelelően kezeli, tárolja és dolgozza fel. A GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) és c) pontjai rendelkezéseivel összhangban az adatkezelés a felek közötti szerződésen vagy törvényi felhatalmazáson alapul, jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges. A kapcsolattartási adatokat a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján az ügyfelek saját maguk, önkéntes hozzájárulással adják meg, melyet bármikor visszavonhatnak.

5. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység tekintetében az ügyfeleknek személyes adataik kezelésére vonatkozóan a Koncessziós Társaság felé a VSZ NZrt.-nél egy alkalommal Adatkezelési nyilatkozatot szükséges tenniük (aláírniuk) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység első igénybevételekor, új megrendelések, módosítások, személyes adataik változása esetén, továbbá akkor, amikor a VSZ NZrt. Ügyfélszolgálatát egyeztetés céljából megkeresik és még nem tettek Adatkezelési nyilatkozatot.

7.2. AZ ÜGYFÉL ADATVÉDELMEML ÉS ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAI ÉS AZOK ÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEI

1. A VSZ NZrt. tájékoztatja az érintetteket az Adatkezelőről és az esetlegesen alkalmazott Adatfeldolgozókról, a kezelt adatok köréről, céljáról, az őket megillető jogokról és azok érvényesítési lehetőségeiről elsősorban a nyilvánosságra hozott – a honlapon és az Ügyfélszolgálaton megtalálható - Adatkezelési tájékoztatókból informálódhatnak. Ezen felül a VSZ NZrt. Ügyfélszolgálatán egyedi tájékoztatást kaphatnak.

2. Az érintett tájékoztatást kérhet a GDPR 13-21. cikk alapján a személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, törlését továbbá tiltakozhat az adatkezelés ellen, valamint élhet a hozzáférés és az adatkezelés korlátozásához való jogaival az Adatkezelőnek címzett megkeresésével.

3. A VSZ NZrt. adatvédelmi tisztviselője és elérhetősége elérhetősége:

Dr. Kada-Huszár Adrienn

e-mail: dr.huszar.adrienn@szentendre.hu

cím: 2000 Szentendre, Szabadkai u. 9.

8. A KONCESSZIÓS TÁRSASÁG ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY

8.1. A KONCESSZIÓS TÁRSASÁG ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE

1. A hulladékgazdálkodási szolgáltatás vonatkozásában keletkezett jogviszony alapján a Koncessziós Társaság vállalja, hogy megfelelő minőségben és gyakorisággal a Ht.-ban és az ágazati jogszabályokban meghatározott feltételeknek eleget tevő szolgáltatást nyújt, illetve annak teljesítésére rendelkezésre áll a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében nyújtott szolgáltatásra, valamint az hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység körébe tartozó intézményi szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződéses Feltételeiben (www.mohu.hu) foglaltak alapján.

2. A Koncessziós Társaság ezen kötelezettségeit Koncesszori Alvállalkozó (jelen üzletszabályzat hatálya tekintetében a VSZ NZrt.) útján teljesíti az Általános Szerződéses Feltételeiben (www.mohu.hu), valamint jelen üzletszabályzatban foglaltak alapján.

3. A jelen üzletszabályzat rendelkezései a Koncessziós Társaság Általános Szerződéses Feltételeivel (www.mohu.hu) összhangban értelmezendők és alkalmazandók. Amennyiben a Koncessziós Társaság Általános Szerződéses Feltételeiben és a VSZ NZrt. jelen üzletszabályzatában foglaltak között ellentmondás áll fent, a Koncessziós Társaság Általános Szerződéses Feltételeiben foglaltakat kell irányadónak tekinteni (www.mohu.hu).

8.2. A JOGVISZONY LÉTREJÖTTE A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG VONATKOZÁSÁBAN

1. A Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében nyújtott szolgáltatásának igénybevétele minden a jelen üzletszabályzat hatálya alá tartozó települési ingatlanhasználó részére kötelező. A Ht. előírásai szerint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet a Ht. szerinti ingatlanhasználó köteles igénybe venni a Koncessziós Társaság Általános Szerződési Feltételeiben foglaltak alapján, valamint a közszolgáltatási díjat megfizetni.

2. A **hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység** igénybevételével és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység nyújtásával kapcsolatos szerződéses jogviszonyt az ingatlanhasználó és a Koncessziós Társaság között a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételének, vagy a Koncessziós Társaság állami hulladékgazdálkodási közzfeladat teljesítésére való rendelkezésre állásának ténye hozza létre, írásbeli (papír alapú) egyedi szerződés a Felek között nem kerül megkötésre. A közterület-használati hozzájárulás jogosultjával - amennyiben a közterület-használati hozzájárulás

rendezvényre vonatkozik - írásbeli (papír alapú) egyedi szerződés készül, melynek megkötésére a VSZ NZrt. jogosult a Koncessziós Társaság által meghatározott formában és tartalommal.

8.3. A JOGVISZONY LÉTREJÖTTE A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI INTÉZMÉNYI RÉSZTEVÉKENYSÉG VONATKOZÁSÁBAN

1. A Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység keretében nyújtott szolgáltatásai közül jelen üzletszabályzat hatálya a gazdálkodó szervezetek maximum 1100 liter űrtartalmú hulladékgyűjtő edényzetből történő elszállítására terjed ki. Ezen szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos szerződéses jogviszony a gazdálkodó szervezet ügyfél és a Koncessziós Társaság között a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység rendszeres igénybevételére irányuló megrendelésével jön létre, írásbeli (papír alapú) egyedi szerződés a Felek között nem kerül megkötésre.

8.4. A JOGVISZONY LÉTREJÖTTE AZ EGYÉB, PIACI ALAPON NYÚJTOTT HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGEK VONATKOZÁSÁBAN

1. Más – nem koncesszori alvállalkozói – szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos jogviszony az ügyfél és a VSZ NZrt. között jön létre, a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó (a VSZ NZrt. árajánlatát elfogadó) egyedi megrendeléssel vagy írásbeli (papír alapú) egyedi szerződés aláírásával az abban rögzített feltételekkel és műszaki tartalommal.

9. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYINTÉZÉS

9.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

1. A hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó bármilyen ügyintézés – ideértve az igénybevétel bejelentését, az igénybevétel módjának vagy az ahhoz kapcsolódó adatok módosítását, az igénybevétel szüneteltetését, újraindítását és megszüntetését – csak akkor kezdhető meg, ha az Ügyfél – vagy a Bejelentő – igazolja (összhangban a Ptk. előírásaival a meghatalmazás esetére vonatkozóan):

a) személyazonosságát

- személyesen a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyi igazolvány, jogosítvány, útlevél) bemutatásával
- telefonon a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával

b) eljárási jogosultságát

- Természetes személyek esetén:
 - ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása,
 - ingatlanhasználói státusszal rendelkezést – vagy a jogszerű használatot – igazoló dokumentumon megjelölt személy – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazásának bemutatásával (meghatalmazás: amennyiben az illető más nevében jár el; a meghatalmazás lehet kézzel írott,

illetve gépelt, az utóbbi esetben két tanú aláírása is szükséges, illetve társasházi közgyűlési jegyzőkönyv, amely egyértelműen kijelenti a meghatalmazást),

- Nem természetesen személyek esetén:
 - annak bizonyítása, hogy gazdálkodó szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás is nyilatkozattételre jogosít),
 - ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.
- Egyéni vállalkozók esetében:
 - Vállalkozói igazolvány

2. Személyes megkeresés esetében az Ügyfél azonosító okmányainak bemutatása szükséges, de azokról másolat nem készül. Céges dokumentumokról a fénymásolat elkészítése szükséges.

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

4. Az alábbi esetekben nem szükséges az Ügyfél vagy Bejelentő személyazonosságának ellenőrzése:

- a) információ kérése vagy közlése általában
- b) közérdekű bejelentések.

5. A közszolgáltatás igénybevételéről, egyéb adatváltozásokról és tényekről a VSZ NZrt. és a Koncessziós társaság az ingatlanhasználó bejelentése alapján szerez tudomást.

6. Ennek megfelelően a VSZ NZrt. és a Koncessziós társaság nem köteles figyelembe venni olyan tényt, melyet az Ingatlanhasználó nem jelentett be. Azonban a Koncessziós társaság jogosult – figyelemmel a közszolgáltatás kötelező igénybevételi kötelezettségére – figyelembe venni azt a tényt, hogy a szolgáltatás igénybevételére kötelezettség keletkezett, akár visszamenőlegesen is.

7. A bejelentésre kötelezett nem hivatkozhat a díjfizetés alóli mentesülésre azon okból, hogy a bejelentési kötelezettségét elmulasztotta.

8. Az ingatlanhasználó a közszolgáltatás igénybevételére köteles, különösen az alábbi esetekben és időpontoktól:

- a) új ingatlan építése esetén a használatbavételi engedély jogerőre emelkedésétől,
- b) használt ingatlan vásárlása esetén az ingatlan birtokbaadásától,
- c) új vagy használt ingatlan bérbevételénél a bérbevételtől, illetve egyéb címen történő használatbavételétől,
- d) a vagyonkezelő esetében a vagyonkezelői szerződés szerinti birtokbavételtől,
- e) amennyiben az a)-d) pontban foglaltak időpontja nem állapítható meg, illetve minden egyéb jogcímen történő ingatlanhasználat esetén a lakcímbjelentéstől (lakó- vagy tartózkodási hely létesítésétől) kezdődően,

- f) Szentendre város közigazgatási területén történő székhely, telephely, fióktelep létesítése bírósági, hatósági bejegyzésének jogerőre emelkedésétől.

9. A közszolgáltatás az alábbi esetekben szűnhet meg:

- a) A földterületről az ingatlan lebontásra kerül, új épület építésére nem kerül sor és ott a továbbiakban nem keletkezik hulladék,
- b) Szentendre város közigazgatási területén történő székhely, telephely, fióktelep megszüntetése bírósági, hatósági bejegyzésének jogerőre emelkedésétől

10. A bejelentési kötelezettség a korábbi és az új kötelezettet is terheli.

9.2. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE (MEGRENDELÉSE)

1. A bejelentés (a szolgáltatás megrendelése) személyesen, írásban (postai levél, e-mail, hivatali kapu) tehető meg. A bejelentéshez a Koncessziós Társaság és a VSZ NZrt. által előírt formanyomtatvány kitöltése, adatok megadása és dokumentumok csatolása szükséges.

2. A VSZ NZrt. a hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybevétele szempontjából megkülönböztet:

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

3. **Természetes személy ingatlanhasználó** bejelentése tartalmazza:

1. Azonosító (A számla 2. oldalán a Számlarészletezőben feltüntetett azonosító meglévő Ügyfél esetén)
2. Ügyfél azonosítói (Ügyfél neve; lakcíme; anyja leánykori neve; születési helye és ideje; megadása önkéntes kapcsolattartás céljából: e-mail címe; telefonszáma)
3. Fogyasztási hely azonosítói (Fogyasztási hely címe; irányítószám, település neve; közterület megnevezése; közterület típusa; tömb, lépcsőház, emelet, ajtó)
4. Számlázási cím azonosítói (Számlázási hely címe; irányítószám, település neve; közterület megnevezése; közterület típusa; tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, hrsz.; postafiók)
5. Levelezési cím azonosítói (Levelezési hely címe; irányítószám, település neve; közterület megnevezése; közterület típusa; tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, hrsz.; postafiók)
7. A szolgáltatás igénybevételéhez igényelt tartály(ok) adatai (120 literes/db 240 literes/db [60 literes/db és 80 literes/db a jelen üzletszabályzatban foglalt feltételekkel] 120 literes szelektív/db 240 literes szelektív)
8. A kívánt ürítési gyakoriság (min. 1 alkalom/hét)

4. **Nem természetes személy ingatlanhasználó és az egyéni vállalkozó ingatlanhasználó** bejelentése tartalmazza

1. Azonosító (A számla 2. oldalán a Számlarészletezőben feltüntetett azonosító meglévő Ügyfél esetén)
 2. Ügyfél azonosítói (Ügyfél neve; adószáma; cégjegyzék/nyilvántartási/registrlációs száma; bankszámlaszáma; e-mail címe)
 3. Az Ügyfél képviseletében eljárásra jogosult azonosítói (lakcíme; megadása önkéntes kapcsolattartás céljából: e-mail címe*; telefonszáma*)
 4. Fogyasztási hely azonosítói (Fogyasztási hely címe; irányítószám, település neve; közterület megnevezése; közterület típusa; tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, hrsz.)
 5. Számlázási cím azonosítói (Számlázási hely címe; irányítószám, település neve; közterület megnevezése; közterület típusa; tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, postafiók)
 6. Levelezési cím azonosítói (Levelezési hely címe; irányítószám, település neve; közterület megnevezése; közterület típusa; tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, postafiók)
 7. A szolgáltatás igénybevételéhez igényelt tartály(ok) adatai (Új megrendelés/További tartály megrendelése)
 8. A megrendelt tartály(ok) adatai (120 literes/db 240 literes/db 770 literes/db 1110 literes/db 120 literes elkülönítetten gyűjtött/db 240 literes elkülönítetten gyűjtött)
 9. A kívánt ürítési gyakoriság (min. 1 alkalom/hét)
5. A közszolgáltatási résztevékenység igénybevételéhez (megrendeléséhez) szükséges dokumentumok:
- a) régi építésű ingatlan esetében az ingatlan adásvételi szerződése és birtokbaadási-birtokbavételi jegyzőkönyve;
 - b) újépítésű ingatlan esetében az ingatlan adásvételi szerződése, használatbavételi jegyzőkönyve és / vagy birtokbaadási-birtokbavételi jegyzőkönyve;
 - c) gazdálkodó szervezet esetében cégkivonat, aláírási címpéldány másolata, ingatlan adásvételi szerződése, 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap és - vagy bérleti szerződés bemutatása.
6. Amennyiben a személyesen megjelenő Ügyfél a dokumentumok valamelyikével nem/nem teljeskörűen rendelkezik, úgy az érdemi ügyintézés megkezdődhet (kérés, bejelentés átvétele), de hivatalos nyilatkozatot nem tesz a VSZ NZrt. az Ügyfél felé addig, amíg a fentieket nem igazolta/mutatta be.
7. Amennyiben **az ingatlan tulajdonosának és tényleges használójának a személye elválik egymástól**, úgy a tulajdonos és a használó együttes kérelmet (Együttes kérelem hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybevételére nyomtatvány) köteles csatolni a bejelentéshez.
8. Az Ügyfeleknek személyes adataik kezelésére vonatkozóan a VSZ NZrt. felé egy alkalommal Adatkezelési nyilatkozatot szükséges tenniük (aláírniuk) a szolgáltatás első igénybevételekor (új Ügyfél), új megrendelések, módosítások, személyes adataik változása esetén, továbbá akkor, amikor az Ügyfélszolgálatot egyeztetés céljából megkeresik (meglévő Ügyfél) és még nem tettek Adatkezelési nyilatkozatot.

9.3. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTELE BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA

1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételi kötelezettségének, bejelentési kötelezettségének elmulasztása okán sem tagadhatja meg a közszolgáltatási díj megfizetését az, aki a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére előírt kötelezettségeit nem teljesíti, feltéve, hogy részére a Koncessziós Társaság – koncesszori alvállalkozója útján –

a) a szolgáltatást felajánlja és

b) a szolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll.

2. Az igénybevételi és díjfizetési kötelezettség az ingatlan birtokba, használatbavételének napjával keletkezik. Mindaddig a korábbi ingatlanhasználó a számlafizetésre kötelezett, amíg az ingatlanhasználó a változást be nem jelenti.

3. Az ingatlanhasználó köteles 15 napon belül bejelenteni, ha tulajdonos változás vagy egyéb ok miatt a közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezetté válik vagy ha ez irányú kötelezettsége megszűnik.

4. Az ingatlanhasználó változása esetén a közszolgáltatás díját a bejelentés hónapjának utolsó napjáig a korábbi, azt követően pedig az új tulajdonos köteles megfizetni.

5. A Koncessziós Társaság mindaddig jogosult lakó-és időlegesen használt ingatlanoknál, valamint gazdálkodó szervezeteknél, és egyéb nem magánszemély ingatlanhasználónál 1 db 120 l térfogatú hulladékgyűjtő edény heti egyszeri ürítési igényét vélelmezni ingatlanonként, ameddig az ingatlanhasználó az eltérő térfogatú hulladékgyűjtő edény ürítésére vonatkozó igényét írásban nem jelenti be, illetve a gazdálkodó szervezet, és egyéb nem magánszemély ingatlanhasználó a szolgáltatásra szerződést nem köt.

9.4. ADATVÁLTOZÁSOK (HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁS)

1. Az ingatlanhasználó 15 napon belül köteles a VSZ NZrt-nek bejelenteni, ha a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezetté válik, vagy igénybevételi kötelezettsége megszűnik.

2. Az ügyfél az egyéb hulladékgazdálkodási szolgáltatások vonatkozásában is legkésőbb 15 napon belül köteles bejelenteni az egyes adatváltozásokat.

3. Változás bejelentése esetén az igénybevételi kötelezettség keletkezését vagy megszűnését bizonyító okiratok másolatát a VSZ NZrt. Ügyfélszolgálati elérhetőségein szükséges benyújtani. A VSZ NZrt. a dokumentumokból nyilvántartásában rögzíti a változás jogcímét, az ingatlan adatait, a Ht. 38. § (3) bekezdésben foglalt adatokat, valamint a változás időpontját.

4. Adatváltozás esetén – ideértve a tulajdonosváltást is – tárgyhónap 15-ig érkezett bejelentés alapján tárgyhónap első napjától, a tárgyhónap 15. napját követően érkezett bejelentés esetén a következő hónap első napjától kerül érvényesítésre az adatváltozás.

9.5. A TÁRSASHÁZI KÖZÖS KÉPVISELŐ VÁLTOZÁSA

1. Amennyiben egy társasház közös képvisellete változik, úgy a változást be kell jelenteni a VSZ NZrt. részére. A változások rögzítésének feltétele a közös képviselő megválasztásáról, -

ahol a közös képviseletet az Intézőbizottság elnöke látja el az erre vonatkozó és kijelöléséről/megválasztásáról – szóló társasházi közgyűlés jegyzőkönyve és/vagy hivatalos megbízó és elfogadó nyilatkozat, amely egyértelműen bizonyítja a változás tényét és az új közös képviselő személyazonosságát.

9.6. INGATLANHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS

1. Ingatlanhasználó személyében történt változás esetén az ügyintézés feltétele az ingatlanhasználói státusz igazolása:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap legalább egyszerű másolatának becsatolása,
- vagy adásvételi szerződés bemutatása,
- továbbá írásos nyilatkozat a fogyasztóváltozás rögzítésére vonatkozóan.

2. Az ingatlan birtokosának, vagyonkezelőjének (ingatlanhasználójának) változása esetén az ingatlan birtokosi, vagyonkezelői státusz igazolása:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat csatolása mellett a bérleti, a használatra vonatkozó szerződés, illetve vagyonkezelői szerződés bemutatása,
- továbbá írásos nyilatkozat a fogyasztóváltozás rögzítésére vonatkozóan.

3. Az ügyfél személyazonosságának (vagy gazdálkodó szervezet esetén azok adatainak) ellenőrzése szükséges.

4. Akár az új, akár a régi ingatlanhasználó intézi az átírást, a fenti dokumentumok mellett az átírás elvégezhető.

5. Ügyfél elhalálása esetén amennyiben az új ügyfélnek ingatlanhasználói státusza vagy az ingatlan használatának jogszerűsége még nem igazolható, abban az esetben halotti anyagkönyvi kivonat bemutatásával ügyfélmódosítás kezdeményezhető.

9.7. LEVELEZÉSI/ÉRTESÍTÉSI CÍMVÁLTOZÁS

1. Amennyiben az ügyfél levelezési és/vagy értesítési címe, illetve elérhetősége változik, úgy a változást rögzíteni szükséges a koncessziós társaság VSZ NZrt által kezelt nyilvántartásában. A változás bejelentése személyesen, írásban (postai levél, e-mail) történhet.

9.8. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG SZÜNETELÉSE

1. A közzolgáltatási résztevékenység legfeljebb egy év időtartamra szüneteltethető azon az ingatlanon, amelynek használója azon legalább 60 napig nem tartózkodik, és emiatt ott hulladék nem keletkezik. A szünetelés legfeljebb a szüneteléssel érintett naptári év végéig kérhető.

2. Az Ügyfél köteles a szüneteltetés tényét nyilatkozattal alátámasztani, igazolni.

3. Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közzolgáltatási résztevékenység és a közzolgáltatási díjfizetés szüneteltetésére jogosult, ha:

- az ingatlant 60 napot meghaladó időszakban nem lakja, így ott hulladék nem keletkezik,
- az ingatlant egyéb módon (bérbeadás, szivességi lakáshasználat, bárminemű egyéb hasznosításra) nem használja, és

– díjhátraléka nincs.

4. A szüneteltetésre vonatkozó igény legkésőbb 30 nappal a szünetelés leteltét megelőzően – a szüneteltetésre vonatkozó igény bejelentésének szabályai szerint – újra kezdeményezhető. Kezdeményezés hiányában a szolgáltatás, a szüneteltetés előtti feltételekkel, újraindul.
5. Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység szüneteltetésére vonatkozó igényét a Koncessziós Társaság honlapján található formanyomtatvány kitöltésével köteles bejelenteni a VSZ NZrt-nek annak Ügyfélszolgálatán keresztül személyesen vagy írásban. A nyilatkozatot a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 30 nappal megelőzően szükséges beadni, megjelölve a kívánt szünetelés időtartamát, amely **egy** évnél hosszabb nem lehet.
6. A bejelentésben rögzíteni kell a szünetelés végső időpontját is.
7. Szüneteltetést csak teljes hónapra lehet kérni, legkorábban a tárgy hónapot követő hónap első napjától. A szolgáltatás szünetelésének beállítására visszamenőlegesen nincs lehetőség.
8. Szüneteltetés egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.
9. A szüneteltetési ideje alatt az alapszolgáltatás részeként biztosított egyéb szolgáltatások (lomtalanítás, zöldhulladék szállítás, elkülönített hulladék szállítás, komposztáló igénylése) nem vehetők igénybe.
10. Az Ingatlanhasználó szünetelés esetén köteles a VSZ Nzrt. által kiadott matricát visszaszolgáltatni.
11. Társasháznál – amennyiben az nincs egyedi előfizetői helyekre bontva – 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.
12. A szüneteltetés időtartamáról a VSZ NZrt. az Ingatlanhasználót a szüneteltetés nyilvántartásban való rögzítésével egyidejűleg írásban tájékoztatja.
13. Ha a szünetelés feltételeiben, (miszerint az ingatlanon használója nem tartózkodik) változás következik be, az Ingatlanhasználó/Ügyfél ezt írásban haladéktalanul köteles a VSZ NZrt-nek bejelenteni, aki az adatszolgáltatás keretében a változásról a Koncessziós Társaságot értesíti.
14. Amennyiben a VSZ NZrt. a szolgáltatáshoz edényzetet biztosított, a többlétszolgáltatásként biztosított edényzet, vagy edény bérbeadása esetén sem a Koncessziós Társaság, sem a VSZ NZrt. a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység szünetelése esetén az edényzetet nem szállítja el az ingatlanhasználótól, így az a szünetelés időtartama alatt az Ügyfél/ingatlanhasználó birtokában marad, amelyért az Ügyfél/Ingatlanhasználó kártérítési felelősséggel tartozik.
15. Az ingatlanhasználó a szüneteltetés időszakában is köteles gondoskodni a birtokában, használatában lévő hulladékgyűjtő edény tisztántartásáról, tárolásáról, őrzéséről, amennyiben az nem saját tulajdonában van.
16. A VSZ NZrt. jogosult a szüneteltetés feltételeinek fennállását ellenőrizni.
17. Amennyiben az ellenőrzés során azt tapasztalja, hogy a szüneteltetés feltételei már nem állnak fenn, ugyanakkor azt az Ügyfél nem jelentette be, úgy – közszolgáltatási kötelezettségének ellátására tekintettel – jogosult a szüneteltetést megszüntetni, a

megszüntetéséről az Ügyfelet és a Koncessziós Társaságot értesíteni akként, hogy a közszolgáltatási díj a szüneteltetés Ügyfél általi bejelentésének időpontjáig visszamenőlegesen kiszámlázásra kerülhet. Továbbá újabb szüneteltetési igényt az elkövetkezendő 1 évben nem kérelmezhet az ingatlanhasználó.

9.9. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ÚJRAINDÍTÁSA

1. Amennyiben az Ügyfél (ingatlanhasználó) által megnevezett fogyasztási helyen a felfüggesztés körülményei megváltoztak, lehetőség van a szolgáltatás újraindítására.
2. Az újraindítás feltétele az ingatlanhasználói minőséget igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásos rögzítése, amelyek alátámasztják az újraindítás szükségességét.
3. A kérelem benyújtható személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy postai úton, illetve e-mailen.

9.10. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁSI MEGSZÜNTETÉSE

1. Az Ügyfél az általa kötelezően igénybe veendő hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet írásban megszüntetheti, amennyiben ingatlanhasználói minősége megszűnt.
2. Természetes és nem természetes személyek esetén a Koncessziós Társaság honlapján található formanyomtatvány benyújtható a VSZ NZrt. Ügyfélszolgálatán.
3. Amennyiben a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételének bejelentéséhez a VSZ NZrt. együttes kérelmet írt elő, mely mellékelésre került, úgy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételének megszüntetésére is ekként kerülhet sor.
4. A megszüntetés feltétele az ingatlanhasználói minőség megszűnését, elköltözést igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásos rögzítése, amelyek alátámasztják a megszüntetés jogosságát, az ingatlan lakatlanságát (lakhatatlanságát, lebontását) a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül.
5. Az ügyfél az egyéb, piaci szolgáltatás körében fennálló jogviszonyának megszüntetését kezdeményezheti a VSZ NZrt. Ügyfélszolgálatán.

9.11. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG MÓDOSÍTÁSA EDÉNYZET MÉRETÉNEK / DARABSZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA

a) Úrtartalom és edényszám-csökkentés magánszemély/gazdálkodó szervezet esetén

1. A VSZ NZrt. lehetőséget biztosít arra, hogy Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges edényzetet használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.
2. A hulladékgyűjtő edény méretét oly módon kell megválasztani, hogy az igazodjon az ingatlanon képződő hulladék mennyiségéhez, figyelembe véve
 - a) a képződő vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladék mennyiségét,
 - b) az érintett ingatlan használó természetes személyek számát, valamint
 - c) a jogszabályban meghatározott szállítási gyakoriságot.

3. A legkisebb igényelhető edényzet 60 literes, amennyiben annak jogszabályi feltételei fennállnak.

4. A jelen üzletszabályzat kiadásakor hatályos hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet 7. § (1a) bekezdés b) pontja alapján a 60 literes edényt csak a lakóingatlant egyedül és életvitelszerűen használó természetes személy ingatlanhasználó igényelheti, amennyiben annak tényét, hogy a lakóingatlant egyedül és életvitelszerűen használja, a települési önkormányzat által kiadott igazolás útján bizonyítja.

5. A kérelem benyújtása írásban (postai levél vagy e-mail) történhet.

6. Az Ügyfél bejelentését követően, ha a szükséges adatok rendelkezésre állnak, valamint a közszolgáltatási résztevékenység érvényességét igazoló matrica visszaszolgáltatásra került, a rendszerben beállításra kerül a kért módosítás. A módosítás a következő hónap elsejétől lehetséges.

b) Úrtartalom és edényszám-csökkentés társasház esetén

7. Közreműködő lehetőséget biztosít arra, hogy a társasház a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges edényzetet használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

8. A hulladékgyűjtő edény méretét oly módon kell megválasztani, hogy az igazodjon az ingatlanon képződő hulladék mennyiségéhez, figyelembe véve

- a) a képződő vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladék mennyiségét,
- b) az érintett ingatlant használó természetes személyek számát, valamint
- c) a jogszabályban meghatározott szállítási gyakoriságot.

9. A kérelmet a közös képviselő vagy meghatalmazottja nyújthatja be személyesen, vagy postai úton, illetve e-mailen.

10. A csökkentéshez a valós szükségletek felmérése és a VSZ NZrt. jóváhagyása szükséges.

11. Az Ügyfél írásban vagy személyesen történt bejelentését követően, ha a szükséges adatok rendelkezésre állnak, a VSZ NZrt. kivizsgálja az igény jogosságát, majd írásban tájékoztatja az Ügyfelet, és ha a kérés megalapozott, valamint a közszolgáltatási résztevékenység érvényességét igazoló matrica visszaszolgáltatásra került, a rendszerben beállításra kerül a kért módosítás. Amennyiben a kérés nem jogos, az igény elutasításáról a VSZ NZrt. szintén írásban tájékoztatja az Ügyfelet. A módosítás a következő hónap elsejétől lehetséges.

c) Úrtartalom és edényszám-növelés magánszemély/gazdálkodó szervezet esetén

12. Jogszabályi kötelezettség, hogy az Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges nagyságú és darabszámú edényzetet használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

13. A hulladékgyűjtő edény méretét oly módon kell megválasztani, hogy az igazodjon az ingatlanon képződő hulladék mennyiségéhez, figyelembe véve

- a) a képződő vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladék mennyiségét,
- b) az érintett ingatlant használó természetes személyek számát, valamint
- c) a jogszabályban meghatározott szállítási gyakoriságot.

14. Az edényszám-növelésre irányuló kérelem benyújtása írásban, postai levél vagy e-mail útján történhet.

15. Amennyiben a módosítást az Ügyfél kezdeményezi és a szükséges adatok egyeztetése megtörtént, akkor a VSZ NZrt. a módosítást a rendszerben a következő hónap elsejétől rögzíti, a módosítás tényéről az Ügyfelet írásban tájékoztatja, valamint részére átadja az érvényes szolgáltatást igazoló matricát. A kiadásra kerülő matricák számát fel kell tüntetni a megkötött megállapodásban.

d) Úrtartalom és edényszám-növelés társasház esetén

16. Jogszabályi kötelezettség, hogy az Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges nagyságú és darabszámú edényzetet használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

17. A hulladékgyűjtő edény méretét oly módon kell megválasztani, hogy az igazodjon az ingatlanon képződő hulladék mennyiségéhez, figyelembe véve

- a) a képződő vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladék mennyiségét,
- b) az érintett ingatlant használó természetes személyek számát, valamint
- c) a jogszabályban meghatározott szállítási gyakoriságot.

18. Az edényszám-növelési kérelmet a közös képviselő vagy meghatalmazottja nyújthatja be személyesen, vagy postai úton, illetve e-mailen.

19. Amennyiben a módosítást az Ügyfél kezdeményezi és a szükséges adatok egyeztetése megtörtént, akkor a VSZ NZrt. a módosítást a rendszerben a következő hónap elsejétől rögzíti, a módosítás tényéről az Ügyfelet írásban tájékoztatja, valamint részére átadja az érvényes szolgáltatást igazoló matricát. A kiadásra kerülő matricák számát fel kell tüntetni a megkötött megállapodásban.

9.12. KÁRTÉRÍTÉS/EDÉNYPÓTLÁS

1. Az ingatlanhasználó a települési szilárd hulladék gyűjtésére a szállító gépjárműhöz tartozó, a gyűjtési területen rendszeresített – a benyújtott igénybejelentésben megjelölt úrtartalmú – gyűjtőedényt köteles beszerezni és használni.

2. Amennyiben az Ügyfél tulajdonát képező edényzet hitelt érdemlően az ürítési munkafolyamat közben megrongálódik, vagy rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válik, úgy a Közreműködő az ingatlanhasználó kárának megtérítésére köteles.

3. A hulladékgyűjtő edényben okozott kárt annak javításával, avagy új hulladékgyűjtő edény biztosításával kell megtéríteni. Amennyiben a meghibásodás a VSZ NZRt-nek nem róható fel, illetve a feltételek nem állnak fenn vagy az az Ügyfél nem tudja igazolni, a használhatatlan hulladékgyűjtő edény javítása, pótlása az ingatlanhasználó kötelezettsége.

4. A VSZ NZrt. nem köteles a hulladékgyűjtő edény megjavítani vagy újat biztosítani, ha a hulladékgyűjtő edény beszerzése 5 évnél régebben történt. Azt a tényt, hogy a hulladékgyűjtő edény beszerzése 5 éven belül történt, az Ingatlanhasználó köteles igazolni.

10. EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉGEK

10.1. AZ ÜGYFELEK RÉSZÉRE A SZOLGÁLTATÁST LEHETŐVÉ TEVŐ MATRICA KIADÁSA ÉS AZOK NYILVÁNTARTÁSA

1. Az igénybe vett szolgáltatást igazoló matrica kiadása a VSZ NZrt. ügyfélszolgálatán történik. A matrica száma rögzítésre kerül a VSZ NZrt. által használt nyilvántartó rendszerben.

10.2. TÖBBLETHULLADÉK ZSÁKOK KIADÁSA

1. Amennyiben az Ügyfélnek (fogyasztó) többlethulladéka keletkezik, úgy az elszállítás biztosítására a Koncessziós társaság vagy a VSZ NZrt. jelzésével ellátott zsákot vásárolhat az Ügyfélszolgálaton. A VSZ NZrt. csak jelzett, gyűjtési napon elhelyezett zsákban kihelyezett hulladékot köteles elszállítani.

10.3. ZSÁK ÁTVÉTELE

1. Időlegesen használt lakóingatlan (üdülőingatlan) használói, illetve azon Ügyfelek, akik vagy amelyek részére hulladék elszállítása zsákos gyűjtési móddal történik, a Koncessziós társaság vagy a VSZ NZrt. jelzésével ellátott zsákot az átvétel igazolása mellett az Ügyfélszolgálaton vehetik át.

2. Ezekben az esetekben a kiválasztott űrméretű hulladékgyűjtő edénynek megfelelő közszolgáltatási díjfizetési kötelezettség mellett az Ingatlanhasználó a megfizetett űrmértéknek megfelelő, rendszeresített, fenti módon jelzett hulladékgyűjtő zsák átvételére jogosult.

3. A VSZ NZrt. csak jelzett, gyűjtési napon elhelyezett zsákban kihelyezett hulladékot köteles elszállítani.

11. DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS

1. A Koncessziós Társaságot a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátásáért közszolgáltatási díj, a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység ellátásáért szolgáltatási díj illeti meg.

2. A VSZ NZrt. a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység végzéséhez kapcsolódó közszolgáltatási díj számlázására, a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenységhez kapcsolódó díj számlázására vonatkozó adatokat megküldi a Koncessziós Társaság részére a közszolgáltatási díj, valamint szolgáltatási díj beszedése érdekében.

11.1. KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ

1. Az ingatlanhasználónak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátásáért közszolgáltatási díjat kell fizetnie a jogszabályokban meghatározott feltételek szerint a Koncessziós Társaság Általános Szerződési Feltételeiben rögzített módon, melyet utólagosan, a Koncessziós Társaság, vagy az általa megbízott szervezet által megküldött számla alapján, a számlán szereplő fizetési határidő szerint köteles kiegyenlíteni.

11.2. SZOLGÁLTATÁSI DÍJ

1. A gazdálkodó szervezetnek a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység ellátásáért szolgáltatási díjat kell fizetnie a Koncessziós Társaság Általános Szerződési Feltételeiben rögzített módon, melyet utólagosan, a Koncessziós Társaság, vagy az általa megbízott szervezet által megküldött számla alapján, a számlán szereplő fizetési határidő szerint köteles kiegyenlíteni.
2. Az egyéb, piaci hulladékgazdálkodási szolgáltatások igénybe vevőjének a szolgáltatásért szolgáltatási díjat kell fizetnie, melyet utólagosan, a VSZ NZrt. által megküldött számla alapján, a számlán szereplő fizetési határidő szerint köteles kiegyenlíteni.

11.3. SZÁMLAREKLAMÁCIÓ / DÍJSZÁMLÁZÁS FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELME / DÍJBESZEDÉS ÜGYINTÉZÉSÉVEL KAPCSOLATOS BEJELENTÉS

1. A Koncessziós Társaság nevében kibocsátott számlák esetében a Koncessziós Társaság vagy megbízott partnere jár el, így az Ügyfél ilyen témájú megkereséseit a Koncessziós Társaság vagy megbízott partnerének Ügyfélszolgálatán kezdeményezheti.
2. Számlareklamáció esetén az érdemi ügyintézés megkezdésének feltétele a számlareklamáció megalapozottságát igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásbeli rögzítése, amelyek alátámasztják a díj visszakövetelés jogosságát, valamint az Ügyfél/ ingatlanhasználó személyazonosságának ellenőrizhetősége.
3. A szolgáltatással kapcsolatos számlareklamáció esetén a VSZ NZrt. köteles kivizsgálni a panaszt, pénzügyi vonatkozású számlareklamáció esetén a válaszadás a Koncessziós Társasággal egyeztetett módon történik.
4. A Koncessziós Társaság által kijelölt szervezet, munkacsoport által kezelt ügytípusok:
 - Pénzügyi rendezéssel kapcsolatos ügyek
 - egyenlegkérés
 - téves utalás átvezetése
 - nem beazonosítható befizetés
 - csoportos beszédési megbízás
 - részletfizetés és halasztott fizetés
 - túlfizetés visszautalása
 - Számlázással kapcsolatos ügyek
 - számla pótlása
 - számlamásolat kérése
 - Díjhátralék behajtásával kapcsolatos ügyek
 - fizetési felszólítás megküldése
5. Az Ügyfél (Fgytv. szerinti fogyasztó) panaszát Közreműködő a fogyasztóvédelmi előírások alapján kezeli.

B. A HULLADÉK KIHELYEZÉSÉNEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

12. KIHELYEZHETŐ HULLADÉK TÍPUSA ÉS MENNYISÉGE, KIHELYEZÉS SZABÁLYAI

1. A hulladékgyűjtő edénybe és települési hulladék gyűjtésére szolgáló zsákba tilos üveget, mérgező, tűz- és robbanásveszélyes, valamint bármilyen folyékony anyagot és minden más olyan hulladékot elhelyezni, amely veszélyezteti a hulladék elszállítását végző dolgozók vagy mások életét, testi épségét és egészségét, vagy a begyűjtés során a szállítójárműben rongálódást idézhet elő. Ha a hulladék elszállítását végző dolgozó azt észleli, hogy a hulladékgyűjtő edénybe vagy zsákba olyan anyagot, tárgyat helyeztek, amely nem minősül szállítható hulladéknak, annak szállítását megtagadhatja

2. Az ügyfél az alábbi szabályokat köteles betartani:

- a) nem helyezhetőek el vegyes szilárd hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedényben elkülönített gyűjtésre alkalmas hulladékok.
- b) nem helyezhető el a vegyes szilárd hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedényben kerti zöldhulladék.
- c) nem helyezhető el a gyűjtőedényben továbbá települési hulladéknak nem minősülő hulladék, különösen építési és bontási hulladék, állati tetem, valamint elektromos, elektronikai és veszélyes hulladék
- d) az Ügyfél a gyűjtőedényeket lehetőleg az ingatlan területén belül vagy zárható helyiségben, zárható tárolóban helyezi el úgy, hogy ahhoz illetéktelen személyek vagy állatok ne férjenek hozzá.
- e) gyűjtőedényt közterületen elhelyezni vagy tartósan tárolni kizárólag jelen Üzletszabályzatban megjelölt módon, vagy a közterület-használatra vonatkozó jogszabályok megtartásával, az ott szabályozott engedély vagy közterület-használati hozzájárulás alapján lehet.
- f) az Ügyfél a gyűjtőedényeket és adott esetben a VSZ NZrt. által biztosított zsákokat a hulladék elszállítása céljából a VSZ NZrt. által megjelölt napon, a közterületen, a gyűjtést végző gépjárművel megközelíthető és ürítésre alkalmas helyen elhelyezi.
- g) az ingatlanhasználó a gyűjtőedényt, kötegelt papírt, a hulladékgyűjtő zsákot, és a legfeljebb 1 méteresre darabolt, összekötözött, maximum 10 cm átmérőjű faágakat legfeljebb a szállítási naptól megelőző napon 20 órától helyezheti ki a közterületre legkésőbb a gyűjtési nap 05:00-ig, kivéve a tartósan engedélyezett elhelyezést
- h) az Ügyfél települési vegyes szilárd hulladékát kizárólag a VSZ NZrt. szállítóeszközéhez rendszeresített 60, 80, 120, 240, 1100 literes gyűjtőedényben, illetve a VSZ NZrt. illetve a Koncessziós társaság nevével jelzett és az ügyfélszolgálaton megvásárolható műanyag zsákban helyezheti el.
- i) az Ügyfél a hulladékot úgy helyezi el, hogy az a gyűjtőedény vagy a zsák mozgatásakor, valamint a gyűjtőedény ürítésekor ne szóródjon, továbbá a gépi ürítést ne akadályozza. Az Ügyfél a hulladék elszállítása céljából kihelyezett gyűjtőedény fedelét a közterület szennyezésének elkerülése érdekében lecsukott állapotban tartja.

- j) a kihelyezett gyűjtőedény, hulladékgyűjtő zsák és összekötött faág, lomtalanításkor kihelyezett lom hulladék nem akadályozhatja a jármű és gyalogos forgalmat, és elhelyezése egyébként nem járhat baleset vagy károkozás veszélyének előidézésével.
- k) tilos a kihelyezett hulladékgyűjtő edények vagy zsákok környékét, megközelítési útvonalát tárgyak elhelyezésével vagy parkoló gépjárművekkel oly módon elzárni, amely a VSZ NZrt. által alkalmazott módon történő ürítését akadályozza.
- l) tilos a szabályszerűen kihelyezett hulladékgyűjtő edényekből és zsákokból a hulladék kiszórása, a közterület szennyezése.

3. A gyűjtőedényben csak a megfelelő tömegű vegyes települési hulladék helyezhető el.

4. Ha az átadásra kerülő hulladék mennyisége rendszeresen meghaladja az átvett gyűjtőedények űrtartalmát, vagy a gyűjtőedényben elhelyezhető hulladék tömegét, akkor a VSZ NZrt. az Ügyfél értesítésével egyidejűleg jogosult

- a) a tényleges mennyiségű hulladéknak megfelelő űrtartalmú edény cseréjére felszólítani az Ügyfelet,
- b) megemelni a gyűjtésre átadott gyűjtőedények számát;
- c) megnövelni az ürítési gyakoriságot,

és ennek megfelelő díj érvényesítése érdekében megkeresni a Koncessziós társaságot;

5. Amennyiben a gyűjtőedényben elhelyezett vegyes települési hulladék tömege a jelen pontban meghatározott ellenőrzés során történő mérés alapján 20%-kal vagy annál nagyobb mértékben meghaladja az m. pont a)–g) alpontjaiban meghatározott értéket, úgy az előtömörített hulladéknak minősül.

6. Ha az ingatlanon keletkező vegyes települési hulladék mennyisége alkalmilag haladja meg az átadott gyűjtőedények űrtartalmát, és az ingatlanhasználó többlethulladék elszállítására rendszeresített jelzett zsákot sem alkalmaz, akkor a VSZ NZrt. a hulladék elszállítását megtagadhatja.

7. Amennyiben a gyűjtőedényben nem a megfelelő vegyes települési hulladék került elhelyezésre, úgy a VSZ NZrt. a hulladékgyűjtés szabályainak megsértését megfelelően dokumentálja, és az ingatlanhasználót felszólítja az ezen üzletszabályzatban, és a Koncessziós Társaság ÁSZF-ben meghatározott szabályok betartására.

13. HULLADÉK ELSZÁLLÍTÁSÁNAK MEGTAGADÁSA

1. A VSZ NZrt. a hulladék elszállítását megtagadhatja, ha:

- a) a települési vegyes szilárd hulladék nem a VSZ NZrt. szállítóeszközéhez rendszeresített gyűjtőedényben, vagy nem a VSZ NZrt. vagy a Koncessziós Társaság jelzésével ellátott, műanyag zsákban kerül kihelyezésre;
- b) a kerti zöldhulladék esetén nem biológiailag lebomló zsákban, vagy faágak esetében azok 10 cm-t meghaladó átmérővel, illetve 1 méteresnél nagyobb darabokban vagy nem összekötözve kerülnek kihelyezésre;

- c) a kihelyezett gyűjtőedény a VSZ NZrt. által alkalmazott gépi ürítési módszerrel az ingatlanhasználónak felróható okból nem üríthető;
- d) ha a VSZ NZrt. a gyűjtőedényt önhibáján kívül nem tudja megközelíteni vagy annak mozgása akadályozott;
- e) megállapítható, hogy a gyűjtőedényben kihelyezett hulladék az ürítés vagy a szállítás során a szállítást végző személyek életében, testi épségében, egészségében, továbbá a gyűjtő járműben vagy berendezésében kárt okozhat, vagy a hasznosítás, ártalmatlanítás során veszélyeztetheti a környezetet;
- f) érzékszervi észleléssel megállapítható, hogy a kihelyezett gyűjtőedény mérgező, robbanó, folyékony, veszélyes, vagy olyan anyagot tartalmaz, amely a települési hulladékkal együtt nem gyűjthető, nem szállítható, nem ártalmatlanítható, vagy nem minősül települési hulladéknak;
- g) a kihelyezett gyűjtőedény túltöltött, és a gyűjtőedény ürítése a környezet szennyezése, a hulladék szóródása nélkül nem lehetséges.
- h) a tartály a jelen üzletszabályzatban meghatározottakhoz képest későn lett kihelyezve;
- i) a gyűjtőedény mellett elhelyezett bármilyen többlet hulladék nem a VSZ NZrt. vagy a Koncessziós Társaság jelzésével ellátott hulladékgyűjtő zsákban kerül kihelyezésre, ide nem értve azt az esetet, ha jelen üzletszabályzat kifejezetten rögzíti a jelzetlen zsákban történő hulladék kihelyezés lehetőségét;
- j) ha a gyűjtőedénybe olyan nedves hulladékot helyeztek el, amely az edényben összetömörödött vagy befagyott, illetve az edényben lévő hulladékot úgy összepréselték, hogy az edényt üríteni nem lehet;
- k) a kihelyezett edény nagyobb, mint amire a szerződés vagy az engedély szól;
- l) a kihelyezett edényben a meghatározott tömeget meghaladó hulladék található,
- m) az adott hulladék hulladékfajta szerinti elkülönítése nem felel meg a jogszabályban foglaltaknak;
- n) amennyiben a VSZ NZrt. bevezette a matricával ellátott gyűjtőedényből való ürítés rendszerét - nincs ellátva a VSZ NZrt. által biztosított azonosító matricával (kivéve átlátszó szelektív hulladékgyűjtő zsák) vagy a matrica nem felel meg az edény méretének,
- o) a hulladék sérült gyűjtőedényben kerül kihelyezésre.

2. A VSZ NZrt. az Ügyfelet írásban haladéktalanul értesíti a hulladék elszállítása megtagadásának tényéről és okáról, és felszólítja a megtagadáshoz vezető ok vagy okok megszüntetésére.

14. ELKÜLÖNÍTETTEN GYŰJTÖTT HULLADÉKRA VONATKOZÓ EGYÉB SZABÁLYOK

1. A VSZ NZrt. elszállítást megelőzően ellenőrizheti az ürítésre előkészített elkülönítetten gyűjtött hulladékok gyűjtésére szolgáló gyűjtőedény tartalmát akkor is, ha azok ürítésére a szolgáltatást igénybe vevő ingatlanán vagy telephelyén belül kerül sor.

2. Amennyiben a gyűjtőedényben nem a megfelelő elkülönítetten gyűjtött hulladék került elhelyezésre, úgy a VSZ NZrt. a hulladékgyűjtés szabályainak megsértését dokumentálja, és az Ügyfelet felszólítja a hulladékgyűjtés szabályainak jövőbeni betartására. A VSZ NZrt. a gyűjtőedénybe így elhelyezett hulladékot vegyes települési hulladékként szállítja el hulladékkezelés céljából.

3. Ha a VSZ NZrt. a felszólítást követően az Ügyfél egy éven belül újabb alkalommal a hulladékgyűjtés szabályait sérti oly módon, hogy az elkülönítetten gyűjtött hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedényben nem a megfelelő hulladékot helyezi el, és ezt a VSZ NZrt. észleli, úgy a VSZ NZrt. a hulladékgyűjtés szabályainak megsértését dokumentálja, és jogosult a hulladék elszállítását megtagadni, valamint hulladékgazdálkodási bírság kiszabását kezdeményezni az illetékes hatóságnál.

4. Az ingatlanhasználó a települési hulladék részét képező kerti biohulladékokat a házhoz menő kerti biohulladék gyűjtéssel gyűjti úgy, hogy:

- a) a lombot, kaszálékot, nyesedéket, vékony gallyakat kereskedelmi forgalomban kapható átlátszó lebomló műanyag zsákba;
- b) a vastagabb faágakat legfeljebb 1 méteresre darabolva, összekötve a lakókörzetre érvényes zöldhulladék gyűjtés napján helyezi ki.

5. A VSZ NZrt. az elszállítást megelőzően ellenőrizheti az előkészített elkülönítetten gyűjtött kerti biohulladék gyűjtésére szolgáló zsák tartalmát. Amennyiben a zsákban nem biohulladék került elhelyezésre, úgy a VSZ NZrt. a hulladékgyűjtés szabályainak megsértését dokumentálja, és az ingatlanhasználót felszólítja a hulladékgyűjtés szabályainak jövőbeni betartására. A VSZ NZrt. a kerti biohulladék gyűjtésére szolgáló zsákban elhelyezett hulladékot vegyes települési hulladékként szállítja el hulladékkezelés céljából.

6. Ha a VSZ NZrt. a felszólítást követően az ingatlanhasználó egy éven belül újabb alkalommal a hulladékgyűjtés szabályait sérti oly módon, hogy a kerti biohulladék gyűjtésére szolgáló zsákban nem biohulladékot helyez el, és ezt a VSZ NZrt. észleli, úgy a VSZ NZrt. a hulladékgyűjtés szabályainak megsértését dokumentálja, és. jogosult a hulladék elszállítását megtagadni, valamint hulladékgazdálkodási bírság kiszabását kezdeményezni az illetékes hatóságnál.

15. ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

15.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

1. Az Ügyfél köteles a hulladékgazdálkodási szolgáltatást igénybe venni, a szolgáltatásért díjat fizetni, valamint a tevékenység ellátásához a megfelelő feltételeket biztosítani a VSZ NZrt. számára a Ht., a Korm. rendelet és a MOHU ÁSZF előírásai szerint.

2. Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási szolgáltatást a jogszabályok és jelen üzletszabályzatban meghatározott gyakorisággal veszi igénybe és a közszolgáltatási résztvevő körebe tartozó és a jelen üzletszabályzat szerinti intézményi résztvevő körebe tartozó hulladékait a VSZ NZrt. részére rendszeresen átadja.

3. Az Ügyfelet nem terheli a díjfizetési kötelezettség az olyan beépítetlen ingatlan tekintetében, ahol tényszerűen senki sem tartózkodik és ezért ott települési vegyes hulladék

nem keletkezik. Az Ügyfél írásbeli kérésére a jelen Üzletszabályzatban írtak szerint a hulladékgazdálkodási szolgáltatást a VSZ NZrt. szüneteltetheti.

15.2. ÜGYFÉL JOGAI

1. Az ingatlanhasználó házhoz menő szelektív gyűjtéssel érintett területeken a vegyes hulladékától elkülönítve gyűjtött, a települési hulladék részét képező hulladékát

- a) a gazdálkodó szervezetnek nem minősülő Ingatlanhasználó a közszolgáltatási résztevékenység keretében a VSZ NZrt. részére külön díjazás nélkül átadja,
- b) a gazdálkodó szervezet Ingatlanhasználó az elkülönítetten gyűjtött hulladékának kezeléséről a Ht.-ben meghatározottak szerint gondoskodik, a szelektív hulladékát a VSZ NZrt. részére is átadhatja.

2. Az előzőek szerinti a. pontban nem szabályozott egyéb esetekben a természetes személy Ingatlanhasználó az általa elkülönítetten gyűjtött, hulladékait hulladékgyűjtő pontra, hulladékgyűjtő udvarba, átvételi helyre vagy a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladékot kezelő hulladékkezelő létesítménybe szállíthatja, és ott a jogosultnak átadhatja, vagy a hulladékgyűjtő szigeteken található gyűjtőedényben elhelyezheti, jelen üzletszabályzat szerint, ha a közszolgáltatási díjat egyébként a Koncessziós Társaság részére megfizette.

3. Ha a gazdálkodó szervezetnek nem minősülő ingatlanhasználó a vegyes hulladéktól elkülönítetten gyűjtött kerti biohulladékát nem komposztálja, akkor azt a házhoz menő kerti biohulladék-gyűjtéssel érintett területeken elkülönítetten gyűjti és a közszolgáltatás keretében a VSZ NZrt. részére átadja.

15.3. ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI

1. Az Ügyfél köteles:

- a) a hulladékgazdálkodási szolgáltatás ellátásához szükséges feltételeket a VSZ NZrt. részére biztosítani és a hulladékgazdálkodási szolgáltatást igénybe venni,
- b) ha a hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést tenni a VSZ NZrt-nek,
- c) a hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybevételét bejelenteni,
- d) a közszolgáltatási résztevékenységet már igénybe vevő természetes személy ingatlanhasználóként a VSZ NZrt. részére az ingatlanon lakók vagy ott rendszeresen tartózkodók számának változásából adódóan az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyiségére kiható változását bejelenteni,
- e) a közszolgáltatási résztevékenységet már igénybe vevő nem természetes személy ingatlanhasználóként, valamint egyéni vállalkozó ingatlanhasználóként bejelenteni a VSZ NZrt-nek az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyiségének változását,
- f) a VSZ NZrt-nek megadni adatait (gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó a VSZ NZrt. felhívására a közhiteles nyilvántartás szerinti nevét, székhelyének, telephelyének címét, adószámát; a természetes személy ingatlanhasználó családi és utónevét, a lakóhely, tartózkodási és értesítési helyének címét),

- g) a díjat megfizetni a Koncessziós Társaság részére,
- h) tartálytörések és egyéb sérülések esetén a bejelentéshez fotót küldeni,
- i) a használatában lévő ingatlan kapcsán a felmerülő adatváltozásokat a 15 napon belül a VSZ NZrt-nek bejelenteni. Amennyiben bejelentését elmulasztja, úgy a VSZ NZrt. jogosult nyilvántartási kötelezettségének teljesítése érdekében az adatszolgáltatás, bejelentés elmulasztása miatt felmerült költségeit (postaköltség, tulajdoni lap lekérdezésének költsége) az Ügyféltől követelni,
- j) amennyiben a gyűjtőedényt a VSZ NZrt. biztosítja, gondoskodni az általa birtokba vett hulladékgyűjtő edény(ek) rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról,
- k) a hulladék gyűjtése során megfelelő gondossággal eljárni 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,
- l) a vegyes hulladékát az elkülönítetten gyűjtendő települési hulladéktól elkülönítve a gyűjteni, és azt a VSZ NZrt. részére a jogszabályokban meghatározottak szerint átadni a jelen Üzletszabályzatban foglaltak szerint
- m) a veszélyes hulladékokat a nem veszélyes települési hulladékoktól elkülönítve gyűjteni,
- n) az átvett gyűjtőedény(eke)t a hulladék elszállítása céljából a VSZ NZrt. által megjelölt időpontban, a közterületen, a gyűjtést végző gépjárművel megközelíthető és ürítésre alkalmas helyen elhelyezni,
- o) a gyűjtőedényt, a kerti biohulladék gyűjtésére szolgáló hulladékgyűjtő zsákot, és a legfeljebb 1 méteresre darabolt, összekötözött faágakat legfeljebb a szállítási napot megelőző napon, 20 órától kihelyezni a közterületre, kivéve azon területeket, ahol tartósan engedélyezett az elhelyezés.
- p) a megrendelés során kitöltött, csatolt vagy bemutatott dokumentumokban megadott adatok pontosságáért és hitelességéért büntetőjogi felelősséget vállalni.

16. SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELI KÖTELEZETTSÉG IDŐLEGESEN HASZNÁLT INGATLAN (ÜDÜLŐ) ESETÉBEN

1. Az időlegesen használt ingatlan (üdülő) esetén az ingatlanhasználó a közszolgáltatást tárgyév április 1. napjától szeptember 30. napjáig köteles igénybe venni. A közszolgáltatási díj megfizetése – amennyiben a Koncessziós társaság más számlázási ciklusról nem rendelkezik - a használati szezonnak megfelelően április 1-jétől június 30-ig és július 01-jétől szeptember 30-ig tartó időszakra történik.

2. Az ingatlanhasználó a kiválasztott űrméretű hulladékgyűjtő edénynek megfelelő közszolgáltatási díjfizetési kötelezettség mellett a megfizetett űrmértéknek megfelelő, a Koncessziós társaság vagy a VSZ NZrt. jelzésével ellátott hulladékgyűjtő zsák átvételére jogosult, amennyiben gyűjtőedényt nem szerez be.

3. Az ingatlanhasználó eltérő igénye esetén köteles azt bejelenteni a változott mennyiség megadásával, illetve kérheti a szolgáltatás szüneteltetését, amennyiben annak feltételei fennállnak.
4. Az ingatlanhasználó köteles bejelenteni, ha az időlegesen használat ingatlan folyamatosan lakottá válik.
5. Az ingatlanhasználó abban az időszakban, melyre díjat nem fizet, a közszolgáltatási résztevékenység más szolgáltatását sem veheti igénybe.

17. ZSÁKOS GYŰJTÉS, TÖBBLETHULLADÉK ELSZÁLLÍTÁSA

1. Olyan ingatlanok esetén, ahol szabványos hulladékgyűjtő edény tárolására nincs lehetőség, a Koncessziós társaság vagy a VSZ NZrt. jelzésével ellátott hulladékgyűjtő zsákban kerül sor a hulladék kihelyezésre. Ezesetben a kiválasztott űrméretű hulladékgyűjtő edénynek megfelelő közszolgáltatási díjfizetési kötelezettség mellett a megfizetett űrmértéknek megfelelő, a jelzett zsák átvételére jogosult az ingatlanhasználó.
2. Többlethulladék elszállítására kizárólag a Koncessziós társaság vagy a VSZ NZrt. jelzésével ellátott hulladékgyűjtő zsákban van lehetőség. A zsák a VSZ NZrt. ügyfélszolgálatán szerezhető be, külön díj fizetése mellett. A többlethulladékos zsákok gyűjtése a gyűjtőjáratokkal történik, az adott szolgáltatási címre vonatkozó gyűjtési napon.

18. HULLADÉKGYŰJTŐ SZIGETEK

1. A VSZ NZrt. hulladékgyűjtő szigeteket és pontokat tart fenn.
2. A hulladékgyűjtő szigetet a VSZ NZrt. a jogszabályi előírásokkal összhangban úgy alakítja ki, hogy a hulladékgyűjtő sziget alkalmas legyen a gyalogosan és gépjárművel történő megközelítésre.
3. A VSZ NZrt.
 - a) a hulladékgyűjtő sziget elérhetőségéről és működési rendjéről,
 - b) a hulladékgyűjtő sziget igénybevételeinek feltételeiről, így különösen a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedényben elhelyezhető hulladék jellegéről, fajtájáról, valamint elszállításának gyakoriságáról a lakosságot a honlapján tájékoztatja.
4. A VSZ NZrt. által létesített és üzemeltetett hulladékgyűjtő szigetekre történő hulladék szállításáról az ingatlanhasználó gondoskodik.
5. Az elkülönítetten gyűjtött hulladékot a hulladékgyűjtő szigeten – a VSZ NZrt. előírásaira is tekintettel – úgy kell elhelyezni, hogy azok a műanyag és fém hulladékot leszámítva ne keveredjenek, és a környezetet ne szennyezzék.
6. Az elkülönítetten gyűjtött hulladék elhelyezésére szolgáló szabványos gyűjtőedények elhelyezéséről, az edények ürítéséről, karbantartásáról, a gyűjtőedények, gyűjtőszigetek és környékük tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről a VSZ NZrt. gondoskodik.

19. PIACI SZOLGÁLTATÁSOK

1. A VSZ NZrt. az általa nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási-, és intézményi résztevékenység ellátásának biztonságát nem veszélyeztetve és színvonalát megtartva végezhet a szabad kapacitásainak mértékéig a közszolgáltatási és az intézményi résztevékenység körébe nem tartozó egyéb, piaci szolgáltatást. A VSZ NZrt. a hulladékgazdálkodási tevékenysége körében különösen az alábbi piaci szolgáltatásokat végzi azzal, hogy az egyéb piaci szolgáltatások a honlapon kerülnek közzétételre.

19.1. GYÚJTÓEDÉNYEK TISZTÍTÁSA

2. A VSZ NZrt. biztosítja a gyűjtőedények tisztítását, mint időszakos szolgáltatást, mely a téli hónapokban szünetel.

19.2. GYÚJTÓEDÉNYEK BÉRBEADÁSA

1. A VSZ NZrt. az ügyféllel kötött külön megállapodás alapján kiegészítő szolgáltatásként vállalja a gyűjtőedények bérbeadását (előre rögzített feltételek szerint).

17.9. PIACI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ JOGVISZONY

1. A VSZ NZrt. – közszolgáltatási és az intézményi résztevékenységre vonatkozó feladatai körébe nem tartozó – piaci szolgáltatásainak ellátására vonatkozó jogviszony az ügyfelek erre vonatkozó megrendelése alapján jön létre.

C. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK TELEPÜLÉSI BONTÁSBAN

20. SZENTENDRE

20.1. A VSZ NZRT. FELADATAI A TELEPÜLÉSEN

1. A VSZ NZrt. az ingatlanhasználónál keletkezett, a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó, a gazdálkodó szervezeteknél az intézményi résztevékenység körébe tartozó maximum 1100 l űrmértékű edényben elkülönítetten gyűjtött hulladék körébe tartozó hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített tartályokat rendszeresen üríti, a hulladékokat átveszi és elszállítja az alábbiak szerint.

2. A VSZ NZrt. tevékenysége az alábbiakra terjed ki:

- a) Az ingatlanhasználó által a többi települési hulladéktól elkülönítetten gyűjtött vegyes hulladékának gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- b) A gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó kivételével az ingatlanhasználó által a települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékainak gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;

- c) A természetes személy ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező nagydarabos és a lomtalanítás körébe vont lomhulladékának gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- d) Hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek és hulladékgyűjtő udvarok létesítésére, üzemeltetésére és ott történő hulladék gyűjtésére és az ott gyűjtött hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- e) Az intézményi résztevékenység keretében a gazdálkodó szervezetektől az elkülönített hulladékgyűjtési rendszerbe tartozó, max. 1100 liter edényben gyűjtött papír, műanyag, fém és üveg hulladék gyűjtése és szállítása.

20.2. VEGYES HULLADÉK

1. A VSZ NZrt. heti rendszerességgel, minimum egy alkalommal, előzetesen meghatározott rendben és időpontban gyűjti és a kijelölt hulladékkezelő létesítménybe szállítja a település közigazgatási területén az ingatlanhasználóknál keletkezett, szabványos hulladék gyűjtőedényben, vagy egyedi esetekben jelzett zsákokban a közterületre kihelyezett települési szilárd hulladékokat, az alábbi feltételekkel:

- általánosan heti egyszeri ürítés
- nagyvárosias területen heti kétszeri ürítés gyűjtőedény biztosításával (Püspökmajori lakótelep);
- időlegesen használt ingatlanok (üdülő) esetén április 01-től szeptember 30-ig szolgáltatásnyújtás zsákos hulladékgyűjtés biztosításával is
- többlethulladék esetén díj ellenében jelzett zsák biztosítása, elszállítás biztosítása (magánszemélyek, gazdálkodó szervezetek)

2. A közszolgáltatást állandó jelleggel igénybe vevő természetes személy ingatlanhasználó a szabványos méretű hulladékgyűjtő edényzet beszerzéséről maga gondoskodik. A saját tulajdonú hulladékgyűjtő edényzet tisztítására, fertőtlenítésére, karbantartására, illetve szükséges cseréjére az ingatlanhasználó köteles.

3. A nagyvárosias területen (lakótelep) a gyűjtőedényeket a VSZ NZrt. biztosítja.

4. A gazdálkodó szervezet és nem természetes személy ingatlanhasználó a hulladékgyűjtő edényzet beszerzéséről maga gondoskodik. A saját tulajdonú hulladékgyűjtő edényzet tisztítására, fertőtlenítésére, karbantartására, illetve szükséges cseréjére az ingatlanhasználó köteles.

5. Többlethulladék elszállítására kizárólag a VSZ NZrt. vagy a Koncessziós társaság által rendszeresített, jelzett hulladékgyűjtő zsákban van lehetőség. A zsák a VSZ NZrt ügyfélszolgálatán szerezhető be, külön díj fizetése mellett. A többlethulladékos zsákok gyűjtése a gyűjtőjáratokkal történik, az adott szolgáltatási címre vonatkozó gyűjtési napon.

6. Olyan ingatlanok esetén, ahol szabványos hulladékgyűjtő edényzet tárolására nincs lehetőség, a VSZ NZrt. vagy a Koncessziós társaság által rendszeresített, jelzett hulladékgyűjtő zsákban kerül sor a hulladék kihelyezésre. A zsákra az ingatlantulajdonos a közszolgáltatási díj megfizetésével válik jogosulttá.

7. Az időlegesen használt lakóingatlan esetén – igény szerint – szintén a VSZ NZrt. vagy a Koncessziós társaság által rendszeresített, jelzett hulladékgyűjtő zsákokban történik az elszállítás. A zsákra az ingatlan tulajdonos a közszolgáltatási díj megfizetésével válik jogosulttá.

8. A hulladékgyűjtés előre meghatározott napokon, hulladékgyűjtő célgépekkel történik. A gyűjtött hulladékot a VSZ NZrt. a Koncessziós Társaság által kijelölt kezelő létesítménybe szállítja.

9. A gyűjtőedényt az ingatlanhasználó a saját ingatlanán köteles elhelyezni.

10. A gyűjtőedény az ürítési napot megelőző 20 órától helyezhető ki a gyűjtőjárat által megközelíthető helyre, vagy a járdára, vagy közútra vagy az ingatlan közútcsatlakozása mellé oly módon, hogy a gyalogos és a közúti forgalmat ne akadályozza és a közterületben kárt ne okozzon. Az ingatlanhasználó a gyűjtőedényt begyűjtési napon reggel 5 óráig köteles kihelyezni. Az ez után történő kihelyezésből eredő ürítés elmaradás nem a VSZ NZrt. felelőssége.

11. Az üzletszabályzat 20.8. címe szerinti utcákban (járáttal nem megközelíthető utcák) az ingatlanhasználónak a legközelebbi, a járat által érintett útvonal mellett, a VSZ NZrt. által meghatározott módon, helyre és időpontig kell elhelyeznie a hulladékot.

12. Az ingatlanhasználó téli időszakban a kihelyezett gyűjtőedény és az úttest között legalább 1 m széles átjárót köteles létesíteni, hogy a gyűjtőedény kezelése a hó miatt akadályba ne ütközzék.

13. Az ingatlanhasználó a települési hulladékot úgy köteles a gyűjtőtartályban elhelyezni, hogy mozgatáskor, ürítéskor ne szóródjon ki, továbbá a gépi ürítést ne akadályozza.

14. Műszaki hibából adódó szállítás kimaradása esetén a VSZ NZrt. lehetőleg az akadály elhárulását követő következő napon 6.00 és 18.00 óra között gondoskodik az elmaradt járat pótlásáról. A nem a VSZ NZrt-nek felróható okból elmaradt ürítés az akadály elhárulása után, a következő ürítési napon kerül pótlásra.

15. Az ürítési nap előrelátható megváltozásáról VSZ NZrt. tájékoztatja a lakosságot, a helyben szokásos módon (pl.: a társaság honlapja, helyi újság, szórólap)

20.3. A HULLADÉK KIHELYEZÉSE SORÁN HASZNÁLHATÓ GYŰJTŐEDÉNYEK ÉS MAXIMÁLIS SÚLY

- 60 literes tartály esetén legfeljebb 11 kg
- 80 literes tartály esetén legfeljebb 15 kg
- 120 literes tartály esetén legfeljebb 22 kg
- 240 literes tartály esetén legfeljebb 44 kg
- 660 l-es gyűjtőedény esetén legfeljebb 120 kg
- 770 l-es gyűjtőedény esetén legfeljebb 140 kg
- 1100 literes edény esetén legfeljebb 200 kg
- 2500 literes edény esetén legfeljebb 500 kg
- 4000 literes edény esetén legfeljebb 800 kg

- 5000 literes gyűjtőkonténer esetén legfeljebb 1000 kg
- 7000 literes edény esetén legfeljebb 1400 kg
- Jelzett 35 l-es és 70 l-es zsák
- 5 m³ gyűjtőkonténer esetén legfeljebb 3000 kg

20.4. ELKÜLÖNÍTETTEN GYŰJTÖTT (SZELEKTÍV) HULLADÉK GYŰJTÉSE

1. A VSZ NZrt. az Szentendre közigazgatási területén elkülönített (szelektív) hulladékgyűjtést háztartásonkénti „házhoz menő” gyűjtőszigetes elkülönített hulladékgyűjtés kombinációjával, valamint hulladékudvar üzemeltetésével biztosítja. Külön elkülönített hulladékgyűjtőket biztosít az iskolák és óvodák elkülönített hulladékgyűjtési gyakorlatának elősegítésére. Minden más esetben az elkülönített gyűjtés elkülönített hulladék gyűjtőzsák alkalmazása mellett történik. A VSZ NZrt. az elkülönítetten gyűjtött hulladékok háztartásoktól történő elszállítására a közterületre történő kihelyezés mellett legalább havi egy alkalommal köteles. A VSZ NZrt. házhoz menő rendszerben a papír, műanyag, fém, és azok társított csomagolásai frakciók gyűjtését biztosítja.

2. A „házhoz menő” elkülönített gyűjtés során a hulladékot az ingatlanhasználó köteles jelzés nélküli átlátszó zsákba, vagy kötegelve/dobozolva kihelyezni a VSZ NZrt. által megjelölt közterületre, a VSZ NZrt. által meghatározott gyűjtési napon reggel 5 óráig. A jelzés nélküli átlátszó zsákról az ingatlanhasználó gondoskodik.

3. A hulladékgyűjtés előre meghatározott napokon, hulladékgyűjtő célgépekkal történik, a - járatterv szerint.

4. A VSZ NZrt. a közszolgáltatás keretében az általa működtetett hulladékgyűjtő szigetekről papír, műanyag, fém, üveg és azok társított csomagolásai frakciókat gyűjt, az üzletszabályzatban meghatározott helyszíneken.

5. A VSZ NZrt. által elszállított hulladék a Koncessziós társaság által meghatározott módon és helyszíneken kerül hasznosításra vagy ártalmatlanításra.

20.5. LOMTALANÍTÁS (MAGÁNSZEMÉLYEK LOMHULLADÉKKÉNT GYŰJTÖTT HÁZTARTÁSI HULLADÉKA)

1. Szentendrén a VSZ NZrt. a lomhulladék gyűjtéséről házhoz menő rendszerben, illetve hulladékgyűjtő udvar szolgáltatásának biztosításával gondoskodik. A házhoz menő gyűjtés oly módon történik, hogy az ingatlanhasználó természetes személy előzetes egyeztetés alapján, közvetlenül a VSZ NZrt-nek adja át a lomhulladékot és nem történik meg a közterületre kirakodás. (maximum 2 m³/év/ingatlan naptári évente egyszer).

2. Lomhulladék a hulladékudvarban is elhelyezhető, a Koncessziós társaság által meghatározott mennyiségben és feltételekkel. A hulladékudvar használatáról az üzletszabályzat D fejezete rendelkezik.

3. Lomtalanítás során csak nem veszélyes hulladék helyezhető el, illetve adható át a VSZ NZrt-nek. Lomtalanítás keretében nem helyezhető el:

- építési és bontási hulladék;
- gumiabroncs hulladék;

- gépjármű roncs, vagy termékként tovább nem használható jármű;
- az ipar, mezőgazdaság vagy szolgáltatási tevékenység során képződött hulladék;
- veszélyes hulladék;
- háztartásokban keletkező vegyes hulladék;
- elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém hulladék;
- kerti biohulladék
- az elektromos és elektronikai hulladék

4. A külön díjazás nélküli házhoz menő lomtalanítási szolgáltatást csak természetes személy ingatlanhasználók vehetik igénybe.

5. A VSZ NZrt. által elszállított hulladék a Koncessziós társaság által meghatározott módon és helyszíneken kerül hasznosításra vagy ártalmatlanításra.

20.6. LEBOMLÓ ZÖLDHULLADÉK GYŰJTÉS

1. A közszolgáltatás keretében végzett kerti hulladék (zöldhulladék) gyűjtés családi házas területen legalább évente 10 alkalommal, tömbházas/társasházi beépítettségű területen legalább évente 4 alkalommal kötegeltszolgáltatási lehetőség biztosításával, házhoz menő rendszerben történik. Az elszállítás családi házas területen áprilistól-novemberig legalább havi egy alkalommal, január hónapban - a fenyőfagyűjtésre tekintettel - két alkalommal, a VSZ NZrt. által meghatározott időpontokban történik. A VSZ NZrt. a tömbházas/társasházi beépítettségű területen január hónapban legalább egy alkalommal biztosítja a fenyőfák gyűjtését.

2. A karácsonyi ünnepeket követően ingatlanok elé kihelyezett fenyőfák elszállítása a VSZ NZrt. által közzétett időpontokban történik.

3. Zöldhulladék a hulladékudvarban is elhelyezhető, a Koncessziós társaság által meghatározott mennyiségben és feltételekkel. A hulladékudvar használatáról az üzletszabályzat D fejezete rendelkezik.

4. A külön díjazás nélküli, házhoz menő zöldhulladék gyűjtést csak a természetes személy ingatlanhasználók vehetik igénybe.

5. A zöldhulladék (falevél, fű, kerti zöldhulladék, ágak apróra darabolva és kötegelve) a vegyes hulladék elszállításától elkülönítve kerül elszállításra.

6. A nagyobb gallyakat, fák és bokrok nyeseidékét maximum 1 méter hosszú, illetve fél méter átmérőjű kötegekbe, két helyen zsineggel szorosan megkötve, az apró zöldhulladékot átlátszó, hulladékgyűjtő zsákokban kell reggel 6 óráig kihelyezni zöldhulladék-gyűjtő járatnapokon.

7. Amennyiben a zöldhulladékot nem az előírtaknak megfelelően (pl. kazalba rakott gallyak) helyezi ki az ingatlanhasználó, úgy a VSZ NZrt. nem köteles a zöldhulladékot elszállítani.

8. A VSZ NZrt. a zöldhulladék gyűjtési napokon az ingatlanhasználók által kihelyezett, nem zöldhulladék jellegű települési hulladékot nem köteles elszállítani.

10. A VSZ NZrt. által elszállított hulladék a Koncessziós társaság által meghatározott módon és helyszíneken kerül hasznosításra vagy ártalmatlanításra.

20.7. SZENTENDRE VÁROS KÖZSZOLGÁLTATÁSSAL ELLÁTOTT TERÜLETE

Határok:

Észak-keleten: a Hidegvizeki szőlők fölött a Pilisi Tájvédelmi körzet határa, a Macskalyuk, az Asztal-kő, a Szekrény-kő vonaláig Leányfaluval határos.

Nyugaton és Dél-nyugaton: Szentendre Pomáz igazgatási területével határos a Cseresznye-hegy vonalában, a Kőhegy nagy része Szentendre igazgatási területe.

Délen: A Határ-dűlő, a Tókönyéke, innen egyenes vonalban a kavicsbánya-tavak közti kelet-nyugat irányú töltés és a 11. sz. főút találkozási pontjáig fut a határ, és végigmegy a fenti töltésen a Duna partjáig.

A Szentendrei Duna is Szentendre közigazgatási területébe tartozik, a Határcsárdáig.

20.8. HULLADÉKGYŰJTŐ JÁRATTAL NEM MEGKÖZELÍTHETŐ UTCÁK

A felsorolt utcák ingatlanjai a gyűjtő járművekkel megközelíthetetlenek, így a vegyes és a rendelet szerint gyűjtőjáráttal gyűjtött egyéb hulladékot a járatnapokon az érintett ingatlanok ingatlanhasználóinak a legközelebbi, a járat által érintett útvonal mellett, a VSZ NZrt. által meghatározott módon, helyre és időpontig kell kikészítenie.

PISMÁNY

Almás utca
Árva u.
Babér utca
Barka u.
Bogáncs u.
Bor utca
Cserjés utca
Cserkész u.
Csiga köz u.
Csiperke köz
Csipke köz u.
Domboldal köz
Eper köz

Erdész köz u.
Fagyöngy u.
Folyondár utca
Füge köz
Gébics u.
Gém u.
Gólya köz
Gomba alsó-Csiperke ösvény utcáig
Gomba köz
Gyepes u.
Gyertyán u.
Harangvirág utca
Hód utca

Héja u.
Hód utca
Hörcsög u.
Jeges u.
Kacor u.
Kapocs u.
Kikerics felső
Kopár köz
Köris köz
Körte köz
Levél köz
Lombos utca
Makkos u.

Mályva u.
Meggy köz
Meggyfa köz
Moha köz
Morzsa u.
Nádas utca
Napraforgó köz
Napraforgó utca
Naspolya u.
Nyerges utca
Nyílhegy utca
Nyírfa u.
Nyuszt utca
Ökörszem u.
Őzláb u.
Pálma köz
Patkó u.
Patron utca

Pázsit utca
Pillangó köz
Prés köz
Prés u.
Puttony u.
Rekettye utca
Remete u.
Rézsű köz
Ringló utca
Róka köz
Rózse köz
Rügy u.
Sármány utca
Sirály u.
Sörét u.
Sün u.
Szeles u.
Szilfa utca

Szilva köz
Tarka u.
Toboz u.
Tövis u.
Tücsök utca
Üde utca
Ürge utca
Vackor köz
Vadvirág utca
Vészi E. u.
Vessző utca
Vincellér köz
Vízmosás utca
Vörösgyűrű felső
Zabla u.
Zengő u.

PETYINA

Arasz u.
Bérc köz
Dongó u.
Fácán u.

Gerinc utca
Hajnal köz
Hegymester köz
Hegymester u.

Kamilla u.
Kulacs u.
Mókus köz
Sövény utca
Zsálya köz

PANNÓNIA TELEP

Ménes utca

BOLDOGTANYA

Bodza u.
Bövény u.
Cincér u.
Cserebogár u.
Mese u.

Rege u.
Szarvas u.
Szénás u.
Sziklás u.
Szirt utca

Tölgy felső-Holló utcától
Tölgy utca
Vércse u.
Zerge u.

TYÚKOSDŰLŐ

Árnyas köz
Bég u.
Berkenye felső-Szilfa útig
Borbolya u.
Cinke utca
Csóka köz
Csász u.
Csúcs köz

Gyökér u.
Hársfa u.
Kada köz
Kánya utca
Magas u.
Meredek u.
Nárcisz utca
Szalonka utca
Szeder u.
Szilfa felső-6. sz-tól

Szirom felső-Hajnal utca között
Szirom köz
Sztelin u.
Tölgyfa utca
Varjú köz
Viola u.
Zápor u.

SZARVAS-HEGY

Bazsalikom u.
Borsika utca
Csalán u.
Cserfa u.
Fahéj utca
Fakopács u.
Felsőköz

Hermelin u.
Málinkó u.
Menyét u.
Mimóza u.
Mormota u.
Mustár u.
Pereszke u.
Pézsmá utca

Sárfű u.
Szarvas köz
Szilva fasor
Tárkony u.
Vanília felső – Málinkó utcától
Veréb köz
Villám felső

BELVÁROS

Áchim András utca
Álmos utca
Alsó-Duna köz
Alsóhegy utca
Apród utca
Béke köz
Bem utca
Borpince utca
Bölcsoáde köz
Bükkös köz
Dunaár utca
Felsőhegy utca
Fertő köz
Futó utca

Füzes köz
Gyík utca
Halász utca
Huba köz
Ignatovity Jakov utca
Jankó János utca
Kassai utca
Középhegy utca
Kuruc köz
Malom utca
Orbán tér
Palánta utca
Perc köz
Piac köz

Piszke köz
Rakodczay Pál utca
Réti sétány
Római tábor köz
Sánc köz
Szmołnyica sétány
Szóló köz
Táncsics utca
Ulcisia köz
Vak Bottyán utca
Vár utca
Vastagh György utca
Vezér köz
Zene köz

IZBÉG

Bessenyei utca
Eötvös utca
Flórián utca
Forgách utca
Jósika utca
Köves köz
Lapos utca
Mária utca
Patak köz
Szélső utca

VÁROSI SZOLGÁLTATÓ NONPROFIT ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
 ÜZLETSZABÁLYZAT

20.9. HULLADÉKGYŰJTŐ SZIGETEK SZENTENDRE TERÜLETÉN

Szentendre		Helyszín	Üveg	Papír	Fém és italoskarton	PET palack
sorszám	konténerek száma					
1.	4 db kont.	Rózsa köz ltp. belső rész	IGEN	IGEN	IGEN	IGEN
2.	8 db kont.	Rózsa utca	IGEN	IGEN	IGEN	IGEN
3.	1 db kont.	Pipacs utca	IGEN	<i>NEM</i>	<i>NEM</i>	<i>NEM</i>
4.	10 db kont.	Móricz Zs. Gimnázium parkolója	IGEN	IGEN	IGEN	IGEN
5.	4 db kont.	Hamvas B. u. - Pomázi u. 4.	IGEN	IGEN	IGEN	IGEN
6.	4 db kont.	Fehérvíz utca	IGEN	IGEN	IGEN	IGEN
7.	8 db kont.	Károly utca	IGEN	IGEN	IGEN	IGEN
8.	4 db kont.	Radnóti szervízút	IGEN	IGEN	IGEN	IGEN
9.	3 db kont.	Füzespark ltp.	IGEN	IGEN	IGEN	IGEN
10.	6 db kont.	Vasvári Pál utca (Parola mögött)	IGEN	IGEN	IGEN	IGEN
11.	4 db kont.	Vasvári ltp.	IGEN	IGEN	IGEN	IGEN
12.	4 db kont.	Rózsakert ltp.	IGEN	IGEN	IGEN	IGEN
13.	12 db kont.	Szabadkai utca (teherportával szemben)	IGEN	IGEN	IGEN	IGEN

21. POMÁZ

21.1. A VSZ NZRT. FELADATAI A TELEPÜLÉSEN

1. A VSZ NZrt. az ingatlanhasználónál keletkezett, a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó, a gazdálkodó szervezeteknél az intézményi résztevékenység körébe tartozó maximum 1100 l űrmértékű edényben elkülönítetten gyűjtött hulladék körébe tartozó hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített tartályokat rendszeresen üríti, a hulladékokat átveszi és elszállítja az alábbiak szerint.

2. A VSZ NZrt. tevékenysége az alábbiakra terjed ki:

- a) Az ingatlanhasználó által a többi települési hulladéktól elkülönítetten gyűjtött vegyes hulladékának gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- b) A gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó kivételével az ingatlanhasználó által a települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékainak gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- c) A természetes személy ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező nagydarabos és a lomtalanítás körébe vont lomhulladékának gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- d) Hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek és hulladékgyűjtő udvarok létesítésére, üzemeltetésére és ott történő hulladék gyűjtésére és az ott gyűjtött hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- e) Az intézményi résztevékenység keretében a gazdálkodó szervezetektől az elkülönített hulladékgyűjtési rendszerbe tartozó, max. 1100 liter edényben gyűjtött papír, műanyag, fém és üveg hulladék gyűjtése és szállítása.

21.2. VEGYES HULLADÉK

1. A VSZ NZrt. heti rendszerességgel, egy alkalommal, előzetesen meghatározott rendben és időpontban gyűjti és a kijelölt hulladékkezelő létesítménybe szállítja a település közigazgatási területén az ingatlanhasználóknál keletkezett, szabványos hulladék gyűjtőedényben, vagy egyedi esetekben jelzett zsákokban a közterületre kihelyezett települési szilárd hulladékokat, az alábbi feltételekkel:

- általánosan heti egyszeri ürítés
- időlegesen használt ingatlanok (üdülő) esetén április 01-től szeptember 30-ig szolgáltatásnyújtás zsákos hulladékgyűjtés biztosításával is
- többlethulladék esetén díj ellenében jelzett zsák biztosítása, elszállítás biztosítása (magánszemélyek, gazdálkodó szervezetek)

2. A közszolgáltatást állandó jelleggel igénybe vevő természetes személy ingatlanhasználó a szabványos méretű hulladékgyűjtő edényzet beszerzéséről maga gondoskodik. A saját tulajdonú hulladékgyűjtő edényzet tisztítására, fertőtlenítésére, karbantartására, illetve szükséges cseréjére az ingatlanhasználó köteles.

3. A gazdálkodó szervezet és nem természetes személy ingatlanhasználó a hulladékgyűjtő edényzet beszerzéséről maga gondoskodik. A saját tulajdonú hulladékgyűjtő edényzet

tisztítására, fertőtlenítésére, karbantartására, illetve szükséges cseréjére az ingatlanhasználó köteles.

4. Többlethulladék elszállítására kizárólag a VSZ NZrt. vagy a Koncessziós társaság által rendszeresített, jelzett hulladékgyűjtő zsákban van lehetőség. A zsák a VSZ NZrt ügyfélszolgálatán szerezhető be, külön díj fizetése mellett. A többlethulladékos zsákok gyűjtése a gyűjtőjáratokkal történik, az adott szolgáltatási címre vonatkozó gyűjtési napon.

5. Hulladékgyűjtő célgéppel nem megközelíthető ingatlanok esetén, a VSZ NZrt. vagy a Koncessziós társaság által rendszeresített, jelzett hulladékgyűjtő zsákban is sor kerülhet a hulladék kihelyezésre. A hulladékot a 21.9. címben megjelölt helyekre, módon és időpontig lehet kihelyezni. A zsákra az ingatlantulajdonos a közszolgáltatási díj megfizetésével válik jogosulttá.

6. Az időlegesen használt lakóingatlan esetén – igény szerint – szintén a VSZ NZrt. vagy a Koncessziós társaság által rendszeresített, jelzett hulladékgyűjtő zsákokban történik az elszállítás. A zsákra az ingatlantulajdonos a közszolgáltatási díj megfizetésével válik jogosulttá.

7. A hulladékgyűjtés előre meghatározott napokon, hulladékgyűjtő célgépekkel történik. A gyűjtött hulladékot a VSZ NZrt. a Koncessziós Társaság által kijelölt kezelő létesítménybe szállítja.

8. A gyűjtőedényt az ingatlanhasználó a saját ingatlanán köteles elhelyezni.

9. A gyűjtőedény az ürítési napot megelőző 20 órától helyezhető ki a gyűjtőjárat által megközelíthető helyre, vagy a járdára, vagy közútra vagy az ingatlan közútsatlakozása mellé oly módon, hogy a gyalogos és a közúti forgalmat ne akadályozza és a közterületben kárt ne okozzon. Az ingatlanhasználó a gyűjtőedényt begyűjtési napon reggel 5 óráig köteles kihelyezni. Az ez után történő kihelyezésből eredő ürítés elmaradás nem a VSZ NZrt. felelőssége.

10. Az üzletszabályzat 21.9. címében rögzített utcákban az ingatlanhasználónak a legközelebbi, a járat által érintett útvonal mellett, a VSZ NZrt. által meghatározott módon, helyre és időpontig kell elhelyeznie a hulladékot.

11. Az ingatlanhasználó téli időszakban a kihelyezett gyűjtőedény és az úttest között legalább 1 m széles átjárót köteles létesíteni, hogy a gyűjtőedény kezelése a hó miatt akadályba ne ütközzék.

12. Az ingatlanhasználó a települési hulladékot úgy köteles a gyűjtőtartályban elhelyezni, hogy mozgatáskor, ürítéskor ne szóródjon ki, továbbá a gépi ürítést ne akadályozza.

13. Műszaki hibából adódó szállítás kimaradása esetén a VSZ NZrt. lehetőleg az akadály elhárulását követő következő napon 6.00 és 18.00 óra között gondoskodik az elmaradt járat pótlásáról. A nem a VSZ NZrt-nek felróható okból elmaradt ürítés az akadály elhárulása után, a következő ürítési napon kerül pótlásra.

14. Az ürítési nap előrelátható megváltozásáról VSZ NZrt. tájékoztatja a lakosságot, a helyben szokásos módon (pl.: a társaság honlapja, helyi újság, szórólap)

21.3. A HULLADÉK KIHELYEZÉSE SORÁN HASZNÁLHATÓ GYŰJTŐEDÉNYEK ÉS MAXIMÁLIS SÚLY

- 60 literes tartály esetén legfeljebb 11 kg
- 80 literes tartály esetén legfeljebb 15 kg
- 110/120 literes tartály esetén legfeljebb 22 kg
- 240 literes tartály esetén legfeljebb 44 kg
- 660 l-es gyűjtőedény esetén legfeljebb 120 kg
- 770 l-es gyűjtőedény esetén legfeljebb 140 kg
- 1100 literes edény esetén legfeljebb 200 kg
- 2500 literes edény esetén legfeljebb 500 kg
- 4000 literes edény esetén legfeljebb 800 kg
- 5000 literes gyűjtőkonténer esetén legfeljebb 1000 kg
- 7000 literes edény esetén legfeljebb 1400 kg
- Jelzett 35 l-es és 70 l-es zsák
- 5 m³ gyűjtőkonténer esetén legfeljebb 3000 kg

21.4. ELKÜLÖNÍTETTEN GYŰJTÖTT (SZELEKTÍV) HULLADÉK GYŰJTÉSE

1. A VSZ NZrt. a település közigazgatási területén elkülönített (szelektív) hulladékgyűjtést háztartásonkénti „házhoz menő” – üveghulladék esetén – gyűjtőpontos elkülönített hulladékgyűjtés kombinációjával, valamint hulladékudvar üzemeltetésével biztosítja. Külön elkülönített hulladékgyűjtőket biztosít az iskolák és óvodák elkülönített hulladékgyűjtési gyakorlatának elősegítésére. Minden más esetben az elkülönített gyűjtés elkülönített hulladékgyűjtőzsák alkalmazása mellett történik. A VSZ NZrt. az elkülönítetten gyűjtött hulladékok háztartásoktól történő elszállítására a közterületre történő kihelyezés mellett legalább havi egy alkalommal köteles. A VSZ NZrt. házhoz menő rendszerben a papír, műanyag, fém, és azok társított csomagolásai frakciók gyűjtését biztosítja.

2. A „házhoz menő” elkülönített gyűjtés során a hulladékot az ingatlanhasználó köteles jelzés nélküli átlátszó zsákba, vagy kötegelve/dobozolva kihelyezni a VSZ Nzrt. által megjelölt közterületre, a VSZ NZrt. által meghatározott gyűjtési napon reggel 5 óráig. A jelzés nélküli átlátszó zsákról az ingatlanhasználó gondoskodik. Hulladékgyűjtő célgéppel nem megközelíthető ingatlanok esetén a hulladékot 21.9. címben megjelölt helyekre, módon és időpontig, erre alkalmas zsákban lehet kihelyezni. A hulladékgyűjtés előre meghatározott napokon, hulladékgyűjtő célgépekkel történik, járatterv szerint.

3. A hulladékgyűjtés előre meghatározott napokon, hulladékgyűjtő célgépekkel történik, a - járatterv szerint.

4. A VSZ NZrt. a közszolgáltatás keretében az általa működtetett hulladékgyűjtő pontról üveg hulladékot gyűjt, az alábbi helyszínen:

Üveg			
konténer	2013 Pomáz Budakalászi út (Toldi Miklós utca-Bajcsy-Zsilinszky utca között) szervízútja melletti területen kialakított gyűjtőpont	5 db	1200 liter/db

5. A VSZ NZrt. által elszállított hulladék a Koncessziós társaság által meghatározott módon és helyszíneken kerül hasznosításra vagy ártalmatlanításra.

21.5. LOMTALANÍTÁS (MAGÁNSZEMÉLYEK LOMHULLADÉKKÉNT GYŰJTÖTT HÁZTARTÁSI HULLADÉKA)

1. A VSZ NZrt. a lomhulladék gyűjtéséről házhoz menő rendszerben, illetve hulladékgyűjtő udvar szolgáltatásának biztosításával gondoskodik. A házhoz menő gyűjtés oly módon történik, hogy az ingatlanhasználó természetes személy előzetes egyeztetés alapján, közvetlenül a VSZ NZrt-nek adja át a lomhulladékot, (maximum 2 m³/év/ingatlan naptári évente egyszer).

2. Lomhulladék a hulladékudvarban is elhelyezhető, a Koncessziós társaság által meghatározott mennyiségben és feltételekkel. A hulladékudvar használatáról az üzletszabályzat D fejezete rendelkezik.

3. Hulladékgyűjtő célgéppel nem megközelíthető ingatlanok esetén a lomhulladékot a 19.9. címben rögzített helyekre, módon és időpontig lehet kihelyezni.

4. Lomtalanítás során csak nem veszélyes hulladék helyezhető el, illetve adható át a VSZ NZrt-nek. Lomtalanítás keretében nem helyezhető el:

- építési és bontási hulladék;
- gumiabroncs hulladék;
- gépjármű roncs, vagy termékként tovább nem használható jármű;
- az ipar, mezőgazdaság vagy szolgáltatási tevékenység során képződött hulladék;
- veszélyes hulladék;
- háztartásokban keletkező vegyes hulladék;
- elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém hulladék;
- kerti biohulladék
- az elektromos és elektronikai hulladék

5. A külön díjazás nélküli házhoz menő lomtalanítási szolgáltatást csak természetes személy ingatlanhasználók vehetik igénybe.

6. A VSZ NZrt. által elszállított hulladék a Koncessziós társaság által meghatározott módon és helyszíneken kerül hasznosításra vagy ártalmatlanításra.

21.6. LEBOMLÓ ZÖLDHULLADÉK GYŰJTÉS

1. A közszolgáltatás keretében végzett kerti hulladék (zöldhulladék) gyűjtés családi házas területen legalább évente 10 alkalommal, tömbházas/társasházi beépítettségű területen legalább évente 4 alkalommal kötegelte elszállítási lehetőség biztosításával, házhoz menő rendszerben történik. Az elszállítás családi házas területen áprilistól-novemberig legalább havi egy alkalommal, január hónapban - a fenyőfagyűjtésre tekintettel - két alkalommal, a VSZ NZrt. által meghatározott időpontokban történik.
2. Hulladékgyűjtő célgéppel nem megközelíthető ingatlanok esetén a hulladékot a VSZ NZrt. által kijelölt helyekre, módon és időpontig lehet kihelyezni.
3. A karácsonyi ünnepeket követően ingatlanok elé kihelyezett fenyőfák elszállítása a VSZ NZrt. által közzétett időpontokban történik.
4. Zöldhulladék a hulladékudvarban is elhelyezhető, a Koncessziós társaság által meghatározott mennyiségben és feltételekkel. A hulladékudvar használatáról az üzletszabályzat D fejezete rendelkezik.
5. A külön díjazás nélküli, házhoz menő zöldhulladék gyűjtést csak a természetes személy ingatlanhasználók vehetik igénybe.
6. A zöldhulladék (falevél, fű, kerti zöldhulladék, ágak apróra darabolva és kötegelve) a vegyes hulladék elszállításától elkülönítve kerül elszállításra.
7. A nagyobb gallyakat, fák és bokrok nyeseidékét maximum 1 méter hosszú, illetve fél méter átmérőjű kötegekbe, két helyen zsineggel szorosan megkötve, az apró zöldhulladékot átlátszó, hulladékgyűjtő zsákokban kell reggel 6 óráig kihelyezni zöldhulladék-gyűjtő járatnapokon.
8. Amennyiben a zöldhulladékot nem az előírtaknak megfelelően (pl. kazalba rakott gallyak) helyezi ki az ingatlanhasználó, úgy a VSZ NZrt. nem köteles a zöldhulladékot elszállítani.
9. A VSZ NZrt. a zöldhulladék gyűjtési napokon az ingatlanhasználók által kihelyezett, nem zöldhulladék jellegű települési hulladékot nem köteles elszállítani.
10. A VSZ NZrt. által elszállított hulladék a Koncessziós társaság által meghatározott módon és helyszíneken kerül hasznosításra vagy ártalmatlanításra.
11. Természetes személy ingatlanhasználó gyűjtési alkalmanként maximum 0,3 m³ zöldhulladékot helyezhet ki.

21.7. FIZETÉSI KEDVEZMÉNY

1. A kedvezmények és a szünetelés szabályait Pomáz Város Önkormányzat Képviselő-testületének a hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról szóló 5/2018. (II. 28.) Önk. rendelete 10. §-a határozza meg, mely 2023. július 1-jét követően is alkalmazandó:
2. A rendelet szerint az önkormányzat az idős pomázi lakosok közszolgáltatási díjfizetési kötelezettségéhez támogatást nyújt.
3. Támogatásra jogosult a 70 éven felüli egyedülálló pomázi lakos, továbbá a 70 éven felüli házastársával együtt élő pomázi lakos, amennyiben mindketten betöltötték a 70 évet és háztartásukban csak ők ketten vannak bejelentkezve.

4. A támogatás mértéke egyedülálló lakos esetében 60 literes, házastársak esetén 80 literes hulladékgyűjtő edényzetre vonatkozó, a mindenkori szilárd-hulladék szállításhoz kapcsolódó közszolgáltatási díj.
5. A támogatás megállapítása első fokon a polgármester hatáskörébe tartozik. A támogatásra vonatkozó kérelmeket a Polgármesteri Hivatal Közigazgatási Csoportjához lehet benyújtani.
6. A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (Ht.) 2023. július 1-től hatályos szövege szerint az önkormányzatok a kedvezményt fenntarthatják, csökkenthetik, és emelhetik, továbbá és új önkormányzati rendeletben új kedvezményt is határozhatnak meg. (Ht. 35. § (4)-(7) bek.)
7. A fizetendő hulladékkezelési közszolgáltatási díj alapjaként csak az 1 fő által lakott önálló rendeltetési egység esetén vehető figyelembe 60 liter/hét ürítési igény. Az 1 fő által lakott rendeltetési egységek esetében a kedvezőbb elbírálás kérelem alapján kerül megállapításra, az ingatlanhasználók által az ügyfélszolgálatra benyújtott kérelmet a Pomázi Polgármesteri Hivatal által kiadott igazolás alapján bírálja el a VSZ NZrt.

21.8. POMÁZ VÁROS KÖZSZOLGÁLTATÁSSAL ELLÁTOTT TERÜLETÉN HULLADÉKGYŰJTŐ EDÉNNYEL BIZTOSÍTOTT KÖZSZOLGÁLTATÁS, HULLADÉKGYŰJTŐ JÁRATTAL ÉRINTETT TERÜLET.

1. Belterület: Ady Endre utca, Kós Károly utca, Margitliget út, Pappalom utca, Felsővár utca, Alsóvár utca, Orgona utca, Majdán utca, Liliom utca, Zsálya utca, Víztorony utca, Dolinai út, Klisovác utca, Dobó István utca, Határ út, Budakalászi út, Bihari utca, Bartók Béla utca, Szentendrei út, Béke utca, Mártírok útja, Ravatalozó utca, Susnyár út, Honfoglalás útja, Seregély utca, Vróci út, Lázár Vilmos utca, Kőkény utca, Meselia utca, Birs utca, Hegyalja utca által határolt terület.
2. Külterület: Ipartelep, Kiskovácsi, Pankos tető, Jóbarátok útja, Mélyút utca, Majoránna utca, Rozmaring utca, Folyondár utca, Uglarovica dűlő, Vróci utca (külterületi része), Ózláb utca, Susnyár dűlő, Kőhegy utca, Szüret utca (alsó szakasza), Klisovác dűlő

21.9. HULLADÉKGYŰJTŐ CÉLGÉPPEL NEM MEGKÖZELÍTHETŐ TERÜLETEK:

1. A belterület 1. pontban megjelölt területéről az Ady Endre köz, Árvácska köz, Beniczky köz, Borbolya köz, Borbolya utca, Dallam köz, Felső Málna utca, Füge utca, Galagonya köz, Gesztenyés köz, József Attila köz, Kovács utca, Madách köz, Otelló köz, Ringló utca, Télyf köz, Tövis köz, Vadvirág utca, Víztorony köz, Wágner utca célgéppel meg nem közelíthető terület, így a hulladékgyűjtő zsákokat, illetve hulladékgyűjtő edényeket a legközelebbi, hulladékgyűjtő járattal érintett útvonalon, gyűjtési napon a VSZ NZrt. által kijelölt helyekre, módon lehet elhelyezni.
2. A külterület 2. pontban meg nem jelöl utcáiból (területekről) a hulladékgyűjtő zsákokat, illetve hulladékgyűjtő edényeket a Jóbarátok útja, Mélyút utca, Majoránna utca, Rozmaring utca, Folyondár utca, Uglarovica dűlő, Vróci utca (külterületi része), Ózláb utca, Susnyár dűlő, Kőhegy utca, Szüret utca (alsó szakasza), Klisovác dűlő járattal érintett útvonalon, gyűjtési napon a VSZ NZrt. által kijelölt helyekre, módon lehet elhelyezni.

22. PILISSZENTLÁSZLÓ

22.1. A VSZ NZRT. FELADATAI A TELEPÜLÉSEN

1. A VSZ NZrt. az ingatlanhasználónál keletkezett, a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó, a gazdálkodó szervezeteknél az intézményi résztevékenység körébe tartozó maximum 1100 l űrmértékű edényben elkülönítetten gyűjtött hulladék körébe tartozó hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített tartályokat rendszeresen üríti, a hulladékokat átveszi és elszállítja az alábbiak szerint.

2. A VSZ NZrt. tevékenysége az alábbiakra terjed ki:

- a) Az ingatlanhasználó által a többi települési hulladéktól elkülönítetten gyűjtött vegyes hulladékának gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- b) A gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó kivételével az ingatlanhasználó által a települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékainak gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- c) A természetes személy ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező nagydarabos és a lomtalanítás körébe vont lomhulladékának gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- d) Hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek és hulladékgyűjtő udvarok létesítésére, üzemeltetésére és ott történő hulladék gyűjtésére és az ott gyűjtött hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- e) Az intézményi résztevékenység keretében a gazdálkodó szervezetektől az elkülönített hulladékgyűjtési rendszerbe tartozó, max. 1100 liter edényben gyűjtött papír, műanyag, fém és üveg hulladék gyűjtése és szállítása.

20.2. VEGYES HULLADÉK

1. A VSZ NZrt. heti rendszerességgel, minimum egy alkalommal, előzetesen meghatározott rendben és időpontban gyűjti és a kijelölt hulladékkezelő létesítménybe szállítja a település közigazgatási területén az ingatlanhasználóknál keletkezett, szabványos hulladék gyűjtőedényben, vagy egyedi esetekben jelzett zsákokban a közterületre kihelyezett települési szilárd hulladékokat, az alábbi feltételekkel:

- általánosan heti egyszeri ürítés
- időlegesen használt ingatlanok (üdülő) esetén április 01-től szeptember 30-ig szolgáltatásnyújtás zsákos hulladékgyűjtés biztosításával is
- többlethulladék esetén díj ellenében jelzett zsák biztosítása, elszállítás biztosítása (magánszemélyek, gazdálkodó szervezetek)

2. A közszolgáltatást állandó jelleggel igénybe vevő természetes személy ingatlanhasználó a szabványos méretű hulladékgyűjtő edényzet beszerzéséről maga gondoskodik. A saját tulajdonú hulladékgyűjtő edényzet tisztítására, fertőtlenítésére, karbantartására, illetve szükséges cseréjére az ingatlanhasználó köteles.

3. A gazdálkodó szervezet és nem természetes személy ingatlanhasználó a hulladékgyűjtő edényzet beszerzéséről maga gondoskodik. A saját tulajdonú hulladékgyűjtő edényzet

tisztítására, fertőtlenítésére, karbantartására, illetve szükséges cseréjére az ingatlanhasználó köteles.

4. Többlethulladék elszállítására kizárólag a VSZ NZrt. vagy a Koncessziós társaság által rendszeresített, jelzett hulladékgyűjtő zsákban van lehetőség. A zsák a VSZ NZrt ügyfélszolgálatán szerezhető be, külön díj fizetése mellett. A többlethulladékos zsákok gyűjtése a gyűjtőjáratokkal történik, az adott szolgáltatási címre vonatkozó gyűjtési napon.

5. Olyan ingatlanok esetén, ahol szabványos hulladékgyűjtő edényzet tárolására nincs lehetőség, a VSZ NZrt. vagy a Koncessziós társaság által rendszeresített, jelzett hulladékgyűjtő zsákban kerül sor a hulladék kihelyezésre. A zsákra az ingatlantulajdonos a közszolgáltatási díj megfizetésével válik jogosulttá.

6. Az időlegesen használt lakóingatlan esetén – igény szerint – szintén a VSZ NZrt. vagy a Koncessziós társaság által rendszeresített, jelzett hulladékgyűjtő zsákban történik az elszállítás. A zsákra az ingatlantulajdonos a közszolgáltatási díj megfizetésével válik jogosulttá.

7. A hulladékgyűjtés előre meghatározott napokon, hulladékgyűjtő célgépekkel történik. A gyűjtött hulladékot a VSZ NZrt. a Koncessziós Társaság által kijelölt kezelő létesítménybe szállítja.

8. A gyűjtőedényt az ingatlanhasználó a saját ingatlanán köteles elhelyezni.

9. A gyűjtőedény az ürítési napot megelőző 20 órától helyezhető ki a gyűjtőjárat által megközelíthető helyre, vagy a járdára, vagy közútra vagy az ingatlan közútcsatlakozása mellé oly módon, hogy a gyalogos és a közúti forgalmat ne akadályozza és a közterületben kárt ne okozzon. Az ingatlanhasználó a gyűjtőedényt begyűjtési napon reggel 5 óráig köteles kihelyezni. Az ez után történő kihelyezésből eredő ürítés elmaradás nem a VSZ NZrt. felelőssége.

10. Az üzletszabályzat 22.7. címe szerinti utcákban az ingatlanhasználónak a legközelebbi, a járat által érintett útvonal mellett, a VSZ NZrt. által meghatározott módon, helyre és időpontig kell elhelyeznie a hulladékot.

11. Az ingatlanhasználó téli időszakban a kihelyezett gyűjtőedény és az úttest között legalább 1 m széles átjárót köteles létesíteni, hogy a gyűjtőedény kezelése a hó miatt akadályba ne ütközzék.

12. Az ingatlanhasználó a települési hulladékot úgy köteles a gyűjtőtartályban elhelyezni, hogy mozgatóskor, ürítéskor ne szóródjon ki, továbbá a gépi ürítést ne akadályozza.

13. Műszaki hibából adódó szállítás kimaradása esetén a VSZ NZrt. lehetőleg az akadály elhárulását követő következő napon 6.00 és 18.00 óra között gondoskodik az elmaradt járat pótlásáról. A nem a VSZ NZrt-nek felróható okból elmaradt ürítés az akadály elhárulása után, a következő ürítési napon kerül pótlásra.

14. Az ürítési nap előrelátható megváltozásáról VSZ NZrt. tájékoztatja a lakosságot, a helyben szokásos módon (pl.: a társaság honlapja, helyi újság, szórólap)

22.3. A HULLADÉK KIHELYEZÉSE SORÁN HASZNÁLHATÓ GYŰJTŐEDÉNYEK ÉS MAXIMÁLIS SÚLY

- 60 literes tartály esetén legfeljebb 11 kg
- 80 literes tartály esetén legfeljebb 15 kg
- 120 literes tartály esetén legfeljebb 22 kg
- 240 literes tartály esetén legfeljebb 44 kg
- Jelzett 35 l-es és 70 l-es zsák

22.4. ELKÜLÖNÍTETTEN GYŰJTÖTT (SZELEKTÍV) HULLADÉK GYŰJTÉSE

1. A VSZ NZrt. az elkülönített (szelektív) hulladékgyűjtést háztartásonkénti „házhoz menő” és gyűjtőpontos elkülönített hulladékgyűjtés kombinációjával, valamint hulladékudvar üzemeltetésével biztosítja. Az elkülönített hulladék gyűjtőzsák alkalmazása mellett történik. A VSZ NZrt. az elkülönítetten gyűjtött hulladékok háztartásoktól történő elszállítására a közterületre történő kihelyezés mellett legalább havi egy alkalommal köteles. A VSZ NZrt. házhoz menő rendszerben a papír, műanyag, fém, és azok társított csomagolásai frakciók gyűjtését biztosítja.

2. A „házhoz menő” elkülönített gyűjtés során a hulladékot az ingatlanhasználó köteles jelzés nélküli átlátszó zsákba, vagy kötegelve/dobozolva kihelyezni az 22.7. cím szerinti közterületre, a VSZ NZrt. által meghatározott gyűjtési napon reggel 5 óráig. A jelzés nélküli átlátszó zsákról az ingatlanhasználó gondoskodik.

3. A hulladékgyűjtés előre meghatározott napokon, hulladékgyűjtő célgépekkel történik, a járatterv szerint.

4. A VSZ NZrt. a közszolgáltatás keretében az általa működtetett hulladékgyűjtő pontról üveg hulladékot gyűjt, az alábbi helyszínen.

Üveg			
2 db konténer	Béke utca	2 db	1200 liter/db

5. A VSZ NZrt. által elszállított hulladék a Koncessziós társaság által meghatározott módon és helyszíneken kerül hasznosításra vagy ártalmatlanításra.

22.5. LOMTALANÍTÁS (MAGÁNSZEMÉLYEK LOMHULLADÉKKÉNT GYŰJTÖTT HÁZTARTÁSI HULLADÉKA)

1. A VSZ NZrt. a lomhulladék gyűjtéséről házhoz menő rendszerben, illetve hulladékgyűjtő udvar szolgáltatásának biztosításával gondoskodik. A házhoz menő gyűjtés oly módon történik, hogy az ingatlanhasználó természetes személy előzetes egyeztetés alapján, közvetlenül a VSZ NZrt.-nek adja át a lomhulladékot.

2. Lomhulladék a hulladékudvarban is elhelyezhető, a Koncessziós társaság által meghatározott mennyiségben és feltételekkel. A hulladékudvar használatáról az üzletszabályzat D fejezete rendelkezik.

3. Lomtalanítás során csak nem veszélyes hulladék helyezhető el, illetve adható át a VSZ NZrt.-nek. Lomtalanítás keretében nem helyezhető el:

- építési és bontási hulladék;
- gumiabroncs hulladék;
- gépjármű roncs, vagy termékként tovább nem használható jármű;
- az ipar, mezőgazdaság vagy szolgáltatási tevékenység során képződött hulladék;
- veszélyes hulladék;
- háztartásokban keletkező vegyes hulladék;
- elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém hulladék;
- kerti biohulladék
- az elektromos és elektronikai hulladék

4. A külön díjazás nélküli házhoz menő lomtalanítási szolgáltatást csak természetes személy ingatlanhasználók vehetik igénybe.

5. A VSZ NZrt. által elszállított hulladék a Koncessziós társaság által meghatározott módon és helyszíneken kerül hasznosításra vagy ártalmatlanításra.

22.6. LEBOMLÓ ZÖLDHULLADÉK GYŰJTÉS

1. A közszolgáltatás keretében végzett kerti hulladék (zöldhulladék) gyűjtés családi házas területen legalább évente 10 alkalommal, kötegelte elszállítási lehetőség biztosításával, házhoz menő rendszerben történik. Az elszállítás családi házas területen áprilistól-novemberig legalább havi egy alkalommal, január hónapban - a fenyőfagyűjtésre tekintettel - két alkalommal, a VSZ NZrt. által meghatározott időpontokban történik.

2. A karácsonyi ünnepeket követően ingatlanok elé kihelyezett fenyőfák elszállítása a VSZ NZrt. által közzétett időpontokban történik.

3. Zöldhulladék a hulladékudvarban is elhelyezhető, a Koncessziós társaság által meghatározott mennyiségben és feltételekkel. A hulladékudvar használatáról az üzletszabályzat D fejezete rendelkezik.

4. A külön díjazás nélküli, házhoz menő zöldhulladék gyűjtést csak a természetes személy ingatlanhasználók vehetik igénybe.

5. A zöldhulladék (falevél, fű, kerti zöldhulladék, ágak apróra darabolva és kötegelve) a vegyes hulladék elszállításától elkülönítve kerül elszállításra.

6. A nagyobb gallyakat, fák és bokrok nyeseidékét maximum 1 méter hosszú, illetve fél méter átmérőjű kötegekbe, két helyen zsineggel szorosan megkötve, az apró zöldhulladékot átlátszó, hulladékgyűjtő zsákokban kell reggel 5 óráig kihelyezni zöldhulladék-gyűjtő járatnapokon.

7. Amennyiben a zöldhulladékot nem az előírtaknak megfelelően (pl. kazalba rakott gallyak) helyezi ki az ingatlanhasználó, úgy a VSZ NZrt. nem köteles a zöldhulladékot elszállítani.

8. A VSZ NZrt. a zöldhulladék gyűjtési napokon az ingatlanhasználók által kihelyezett, nem zöldhulladék jellegű települési hulladékot nem köteles elszállítani.

9. A VSZ NZrt. által elszállított hulladék a Koncessziós társaság által meghatározott módon és helyszíneken kerül hasznosításra vagy ártalmatlanításra.

22.7. PILISSZENTLÁSZLÓ KÖZSÉG KÖZSZOLGÁLTATÁSSAL ELLÁTOTT TERÜLETE

1. Pilisszentlászló község belterülete, kivéve:

Ibolya utca, Gerle utca, Erdőalja utca, Fenyő sor, Kőkény utca, Som köz, Névtelen utcák, Árnyas utca

2. A felsorolt utcák ingatlanjai a gyűjtő járművekkel megközelíthetetlenek, így a vegyes és a rendelet szerint gyűjtőjárással gyűjtött egyéb hulladékot a járatnapokon az érintett ingatlanok ingatlanhasználóinak a legközelebbi, a járat által érintett útvonal mellett, a VSZ NZrt. által meghatározott módon, helyre, napon és időpontig kell kikészítenie.

3. A lomtalanítás Ibolya utca, Gerle utca, Erdőalja utca, Fenyő sor területére is kiterjed.

D. HULLADÉKGYŰJTŐ UDVAR IGÉNYBEVÉTELE

1. A VSZ NZrt. hulladékgyűjtő udvart üzemeltet a 2000 Szentendre, Szabadkai u. 9. címen.

2. A hulladékgyűjtő udvarban adott időszakban legfeljebb a hulladékgazdálkodási engedélyében meghatározott mennyiséget vehet át, a Koncessziós társaság által meghatározottak szerint.

3. A VSZ NZrt. az általa üzemeltetett és arra alkalmas hulladékgyűjtő udvaron a természetes személy ingatlanhasználóknál keletkező

- a) építési és bontási hulladékot;
- b) elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladékot;
- c) elem- és akkumulátor hulladékot;
- d) gumiabroncs hulladékot;
- e) fáradt olaj, étolaj és zsír hulladékot lom hulladékot;
- f) elkülönítetten gyűjtött papír, kevert csomagolási hulladék (tetra, fém, műanyag) és üveg (fehér és színes) hulladékot;
- g) zöldhulladékot;
- h) egyéb, a környezetvédelmi hatóság által engedélyezett hulladékot

térítésmentesen, a magyarországi lakcímkártya, tartózkodási engedély/kártya, hatósági bizonyítvány, regisztrációs igazolás vagy bejelentőlap bemutatása mellett a hulladékgyűjtő udvar üzemeltetési szabályzatában meghatározott módon és mértékben átveszi.

4. A VSZ NZrt. az átvett hulladékról a természetes személy ingatlanhasználó részére kérésre átvételi elismervényt ad. Az átvételi elismervényen feltünteti az átvett hulladék típusát, fajtáját, jellegét, mennyiségét és az átvétel időpontját.

5. A VSZ NZrt. megtagadhatja a hulladékgyűjtő udvarra szállított települési szilárd hulladék átvételét és elhelyezését, ha az adott hulladék hulladéktípus szerinti elkülönítése nem felel meg jogszabályban, vagy a hulladékgyűjtő udvar üzemeltetési szabályzatában meghatározott követelményeknek.

VÁROSI SZOLGÁLTATÓ NONPROFIT ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
ÜZLETSZABÁLYZAT

6. A VSZ NZrt.

- a) a hulladékgyűjtő udvarok címét, megközelíthetőségét, nyitvatartási idejét;
- b) az adott hulladékgyűjtő udvaron átvehető hulladékok típusát, fajtáját, jellegét, azok legnagyobb átadható mennyiségét;
- c) a díjfizetés ellenében átvehető hulladékok körét és azok átvételi díját;
- d) valamint a hulladékgyűjtő udvarok üzemeltetési szabályzatát

a honlapján közzéteszi.

Szentendre, 2023. december 13.