

SZOVA Szombathelyi Vagyonhasználó
és Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.

HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG
KERETÉBEN TERÜLETI SZOLGÁLTATÓKÉNT
VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

Általános Szerződési Feltételek

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA: 2024. április 22.

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS -----	4
2. ÁLTALÁNOS RÉSZ -----	5
2.1. JOGSZABÁLYOK LISTÁJA -----	5
2.2. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK -----	5
2.3. A TERÜLETI ÁSZF HATÁLYA -----	9
2.4. A TERÜLETI ÁSZF KÖZZÉTÉTELE -----	9
2.5. A TERÜLETI ÁSZF ÉRTELMEZÉSE -----	9
3. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG -----	9
3.1. JOGVISZONY LÉTREJÖTTE ÉS TARTALMA -----	9
3.2. A TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁS -----	10
3.3. A TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI -----	10
3.4. AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI -----	15
4. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KAPCSÁN KELETKEZŐ JOGVISZONY -----	20
4.1. KONCESSZIÓS TÁRSASÁG ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY KELETKEZÉSE -----	20
4.2. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÜGYINTÉZÉSE --	20
4.3. IGÉNYBEVÉTEL BEJELENTÉSE -----	21
4.4. IGÉNYBEVÉTEL BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA -----	21
4.5. ADATVÁLTOZÁSOK BEJELENTÉSE -----	22
4.6. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE -----	23
4.7. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSA -----	25
4.8. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE -----	25
4.9. EDÉNYTÖRÉS -----	25
5. DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS -----	26
5.1. KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ -----	26
5.2. DÍJKEDVEZMÉNYEK -----	27
5.3. SZÁMLÁZÁS -----	28
5.4. FIZETÉSI MÓDOK -----	28
6. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT -----	29

6.1.	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, PANASZKEZELÉS -----	29
6.2.	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGRE ÉS SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS -----	29
6.3.	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁHOZ ÉS DÍJFIZETÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ TÁJÉKOZTATÁS -----	30
6.4.	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE -	30
6.5.	TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI-----	32
6.6.	ÍRÁSBAN (POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON) TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI-----	32
6.7.	PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK-----	33
6.8.	JOGORVOSLAT -----	33
6.9.	KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL -----	33
7.	ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS-----	34

1. BEVEZETÉS

- 1.1. A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (a továbbiakban: Ht.) szerint 2023. július 1. napjától a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett feladatok országos ellátásáért a Koncesszor által, annak részvételével alapított Koncessziós Társaság felelős. A Koncesszori tevékenység végzésének jogát a MOL Nyrt. nyerte el, akinek nevében, annak 100 %-os tulajdonú leányvállalata a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. (a továbbiakban: Koncessziós Társaság) koordinálja a jelen ÁSZF-ben részletezett tevékenységet, melyet saját maga és Koncesszori Alvállalkozók bevonásával lát el.
- 1.2. A Koncesszori Alvállalkozók közül az Ügyfelek hulladékának elszállításáért a Területi Szolgáltatók, a hulladék átvételéért a Létesítmény Üzemeltetők, Hasznosítók vagy Ártalmatlanítók felelnek, a számlázásért a Koncessziós Társaság arra kijelölt szervezete felelős, a számlázást nem érintő ügyfélszolgálati feladatok ellátásáért a Területi Szolgáltatók felelnek.
- 1.3. A koncessziós működésben a Ht. alapján definiált közszolgáltatási és intézményi résztevékenységet különböztethetünk meg. Jelen dokumentum csak a közszolgáltatási résztevékenységre vonatkozó általános szerződési feltételeket tartalmazza. Az intézményi résztevékenység alapvető szabályait a Koncessziós Társaság elektronikus információrendszerén, honlapján (a továbbiakban: www.mohu.hu) elérhető ÁSZF tartalmazza, további elemeit pedig az ügyfelekkel kötendő szerződések tartalmazzák.
- 1.4. A koncessziós szerződés időtartama: 35 év.
- 1.5. A Koncesszor a hulladékgazdálkodási feladatainak ellátását az alábbi Koncesszori Alvállalkozók bevonásával hajtja végre:
 - 1.5.1. Régiókoordinátorok: több megye hulladékgyűjtési és szállítási feladatait összefogó Koncesszori Alvállalkozók.
 - 1.5.2. Területi Szolgáltatók vagy más néven Régiókoordinátori Közreműködők: az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes Koncesszori Alvállalkozók. Az ügyfélszolgálati feladatok ellátása is a tevékenységük részét képezi, a számlázás kivételével.
 - 1.5.3. Létesítmény-üzemeltetők: az összegyűjtött hulladékok kezeléséért, átrakásáért, illetve a hulladékgyűjtő udvarok üzemeltetéséért felelős Koncesszori Alvállalkozók.
 - 1.5.4. Ártalmatlanítók: a hulladékok ártalmatlanításáért (pl.: lerakás, égetés) felelős Koncesszori Alvállalkozók.
 - 1.5.5. Hasznosítók: a hulladékok további hasznosításáért (pl.: komposztálás, újrafeldolgozás) felelős Koncesszori Alvállalkozók
 - 1.5.6. Számlázásért felelős: a Koncesszor által kijelölt társaság.
- 1.6. Jelen ÁSZF a SZOVA Szombathelyi Vagyonhasznosító és Városgazdálkodási Nonprofit Zrt., mint Területi Szolgáltató által végzett tevékenységre terjed ki.

2. ÁLTALÁNOS RÉSZ

2.1. JOGSZABÁLYOK LISTÁJA

- 2.1.1. a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (a továbbiakban: Ht.)
- 2.1.2. a koncesszióról szóló 1991. évi XVI. törvény (a továbbiakban: Konctv.)
- 2.1.3. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.)
- 2.1.4. az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Számlakép tv.)
- 2.1.5. a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény (a továbbiakban: Thtv.)
- 2.1.6. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.)
- 2.1.7. a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet
- 2.1.8. a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladékkal kapcsolatos közegészségügyi követelményekről szóló 13/2017. (VI. 12.) EMMI rendelet
- 2.1.9. az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet
- 2.1.10. az egyes hulladékgazdálkodási létesítmények kialakításának és üzemeltetésének szabályairól szóló 246/2014. (IX.29.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Létesítményrendelet)

2.2. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- 2.2.1. **ÁSZF:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatások nyújtására vonatkozóan a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. által közzétett és Magyarország területén általánosan alkalmazandó általános szerződési feltételek;
- 2.2.2. **Bejelentő:** olyan személy, aki valamely hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatás vagy annak számlázása ügyében bármely vonatkozó Ügyfélszolgálati elérhetőségen ügyet intéz, bejelentést tesz;
- 2.2.3. **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;
- 2.2.4. **Csomagolási hulladék:** hulladékká vált csomagolás, csomagolószer, ide nem értve az ipari vagy termelési tevékenység során képződő gyártási vagy maradék hulladékot;
- 2.2.5. **Elkülönített gyűjtés:** olyan gyűjtés, amelynek során a hulladékáramot a hulladék fajtája és jellege – adott esetben típusa – szerint elkülönítik, lehetővé téve annak egyedi módon történő kezelését;
- 2.2.6. **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 gyűjtenek;

- 2.2.7. **Emblémás zsák:** A területi Szolgáltató által díj ellenében biztosított, egyéni logóval ellátott zsák, amely az esetenként keletkező többleshulladék gyűjtésére szolgál;
- 2.2.8. **Érdeklődő:** olyan Bejelentő, aki eljárási jogosultságát igazolni nem tudja;
- 2.2.9. **Gazdálkodó szervezet:** a polgári perrendtartásról szóló 2012. évi CLXXXV. törvényben (Pptv.) meghatározott gazdálkodó szervezet, ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény hozott létre; A Pptv. 7. § (1) bekezdés 6. pontja értelmében gazdálkodó szervezet a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, a felsőoktatási intézmény, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány;
- 2.2.10. **Gyűjtés:** a hulladék összegyűjtése hulladékkezelő létesítménybe történő szállítás céljából; a gyűjtés magában foglalja a hulladék előzetes válogatását és előzetes tárolását is.
- 2.2.11. **Gyűjtőedény:** MSZ EN 840 szabványsorozat szerinti szabványos hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés, amely a Területi Szolgáltató rendszeresített céljárművével gyűjthető;
- 2.2.12. **Házhoz menő:** olyan gyűjtési mód, melynek során a Területi Szolgáltató az ingatlanhasználó szolgáltatásba bevont ingatlanától gyűjti be a települési vegyes vagy elkülönítetten gyűjtött hulladékot;
- 2.2.13. **Háztartási hulladék:** a Ht. alapján 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 textilhulladékot, csomagolási hulladékot, elektromos és elektronikai berendezések hulladékait, elem- és akkumulátorhulladékot, továbbá a lomhulladékot, így különösen a matracokat és bútorokat;
- 2.2.14. **Háztartási hulladékhoz hasonló hulladék:** az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartásokon 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;
- 2.2.15. **Hulladék:** bármely anyag vagy tárgy, amelytől birtokosa megválnak, megválni szándékozik vagy megválni köteles;
- 2.2.16. **Hulladékbirtokos:** a hulladéktermelő, továbbá bármely jogalany, akinek vagy amelynek a hulladék a birtokában van;

- 2.2.17. **Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás:** azon szolgáltatások, melyet a Koncessziós Társaság jelen ÁSZF, valamint a vonatkozó jogszabályok alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében köteles biztosítani, az ingatlanhasználó pedig köteles annak igénybevételére. A tevékenység tartalmazza a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék átvételét, gyűjtését, elszállítását, előkezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység országos szintű megszervezését, mely magában foglalja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel érintett hulladékgazdálkodási tevékenység (hulladékudvar, átrakó, előkezelő) üzemeltetését és a kezelt hulladékok hasznosításra, illetve ártalmatlanításra történő átadását és a teljes folyamathoz kapcsolódó adminisztratív tevékenységeket (pl.: számlázás, ügyfélszolgálat);
- 2.2.18. **Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék:** a Ht. alapján az ingatlanhasználó települési vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladéka, ide nem értve a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó háztartási hulladékhoz hasonló hulladék részét képező elkülönítetten gyűjtött hulladékát;
- 2.2.19. **Ingatlanhasználó:** a Ht. alapján az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyongazdálkodója, valamint a társasház és lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság rendelkezésére áll;
- 2.2.20. **Koncesszori Alvállalkozó:** azon gazdálkodó szervezetek, amelyek a Ht. 2. § (1) bek. 36.g pontja értelmében közvetlenül vagy közvetetten az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátásában történő közreműködés tárgyában kötött hatályos szerződéssel rendelkeznek, és szerepelnek a Koncesszori Alvállalkozói nyilvántartásban;
- 2.2.21. **Koncesszori szervezet:** a Koncessziós Társaság azon szervezetei, melyek közvetve vagy közvetlenül az állami hulladékgazdálkodási közfeladatban, vagy az ahhoz kapcsolódó operatív irányítási folyamatokban érintettek;
- 2.2.22. **Koncessziós Társaság:** a Konctv. 20. § (1) bekezdésében meghatározott, a Koncesszor által, annak részvételével alapított gazdasági társaság, amely a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. néven került megalapításra;
- 2.2.23. **Közterület használati hozzájárulás jogosultja:** olyan természetes és nem természetes személy, aki a hulladékgyűjtés okán jogosult gyűjtődénye közterületen történő tárolására;
- 2.2.24. **Lomhulladék:** a Ht. alapján az ingatlanhasználótól a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a közszolgáltatási résztevékenység keretében rendszeresített gyűjtődény méreteit meghaladja;
- 2.2.25. **Megkeresés:** olyan kapcsolatfelvétel, amely nem tartalmaz egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérést {pl.: méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás), adatváltozás/tulajdonosváltás bejelentése, számlamásolat, csekkpótlás igénylése, általános bejelentések a szolgáltatásokról (pl.: észrevétel, javaslat, igény jelzése), általános információ vagy tájékoztatás kérése};

- 2.2.26. **Panasz:** az Ügyfél részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatásra vagy szolgáltatás elmaradására tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá;
- 2.2.27. **Társasházi közösségi előfizető:** olyan nem-egyéni előfizető Ügyfél, amelynél egy társasházhoz kapcsolódóan az egyes természetes személy és nem természetes személy lakóingatlant használók a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet közösen, közösségi szolgáltatásként veszik igénybe;
- 2.2.28. **Települési hulladék:** a Ht. alapján a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék, mely nem foglalja magában a termelésből, a mezőgazdaságból, az erdőszelvényből, 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;
- 2.2.29. **Települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékok:** olyan hulladékok, melyek elkülönített gyűjtése az ingatlanhasználóra vonatkozóan a Területi Szolgáltató ÁSZF-ben részletezett feltételekkel kötelező;
- 2.2.30. **Területi Szolgáltató vagy Régiókoordinátori Közreműködő:** az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes Koncesszori Alvállalkozó;
- 2.2.31. **Területi ÁSZF:** jelen általános szerződési feltételek, mely a MOHU Zrt. által közzétett üzletszabályzatot túl a vonatkozó jogszabályokat alkalmazva, a helyi adottságokat és területi specifikumokat kezelő szolgáltatási szabályokat rögzíti;
- 2.2.32. **Üdülő:** az ingatlan nyilvántartásban üdülőként (üdülőépület, hétvégi ház, apartman, csónakház) feltüntetett ingatlan, melyet e célja szerint használnak, valamint az olyan egyéb ingatlan, melyet üdülőként használnak. Az üzleti céllal kiadott ingatlan nem minősül üdülőként;
- 2.2.33. **Ügyfél:** az a természetes személy, jogi személy, egyéni cég vagy egyéb szervezet, társasház és lakásszövetkezet, aki a Ht. szerint ingatlanhasználónak minősül és/vagy jogosult igénybe venni a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást, abban az esetben is, ha a szolgáltatás kérelemre szünetel;
- 2.2.34. **Vegyés hulladék:** a Ht. alapján 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;
- 2.2.35. **Veszélyes hulladék:** a Ht. 1. mellékletben meghatározott veszélyességi jellemzők legalább egyikével rendelkező hulladék;
- 2.2.36. **Zöldhulladék:** kertben, vagy kertészeti tevékenység során képződő növényi eredetű hulladék.

2.3. A TERÜLETI ÁSZF HATÁLYA

2.3.1. TERÜLETI HATÁLY

2.3.1.1. Jelen Területi ÁSZF hatálya a Koncessziós Társasággal jogviszonyban álló, az 1. sz. mellékletben felsorolt településeken a Ht. szerinti ingatlanhasználókra vonatkozik.

2.3.2. IDŐBELI HATÁLY

2.3.2.1. A Területi ÁSZF 2024. május 1. napjától határozatlan ideig hatályos.

2.3.2.2. A Területi ÁSZF a szolgáltatás igénybevételének ráutaló magatartással elfogadottnak tekintendő.

2.4. A TERÜLETI ÁSZF KÖZZÉTÉTELE

2.4.1. A Területi ÁSZF közzétételének időpontja: 2024. április 22.

2.4.2. A Területi ÁSZF mindenkori legfrissebb verziója a www.szova.hu honlapon, illetve a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában érhető el.

2.4.3. A Területi ÁSZF módosítását a Területi Szolgáltató annak hatálybalépését megelőzően legalább 10 nappal nyilvánosságra hozza. A módosításról szóló értesítést és a módosítást az ügyfélszolgálatán kifüggeszti, valamint honlapján (www.szova.hu) is közzéteszi.

2.5. A TERÜLETI ÁSZF ÉRTELMEZÉSE

2.5.1. A Területi ÁSZF-et az ÁSZF rendelkezéseire figyelemmel, azokkal összhangban kell értelmezni azzal, hogy a Területi ÁSZF rendelkezései nem minősülnek ellentétesnek az ÁSZF-fel, ha azok az ÁSZF-hez képest további részletszabályokat állapítanak meg.

3. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG

3.1. JOGVISZONY LÉTREJÖTTE ÉS TARTALMA

3.1.1. A Ht. alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevétele minden ingatlanhasználó részére kötelező.

3.1.2. A jogszabályi rendelkezések alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételével és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység nyújtásával kapcsolatos szerződéses jogviszonyt az ingatlanhasználó és a Koncessziós Társaság között a szolgáltatás igénybevétele, vagy az a tény hozza létre, hogy az ingatlan hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel ellátott településrészen helyezkedik el, valamint, hogy a Területi Szolgáltató – mint koncesszori alvállalkozó – a szolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll.

3.1.3. A jogviszony alapján a Területi Szolgáltató vállalja, hogy megfelelő minőségben és gyakorisággal a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretébe tartozó szolgáltatást nyújt, illetve a teljesítésre

rendelkezésre áll. Az Ingatlanhasználó köteles igénybe venni a szolgáltatást, melynek keretében köteles a szolgáltatás elvégzésének feltételeit biztosítani, valamint a szolgáltatás díját a jogszabályi előírások alapján megfizetni.

3.2. A TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁS

3.2.1. A szolgáltatás az alábbi tevékenységeket foglalja magában:

- 3.2.1.1. az ingatlanhasználók vegyes hulladékának házhoz menő begyűjtése és kezelő létesítménybe szállítása a jogszabályokban meghatározott gyakorisággal;
- 3.2.1.2. a Ht. alapján gazdálkodó szervezetnek nem minősülő ingatlanhasználók elkülönítetten gyűjtött hulladékának házhoz menő és hulladékgyűjtő szigetekről történő begyűjtése;
- 3.2.1.3. a Ht. alapján gazdálkodó szervezetnek minősülő ingatlanhasználó által a települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladék meghatározott részének gyűjtése és hulladékkezelő létesítménybe szállítása;

3.2.1.4. hulladékgyűjtő szigetek és hulladékgyűjtő udvar üzemeltetése;

3.2.2. A hulladékgyűjtési gyakoriságra jelen Területi ÁSZF és a vonatkozó jogszabályok az irányadók.

3.3. A TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

3.3.1. A területi Szolgáltató köteles ellátni a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységbe tartozó szolgáltatást a Koncessziós Társasággal és a Régiókoordinátorral kötött szerződése alapján.

3.3.2. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátására vonatkozó általános szabályokat tartalmazó jogszabályok eltérő tartalmú előírása hatályba lépéséig a Területi Szolgáltató által a szolgáltatás részletszabályait jelen Területi ÁSZF, illetve az ÁSZF tartalmazza. A közszolgáltatási díjak számlázásáról és beszedéséről a Koncessziós Társaság gondoskodik. A Területi Szolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységen kívüli szolgáltatásokat is nyújt, melyek ellenértékét a Területi Szolgáltató szedi be.

3.3.3. Hulladékgyűjtés és szállítás

3.3.3.1. Ingatlanhasználó köteles a szolgáltatás igénybevételére alkalmas, Területi Szolgáltató gyűjtőjárművéhez rendszeresített, szabványos gyűjtőedény (MSZ EN 840-1:2013 vagy MSZ EN 840-1:2020 szabványszámú) gyűjtőedény beszerzéséről gondoskodni. Területi Szolgáltató lehetőséget biztosít gyűjtőedény bérlésére és vásárlására is.

3.3.3.2. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységbe tartozó hulladékok gyűjtésének és szállításának rendjét (gyakoriság, útvonal és

nap) – a keletkező hulladék mennyiségének figyelembevételével – a Területi Szolgáltató határozza meg, és az ingatlanhasználókat – változás esetén is - értesíti.

- 3.3.3.3. Területi Szolgáltató vállalja a többlethulladék elszállítását ürítési napokon az ingatlanhasználó előzetes bejelentése alapján szabvány gyűjtőedényből vagy emblémás zsákból.
- 3.3.3.4. Területi Szolgáltató a szolgáltatási területére a vegyes hulladékok gyűjtésére szolgáló edényzetre azonosító matricát rendszeresít, a hulladék elszállításának feltétele az érvényes matrica edényzeten való elhelyezése. A matrica edényzetre helyezése az ingatlanhasználó feladata.
- 3.3.3.5. A Területi Szolgáltató olyan mennyiségű hulladékot köteles az ingatlanhasználótól átvenni, amely az ingatlanhasználó által használt szabványos gyűjtőedény fedelének lecsukott állapotában elfér.
- 3.3.3.6. A zöldhulladék gyűjtése a Területi Szolgáltató szolgáltatási területén előzetes regisztrációhoz/bejelentéshez kötött. A zöldhulladék elszállítása szabvány szerinti gyűjtőedényből történik, mely mérete maximum a kommunális gyűjtőedény méretével lehet megegyező. A zöld hulladék szállításhoz is matrica került bevezetésre, melyet a gyűjtőedényen az ingatlanhasználónak el kell helyeznie. A gyűjtőedények mellé a zöld hulladékot kötegelve, illetve az ingatlanhasználó által beszerzett zsákokban is ki lehet helyezni.
- 3.3.3.7. Ingatlanhasználó köteles a közszolgáltatás igénybevételére való kötelezettség keletkezésekor (pl.: újjépítésű ingatlanba beköltözés, ingatlan vásárlás, öröklés) a Területi Szolgáltató által rendszeresített bejelentőn a közszolgáltatás igénybevételére irányuló szándékot bejelenteni.
- 3.3.3.8. A Területi Szolgáltató a vegyes hulladék gyűjtéséhez az ingatlanhasználók részére különböző űrméretű tartályok (80 l, 120 l, 240 l, 360 l, 660 l, 770 l, 1.100 l, illetve a jogszabályi feltételek fennállása esetén 60 l) biztosít lehetőséget.
- 3.3.3.9. Az ingatlanhasználó a gyűjtőedény méretét a keletkezett hulladék mennyiségéhez igazodva köteles megválasztani.

3.3.4. **Hulladékgyűjtő járatok**

- 3.3.4.1. A Területi Szolgáltató a Régiókoordinátorral kötött szerződésben, valamint a hatályos jogszabályokban meghatározott gyakoriságú hulladékgyűjtő járatokat szervez, melynek keretében:
 - 3.3.4.1.1. A közszolgáltatás körébe tartozó hulladékok (vegyes és elkülönített) elszállításához az adott hulladékfajták átvételére alkalmas felépítménnyel rendelkező járművet, eszközt használ.
 - 3.3.4.1.2. Az ingatlanhasználó a Területi Szolgáltató honlapján elérhető hulladéknaptárból tájékozódhat a hulladékgyűjtés időpontjáról.
 - 3.3.4.1.3. A Területi Szolgáltató a hulladékgyűjtés időpontjainak változásáról az Ingatlanhasználót a változás hatályba lépését megelőzően legalább 15 nappal honlapján és az elektronikus média útján értesíti.

3.3.4.1.4. Szélsőséges időjárási körülmények (pl.: hóakadály, jeges útpálya) vagy más objektív ok miatt meghiúsuló gyűjtést a Területi Szolgáltató az első lehetséges napon elvégzi.

3.3.5. **Lomtalanítás**

- 3.3.5.1. A lomhulladék gyűjtéséről, elszállításáról és kezeléséről a Területi Szolgáltató évente legalább egy alkalommal a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében – külön díj felszámolása nélkül – gondoskodik.
- 3.3.5.2. A Területi Szolgáltató kizárólag a természetes személynek, társasháznak, illetve lakásszövetkezetnek minősülő ingatlanhasználók esetében, a háztartásokban képződött, de a rendszeres hulladékszállításra alkalmazott gyűjtőedényekben – méretüknél fogva – el nem helyezhető, nagydarabos lomhulladékot szállítja el.
- 3.3.5.3. A Területi Szolgáltató a települési önkormányzatokkal előzetesen megállapodik a lomtalanítás módjáról (bejelentéses vagy közterületi házhoz menő, egyéb).
- 3.3.5.4. A Területi Szolgáltató a rendelkezésére álló eszközök igénybevételével mindent megtesz, hogy a lomtalanítás során a közterületek a lehető legkisebb mértékben szennyeződjenek.
- 3.3.5.5. A lomtalanítás során a Területi Szolgáltató különösen, de nem kizárólagosan az alábbi hulladékokat nem veszi át:
- 3.3.5.5.1. szelektív hulladék (sárga zsákban gyűjthető),
 - 3.3.5.5.2. fém és egyéb hasznosítható hulladék (pl: drótkerítés, hordó, csövek, stb.),
 - 3.3.5.5.3. elektromos és elektronikai hulladék (pl.: tv, hűtő, háztartási gép, stb.),
 - 3.3.5.5.4. veszélyes hulladék (pl.: festék, festékes göngyöleg, akkumulátor, permetezőszer, hullámpala, gyógyszer, fáradt olaj, neoncső, stb.),
 - 3.3.5.5.5. zöldhulladék (pl.: kerti hulladék, nyesedék),
 - 3.3.5.5.6. építési-bontási hulladék (pl.: csempe, mosdókagyló, fürdőkád, WC csésze, ablak, ajtó, síküveg, stb.),
 - 3.3.5.5.7. állati tetem,
 - 3.3.5.5.8. gumiabroncs,
 - 3.3.5.5.9. autóbontásból származó hulladék (szélvédő, lökhárító, karosszéria elemek, kárpit, stb.),
 - 3.3.5.5.10. gazdálkodó-vállalkozói tevékenységből származó hulladék,
 - 3.3.5.5.11. szóródó-, lapátos hulladék (pl. kommunális, inert),
 - 3.3.5.5.12. kézi erővel nem rakodható túlméretes vagy túlsúlyos hulladék.
- 3.3.5.6. A Területi Szolgáltató a lomhulladékokat a meghirdetett nap reggel 7 órától folyamatosan szállítja el. Ez a hulladék mennyiségétől függően akár több napot is igénybe vehet. Azon lomhulladékot, ami az érintett

településrészen a gyűjtés időpontját követően kerül ki, a Területi Szolgáltató nem szállítja el.

3.3.6. **Szelektív hulladékgyűjtés**

- 3.3.6.1. A Területi Szolgáltató a szolgáltatási területén található települések családi házas övezeteiben házhoz menő elkülönített gyűjtést végez. A társasházak területeken a házhoz menő gyűjtés helyett hulladékgyűjtő szigeteket üzemeltet. Az ingatlanhasználó köteles a hulladékot elkülönítetten gyűjteni és azt a Területi Szolgáltatónak átadni. A vegyes hulladékba elkülönítetten gyűjthető hulladék nem kerülhet.
- 3.3.6.2. A házhoz menő gyűjtéshez a Területi Szolgáltató a szükséges mennyiségben biztosítja az ingatlanhasználóknak a zsákokat (sárga zsák). Amennyiben a kihelyezett zsákok mennyisége nem elegendő, az ingatlanhasználó az Ügyfélszolgálati Irodában díjmentesen tudja átvenni a szükséges többletmennyiséget. Ezen felül keletkező elkülönítetten gyűjtött hulladék bármilyen átlátszó zsákban, - illetve a zsákban el nem helyezhető, nagyobb méretű papír hulladék a zsák mellé helyezve, illetve kötegelve is - kihelyezhető elszállításra. A gyűjtés történhet a településen erre a célra külön bevezetett szelektív hulladékgyűjtő edényben is.
- 3.3.6.3. A zsákba csak a megfelelő hulladéktípusok kerülhetnek: műanyag (pl.: PET italos palack, fóliák-szatyrok, zacskók, zsugorfólia, flakonok), italoskarton-doboz (pl.: tejes, gyümölcsleves többrétegű doboz), papír (pl.: kisebb papírdobozok), fém (pl.: alumínium italos dobozok, alufólia, alumínium tálca, konzervdoboz).
- 3.3.6.4. A tele töltött zsákokat a gyűjtési napon reggel 7 óráig kell kihelyezni az ingatlan elé, hogy azok elszállításra kerüljenek.
- 3.3.6.5. Amennyiben nem megfelelő hulladék került elhelyezésre a zsákba, a Területi Szolgáltató megtagadhatja a hulladék elszállítását.

3.3.7. **Hulladékgyűjtő szigetek működtetése**

- 3.3.7.1. A Területi Szolgáltató a települési Önkormányzatokkal előzetesen egyeztetett helyszíneken hulladékgyűjtő szigeteket üzemeltet. A hulladékgyűjtő szigetek az alábbi hulladék frakciók gyűjtése történik:
 - 3.3.7.1.1. papír csomagolási hulladék
 - 3.3.7.1.2. műanyag és fém csomagolási hulladék
 - 3.3.7.1.3. üveg csomagolási hulladék
- 3.3.7.2. A hulladékgyűjtő szigeteket a jogszabályi előírásoknak megfelelően az alábbiak szerint alakítják ki:
 - 3.3.7.2.1. a hulladékgyűjtő sziget gyalogosan és gépjárművel is megközelíthető kell, hogy legyen,

3.3.7.2.2. a hulladékgyűjtő szigeteken az edények feliratozottak, mely feliraton szerepel a bennük elhelyezhető hulladék megnevezése.

3.3.7.3. A Területi Szolgáltató

3.3.7.3.1. a hulladékgyűjtő szigetek elérhetőségéről és működési rendjéről,

3.3.7.3.2. a hulladékgyűjtő szigetek igénybevételének feltételeiről, így különösen a szigetekre telepített gyűjtőedényekben elhelyezhető hulladékok jellegéről, fajtájáról a lakosságot a honlapján tájékoztatja.

3.3.8. **Hulladékgyűjtő udvar működtetése**

3.3.8.1. A Területi Szolgáltató a Létesítményrendeletben és a Koncessziós Társasággal kötött létesítményüzemeltetési szerződésben meghatározott típusú – a Területi Szolgáltató érvényes hulladékgazdálkodási engedélyében is szereplő – hulladékok szakszerű elkülönített gyűjtése érdekében hulladékgyűjtő udvart üzemeltet. A Létesítményrendeletben meghatározott hulladékokból adott időszakban legfeljebb a hulladékgazdálkodási engedélyekben meghatározott mennyiség átvételére van lehetőség.

3.3.8.2. A Területi Szolgáltató az általa üzemeltetett hulladékudvarban a természetes személy ingatlanhasználónál keletkező, elkülönítetten gyűjtött, a 4. mellékletben meghatározott hulladékot veszi át díjmentesen, az ott meghatározott mennyiségben. A hulladékudvar használatára bármely magyarországi lakhelyet igazoló okmánnyal/dokumentummal, tartózkodási engedéllyel/kártyával, hatósági bizonyítvánnyal regisztrációs igazolással vagy bejelentőlappal rendelkező ingatlanhasználó jogosult.

3.3.8.3. A Területi Szolgáltató az átvett hulladékról a természetes személy ingatlanhasználó részére – kérésére – átvételi elismervényt ad. Az átvételi elismervényen megtalálható az átvett hulladék típusa, fajtája, jellege, mennyisége és az átvétel időpontja.

3.3.8.4. A Területi Szolgáltató megtagadhatja a hulladékgyűjtő udvarra szállított hulladék átvételét, ha az adott hulladék, fajta szerinti elkülönítése nem felel meg a jogszabályokban, vagy a hulladékgyűjtő udvar üzemeltetési szabályzatában meghatározott követelményeknek.

3.3.8.5. A Területi Szolgáltató a hulladékgyűjtő udvar bejáratánál és a honlapján közzéteszi az alábbiakat:

3.3.8.5.1. a hulladékgyűjtő udvar címét, megközelíthetőségét,

3.3.8.5.2. nyitvatartási idejét,

3.3.8.5.3. az adott hulladékgyűjtő udvaron átvehető hulladékok típusát, fajtáját, jellegét, azok legnagyobb átadható mennyiségét,

3.3.8.5.4. a hulladékgyűjtő udvarok üzemeltetési szabályzatát.

3.3.9. **A hulladékgazdálkodási közszolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatások**

3.3.9.1. Gyűjtőedényvásárlás, bérlet és kirakás

- 3.3.9.1.1. A Területi Szolgáltató a honlapján közzétett árakon biztosítja az ingatlanhasználóknak használt és új szabványos gyűjtőedény megvásárlásának és bérletének lehetőségét.
- 3.3.9.1.2. A Területi Szolgáltató gyűjtőedényvásárlás esetén új gyűjtőedényre a vásárlás napjától számítottan 2 éves határozott időtartamra teljeskörű jótállást vállal.
- 3.3.9.1.3. Az edényzetek díj ellenében történő kiszállítására a Területi Szolgáltató lehetőséget biztosít.
- 3.3.9.1.4. A Területi Szolgáltató külön díj megfizetése ellenében lehetőséget biztosít társasházak számára edényzetek kirakására is.

3.3.10. Területi Szolgáltató egyéb kötelezettségei

- 3.3.10.1. A Területi Szolgáltató az Ügyfelei számára a jogszabályi előírásoknak megfelelő ügyfélszolgálatot működtet.
- 3.3.10.2. A Területi Szolgáltató a közszolgáltatási résztevékenység végzéséhez kapcsolódó közszolgáltatási díj számlázására vonatkozó adatokat megküldi a Koncessziós Társaság részére, a közszolgáltatási díj beszedése érdekében.
- 3.3.10.3. A Területi Szolgáltató a közszolgáltatási résztevékenység teljesítésének feltételeit biztosító, a jogszabályokban és a Koncessziós Társasággal, valamint a Régiókoordinátorral kötött szerződésekben meghatározott nyilvántartási rendszert vezet.
- 3.3.10.4. Az adatvédelemmel és az adatkezeléssel kapcsolatos részletes szabályokat a Területi Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

3.4. AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- 3.4.1. Az Ügyfél köteles a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében nyújtott szolgáltatást igénybe venni, a szolgáltatásért díjat fizetni, valamint a tevékenység ellátásához a megfelelő feltételeket biztosítani a Területi Szolgáltató számára.
- 3.4.2. Az ingatlanhasználó a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladékait a Területi Szolgáltató részére rendszeresen átadja.
- 3.4.3. Az Ügyfelet nem terheli díjfizetési kötelezettség az olyan beépítetlen ingatlan esetén, ahol senki nem tartózkodik életvitelszerűen, és ezért ott települési vegyes hulladék nem keletkezik.

3.4.4. A Területi Szolgáltató az Ügyfél írásbeli kérelmére a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében nyújtott szolgáltatást szüneteltetheti.

3.4.5. Az Ügyfél kötelezettségei

3.4.5.1. Az ingatlanhasználó köteles:

- 3.4.5.1.1. a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátásához szükséges feltételeket biztosítani és a szolgáltatást igénybe venni,
- 3.4.5.1.2. az ingatlanhasználó személyében, illetve az általa használt gyűjtőedény méretében történő változást, továbbá a használaton kívüli ingatlan használatbavételét a Területi Szolgáltatónak a változást, használatbavételt követő 15 napon belül bejelenteni. Amennyiben bejelentését elmulasztja, úgy a Területi Szolgáltató jogosult nyilvántartási kötelezettsége teljesítésének érdekében az adatszolgáltatás, bejelentés elmulasztása miatt felmerült költségeit (postaköltség, tulajdoni lap lekérdezés költsége) az Ügyféltől követelni,
- 3.4.5.1.3. a Területi Szolgáltatónak az adatait megadni (gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó a Területi Szolgáltató felhívására közhiteles nyilvántartás szerinti nevét, székhelyének, telephelyének címét, adószámát, elektronikus kézbesítési címét; a természetes személy ingatlanhasználó a családi és utónevét, születési nevét, születési helyét és idejét, anyja születési családi és utónevét, lakóhelyének, tartózkodási és értesítési helyének címét),
- 3.4.5.1.4. gondoskodni az általa használt szabványos gyűjtőedény(ek) rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról,
- 3.4.5.1.5. a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék gyűjtése és tárolása során megfelelő gondossággal eljárni, annak érdekében, hogy a hulladék mások életét, testi épségét, egészségét és jó közérzetét ne veszélyeztesse, a település természetes, illetve épített környezetét ne szennyezze, a növény- és állatvilágot ne károsítsa, a közrendet és a közbiztonságot ne zavarja,
- 3.4.5.1.6. a vegyes hulladékát a Területi Szolgáltató által meghatározott, elkülönítetten gyűjtendő települési hulladéktól elkülönítetten gyűjteni, és azt a Területi Szolgáltató részére a jogszabályokban meghatározottak szerint átadni,
- 3.4.5.1.7. mezőgazdasági, kiskert besorolású területen lévő ingatlanhasználók a szolgáltatást a Területi Szolgáltatótól átvett, emblémás zsákok használatával, bejelentés megtételét követően jogosultak igénybe venni,
- 3.4.5.1.8. ingatlanhasználó kizárólag olyan műszaki állapotú szabvány gyűjtőedényt jogosult használni, amellyel a hulladék zavartalan, biztonságos, szóródás és pormentes szállítójárműbe ürítése biztosítható,
- 3.4.5.1.9. a gyűjtőedényben a hulladékot köteles tömörítés nélkül elhelyezni, hogy az a gépi ürítést ne akadályozza. Amennyiben az edényben

összetömörödött, befagyott hulladék miatt az edényt üríteni nem lehet, az Ügyfél a Területi Szolgáltató felszólítására köteles az edényt üríthetővé tenni. Az ilyen esetekben történő ürítések során keletkező károkért a Területi Szolgáltató felelősséget nem vállal,

- 3.4.5.1.10. a gyűjtőedénybe háztartási hulladéknak nem minősülő, valamint mérgező, robbanó, maró, folyékony anyagot **elhelyezni tilos**, mely veszélyezteti a begyűjtést végző, vagy más személyek életét, testi épségét, egészségét és a szállító eszközök műszaki állapotát (pl.: forró hamu, állati tetem, folyékony vagy befagyott zsiradék, törmelék, nagyobb terjedelmű, súlyú tárgy, zöld vagy veszélyes hulladék, stb.),
- 3.4.5.1.11. az ingatlanhasználó a hulladékgyűjtő edényeket elsősorban az általa használt ingatlanon belül köteles elhelyezni. Közterületen történő tartós elhelyezés esetén közterület használatához az ingatlanhasználó előzetesen kezelői hozzájárulást köteles beszerezni. Nem tekinthető tartós elhelyezésnek, ha az edényt csak az ürítés céljából helyezik el közterületen. A közterületen elhelyezett hulladékgyűjtő edények környékének tisztán tartásáról az ingatlanhasználók folyamatosan kötelesek gondoskodni,
- 3.4.5.1.12. az ingatlanhasználó a gyűjtőedényeket – közterület-használati engedély hiányában – kizárólag a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőnek körebe tartozó hulladék elszállításának céljából helyezheti ki közterületre. Az ingatlanhasználó a hulladék elszállítását követően – még a szállítás napján – köteles a gyűjtőedényt a közterületről eltávolítani,
- 3.4.5.1.13. az ingatlanhasználónak a gyűjtőedény fedelét lecsukott állapotban kell tartania. A hulladékot a gyűjtőedényben az ingatlanhasználó úgy köteles elhelyezni, hogy az a gyűjtőedény mozgásakor és ürítésekor ne szóródjon, valamint a gépi ürítést ne akadályozza. A kihelyezett edény nem akadályozhatja a jármű-, és gyalogos forgalmat, és elhelyezése nem járhat baleset vagy károkozás veszélyének előidézésével,
- 3.4.5.1.14. a gyűjtőedényeket a Területi Szolgáltató által megjelölt időpontban, a gyűjtést végző gépjárművel megközelíthető és ürítésre alkalmas helyen elhelyezni,
- 3.4.5.1.15. a megrendelés során kitöltött, csatolt vagy bemutatott dokumentumokban megadott adatok pontosságáért és hitelességéért büntetőjogi felelősséget vállalni,
- 3.4.5.1.16. a Területi Szolgáltató nem köteles a hulladék– illetve a hulladék teljes mennyiségének - elszállítására mindaddig, amíg a szállítás feltételei nem biztosítottak, így különösen, de nem kizárólagosan:
 - 3.4.5.1.16.1. az ügyfél által használttól eltérő méretű gyűjtőedényben vagy zsákban történő kihelyezés esetén,
 - 3.4.5.1.16.2. ha a gyűjtőedényben nem megfelelő hulladék vagy anyag kerül kihelyezésre,
 - 3.4.5.1.16.3. ha a hulladék oly módon kerül kihelyezésre, hogy a gyűjtőedény mozgásakor a kiszóródás veszélye fennáll (pl. nem zárt fedél, sérült edény),

- 3.4.5.1.16.4. ha a gyűjtőedény körül szabálytalanul (nem a többlet hulladék elszállítására szolgáló emblémás zsákban), vagy annak mozgatását és ürítését akadályozó módon többlet hulladék kerül kihelyezésre,
- 3.4.5.1.16.5. edényazonosító matrica nélküli gyűjtőedényben kerül a hulladék kihelyezésre, vagy adott esetben nem rendelkezik többlet hulladék elszállítására szolgáló emblémás zsákkal,
- 3.4.5.1.16.6. amennyiben a hulladék nem a szállítási rendben foglaltaknak megfelelően (időben, helyen és módon) kerül kihelyezésre,
- 3.4.5.1.16.7. ahol a szelektív hulladékgyűjtés biztosított, az ingatlanhasználó a szelektív hulladékok közé vegyes hulladékot, a vegyes hulladék közé szelektív hulladékot helyez el,
- 3.4.5.1.16.8. nem biztosítottak a hulladékszállító járművek részére a megfelelő útviszonyok, megközelíthetőség, és emiatt a hulladék elszállítása nem lehetséges,
- 3.4.5.1.16.9. a rendszeresített gyűjtőjárművel megközelíthetetlen, vagy biztonságosan nem megközelíthető ingatlanok esetén. A Területi Szolgáltató ebben az esetben a házhoz – a konkrét ingatlanhoz – menő gyűjtés helyett jogosult meghatározni egy biztonságosan megközelíthető gyűjtőpontot, ahová az ingatlanhasználó kötelessége a hulladék kihelyezése. A gyűjtés lebonyolításáról és az ügyfelet érintő feladatokról a Területi Szolgáltató a szolgáltatásra bejelentkezéskor – illetve azt követően bármely változás alkalmával – az Ügyfelet köteles értesíteni,
- 3.4.5.1.16.10. a jogszabályokban előírt egyéb esetekben.

3.4.6. **Az Ügyfél jogai**

- 3.4.6.1. Az Ügyfél jogosult (és köteles) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást igénybe venni, jelen Területi ÁSZF-ben és az ÁSZF-ben részletezettek szerint.
- 3.4.6.2. Ügyfél jogosult a háztartási vegyes és az elkülönítetten gyűjtött hulladékot tartalmazó gyűjtőedényt, illetve zsákot az ürítést megelőző napon, de legkésőbb az ürítés napján reggel 4 óráig (elkülönítetten gyűjtött hulladék esetén reggel 7 óráig) elszállítás céljából a közterületre kihelyezni.
- 3.4.6.3. A házhoz menő szelektív gyűjtéssel érintett területeken a vegyes hulladéktól elkülönítve gyűjtött, a települési hulladék részét képező papír, műanyag és fém hulladékát
 - 3.4.6.3.1. a gazdálkodó szervezetnek nem minősülő ingatlanhasználó a Területi Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott zsákban (az ingatlanhasználó által beszerzett edényben) vagy átlátszó zsákban elkülönítetten gyűjtve a közszolgáltatási résztevékenység keretében a Területi Szolgáltató részére külön díjazás nélkül átadni,

- 3.4.6.3.2. a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó az elkülönítetten gyűjtött hulladékának kezeléséről a Ht-ben meghatározottak szerint gondoskodik.
- 3.4.6.4. Az előzőek szerint a természetes személy ingatlanhasználó az általa elkülönítetten gyűjtött hulladékait hulladékgyűjtő pontra, hulladékgyűjtő udvarba, vagy a közszolgáltatási résztvevő körébe tartozó hulladékot kezelő hulladékkezelő létesítménybe szállíthatja, és ott a jogosultnak átadhatja, vagy a hulladékgyűjtő szigeteken található gyűjtőedényben elhelyezheti a Területi szolgáltató honlapján közzétettek szerint.
- 3.4.6.5. A természetes személy ügyfél évente egy alkalommal jogosult a lomtalanítást díjmentesen igénybe venni.
- 3.4.6.6. Az Ügyfél jogosult a Területi Szolgáltató által kezelt személyes adatairól információt, tájékoztatást kérni, melynek részletes szabályait a Területi Szolgáltató adatvédelmi tájékoztatója tartalmazza.
- 3.4.6.7. Az Ügyfél jogosult az Fgytv. alapján a fogyasztót megillető jogok gyakorlására, különösen a közszolgáltatási résztvevő ellátásával kapcsolatos észrevételek, panaszok megtételére, azok érdemi kivizsgálásának kérésére, illetve a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra.

3.4.7. **Társasházakra vonatkozó külön szabályok**

- 3.4.7.1. Társasházi ingatlanhasználók esetén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket a társasház veszi igénybe társasházi közösségi előfizetőként, ettől eltérni, azaz a szolgáltatás egyéni előfizetőként történő igénybevétele kizárólag a Területi Szolgáltató jóváhagyásával van lehetőség. A jelen ÁSZF hatályba lépését megelőzően megállapított Társasházi egyéni fogyasztói státuszt ez a rendelkezés nem érinti.
- 3.4.7.2. Társasházi előfizető esetében a szolgáltatással kapcsolatos ügyekben a közös képviselő jogosult eljárni.
- 3.4.7.3. Közös képviselő által beküldött igénybejelentőben csak az igényelt gyűjtőedények számát és méretét kell feltüntetni, az egyes ingatlanok tulajdonviszonyaiban bekövetkezett változással, a belső felosztással kapcsolatban a társasháznak nincs bejelentési kötelezettsége a Területi Szolgáltató felé, tekintve, hogy a szerződött fél társasház, ún. társasházi előfizetőként.
- 3.4.7.4. Társasházi előfizetőként, a közösségi szolgáltatás miatt csak abban az esetben van lehetőség szüneteltetésre, amennyiben hivatalos dokumentumokkal igazolják, hogy a társasház építési-bontási munkálatok vagy egyéb igazolt okok miatt teljes mértékben lakatlan.

- 3.4.7.5. Lakásszövetkezet részét képező társasház, ingatlanhasználó esetén a szolgáltatást a lakásszövetkezet, mint Ügyfél veszi igénybe.
- 3.4.7.6. A társasház a Ht. 91. § (3) bekezdésére figyelemmel évente írásban tájékoztatja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaságot a természetes személy és nem természetes személy ingatlanhasználók társasházon belüli megoszlásáról.

4. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KAPCSÁN KELETKEZŐ JOGVISZONY

4.1. KONCESSZIÓS TÁRSASÁG ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY KELETKEZÉSE

- 4.1.1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevétele minden – Ht. szerinti – ingatlanhasználó részére kötelező.
- 4.1.2. A jogszabályi rendelkezések alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételével és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos szerződéses jogviszonyt az ingatlanhasználó és a Koncessziós Társaság között a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételének, vagy a Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás teljesítésére való rendelkezésre állásának ténye hozza létre, írásbeli (papír alapú) szerződés a Koncessziós Társaság és az Ingatlanhasználó között – kivéve az egyedi szerződéseket – nem kerül megkötésre.
- 4.1.3. Rendelkezésre állásnak minősül, ha a Területi Szolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásba bevont szállítóeszközzel a településen irányadó járatterv szerint az ingatlanhasználó ingatlanát érinti (akár gyűjtőponton is), illetve a szolgáltatást felajánlja. A szolgáltatás felajánlása kétségtől megállapítható, ha bármely szomszédos ingatlan a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásba már bekapcsolódott, és az adott ingatlant érintő járatterv, hulladékgyűjtési naptár a Területi Szolgáltató honlapján elérhető.

4.2. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÜGYINTÉZÉSE

- 4.2.1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó bármely ügyintézés – ideértve az igénybevétel bejelentését, szüneteltetését, újraindítását és megszüntetését – csak akkor kezdhető meg, ha az Ügyfél vagy Bejelentő – illetve ezen személyek meghatalmazottja – igazolja:

- 4.2.1.1. a személyazonosságát
- 4.2.1.1.1. személyes ügyintézés esetén: a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevél és lakcímkártya) bemutatásával,
- 4.2.1.1.2. írásos ügyintézés esetén: a Területi Szolgáltató által rendszeresített formanyomtatványon szereplő adatok kitöltésével, aláírásával,
- 4.2.1.1.3. telefonos ügyintézés esetén: a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával,
- 4.2.1.2. eljárási jogosultságát
- 4.2.1.2.1. Természetes személy esetén:
 - 4.2.1.2.1.1. ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtásával,
 - 4.2.1.2.1.2. ingatlanhasználói státusszal rendelkezést – vagy jogszerű használatot – igazoló dokumentumon megjelölt személy – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazásának bemutatásával,
- 4.2.1.2.2. Nem természetes személy esetén:
 - 4.2.1.2.2.1. annak bizonyításával, hogy gazdálkodó szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás is nyilatkozattételre jogosít),
 - 4.2.1.2.2.2. ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtásával.
- 4.2.2. Minden esetben igaz, hogy használat jogszerűségét igazoló dokumentum (pl.: átvételi szerződés, bérleti szerződés, stb.) másolatának benyújtása esetén a Bejelentő vagy Ügyfél jogosult a benyújtott dokumentumokban a személyes adatokon és a használatra jogosító rendelkezések kivételével további adatainak kitakarására.

4.3. IGÉNYBEVÉTEL BEJELENTÉSE

- 4.3.1. A bejelentés (a szolgáltatás megrendelése) a Területi Szolgáltatónál tehető meg minden esetben: személyesen vagy írásban (postai levél, e-mail). A bejelentéshez az előírt dokumentumok csatolása szükséges.
- 4.3.2. A bejelentés tartalmi elemeit a **3. számú mellékletben** található formanyomtatvány tartalmazza, amely meghatározza a bejelentéshez csatolandó dokumentumokat is. Emellett amennyiben az ingatlan tulajdonosának és tényleges használójának a személye elválízik egymástól, úgy a bejelentés során a jogszerű használatot is igazolni kell.
- 4.3.3. A Területi Szolgáltató az Ügyfelek adatai tekintetében az Adatvédelmi szabályzata, továbbá a honlapján (www.szova.hu) és Ügyfélszolgálati irodáján elérhető adatkezelési tájékoztatója alapján jár el.

4.4. IGÉNYBEVÉTEL BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA

- 4.4.1. Az igénybevételi, bejelentési kötelezettségének elmulasztása okán sem tagadhatja meg a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetését az az

ingatlanhasználó, aki a szolgáltatás igénybevételére előírt kötelezettségeit nem teljesíti, feltéve, hogy részére a Területi Szolgáltató

- 4.4.1.1. a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást felajánlja vagy
 - 4.4.1.2. a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll.
- 4.4.2. 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. A bejelentéssel és a szükséges okiratok bemutatásával számlakorrekcióra kerülhet sor.

4.5. ADATVÁLTOZÁSOK BEJELENTÉSE

- 4.5.1. Az ingatlanhasználó 15 napon belül köteles a Területi Szolgáltatónak bejelenteni, ha a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, vagy igénybevételi kötelezettsége megszűnik.
- 4.5.2. A határidőn túli bejelentés vagy a bejelentés elmulasztása esetén a mulasztó ingatlanhasználó felel a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetéséért, amennyiben az ingatlan tulajdonosának és tényleges használójának személye eltér, úgy a tulajdonos.
- 4.5.3. Elmulasztott bejelentés esetén az Ügyfél visszatérítésre nem jogosult.
- 4.5.4. Változás bejelentése esetén az igénybevételi kötelezettség keletkezését vagy megszűnését bizonyító okiratok másolatát a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálati elérhetőségein szükséges benyújtani. A Területi Szolgáltató a dokumentumokból nyilvántartásában rögzíti a változás jogcímét, az ingatlan adatait, a Ht. 38. § (3) bekezdésben foglalt adatokat, valamint a változás időpontját.
- 4.5.5. **Társasházi közös képviselő változása**
 - 4.5.5.1. Amennyiben egy társasház közös képvisellete változik, úgy a változást be kell jelenteni a Területi Szolgáltató részére. A változások rögzítésének feltétele a közös képviselő megválasztásáról, – ahol a közös képviselést az intézőbizottság elnöke látja el az erre vonatkozó kijelölről/megválasztásról – szóló társasházi közgyűlés jegyzőkönyve és/vagy hivatalos megbízó és elfogadó nyilatkozat, amely egyértelműen bizonyítja a változás tényét és az új képviselő személyazonosságát.
- 4.5.6. **Ingatlanhasználó változás**
 - 4.5.6.1. Ingatlanhasználó személyében történt változás esetén az ügyintézés feltétele az Ügyfél azonosítása és a 3. sz. mellékletben található formanyomtatvány kitöltése.

- 4.5.6.2. Akár az új, akár a korábbi ingatlanhasználó intézi az átírást, a szükséges dokumentumok mellett az átírás elvégezhető, a benyújtott dokumentumokban feltüntetett birtokba adási dátummal.
- 4.5.6.3. Ügyfél elhalálozása esetén amennyiben az új Ügyfélnek ingatlanhasználói státusza vagy az ingatlan használatának jogszerűsége még nem igazolható, abban az esetben halotti anyakönyvi kivonat másolatának benyújtásával ügyfélmódosítás kezdeményezhető a Területi ÁSZF-ben foglaltak alapján.
- 4.5.7. **Levelezési/értesítési cím változása**
- 4.5.7.1. Amennyiben Ügyfél levelezési és/vagy értesítési címe, illetve elérhetősége változik, úgy a változást rögzíteni szükséges a Területi Szolgáltató által kezelt nyilvántartásban. A változás bejelentése személyesen, írásban (postai levél, e-mail).

4.6. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE

- 4.6.1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás megszakítás nélkül legfeljebb 6 hónap időtartamra szüneteltethető azon az ingatlanon, amelynek használója azon legalább 60 napig nem tartózkodik, és emiatt ott hulladék nem keletkezik.
- 4.6.2. Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység és ezáltal, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj fizetésének szüneteltetésére jogosult, ha:
- 4.6.2.1. az ingatlant 60 napot meghaladó időszakban nem lakja,
 - 4.6.2.2. az ingatlant egyéb módon (bérbeadás, szívdességi lakáshasználat, bárminemű egyéb hasznosításra) nem használja,
 - 4.6.2.3. az ingatlanon hulladék nem keletkezik, illetve
 - 4.6.2.4. díjhátraléka nincs.
- 4.6.3. A szüneteltetés meghosszabbítására vonatkozó igény legkésőbb 30 nappal a szüneteltetés leteltét megelőzően – a szüneteltetésre vonatkozó igény bejelentésének szabályai szerint – újra kezdeményezhető azzal, hogy a szünetelés időtartama a 6 hónapot mindösszesen sem haladja meg. Kezdeményezés hiányában a szolgáltatás, a szüneteltetés előtti feltételekkel újraindul.
- 4.6.4. Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó igényét az erre szolgáló formanyomtatvány szerinti tartalom megadásával, a Területi Szolgáltatónak köteles bejelenteni annak Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül személyesen vagy írásban. A formanyomtatványon az Ügyfél köteles a szüneteltetés tényét nyilatkozattal alátámasztani, igazolni. A formanyomtatványt a szüneteltetés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 30

nappal megelőzően szükséges beadni, megjelölve a kívánt szüneteltetés időtartamát, amely fél évnél hosszabb nem lehet.

- 4.6.5. Szüneteltetést csak teljes hónapra lehet kérni, legkorábban a tárgy hónapot követő hónap első napjától. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szünetelésének beállítására visszamenőlegesen nincs lehetőség.
- 4.6.6. Szüneteltetés egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.
- 4.6.7. A szüneteltetés ideje alatt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység részeként biztosított egyéb szolgáltatások (lomtalanítás, zöldhulladék gyűjtés, szelektív hulladék gyűjtés) nem vehetők igénybe.
- 4.6.8. A szüneteltetés időtartamáról a Területi Szolgáltató az Ingatlanhasználót a szüneteltetés nyilvántartásban való rögzítésével egyidejűleg írásban is tájékoztatja.
- 4.6.9. Ha a szünetelés feltételeiben változás következik be, az Ingatlanhasználó/Ügyfél ezt írásban haladéktalanul köteles a Területi Szolgáltatónak bejelenteni, aki az adatszolgáltatás keretében a változásról a Koncessziós Társaságot értesíti.
- 4.6.10. Területi Szolgáltató által bérbe adott gyűjtőedény esetén sem a Koncessziós Társaság, sem a Területi Szolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szünetelése esetén a gyűjtőedényt nem szállítja el az ingatlanhasználótól, így az a szünetelés időtartama alatt – a gyűjtőedény bérleti díjfizetési kötelezettség fennmaradása mellett – az Ügyfél/Ingatlanhasználó birtokában marad, amelyért az Ügyfél/Ingatlanhasználó kártérítési felelősséggel tartozik.
- 4.6.11. Az ingatlanhasználó a szüneteltetés időszakában is köteles gondoskodni a birtokában, használatában lévő hulladékgyűjtő edény tisztántartásáról, tárolásáról, őrzéséről, amennyiben az nem saját tulajdonban van.
- 4.6.12. A szüneteltetési időszak lejártával a szolgáltatás újraindul, a Területi Szolgáltató átadja a nyilvántartásban rögzített fogyasztási adatokat a számlázást végző Koncessziós Társaság részére.
- 4.6.13. A Területi Szolgáltató jogosult a szüneteltetés feltételeinek fennállását ellenőrizni.
- 4.6.14. Amennyiben a Területi Szolgáltató az ellenőrzés során azt tapasztalja, hogy a szüneteltetés feltételei már nem állnak fenn, ugyanakkor az Ügyfél nem jelentette be, úgy - hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatási kötelezettségének ellátására tekintettel – jogosult a szüneteltetést megszüntetni, a megszüntetéséről az Ügyfelet értesíteni, és a Koncessziós Társaságot értesíteni akként, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj a szüneteltetés Ügyfél általi bejelentésének időpontjáig visszamenőlegesen kiszámlázásra kerülhet. Ebben

az esetben újabb szüneteltetési igényt 1 éven belül nem kérelmezhet az ingatlanhasználó.

4.7. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSA

- 4.7.1. Amennyiben a szüneteltetés időtartama alatt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék kerül kihelyezésre, úgy az Ingatlanhasználó/Ügyfél egyidejű értesítése mellett a Területi Szolgáltató a hulladékot elszállítja, ennek megfelelő díj számlázására vonatkozó adatot a Területi Szolgáltató átadja a Koncessziós Társaságnak, az Ingatlanhasználó/Ügyfél pedig köteles a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat megfizetni.
- 4.7.2. Amennyiben az Ügyfél által megnevezett felhasználási helyen a szünetelés körülményei megváltoztak, lehetőség van a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételenek újraindítására.
- 4.7.3. A Bejelentő személy beazonosítását és ügyben történő eljárási jogosultságának igazolását követően az újraindítás feltétele az ingatlanhasználói minőség vagy az ingatlan jogszerű használatának igazolása a Területi ÁSZF-ben meghatározott eljárásrendben.

4.8. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE

- 4.8.1. Az Ügyfél/Ingatlanhasználó az általa kötelezően igénybe veendő hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételeit írásban megszüntetheti, amennyiben ingatlanhasználói minősége megszűnt.
- 4.8.2. A megszüntetés iránti kérelem az erre szolgáló formanyomtatványon nyújtható be a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül.
- 4.8.3. A megszüntetés feltétele az ingatlanhasználói minőség megszűnését, elköltözést igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásos rögzítése, amelyek alátámasztják a megszüntetés jogosságát, az ingatlan lakatlanságát, a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül.

4.9. EDÉNYTÖRÉS

- 4.9.1. Az ingatlanhasználó gondoskodik a hulladékgyűjtő edények rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról.
- 4.9.2. Az ingatlanhasználó saját tulajdonú és bérelt edényének törését is köteles bejelenteni Területi Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Területi Szolgáltató adategyeztetést követően munkalapon rögzíti a kivizsgálás megindításához szükséges információkat.

- 4.9.3. Területi Szolgáltató az edénytörést kivizsgálja.
- 4.9.4. Ha a sérülés jellege miatt az edény ürítésre alkalmatlanná válik, a helyszíni kivizsgálásig Területi Szolgáltató a zsákban kirakott hulladékot is elszállítja a szerződött edény mértékéig. Területi Szolgáltató a munkalapon rögzített telefonszámon legalább 1 munkanappal a tervezett kivizsgálás előtt felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel. Amennyiben a kapcsolatfelvétel 2 telefonos hívás kísérelt ellenére sem jön létre, közszolgáltató a vizsgálatot az edény ürítésének napján kíséri meg lefolytatni.
- 4.9.5. Meghiúsult kapcsolatfelvétel esetén, vagy ha a kivizsgálás eredménytelen (pl.: edény nem volt elérhető, az edény tulajdonosa nem beazonosítható, stb.), az eljárást a Területi Szolgáltató megszünteti. Az ilyen esetekből adódó reklamációkat Területi Szolgáltató új bejelentésként kezeli.
- 4.9.6. A vizsgálat lezárását az Ügyfél/képviselője és a kivizsgálást végző, a munkalapon aláírásukkal igazolják.
- 4.9.7. Területi Szolgáltató csak abban az esetben vállal felelősséget és kártalanítja az Ügyfelet, ha az edényzet **szabványos és 5 évesnél nem idősebb**.
- 4.9.8. Az anyagfáradásra visszavevethető, valamint az Ügyfél által tanúsított nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért Területi Szolgáltató felelősségét kizárja.
- 4.9.9. Területi Szolgáltató a nem szabványos hulladékgyűjtő (különösen, de nem kizárólagosan a 110 literes) edényzetben keletkezett károkért – a szándékosan okozott károkozás esetét ide nem értve – felelősségét kizárja.
- 4.9.10. Amennyiben az edény szabványos, de 5 évnél idősebb, akkor az edényben keletkező sérülésekért Területi Szolgáltató nem vállal felelősséget. Ilyen esetekben az edény életkorától függetlenül – de a sérülés mértékének függvényében – Területi Szolgáltató kíséreltet tesz a javításra, edénycserére nem kerül sor.

5. DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS

5.1. KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ

- 5.1.1. Az ingatlanhasználónak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátásáért hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat kell fizetnie a jogszabályokban meghatározott feltételek szerint, melyet utólagosan, a Koncessziós Társaság, vagy az általa megbízott szervezet által megküldött számla alapján, a számlán szereplő fizetési határidő szerint köteles kiegyenlíteni.
- 5.1.2. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjak beszedéséről és számlázásról a Koncessziós Társaság önállóan vagy megbízottja útján gondoskodik. A díj mértékét a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat meghatározó miniszteri

rendelet hatálybalépéséig a Ht. 91. § határozza meg. A díj mértékét befolyásoló gyűjtőedény méretet a 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet alapján kell megállapítani.

- 5.1.3. Az aktuális hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjak megtalálhatóak a Területi Szolgáltató honlapján településenkénti bontásban, illetve jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében.

5.2. DÍJKEDVEZMÉNYEK

- 5.2.1. Amennyiben a Ht. alapján a települési önkormányzat 2017. június 23-át követően és 2023. július 1-jét megelőzően díjkedvezményt, vagy díjkompenzációt állapított meg, és nem tájékoztatja írásban 2023. július 1-jét megelőzően a Korábbi Koordináló szervet, 2023. július 1-jén vagy azt követően a koncessziós társaságot arról, hogy a díjkedvezményrel, illetve díjkompenzációval kapcsolatosan 2023. július 1-jét megelőzően általa viselt költségeket 2023. július 1-jét követően nem viseli, az önkormányzat továbbra is megfizeti az ingatlanhasználó helyett a díjkedvezménynek, illetve díjkompenzációnak megfelelő összeget a koncessziós társaság részére, a koncessziós társaság pedig az önkormányzat által befizetett összeggel csökkentett díjat fizet meg az érintett ingatlanhasználóval. A települési önkormányzat a tájékoztatását 2023. július 1-je után is megadhatja, ebben az esetben a fizetési kötelezettség a tájékoztatás megküldését követő második hónap első napjától terheli.
- 5.2.2. A települési önkormányzat átvállalás esetében a korábbi díjkedvezmény, illetve díjkompenzáció mértékétől eltérhet, többet és kevesebbet egyaránt átvállalhat az ingatlanhasználó helyett fizetendő díjból.
- 5.2.3. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkenység után kiszámlázott díjkedvezményekre és támogatásokra való jogosultság általános feltételeit a területileg illetékes önkormányzati rendeletek szabályozzák, egyedi esetekben pedig az érintettek részére szóló, az önkormányzat által kiadott határozatban foglaltak irányadók.
- 5.2.4. A díjkedvezmény vagy díjkompenzáció igénybevételéhez az Ingatlanhasználónak szükséges a vonatkozó jogosultságát a Területi Szolgáltatónál jelezni és azt igazolni a területileg illetékes Önkormányzat által biztosított módon.
- 5.2.5. Amennyiben az ingatlanhasználó jogosulatlanul vette igénybe a díjkedvezményt vagy díjkompenzációt, az elévülési időn belül köteles a késedelmi kamatokkal növelt hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjkedvezmény vagy díjkompenzáció összegét egy összegben 2023. július 1. napját megelőző időszakra vonatkozóan a 2023.06.30-áig illetékes Korábbi Koordináló szerv részére, 2023. július 1. napját követő időszakra vonatkozóan a Koncessziós Társaság részére megfizetni.
- 5.2.6. Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételére vonatkozó módosítási igénye esetén a

módosított szolgáltatásra vonatkozó díjkedvezményre vagy díjkompenzációra való jogosultságát igazolni kell.

- 5.2.7. A díjkedvezményre vagy díjkompenzációra jogosult lakcímének változása esetén a kedvezmény további biztosításának feltétele, hogy a kedvezményezett a lakcímében történő változást 15 napon belül a Területi Szolgáltató felé bejelenti, valamint a Területi Szolgáltató által elvárt igazolásokat csatolja. Amennyiben a módosult lakcím az eredeti lakcím szerinti település közigazgatási határán kívül esik, úgy a díjkedvezményre vagy díjkompenzációra való jogosultságát igazolni kell.
- 5.2.8. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj befizetésénél Budapest közigazgatási területén kívüli társasházak – melyek a díjat nem Csoportos Beszedési Megbízással (továbbiakban: CSBM) rendezik – esetében skontó vehető igénybe kizárólag azon feltétel teljesítése esetén, hogy a Koncessziós Társaság számlájára befizetés legalább a fizetési határidőt megelőző 5 nappal megérkezik. A skontó mértéke a díj 3%-a.

5.3. SZÁMLÁZÁS

- 5.3.1. A Koncessziós Társaság a Területi Szolgáltatóktól kapott adatok alapján végzi számlázási feladatait. Számlát a Területi Szolgáltató nem állít ki.
- 5.3.2. Az Ügyfél részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység műszaki tartalmára vagy a számla adattartalmára (ürítések számára, gyűjtőedény méretére, rongálódására, helytelen név, cím stb.) vonatkozó megkereséseket a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül intézheti, kivéve az 5. fejezetben foglalt ügyeket.
- 5.3.3. Egyéb számlázáshoz kapcsolódó kérdésekkel, számlareklamációkkal, hátralékkezeléssel, kedvezmények/támogatások kezelésével, illetve társasházak esetén skontó igénybevételével kapcsolatban a Koncessziós Társaság nevében kibocsátott számlák esetében a Koncessziós Társaság vagy megbízott partnere jár el, így ilyen témájú megkereséseit a Koncessziós Társaság vagy megbízott partnerének Ügyfélszolgálatán kezdeményezheti.
- 5.3.4. Számlareklamáció esetén az érdemi ügyintézés megkezdésének feltétele a számlareklamáció megalapozottságát igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásbeli rögzítése, amelyek alátámasztják a számlareklamáció jogosságát, valamint a Bejelentő eljárási jogosultságát.

5.4. FIZETÉSI MÓDOK

- 5.4.1. Az Ügyfelek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat az alábbi fizetési módok valamelyikével egyenlíthetik ki:
 - 5.4.1.1. csekk (postai számlabefizetési megbízás)
 - 5.4.1.2. e-számla/Díjnet
 - 5.4.1.3. banki átutalás
 - 5.4.1.4. CSBM
 - 5.4.1.5. pénztári befizetés (megjelölt ügyfélszolgálatokon) – kizárólag a Koncesszor által megjelölt ügyfélszolgálatokon.

- 5.4.2. A fizetési módokkal, illetve azok esetleges változtatásával kapcsolatban további információk a <https://mohu.hu> honlapon keresztül, valamint a Koncessziós Társaság, illetve a szolgáltatásba bevont ügyfélszolgálati irodáin érhetők el. A Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége a 2. sz. mellékletben található.

6. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

6.1. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, PANASZKEZELÉS

- 6.1.1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatáshoz kapcsolódó témákban a megkeresések kezelését és a tájékoztatást a Területi Szolgáltató látja el saját vagy alvállalkozója Ügyfélszolgálatán keresztül, melyet a Területi Szolgáltató honlapján elérhető módokon, helyszíneken és nyitvatartási időben érnek el az Ügyfelek.
- 6.1.2. A Területi Szolgáltató az alábbi témákat érintő ügyfélmegkeresések esetében nem jár el:
- 6.1.2.1. Számlával egy tekintet alá eső okirattal kapcsolatos ügyintézés
 - 6.1.2.2. Számla értékét érintő korrekciós ügyek kezelése
 - 6.1.2.3. Számla befizetése
 - 6.1.2.4. Részletfizetési megállapodások készítése
 - 6.1.2.5. Túlfizetés visszautalásával kapcsolatos intézkedés
 - 6.1.2.6. Rezsicsökkentéssel kapcsolatos kifogások kivizsgálása
 - 6.1.2.7. Skontó-ügyintézés
 - 6.1.2.8. E-számla ügyintézéssel kapcsolatos tájékoztatás-adás
 - 6.1.2.9. Díjkedvezménnyel, díjkompenzációval vagy támogatással kapcsolatos tájékoztatás adás
 - 6.1.2.10. Számlázással kapcsolatos panaszok, reklamációk.
- 6.1.3. A 6.1.2. pontban meghatározott megkeresések kezelését a Koncessziós Társaság vagy általa kijelölt szervezet látja el, a Koncessziós Társaság honlapján feltüntetett módokon, helyszíneken és nyitvatartási időben.
- 6.1.4. Minden hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást vagy számlázást érintő megkereséseket kezelő ügyfélszolgálat az Fgytv.-ben előírtak szerint működik.

6.2. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGRE ÉS SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS

- 6.2.1. Az ügyfélmegkeresések kapcsán a Területi Szolgáltató tájékoztatást nyújt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenység keretében végzett szolgáltatásra vonatkozóan, továbbá az alkalmazott formanyomtatványokat és az alábbiakra vonatkozó információkat a honlapján közzétesz:
- 6.2.1.1. a hatósági engedélyeket,
 - 6.2.1.2. az alkalmazott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjakat, kedvezményeket, támogatásokat,

- 6.2.1.3. a közszolgáltatási területre és a szolgáltatás terjedelmére vonatkozó adatokat,
 - 6.2.1.4. a lomtalanítással kapcsolatos adatokat, információkat, valamint
 - 6.2.1.5. az alvállalkozóra vonatkozó közérdekű adatokat – ha a Területi Szolgáltató a közszolgáltatás ellátásához alvállalkozót alkalmaz,
 - 6.2.1.6. hulladékgyűjtési naptárt,
 - 6.2.1.7. Területi ÁSZF-et,
 - 6.2.1.8. adatvédelmi szabályzatát, adatkezelési tájékoztatóját.
- 6.2.2. A Területi Szolgáltató az engedélyeit, az ÁSZF-jét és adatkezelési tájékoztatóját a honlapján és a személyes ügyfélszolgálatain is közzéteszi.
- 6.2.3. A Területi Szolgáltató az elkülönített hulladékgyűjtés ösztönzése érdekében a lakosságot az elkülönített gyűjtés feltételeiről – a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak alapján – Ügyfélszolgálatain és honlapján közzétett információk alapján tájékoztatja.

6.3. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁHOZ ÉS DÍJFIZETÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ TÁJÉKOZTATÁS

- 6.3.1. Az ügyfélmegkeresések kapcsán a Koncessziós Társaság vagy általa kijelölt szervezet tájékoztatást nyújt a közszolgáltatási díj számlázására és a díj befizetésére vonatkozóan. Továbbá az alkalmazott formanyomtatványokat és az alábbiakra vonatkozó információkat a Koncessziós Társaság honlapján közzéteszi:
- 6.3.1.1. adatkezelési tájékoztató
 - 6.3.1.2. fizetési kedvezményről szóló tájékoztató
 - 6.3.1.3. lakásszövetkezetek és társasházak számára szóló tájékoztató
 - 6.3.1.4. fizetési módok és változtatásuk,
 - 6.3.1.5. e-számla,
 - 6.3.1.6. külföldről történő utalás
 - 6.3.1.7. részletfizetés
 - 6.3.1.8. vallási jogi személyek részére szóló tájékoztató
 - 6.3.1.9. panaszkezelési szabályzat
 - 6.3.1.10. békéltető testületek, hatóságok listája.

6.4. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE

6.4.1. AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

- 6.4.1.1. Az ügyfélmegkereséseket a Területi Szolgáltató a honlapján megnevezett csatornákon fogadja (személyesen az ügyfélszolgálatokon, telefonon, írásban (postai vagy elektronikus levél (e-mail) a nyitvatartási és hívásfogadási rendje szerint és azokat nyilvántartásba veszik. A nyilvántartásba vételt és az ügytípus beazonosítását követően az ügyfélmegkeresés kezelése az alább leírtak alapján történik.

- 6.4.1.2. Az ügyfélmegkeresések alapján megtett intézkedésekről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – az Ügyfél – személyesen, telefonon vagy írásban – értesítést kap.
- 6.4.1.3. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha:
 - 6.4.1.3.1. az ügyfélmegkeresés elintézéséről szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette,
 - 6.4.1.3.2. ugyanazon ügyfél részéről érkezik a korábbival azonos tartalmú megkeresés,
 - 6.4.1.3.3. azonosíthatatlan az ügyfélmegkeresés, melytől a megkeresett fél eltérhet, ha az ügyfélmegkeresés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál,
 - 6.4.1.3.4. ha nyilvánvalóvá válik, hogy az ügyfél rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt,
 - 6.4.1.3.5. ha az ügyfél kifejezetten nyilatkozik arról, hogy nem kéri, és az ügyfélmegkeresés kezeléséhez, valamint megoldásához minden információ és dokumentum rendelkezésre áll.
- 6.4.1.4. Megkeresések kezelésénél az Ügyfél vagy meghatalmazottjának beazonosítása, személyazonosságának és eljárási jogosultságának ellenőrzése szükséges.
- 6.4.1.5. Amennyiben Érdeklődő vagy bármely további eljárásra nem jogosult személy keresi fel bármely ügyfélszolgálatot, az ügyintéző általános tájékoztatást ad az eljárás további rendjéről.
- 6.4.1.6. Az Ügyfél igényének felmérése, az ügytípus beazonosítása, valamint az ügyfélkapcsolat rögzítése az erre kialakított ügyfélmegkereséseket nyilvántartó rendszerben történik, és az ügyfél által átadott kapcsolódó dokumentum(ok) is elektronikusan csatolásra kerülnek az ügyfélmegkereséseket nyilvántartó rendszerben az ügyintézéshez.
- 6.4.1.7. Amennyiben az ügyfélmegkereséssel érintett bejelentés, kérelem, érdeklődés a személyes vagy telefonos ügyfélkezelés során azonnal megoldható és megválaszolható, az ügyfélmegkeresés kezelése az ügyintéző részéről megtörténik és az ügy lezárásra kerül.
- 6.4.1.8. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkenységhez kapcsolódó, de illetékességi területen kívüli megkereséseket a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat továbbítja a Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltató – vagy szerződött partnerük – 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.
- 6.4.1.9. Az ügyfélmegkeresések továbbításánál a Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltatók – és a tevékenységbe bevont bármely további közreműködő – Adatvédelmi szabályzat szerint járnak el.

- 6.4.1.10. Ha az Ügyfél a megkeresésre adott választ nem fogadja el, valamint az ügyintéző kérdése nyomán az Ügyfél kéri, hogy továbbiakban panaszként kezeljék az ügyét, abban az esetben – telefonos és személyes megkeresés esetén jegyzőkönyv kerül felvételre az ügyintéző által és – az ügyintéző tájékoztatja a panaszkezelési tevékenység folyamatáról és a jogorvoslati lehetőségekről.

6.5. TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI

- 6.5.1. Telefonon érdemben csak a Koncessziós Társaság vagy Területi Szolgáltató honlapján megjelölt ügyek intézhetők.
- 6.5.2. Telefonon érdemben 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.
- 6.5.3. A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli ügyfélmegkeresés, valamint az ügyfélszolgálat és az Ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és az Ügyfél kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A megkeresést kezelő ügyfélszolgálat a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.
- 6.5.4. Az Ügyfél beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint ügyfélazonosító – amennyiben rendelkezésre áll –, név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, születési hely, születési idő, ügyfél anyja neve.
- 6.5.5. Az ügyintézés akkor kezdhető meg, amennyiben a beazonosítás sikeres és az Ügyfél nyilatkozik, hogy az eljárásra jogosult.

6.6. ÍRÁSBAN (POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON) TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI

- 6.6.1. Hiányos adattartalommal beérkező ügyfélmegkeresés esetén az ügyben eljáró ügyfélszolgálat a lehető legrövidebb időn belül bekéri az ügyféltől írásban vagy telefonon rögzített hívás formájában a szükséges hiányzó adatokat. Adatszolgáltatás hiányában az ügyintézés az ügyintézési határidő leteltét követően érdemi intézkedés nélkül is lezárható.
- 6.6.2. Írásbeli ügyfélmegkeresések esetében a válaszadási határidő 30 nap. Ettől eltérő válaszadási határidőt jogszabály, illetve esetlegesen egyedi szerződés írhat elő.
- 6.6.3. 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 megkeresést kezelő ügyfélszolgálat az ügyfelet írásban, legkésőbb a válaszadási határidő napján tájékoztatja.

- 6.6.4. Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat tájékoztatni köteles az Ügyfelet és a Koncessziós Társaságot.

6.7. PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

- 6.7.1. A Területi Szolgáltató az ügyfelek panaszai, reklamációi és kifogásai kapcsán a Koncessziós Társaság panaszkezelési szabályzata szerint jár el.

6.8. JOGORVOSLAT

- 6.8.1. Amennyiben a fogyasztó panaszbejelentésére a Területi Szolgáltató az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testülettől vagy a vármegyei kormányhivataltól, mint fogyasztóvédelmi hatóságtól kérheti sérelmének orvoslását.
- 6.8.2. Erről a Területi Szolgáltató a panaszbejelentésre adott válaszában a fogyasztó részére tájékoztatást nyújt.
- 6.8.3. A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.
- 6.8.4. A panasz elbírálásával kapcsolatos eljárási rend, az ott meghozható határozatok, valamint a további jogorvoslati lehetőségek részletes szabályozását a Fgytv. tartalmazza.
- 6.8.5. A Fgytv.-ben foglaltak szerint a lehetőség van arra, hogy a felhasználó a Békéltető Testülethez forduljon, amelyet a területileg illetékes kereskedelmi, iparkamara és agrárkamara együttesen működtet. A Békéltető Testület olyan vitarendezési fórum, amely előtt lehetőség van a vitás kérdés egyezséggel, megállapodással történő rendezésére.
- 6.8.6. A panasz elutasítása esetén az ügyben eljáró szervezet a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti - megadva az illetékes hatóság, illetve a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét és levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Területi Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.
- 6.8.7. A vármegyei kormányhivatalok, mint fogyasztóvédelmi hatóság és a Békéltető testületek címét, elérhetőségét a Panaszkezelési szabályzat tartalmazza.

6.9. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL

- 6.9.1. A Területi Szolgáltató együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervezetekkel, érdekképviseletekkel annak érdekében, hogy
- 6.9.1.1. az ügyfeleket érintő kérdésekben megismerje az ügyfelek véleményét,

- 6.9.1.2. tájékoztassa ügyfeleit a tervezett intézkedésekről,
 - 6.9.1.3. visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.
- 6.9.2. A Területi Szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, érdekképviseltek illetékességébe tartozó, az ügyfeleket érintő kérdésekben köteles együttműködni, a közérdekű adatokat – kivéve üzleti titkot – a hatályos jogi szabályozás szerint hozzáférhetővé tenni.
- 6.9.3. A társadalmi érdekképviselő az ügyfél által kezdeményezett ügyekben az egyéni ügyiratokba csak az ügyfél tudtával és beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.
- 6.9.4. Fogyasztóvédelmi szervekkel történő együttműködés kereteit a vonatkozó Panaszkezelési szabályzat tartalmazza, amely megtalálható a Területi Szolgáltató weboldalán, valamint minden, a Koncessziós Társaság, illetve a szolgáltatásba bevont ügyfélszolgálati irodáin.
- 6.9.5. Az együttműködés azon, a fentiekben fel nem sorolt szervezetekre is kiterjed, amelyek megfelelnek az Fgytv. 2. §. e) pontja szerinti feltételeknek.
- 6.9.6. A Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltatók és a Koncessziós Társaság által megbízott ügyfélszolgálatot ellátó szervezetek elektronikusan és lehetőség szerint papír alapon közzétesznek minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek az Ügyfél és a Koncessziós Társaság, illetve az Ügyfél és a Területi Szolgáltató kapcsolatára vonatkoznak, valamint a fogyasztóvédelmi érdekképviseltek számára hasznos információként szolgálhatnak.
- 6.9.7. A Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltató és a Koncessziós Társaság által megbízott ügyfélszolgálatot ellátó szervezetek felett hatósági felügyeletet ellátó szervek listáját minden szervezet a saját honlapján teszi közzé.

7. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS

- 7.1. A Területi Szolgáltató és a Koncessziós Társaság a nyilvántartott személyes adatokat kizárólag a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatások ellátásával és jogai érvényesítésével kapcsolatban használhatja fel, jogosulatlanoknak nem továbbíthatja, nem adhatja át, illetve a személyes adatok védelméhez fűződő jogok nem sérülhetnek. További információ a Területi Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatójában található, mely jelen ÁSZF 5. sz. melléklete.
- 7.2. A Területi Szolgáltató az Ingatlanhasználók felé a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységről történő számlázáshoz szükséges adatokat Koncessziós Társaság, vagy az általa kijelölt szervezet felé szolgáltatni köteles az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendeletben, illetve e rendeletet esetlegesen felváltó, mindenkor hatályos vonatkozó szabályozás szerint.

1. SZÁMÚ MELLÉKLET

A jelen Területi ÁSZF hatálya az alábbi településeken érvényes:

- Szombathely
- Táplánszentkereszt
- Vasszécseny

Üritési díjak Szombathelyen

A KÖZSZOLGÁLTATÁS DÍJA ÉS TARTALMA

A közszolgáltatás díja a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény 91.§-ban meghatározottak alapján került meghatározásra.

A közszolgáltatás igénybevételének egyszeri ürítésének díja a gyűjtőtartályok űrmérete szerint, saját tulajdonú edényzetből:

Szombathelyi közszolgáltatási hulladékdíjak

A díjak tartalmazzák a gyűjtés, szállítás és az ártalmatlanítás díjait.

Rendszeres hulladékszállítás

EWC 20 03 01 Egyéb települési

hulladék

Természetes személyek,
költségvetési szervek és az 1993.
évi III. törvény szerinti ápolást,
gondozást nyújtó intézmények
vonatkozásában

Nem természetes személyek
vonatkozásában

Edény űrmérete	Nettó ár (Ft/ürítés)	Bruttó ár (Ft/ürítés)	Edény űrmérete	Nettó ár (Ft/ürítés)	Bruttó ár (Ft/ürítés)
50-60 liter	140	178	50-60 liter	172	218
70-80 liter	185	235	70-80 liter	227	288
110-120 liter	268	340	110-120 liter	328	417
140 liter	305	387	140 liter	374	475
240 liter	515	654	240 liter	630	800
360 liter	755	959	360 liter	924	1173
660 liter	1525	1937	660 liter	1865	2369
770 liter	1768	2245	770 liter	2162	2746
1100 liter	2527	3209	1100 liter	3090	3924

A fenti díjak járatnapokon a járatot megelőző bejelentés alapján történő ürítésre is

vonatkoznak. Az ürítés írásos megrendelés vagy telefonos bejelentés alapján történik és teljesítményigazolást kell a megrendelővel aláíratni. **Fekete színű SZOVA** emblémás zsák ára (háztartási hulladék szállításához): nettó 277 Ft azaz bruttó 352 Ft Az edényzet ki- és berakási díja: 40 Ft/db/alkalom + ÁFA.

Ürítési díjak vidéken

Az alábbi táblázat tartalmazza vidéki településeinken a közszolgáltatás keretében végzett hulladékszállítás 2013. július 1-től érvényes díjait.

Az általános forgalmi adó 27 %.

Táplánszentkereszt:

	50-60 liter (Nettó)	70-80 liter (Nettó)	110-120 liter (Nettó)	240 liter (Nettó)	770 liter (Nettó)	1100 liter (Nettó)
Lakossági	185 Ft	251 Ft	342 Ft	676 Ft	2 197 Ft	3 111 Ft
Közület	214 Ft	290 Ft	396 Ft	782 Ft	2 543 Ft	3 602 Ft

Vasszécseny:

	50-60 liter (Nettó)	70-80 liter (Nettó)	110-120 liter (Nettó)	240 liter (Nettó)	770 liter (Nettó)	1100 liter (Nettó)
Lakossági	192 Ft	264 Ft	361 Ft	713 Ft	2 311 Ft	3 278 Ft
Közület	236 Ft	325 Ft	443 Ft	877 Ft	2 842 Ft	4 030 Ft

2. SZÁMÚ MELLÉKLET

Ügyfélszolgálat címe: 9700 Szombathely Kőszegi utca 13.

Telefon: 94/ 900 - 475

E-mail: hulladegszallitas@szova.hu

Nyitvatartás:

Hétfő, Kedd, Csütörtök 8:00 –12:00, illetve 13:00–15:00

Szerda 7:00 –19:00

Péntek 8:00 –12:00

3. SZÁMÚ MELLÉKLET

**SZOVA Szombathelyi Vagyonhasznosító és
Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.**
9700 Szombathely, Boglárka u. 2.
Nyilvántartó szerv: Szombathelyi Törvényszék Cégbírósága
Cégjegyzékszám: Cg.18-10-100680
Telefon: 06 94/900-475
E-mail: hulladeggazdalkodas@szova.hu
Internet: www.szova.hu

MEGRENDELÉS

lakossági hulladékszállítási szerződés megkötéséhez, módosításához

Megrendelő adatai:

Név:

Születési név:

Születési helye, ideje:

Édesanyja neve:

Lakcím:

Levelezési cím:

Telefonszám:

E-mail cím:

Hulladékszállításra vonatkozó adatok:

Hulladékszállítás kezdetének dátuma:

Amennyiben valamennyi adat hiánytalanul beérkezik adott hét szerdáiig, akkor a szállítás a beérkezést követő héten kezdődhet meg. Amennyiben az adatok csütörtökön vagy pénteken érkeznek be, úgy a szállítás csak a beérkezést követő 2. héttől kezdődhet meg.

Szállítási hely címe:

Üritési gyakoriság:.....

(Lakott ingatlan esetén a heti egyszeri hulladék elszállítás kötelező.)

Edény típusa:

Edény darab:.....

Háztartási hulladék szállítása literes tartályból Ft/db/ürítés + ÁFA.

(50-60 literes edényre csak egyedül élő ügyfelek jogosultak szerződést kötni. A jogosultságot az ingatlanhasználó csak abban az esetben veheti igénybe, ha annak tényét, hogy a lakóingatlan egyedül és életvitelszerűen használja, a települési önkormányzat által kiadott igazolás útján a közszolgáltató részére bizonyítja.)

A megrendeléshez a mellékelt adatkezelési nyilatkozatot a hiányzó adatokkal kitöltve és aláírva csatolni szükséges!

Büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy a fenti adatok a valóságnak megfelelnek.

Szombathely,

m e g r e n d e l ő

**SZOVA Szombathelyi Vagyonhasznosító és
Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.**
9700 Szombathely, Boglárka u. 2.
Nyilvántartó szerv: Szombathelyi Törvényszék Cégbírósága
Cégjegyzékszám: Cg.18-10-100680
Telefon: 06 94/900-475
E-mail: hulladeggazdalkodas@szova.hu
Internet: www.szova.hu

MEGRENDELÉS
céges hulladékszállítási szerződés megkötéséhez módosításához

Megrendelő adatai:

Cég neve:

Cég székhelye:

Levelezési címe:

Adószáma:

Cégjegyzékszám:

Cég képviselője:

Telefonszám:

E-mail cím:

Hulladékszállításra vonatkozó adatok:

Hulladékszállítás kezdetének dátuma:

Amennyiben valamennyi adat hiánytalanul beérkezik adott hét szerdáig, akkor a szállítás a beérkezést követő héten kezdődhet meg. Amennyiben az adatok csütörtökön vagy pénteken érkeznek be, úgy a szállítás csak a beérkezést követő 2. héttől kezdődhet meg.

Szállítási hely címe:

Üritési gyakoriság:

Nem bejelentéses szerződés esetén, a heti egyszeri hulladék elszállítás kötelező. (Bejelentéses szerződést csak 770 literes és annál nagyobb méretű edényekre tudunk elfogadni cégek számára.

Edény típusa:

Edény darab:.....

Háztartási hulladék szállítása literes tartályból Ft/db/ürítés+ ÁFA.

A szerződés megkötéséhez alírási címpéldány, cégkivonat, illetve amennyiben bérlemény a szállítási hely bérleti szerződésre van szükségünk.

A megrendeléshez a mellékelt adatkezelési nyilatkozatot a hiányzó adatokkal kitöltve és aláírva csatolni szükséges!

Büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy a fenti adatok a valóságnak megfelelnek.

Szombathely,

m e g r e n d e l ő

**SZOVA Szombathelyi Vagyonhasznosító és
Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.**

9700 Szombathely, Boglárka u. 2.

Nyilvántartó szerv: Szombathelyi Törvényszék Cégbírósága

Cégjegyzékszám: Cg.18-10-100680

Telefon: 06 94/900-475

E-mail: hulladeggazdalkodas@szova.hu

Internet: www.szova.hu

MEGRENDELÉS

társasház as hulladékszallítási szerződés megkötéséhez módosításához

Megrendelő adatai:

Társasház neve:

Társasház címe:

Közös képviselő neve:

Közös képviselő címe:

Telefonszám:

E-mail cím:

Hulladékszallításra vonatkozó adatok:

Hulladékszallítás kezdetének dátuma:

Amennyiben valamennyi adat hiánytalanul beérkezik adott hét szerdái g, akkor a szállítás a beérkezést követő héten kezdődhet meg. Amennyiben az adatok csütörtökön vagy pénteken érkeznek be, úgy a szállítás csak a beérkezést követő 2. héttől kezdődhet meg.

Szállítási hely címe:

Üritési gyakoriság:

(Lakott ingatlan esetén a heti egyszeri hulladék elszállítás kötelező.)

Edény típusa:

Edény darab:

Háztartási hulladék szállítása literes tartályból Ft/db/ürítés + ÁFA.

(60 literes edényre csak egyedül élő ügyfelek jogosultak szerződést kötni. A jogosultságot az ingatlanhasználó csak abban az esetben veheti igénybe, ha annak tényét, hogy a lakóingatlant egyedül és életvitelszerűen használja, a települési önkormányzat által kiadott igazolás útján a közszolgáltató részére bizonyítja.)

- **A megrendeléshez a mellékelt adatkezelési nyilatkozatot a hiányzó adatokkal kitöltve és aláírva csatolni szükséges!**
- **A szerződés megkötéséhez az alapítói okirat megküldése szükséges.**
- **Büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy a fenti adatok a valóságnak megfelelnek.**

Szombathely,

m e g r e n d e l ő

**SZOVA Szombathelyi Vagyonhasznosító és
Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.**

9700 Szombathely, Boglárka u. 2.

Nyilvántartó szerv: Szombathelyi Törvényszék Cégbírósága

Cégjegyzékszám: Cg.18-10-100680

Telefon:06 94/900-475

E-mail: hulladékgazdalkodas@szova.hu

Internet: www.szova.hu

MEGRENDELÉS

egyéni vállalkozó hulladékszállítási szerződés megkötéséhez módosításához

Megrendelő adatai:

Cég neve:

Cég székhelye:

Levelezési címe:

Adószáma:

Nyilvántartási száma:

Cég képviselője:

Telefonszám:

E-mail cím:

Hulladékszállításra vonatkozó adatok:

Hulladékszállítás kezdetének dátuma:

Amennyiben valamennyi adat hiánytalanul beérkezik adott hét szerdáiig, akkor a szállítás a beérkezést követő héten kezdődhet meg. Amennyiben az adatok csütörtökön vagy pénteken érkeznek be, úgy a szállítás csak a beérkezést követő 2. héttől kezdődhet meg.

Szállítási hely címe:.....

Ürítési gyakoriság:.....

(Nem bejelentéses szerződés esetén, a heti egyszeri hulladék elszállítás kötelező. (Bejelentéses szerződést csak 770 literes és annál nagyobb méretű edényekre tudunk elfogadni cégek számára.)

Edény típusa:.....

Edény darab:.....

Háztartási hulladék szállítása literes tartályból Ft/db/ürítés + ÁFA.

A megrendeléshez a mellékelt adatkezelési nyilatkozatot a hiányzó adatokkal kitöltve és aláírva csatolni szükséges!

Büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy a fenti adatok a valóságnak megfelelnek.

Szombathely,

m e g r e n d e l ő

4. SZÁMÚ MELLÉKLET

A hulladékudvarra beszállítható és átvehető hulladékok részletes leírása

Anyagáram	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező)	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében)
toner	08 03 17*	veszélyes anyagokat tartalmazó, hulladékká vált toner		igen	2 db/nap	10 db/év
fáradt olaj	13 02 05*	ásványolaj alapú, klórvegyületet nem tartalmazó motor-, hajtómű- és kenőolaj		igen	50 kg/nap	-
papír és karton	15 01 01	papír és karton csomagolási hulladék	kartonpapír kerül külön gyűjtésre	nem	-	-
hungarocell	15 01 02	műanyag csomagolási hulladék	szennyezett beérkező anyag (xps, eps) átvétele tilos	igen	0,2 m ³ /nap	-
fa csomagolási hulladék	15 01 03	fa csomagolási hulladék		nem	-	-
vegyes csomagolási hulladék	15 01 06	egyéb, kevert csomagolási hulladék	műanyag csomagolási, fém csomagolási és kompozit	nem	-	-
üveg csomagolási hulladék	15 01 07	üveg csomagolási hulladék	- csomagolási üveg (fehér, színes), illetve öblös üveg egybegyűjtve (1 frakciós gyűjtés, EPR), - kopolit, és drótos üveg az építési-bontási hulladékban kerül gyűjtésre	nem	-	-
textil csomagolási hulladék	15 01 09	textil csomagolási hulladék		nem	-	-
kiürült festékes dobozok	15 01 10*	veszélyes anyagokat		igen	10 kg/nap	50 kg/év

Anyagáram	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező)	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében)
olajos flakonok		maradékként tartalmazó vagy azokkal szennyezett csomagolási hulladék				
hajtógáz (spray) palackok	15 01 11*	veszélyes, szilárd porózus mátrixot (pl. azbesztet) tartalmazó fémből készült csomagolási hulladék, ideértve a kiürült hajtógázos palackokat		igen	5 kg/nap	10 kg/év
gumiabroncs	16 01 03	hulladékká vált gumiabroncsok	kizárólag személygépjármű gumiabroncs kerül begyűjtésre a következő paraméterek szerint: 24"-os felső határig és bicikli gumiabroncs	igen	4 db/nap	4 db/év
olajsűrő	16 01 07*	olajsűrő		igen	2 db/nap	4 db/év
fékfolyadék	16 01 13*	fékfolyadék		igen	5 kg/nap	10 kg/év
fagyálló	16 01 14*	veszélyes anyagokat tartalmazó fagyálló folyadék		igen	20 kg/nap	60 kg/év
ólomakkumulátor	16 06 01*	ólomakkumulátorok	külön gyűjtendő	nem	-	-
építési-bontási hulladék	17 09 04	kevert építési-bontási hulladék, amely különbözik a 17 09 01-től, a 17 09 02-től és a 17 09 03-tól	- kopolit, és drótos üveg az építési-bontási hulladékban kerül gyűjtésre - szaniter - gyűjtés kizárólag zsák nélkül	igen	250 kg/nap	1000 kg/év
építési-bontási hulladék	17 01 07	beton, téglá, cserép és kerámia frakció vagy azok keveréke, amely különbözik a 17 01 06-tól		igen	150 kg/nap	1000 kg/év

Anyagáram	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező)	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében)
vegyes papír	20 01 01	papír és karton	vegyes papír kerül külön gyűjtésre	nem	-	-
síküveg	20 01 02	üveg	síküveg külön gyűjtve keret nélkül	nem	-	-
textil	20 01 11	textíliák		nem	-	-
oldószerek	20 01 13*	oldószerek		igen	10 kg/nap	20 kg/év
növényvédő szer	20 01 19*	növényvédő szer		igen	5 kg/nap	10 kg/év
fénycsőek, izzók	20 01 21*	fénycsőek és egyéb higanytartalmú hulladékok	Fontos, hogy ide kerüljenek a hulladékudvarba behozott lámpákban található izzók is!	nem	-	-
étolaj, sütőzsír	20 01 25	étolaj és zsír	a gyűjtés önálló (stand alone) edényekben történik	nem	-	-
festékhulladék (oldószerbázisú festékek, lakkok, ragasztók stb.)	20 01 27*	veszélyes anyagokat tartalmazó festékek, tinták, ragasztók és gyanták		igen	10 kg/nap	20 kg/év
nem veszélyes festékhulladék (vízbázisú festékek, lakkok, ragasztók stb.)	20 01 28	festékek, tinták, ragasztók és gyanták, amelyek különböznek a 20 01 27-től		igen	20 kg/nap	50 kg/év
veszélyes anyagokat tartalmazó mosószerek	20 01 29*	veszélyes anyagokat tartalmazó mosószerek		igen	2 kg/nap	10 kg/év
mosószerek	20 01 30	mosószerek, amelyek különböznek a 20 01 29-től		igen	5 kg/nap	20 kg/év
kiselejtezett elektromos berendezések Li-ion akkumulátorai	20 01 33*	elemek és akkumulátorok, amelyek között a 16 06 01, a 16 06 02 vagy a 16 06 03 azonosító kóddal jelölt elemek és akkumulátorok is megtalálhatók	külön gyűjtendő	nem	-	-

Anyagáram	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező)	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében)
elemek és akkumulátorok	20 01 33*	elemek és akkumulátorok, amelyek között a 16 06 01, a 16 06 02 vagy a 16 06 03 azonosító kóddal jelölt elemek és akkumulátorok is megtalálhatók		nem	-	-
veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések	20 01 35*	veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től és a 20 01 23-tól	Külön gyűjtendő az alábbiak szerint: -nyáklapot és/vagy akkumulátort tartalmazó, csak roncsolással bontható -nyáklapot és akkumulátort nem, vagy már nem tartalmazó - hőcserélő, Gáztöltetet tartalmazó, veszélyes (Hűtő, légkondi, stb.) - síkképernyős (lapos) tv - képcsöves tv - napelem külön gyűjtendő	nem	-	-
napelemek	20 01 35*	veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től és a 20 01 23-tól			-	-
kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések	20 01 36	kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től, 20 01 23-tól és 20 01 35-től	Külön gyűjtendő az alábbiak szerint: -nyáklapot és/vagy akkumulátort tartalmazó, csak roncsolással bontható (ép bontatlan állapotban) -nyáklapot és akkumulátort nem, vagy már nem	nem	-	-

Anyagáram	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező)	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében)
			tartalmazó -síkképernyős (lapos) tv (ép bontatlan állapotban) -képcsöves tv (ép bontatlan állapotban) -háztartási nagygépek (ép bontatlan állapotban) -használt villanymotorok -vegyes kábel hulladék			
fa hulladék (bútorok, fa hulladékok)	20 01 38	fa, amely különbözik 20 01 37-től		nem	-	-
egyéb műanyag	20 01 39	műanyagok	- egyéb műanyag (kerti bútor, játék, keményebb alapanyagú műanyag hulladék, stb.) - PVC	nem	-	-
egyéb fém hulladék	20 01 40	fémek	külön kerüljön gyűjtésre a fém csomagolási hulladéktól (pl. fémcsap stb.)	nem	-	-
zöldhulladék	20 02 01	biológiailag lebomló hulladék		igen	350 kg/nap	1750 kg/év
lom	20 03 07	lomhulladék	- minőségi tulajdonságok szerint szelektált lom átvétele (szükség szerint időpont foglalás után) ingyenesen (szelektált lom: azaz az adott hulladékudvarban gyűjtött hasznosítható hulladékfrakcióktól (fa, bútor, műanyag, fém mentes)			

5. SZÁMÚ MELLÉKLET



ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRŐL A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSHOZ

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 szóló 2016. április 27-ei 2016/679 Európai Parlamenti és Tanácsi (EU) rendelet (alábbiakban: GDPR) 13. és 14. cikkei alapján a **SZOVA Szombathelyi Vagyonhasznosító és Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.**, mint a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. (a továbbiakban: MOHU MOL) alvállalkozója, **adatkezelő (a továbbiakban: adatkezelő)** az érintettek részére a személyes adatok kezelésével kapcsolatban az alábbi tájékoztatást nyújtja.

	Adatkezelő	Adatvédelmi tisztviselő
Neve:	SZOVA Szombathelyi Vagyonhasznosító és Városgazdálkodási Nonprofit Zrt. (SZOVA NZrt.)	dr. Mairits Melinda
Postacíme:	9700 Szombathely, Boglárka u. 2.	9700 Szombathely, Boglárka u. 2.
E-mail:	titkarsag@szova.hu	dr.mairits.melinda@szova.hu
Telefon:	+36/94/900-450	+36/94/900-455
Honlap:	www.szova.hu	
Székhely:	9700 Szombathely, Boglárka u. 2.	
Hulladéklerakó:	9700 Szombathely, Erdei Iskola út	
Telefon:	+36/94/505-508	
Hulladékudvar:	9700 Szombathely, Körmendi u.	
Telefon:	+36/94/505-254	
Újrahasználati Központ:	9700 Szombathely, Vasút u. 15.	

Az adatkezelés alapjául szolgáló jogszabályok

Az Európai Parlament és a 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 (általános adatvédelmi rendelet) (a továbbiakban: GDPR, az alábbi linken keresztül elérhető a jogszabály hatályos szövege:

http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.119.01.0001.01.ENG&toc=OJ:L:2016:119:TOC

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv., az alábbi linken keresztül elérhető a jogszabály hatályos szövege:

http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=139257.338504

2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1200185.tv
69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól https://uj.jogtar.hu/#doc/db/1/id/A1600069.KOR/ts/20230731/
246/2014. (IX. 29.) Korm. rendelet az egyes hulladékgazdálkodási létesítmények kialakításának és üzemeltetésének szabályairól https://uj.jogtar.hu/#doc/db/1/id/A1400246.KOR/ts/20230430/

A GDPR értelmében: **személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („**érintett**”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

címzett: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak.

A SZEMÉLYES ADATOK

kezelésének 1. célja:	<p>Területi Szolgáltatóként a koncesszióba adott hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásához, valamint a települési hulladék gyűjtéséhez és kezeléséhez szükséges</p> <p>1.1. a természetes személy ingatlanhasználó azonosítása</p> <p>1.2. a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás keretében felmerülő szolgáltatási díj beszedéséhez szükséges számlakibocsátási tevékenység végzése</p> <p>1.3. a keletkező kintlévőségek kezelése, köztartozások behajtása</p> <p>1.4. vagyonsbiztonság – bérelt gépek, veszélyes anyagok, hulladék útja – segítése kamerás megfigyelőrendszerrel.</p>
jogalapja:	<p>Területi Szolgáltatóként a GDPR 6. cikk (1) e) pontja szerint az adatkezelés közérdekű feladat végrehajtásához szükséges, a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (a továbbiakban: Ht.) 53/A.§ (1) bekezdése, 38.§ (3)-(5) bekezdései és az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III.31.) Kormányrendelet 20.§ alapján, az ezen jogszabályokban meghatározott adatkörben.</p> <p>Az ellátási területen élő lakosság jogosult a Hulladékudvarban</p>

	<p>elhelyezni az egyes hulladékgazdálkodási létesítmények kialakításának és üzemeltetésének szabályairól szóló 246/2014. Korm. r. 1. számú mellékletében meghatározott hulladékot. A Hulladékudvar működésében <u>törvényes, egyértelmű és valós érdekek</u>: az adatkezelő vagyontárgyainak és helyiségeinek védelme, az esetleges bűncselekmények és károkozás megelőzése, bizonyítása.</p> <p>Az adatkezelő a Hulladéklerakóban a közszolgáltatásnak nem minősülő hulladékgazdálkodási tevékenység folytatásához a <u>PTK szabályai</u> szerint kötött szerződések teljesítése és a <u>hulladéktörvény szabályainak (69/A-69/C.§)</u> betartása miatt kezelhet személyes adatokat.</p> <p>A közszolgáltatásnak nem minősülő hulladékgazdálkodás körében végzett szerződéskötési, valamint az ügyfélszolgálati tevékenységgel összefüggésben az ügyfélszolgálati telefonbeszélgetések rögzítése az <u>érintett hozzájárulása</u> alapján történik.</p> <p>A hulladéklerakási szolgáltatást igénybe vevő természetes személyekkel szembeni követelések érvényesítése <u>törvényes, egyértelmű és valós érdekek</u> alapján történik az adatkezelővel szerződéses jogviszonyban álló személyekkel szembeni követelések és egyéb jogi igények érvényesítése miatt.</p>
érintettje:	<p>A természetes személy ingatlanhasználó, aki lehet a birtokos, a tulajdonos és a vagyonkezelő. Az adatkezelő székhelyén és a telephelyein tartózkodó munkavállalók, ügyfelek, látogatók.</p> <p>Számlázás, adatszolgáltatás miatt a közszolgáltatásnak nem minősülő hulladékgazdálkodást igénybe vevők köre.</p>
tárolásának időtartama:	<p>A Ht. 32/A.§ (4h) és 38.§ (3)-(5) alapján a MOHU MOL hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátása keretében végzett elszámolási és kintlévőségkezelési feladatai befejezését követő 5 év.</p> <p>A számviteli bizonylatok részét képező személyes adatok esetében a MOHU MOL Területi Szolgáltatójaként a számvitelről szóló 2000. év C. törvény 169.§ (1) bekezdése szerint 8 év.</p>
felsorolása illetőleg kategóriái:	<p>Családi és utónév, születési név, születési hely és idő, anya születési családi és utóneve, lakóhely, tartózkodási hely és értesítési hely, továbbá, amennyiben az ingatlanhasználó nem a tulajdonos, az ingatlanhasználat tényét igazoló okiratok másolata.</p> <p>A kintlévőség kezelés esetén a lejárt tartozás esedékessége, a számla végösszege, a számla kiegyenlítésének határideje.</p> <p>Hulladékszállítási szerződéskötés, számlázás, adatszolgáltatás, panaszkezelés: név, anya születési család és utóneve, születési hely, születési idő, bankszámlaszám, telefonbeszélgetés, levelezés, kárigényt alátámasztó fénykép, egyéb dokumentum, egyénileg: személyazonosító igazolvány száma, adóazonosító jel, telefonszám, e-mail cím.</p>

forrása:	<p>Az adatok 2023. július 1-je előtt kezelt része tekintetében az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt.</p> <p>A 2023. július 1. napját követően a MOHU MOL által üzemeltett TSZR rendszer ún. GUI és API felületei.</p> <p>Az ingatlanhasználó, ha ismételt felszólítás ellenére sem adja meg személyes adatait a Ht. 38. § (5) bek. szerint, az ingatlan címe és helyrajzi száma alapján a területileg illetékes földhivataltól kikért tulajdoni lap.</p> <p>Hulladékszállítási szerződésben érintettől gyűjtött adatok.</p>
címzettje:	<p>A közszolgáltatást érintő személyes adatok továbbításának címzettje a MOHU MOL, szükséges időtartamban az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt, valamint az adatkezelő, mint területi szolgáltató.</p> <p>Területi szolgáltatóként és nem közszolgáltatást érintő adatok kezelőjeként az adatkezelő alábbi munkavállalói is címzettek: telephely vezető, biztonságtechnikai vezető, hulladékkezelési csoportvezető, telepi ügyintéző, ügyfélszolgálati munkatárs, hulladékgazdálkodási ügyintéző, számlázással foglalkozó munkavállaló, műszaki ügyintéző, hulladékgazdálkodási igazgató, hulladékkezelési osztályvezető, hulladékszállítási osztályvezető, gazdasági igazgató, vezérigazgató, főkönyvelő, pénzügyi és számviteli ügyintézők.</p>
kezelésének 2. célja:	<p>Területi Szolgáltatóként a koncesszióba adott hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásához, valamint a települési hulladék gyűjtéséhez és kezeléséhez szükséges</p> <p>1.1. a természetes személynek nem minősülő ingatlanhasználó azonosítása</p> <p>1.2. a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás keretében felmerülő szolgáltatási díj beszedéséhez szükséges számlakibocsátási tevékenység végzése</p> <p>1.3. a keletkező kintlévőségek kezelése, köztartozások behajtása.</p>
jogalapja	<p>Területi Szolgáltatóként a GDPR 6. cikk (1) e) pontja szerint az adatkezelés közérdekű feladat végrehajtásához szükséges, a Ht. 53/A.§ (1) bekezdésére figyelemmel. A Ht. 38.§ (3)-(5) bekezdése rendelkezik a közfeladat ellátásához szükséges személyes adatok kezeléséről a kezelendő személyes adatok felsorolásával.</p>
érintettje:	<p>A természetes személynek nem minősülő ingatlanhasználó egyéni vállalkozó, gazdasági társaság és közintézmény kapcsolattartója</p>
tárolásának időtartama:	<p>A Ht. 32/A.§ (4h) és 38.§ (3)-(5) bekezdései alapján a MOHU MOL hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátása keretében végzett elszámolási és kintlévőségkezelési feladatai befejezését követő 5 év.</p> <p>A számviteli bizonylatok részét képező személyes adatokat a MOHU MOL Területi Szolgáltatójaként a számvitelről szóló 2000. év C. törvény 169.§ (1) bekezdése szerint 8 év.</p>

felsorolása ill. kategóriái:	Egyéni vállalkozó, gazdasági társaság és közintézmény kapcsolattartójának neve, email címe, telefonszáma.
forrása:	Az adatok 2023. július 1-je előtt kezelt része tekintetében az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. A 2023. július 1. napját követően a MOHU MOL által üzemeltett TSZR rendszer ún. GUI és API felületei.
címzettje:	A közszolgáltatást érintő személyes adatok továbbításának címzettje a MOHU MOL, szükséges időtartamban az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt., valamint az adatkezelő, mint területi szolgáltató. Területi szolgáltatóként és nem közszolgáltatást érintő adatok kezelőjeként az adatkezelő az alábbi munkavállalói címzettek: telephely vezető, biztonságtechnikai vezető, hulladékkezelési csoportvezető, telepi ügyintéző, ügyfélszolgálati munkatárs, hulladékgazdálkodási ügyintéző, számlázással foglalkozó munkavállaló, műszaki ügyintéző, hulladékgazdálkodási igazgató, hulladékkezelési osztályvezető, hulladékszállítási osztályvezető, gazdasági igazgató, vezérigazgató, főkönyvelő, pénzügyi és számviteli ügyintézők.
kezelésének 3. célja:	Ügyfélszolgálat üzemeltetése lakossági ügyfelek részére számlázási és hulladékbegyűjtési tevékenységgel kapcsolatban. Telefonos panasz esetén hangrögzítés.
jogalapja:	a GDPR 6. cikk (1) e) pontja szerint az adatkezelés közérdekű jellege, közfeladat ellátása a Ht. 53.§ (1), (4) bekezdései és 53/A.§ (1) bekezdése alapján. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. (a továbbiakban Fgytv) 17/B.§ szerinti ügyfélszolgálat üzemeltetésének kötelezettsége, bejelentések, panaszok rögzítése.
érintettje:	A természetes személy ingatlanhasználó, a természetes személynek nem minősülő ingatlanhasználó kapcsolattartója.
tárolásának időtartama:	A Ht. 32/A.§ (4h) bekezdése és 38.§ (3)-(5) bekezdései alapján a MOHU MOL hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátása keretében végzett elszámolási és kintlévőségkezelési feladatai befejezését követő 5 év. A számviteli bizonylatok részét képező személyes adatok esetében a MOHU MOL Területi Szolgáltatójaként a számvitelről szóló 2000. év C. törvény 169.§ (1) bekezdése szerint 8 év.
felsorolása ill. kategóriái:	Név, telefonszám, e-mail cím, levelezési cím, a bejelentések, panaszok tartalma, rögzített telefonos panasz bejelentés, az érintett által közölt egyéb adat.
forrása:	MOHU MOL és az NHKV Zrt. adatállománya, valamint az érintett adatszolgáltatása.
címzettje:	Ügyfélszolgálati munkatárs, hulladékkezelési osztályvezető, hulladékszállítási osztályvezető, hulladékgazdálkodási igazgató, ügyintézők, MOHU MOL.

kezelésének 4. célja	A Hulladékudvar működtetése az ellátási területen élő lakosság részére a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás keretében meghatározott hulladék elhelyezéséhez a hulladék mennyiségének és a közszolgáltatásra jogosultságnak az ellenőrzésével.
jogalapja:	Az egyes hulladékgazdálkodási létesítmények kialakításának és üzemeltetésének szabályairól szóló 246/2014. (IX.29.) Kormányrendelet 1.§ c) pontja, 1. számú melléklete és a 69/2016. (III.31.) Kormányrendelet 20.§ alapján, az ezen jogszabályokban meghatározott adatkörben.
érintettje:	A közszolgáltatásra jogosult személy.
tárolásának időtartama:	A Ht. 32/A.§ (4h) bekezdése és 38.§ (3)-(5) bekezdései alapján a MOHU MOL hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátása keretében végzett elszámolási és kintlévőségkezelési feladatai befejezését követő 5 év. A számviteli bizonylatok részét képező személyes adatok esetében a MOHU MOL Területi Szolgáltatójaként a számvitelről szóló 2000. év C. törvény 169.§ (1) bekezdése szerint 8 év.
felsorolása ill. kategóriái:	A közszolgáltatásra jogosult személy neve, lakcíme, beszállító gépjármű rendszáma, hulladékmennyiség, valamint az esetleges visszafordítás időpontja és indoka.
forrása:	Az érintett adatszolgáltatása és a MOHU MOL nyilvántartása.
címzettje:	Az adatkezelő munkavállalói, adattovábbítás a MOHU MOL részére.
kezelésének 5. célja	Az Erdei Iskola úti Hulladéklerakóba a közszolgáltatásának nem minősülő hulladékgazdálkodási tevékenység keretében építési és termelési hulladékok szállítása, kezelése ingyenesen, vagy mennyiségi és gyakorisági korláton felül díjfizetés ellenében.
jogalapja:	A Ptk. szabályai szerint kötött szerződések teljesítése és a Ht. szabályainak (69/A-69/C.§) betartása. Területi Szolgáltatóként a GDPR 6. cikk (1) e) pontja szerint az adatkezelés közérdekű feladat végrehajtásához szükséges, a Ht. 53/A.§ (1) a MOHU MOL hulladékgazdálkodási közfeladat hulladékkoncessziójáról, a Ht. 38.§ (3)-(5) bekezdése és a 69/2016. (III.31.) Kormányrendelet 20.§ alapján, az ezen jogszabályokban meghatározott adatkörben.
érintettje:	Hulladékot elhelyező természetes és jogi személy.
tárolásának időtartama:	A Ht. 32/A.§ (4h) bekezdése és 38.§ (3)-(5) bekezdései alapján a MOHU MOL hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátása keretében végzett elszámolási és kintlévőségkezelési feladatai befejezését követő 5 év. A számviteli bizonylatok részét képező személyes adatok esetében a MOHU MOL Területi Szolgáltatójaként a számvitelről szóló 2000. év C. törvény 169.§ (1) bekezdése szerint 8 év.

felsorolása és kategóriái:	A szolgáltatásra jogosult személy neve, lakcíme, beszállító gépjármű rendszáma, hulladékmennyiség, valamint az esetleges visszafordítás időpontja és indoka.
forrása:	Az érintett adatszolgáltatása és a MOHU MOL nyilvántartása.
címzettje:	Az adatkezelő munkavállalói, adattovábbítás a MOHU MOL részére.
kezelésének 6. célja	Lomtalanítási akciók lakosságra és lakóingatlanokra vonatkozóan A továbbiakat lásd az 1. célnál részletezve
kezelésének 7. célja	Konténer kölcsönzés A továbbiakat lásd a 1. célnál részletezve
kezelésének 8. célja	Szelektív hulladékgyűjtés, ha nem gyűjtőszigeten és zsákos elvitellel történik, hanem a Hulladékudvarba beszállítják, a továbbiakat lásd a 4. célnál részletezve.
kezelésének 9. célja	Zöldhulladék gyűjtés: <ol style="list-style-type: none"> 1. a vegetációs időszakban háztartásban keletkező, edényben gyűjtött zöldhulladék elszállítás havi egy alkalommal 2. hulladékudvarban zöldhulladék lerakás 3. zöldhulladékgyűjtés matricával, kerekkel ellátott, 120 literes gyűjtőedény regisztrációja és vásárlása 4. kontenerrendeles@szova.hu, címen keresztül zöldhulladék konténer bérlés. A továbbiakat lásd a 1. célnál részletezve
kezelésének 10. célja	Kamera felvételek készítése az adatkezelő Körmen di úti Hulladékudvarában és az Erdei Iskola úti Hulladéklerakójában.
jogalapja:	A jogos érdek, valamint a Ht. 69/A. – 69/B.§-ai.
érintettje:	A természetes személy ingatlanhasználó, aki lehet a birtokos, a tulajdonos és a vagyonkezelő, az adatkezelő telephelyein tartózkodó munkavállalók, ügyfelek, látogatók.
tárolásának időtartama:	Körmen di úti hulladékudvarban: 30 munkanap. Erd ei Iskola úti hulladéklerakóban: 60 nap.
felsorolása ill. kategóriái:	Az érintett képmása, az általa bejárt útvonal, név, gépjármű forgalmi rendszáma.
forrása:	Az érintett.
címzettje:	Az adatkezelő munkavállalói, továbbítással bíróságok és hatóságok törvény szerint.

ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK

Az adatkezelő a személyes adatokat székhelyén, illetve bejegyzett telephelyén tárolja.

Az adatkezelő megfelelő információbiztonsági intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy az érintett személyes adatait védje többek között a jogosulatlan hozzáférés ellen vagy azok jogosulatlan megváltoztatása ellen. Így például a szervereken tárolt személyes adatokhoz való hozzáférés

naplózásra kerül, ami alapján mindig ellenőrizhető, ki, mikor, milyen személyes adatokhoz fért hozzá. Az adatkezelő megfelelő szervezési intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy a személyes adatok ne válhassanak hozzáférhetővé meghatározatlan számú személy számára.

AZ ÉRINTETT JOGAI

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelő és az annak megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatai vonatkozásában meghatározott feltételek szerint

a) az adatkezeléssel összefüggő tényekről az adatkezelés megkezdését megelőzően **tájékoztatást** kapjon (előzetes tájékozódáshoz való jog),

b) kérelmére személyes adatait és az azok kezelésével összefüggő információkat az adatkezelő a rendelkezésére bocsássa (hozzáféréshez való jog),

c) kérelmére, valamint meghatározott esetekben személyes adatait az adatkezelő helyesbítse, illetve kiegészítse (helyesbítéshez való jog),

d) kérelmére, valamint meghatározott esetekben személyes adatai kezelését az adatkezelő korlátozza (a továbbiakban: az adatkezelés korlátozásához való jog),

e) kérelmére, valamint meghatározott esetekben személyes adatait az adatkezelő törölje (törléshez való jog)

f) kérelmére a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja (adathordozáshoz való jog).

Az érintett jogorvoslati joga bíróság előtt és a felügyeleti hatóságnál panasz formájában

Az érintett által tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén polgári pert kezdeményezhet az Adatkezelő ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://birosag.hu/torvenyszekek>)

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen a felügyeleti hatóságnál, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a GDPR-t, az Info tv-t vagy bármely egyéb kapcsolódó jogszabályt. A hatóság a panaszokat csak abban az esetben vizsgálja ki, amennyiben a hatóságnál tett bejelentését megelőzően már megkeresett bennünket jogainak gyakorlásával kapcsolatban.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

telefon: +36 (1) 391-1400

fax.: +36 (1) 391-1410

honlap: www.naih.hu

Szombathely, 2024. április 22.

Adatkezelő

Tájékoztatónk elérhető:

<http://www.szova.hu/hu/aktualis>

Székhelyünk és telephelyeink irodájában

GDPR SZERINTI RÉSZLETES TÁJÉKOZTATÓ AZ ÉRINTETT JOGAIRÓL

A GDPR 15. cikke alapján az érintett kérelmezheti a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést az alábbiak szerint:

(1) Az érintett jogosult arra, *hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon* arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, *hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:*

- a) az adatkezelés céljai;
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;

- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
- h) az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

(2) Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az Adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

A GDPR 16. cikke alapján az érintett jogosult az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adat helyesbítését kérni.

Az érintett erre vonatkozó kérése esetén az Adatkezelő köteles indokolatlan késedelem nélkül helyesbíteni a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

A GDPR 17. cikke alapján az érintett jogosult az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adat törlését kérni az alábbiak szerint:

(1) Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok *törlését kérje*, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a tiltakozik a közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;

e) a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban (*magyar jogban*) előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;

f) a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

(2) Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az (1) bekezdés értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy *tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket*, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

(3) *Az Érintett törlési jogának korlátozására* csak a GDPR-ban írt alábbi kivételek fennállása esetén kerülhet sor, azaz a fenti indokok fennállása esetén a személyes adatok további megőrzése jogszerűnek tekinthető:

a) ha a véleménynyilvánítás és a tájékozódás szabadságához való jog gyakorlása, vagy

b) ha valamely jogi kötelezettségnek való megfelelés, vagy

c) ha közérdekből végzett feladat végrehajtása, vagy

d) ha az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása miatt, vagy

e) ha népegészségügy területén érintő közérdekből,

f) ha közérdekű archiválás céljából, vagy

g) ha tudományos és történelmi kutatás céljából vagy statisztikai célból, vagy

h) ha jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges.

A GDPR 18. cikke alapján az érintett jogosult az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adat kezelésének korlátozását kérni az alábbiak szerint:

(1) Az érintett jogosult arra, hogy *kérésére az Adatkezelő korlátozza* az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;

b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;

c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy

d) az érintett tiltakozott a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

(2) Ha az adatkezelés a fentiek alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekeiből lehet kezelni.

(3) Az Adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére az (1) bekezdés alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról *előzetesen tájékoztatja*.

A GDPR 21. cikke alapján az érintett jogosult az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adat kezelése ellen tiltakozni az alábbiak szerint:

(1) Az érintett jogosult arra, hogy *a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak közérdekeiből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő kezelése ellen*, ideértve az ezen alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

(2) Ha a személyes adatok kezelése *közvetlen üzletszerzés érdekében* történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

(3) A tiltakozáshoz való jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.

(4) Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.

(5) Ha a személyes adatok kezelésére tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.

A GDPR 20. cikke alapján az érintett jogosult a rá vonatkozó személyes adatok hordozhatóságára az alábbiak szerint:

(1) Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- a) ha az adatkezelés jogalapja az Érintett hozzájárulása, vagy az Érintettel kötött szerződés teljesítése
- b) és az adatkezelés automatizált módon történik.

(2) Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

(3) Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása nem sértheti a törléshez való jogot. Az adathordozás joga nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

(4) Az adatok hordozhatóságához való jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

A GDPR 7. cikk (3) bekezdése alapján az érintett jogosult a személyes adatainak kezeléséhez adott hozzájárulást bármely időpontban visszavonni az alábbiak szerint:

Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. A hozzájárulás visszavonását ugyanolyan egyszerű módon jogosult megtenni, mint annak megadását.