

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

**HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG
KERETÉBEN TERÜLETI SZOLGÁLTATÓKÉNT VÉGZETT
SZOLGÁLTATÁSI FELADATOK KAPCSÁN**

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK LISTÁJA

- a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.)
- a koncesszióról szóló 1991. évi XVI. törvény (továbbiakban: Konctv.)
- a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény (továbbiakban: Ltv.)
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladékkal kapcsolatos közegészségügyi követelményekről szóló 13/2017. (VI. 12.) EMMI rendelet
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet
- a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény (továbbiakban: Thtv.)
- 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
- az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény (továbbiakban: Számlakép tv.)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.)

1.2 ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- **ÁSZF:** hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatások nyújtására vonatkozó általános szerződési feltételek;
- **Bejelentő:** olyan személy, aki valamely hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás vagy annak számlázása ügyében bármely vonatkozó Ügyfélszolgálati elérhetőségen ügyet intéz, bejelentést tesz;
- **Biohulladék:** a Ht. alapján a biológiailag lebomló, kerti vagy parkból származó hulladék, háztartásban, irodában, étteremben, nagykereskedelmi, étkeztetési, vendéglátó ipari és kiskereskedelmi létesítményben képződő élelmiszer- és konyhai hulladék, valamint az élelmiszer-feldolgozó üzemekben képződő hasonló hulladék;
- **Csomagolási hulladék:** hulladékká vált csomagolás, csomagolószer, ide nem értve az ipari vagy termelési tevékenység során képződő gyártási vagy maradék hulladékot;
- **Díjkedvezmény, díjkompenzáció:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében nyújtott szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél részére, a területileg illetékes Önkormányzat által biztosított és helyette megfizetett, hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj csökkentésének mértéke;
- **Díjnet:** a Díjnet Zrt. által működtetett elektronikus számlabemutatói szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy regisztrációt követően (vagy korábbi NHKV Zrt-hez történt regisztráció folytatásaként) a Koncessziós Társaság Ügyfelei a számláikat elektronikus formában, az interneten tekinthetik meg, egyenlítsék ki;
- **Edény kiszállítás:** a Területi Szolgáltató által biztosított gyűjtőedény ingatlanhasználó részére megjelölt felhasználási helyre történő kiszállítása;
- **Egyedi szerződés:** Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos írásbeli szerződés, melyet a Területi Szolgáltató (a Koncesszori Alvállalkozói jogviszonyt biztosító szerződésében foglalt keretek között) jogosult megkötni az ingatlanhasználóval vagy a közterület-használati hozzájárulás

jogosultjával, jellemzően a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként értelmességet igény ellátásra irányul;

- Egyéni előfizető: társasházak esetén használt fogalom, mely a társasházban található ingatlanokat különálló előfizetőként azonosítja és nem egy közös társasházi előfizetés, azaz közösségi szolgáltatás részeként;
- 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;
- 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 gyűjtnek;
- Érdeklődő: olyan Bejelentő, aki eljárási jogosultságát igazolni nem tudja;
- Fogyasztó: az Fgytv. alapján, az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is;
- 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. Ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre;
- Gyűjtés: a hulladék összegyűjtése hulladékkezelő létesítménybe történő elszállítás céljából; a gyűjtés magában foglalja a hulladék előzetes válogatását és előzetes tárolását is;
- Gyűjtőedény: MSZ840 szerint szabványos hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés, amely a Területi Szolgáltató rendszeresített céljárművével gyűjthető;

- Házhoz menő: olyan gyűjtési mód, melynek során a Területi Szolgáltató az ingatlanhasználó szolgáltatásba bevont ingatlanától gyűjti be a települési vegyes vagy elkülönítetten gyűjtött hulladékot;
- 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 elektronikus berendezések hulladékait, elem- és akkumulátorhulladékot, továbbá a lomhulladékot, így különösen a matracokat és bútorokat;
- Háztartási hulladékhoz hasonló hulladék: a Ht. alapján az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartáson kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhoz hasonló, így különösen a kiskereskedelemről, közigazgatásból, oktatásból, egészségügyi szolgáltatásokból, szállásadásból, étkeztetésből, valamint egyéb hasonló szolgáltatásokból és tevékenységekből származó hulladék;
- Hulladék: bármely anyag vagy tárgy, amelytől birtokosa megválnak, megválni szándékozik vagy megválni köteles;
- 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 létesítmény (hulladékudvar, átrakó, előkezelő) üzemeltetését és a kezelt hulladékok hasznosításra illetve ártalmatlanításra történő átadását és a teljes folyamathoz kapcsolódó adminisztratív tevékenységeket (pl.: számlázás, ügyfélszolgálat);
- 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;
- Hulladékgazdálkodási létesítmény: a hulladék Ht. szerinti gyűjtésére, ártalmatlanítására, hasznosítására, előkezelésére fenntartott létesítmények;
- Ingatlanhasználó: a Ht. alapján az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagy kezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság rendelkezésére áll;
- Koncesszori Alvállalkozó: azon gazdálkodó szervezet, mely a Ht. 2. § (1) bek. 36.g pontja értelmében közvetlenül vagy közvetetten az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátásában történő közreműködés tárgyában kötött hatályos szerződéssel rendelkezik, és szerepelnek a Koncesszori Alvállalkozói nyilvántartásban;
- Koncesszori szervezet: a Koncessziós Társaság azon szervezetei, melyek közvetve vagy közvetlenül az állami hulladékgazdálkodási közfeladatban, vagy az ahhoz kapcsolódó operatív irányítási folyamatokban érintettek;
- Koncessziós Társaság: a Konctv. 20. § (1) bekezdésében meghatározott, a Koncesszor által, annak részvételével alapított gazdasági társaság, mely a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. néven került megalapításra;

- Koncessziós terület: az ország egész területe, amelyre vonatkozóan a Koncesszor a koncesszió tárgyát képező hulladékgazdálkodási résztevékenységre vonatkozó koncessziós szerződést kötött;
- Korábbi Koordináló szerv: a Ht. 2023.06.30-ig hatályos verziójában a 32/A.§4(e) bekezdésben foglalt feladatok ellátására az állam által létrehozott koordináló szerv, mely 2023.06.30-ig terjedő időszakra vonatkozóan az NHKV Zrt.;
- Közterület használati hozzájárulás jogosultja: Olyan természetes és nem természetes személy, aki a hulladékgyűjtés okán jogosult, gyűjtődénye közterületen történő tárolására;
- Lomhulladék: a Ht. alapján az ingatlanhasználótól a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében rendszeresített gyűjtődény méreteit meghaladja;
- Megkeresés: olyan kapcsolatfelvétel, mely 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];
- Panasz: az Ügyfél részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatásra vagy szolgáltatás elmaradására vonatkozóan tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá;
- Skontó: fizetési határidőn belüli ellenérték-megtérítés okán adható kedvezmény, mely kedvezmény típus társasházak számára biztosított és igényléshez kötött;
- Társasházi közösségi előfizető: olyan nem-egyéni előfizető Ügyfél, amelynél egy társasházhoz kapcsolódóan az egyes természetes személy és nem természetes személy lakóingatlan használók a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet közösen, közösségi szolgáltatásként veszik igénybe;
- Települési hulladék: a Ht. alapján a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék, amely nem foglalja magában a termelésből, a mezőgazdaságból, az erdőszetből, a halászatból származó hulladékot, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet, a szennyvízhálózatból és a szennyvízkezelő művekből származó hulladékot, így különösen a szennyvíziszapot, továbbá az elhasználandó járműveket, és az építési-bontási hulladékot;
- Települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékok: olyan hulladékok, melyek elkülönített gyűjtése az ingatlanhasználóra vonatkozóan a Területi ÁSZF- ben részletezett feltételekkel kötelező;
- Területi Szolgáltató: az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes Koncesszori Alvállalkozó;
- Területi ÁSZF: adott Területi Szolgáltató ÁSZF-je és/vagy Üzletszabályzata, mely jelen ÁSZF- ben foglaltakon túl, a vonatkozó jogszabályokat alkalmazva, a helyi adottságokat és területi specifikumokat kezelő szolgáltatási szabályokat rögzíti;
- Ügyfél: a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást igénybe vevő ingatlanhasználó, személy, szervezet, ideértve a lakásszövetkezetet, aki vevő (fizető) azonosítóval rendelkezik, abban az esetben is, ha a szolgáltatás kérelmére szünetel;
- Vegyes 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 gyűjtődényben gyűjtenek;

- Veszélyes hulladék: a Ht. 1. mellékletben meghatározott veszélyességi jellemzők legalább egyikével rendelkező hulladék;
- Zöldhulladék: kertben, vagy kertészeti tevékenység során képződő növényi eredetű hulladék.

1.3 AZ ÁSZF CÉLJA, TÁRGYA

Jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) rendelkezései kizárólag a ZALAISPA Regionális Hulladékgazdálkodási és Környezetvédelmi Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (ZALAISPA nonprofit Zrt.), mint Területi Szolgáltató által a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásokra vonatkoznak.

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a MOHU ÁSZF-je az irányadó.

1.4 AZ ÁSZF HATÁLYA

Jelen ÁSZF 2023. december 1-jén határozatlan időre lép hatályba.

Jelen ÁSZF csak és kizárólag a Területi Szolgáltató szolgáltatási területén nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatás résztevékenységére vonatkozik.

Az ÁSZF a szolgáltatás igénybevételével ráutaló magatartással elfogadottnak tekintendő.

2. AZ IGÉNYBE VÉTEL FELTÉTELEI

2.1 A természetes személy ingatlanhasználó a szolgáltatás igénybevétele során köteles a Szolgáltató felé megadni a személyes adatai közül a családi és utónevét, lakóhelyének, tartózkodási és értesítési helyének címét adóazonosító jelét, születési helyét idejét, anyja nevét. A kedvezményes szolgáltatási díj vagy az ideiglenes mentesség igazolására vonatkozó dokumentumokat, - a kedvezmény vagy a mentesség igénybevételeinek feltételeként – a Területi Szolgáltató felhívására becsatolja.

2.2 Az érintett ingatlan időszakos használata nem jelent mentességet a közszolgáltatás igénybevételei kötelezettség alól, melynek díjfizetési minimuma hat havi díjfizetési időszakot érint.

2.3 A kötelező közszolgáltatás megvalósítása érdekében az ingatlanhasználójának a vegyesen gyűjtött háztartási hulladék gyűjtésére megfelelő szabványos edénnyel kell rendelkeznie. Az edénynek meg kell felelni az MSZ-EN 840 – 1:2020 szabványnak.

2.4 A Területi Szolgáltató olyan mértékű hulladékot köteles az ingatlanhasználótól átvenni, amely az ingatlanhasználó által használt szabványos gyűjtőedény lecsukott állapotában elfér. Gyűjtőedényzetben elhelyezhető települési szilárd hulladék maximális súlya: 60 literes gyűjtőedényzet esetén: 10 kg; 80 literes gyűjtőedényzet esetén: 18 kg; 110-120 literes gyűjtőedényzet esetén legfeljebb 25 kg; 240 literes gyűjtőedényzet esetén legfeljebb 50 kg, 770 literes gyűjtőedényzet esetén legfeljebb 175 kg, 1100 literes gyűjtőedényzet esetén legfeljebb 250 kg. Az ezt meghaladó mennyiségű hulladék átvételét a Területi Szolgáltató megtagadhatja, kivétel, ha az esetileg keletkező többlet hulladék a Területi Szolgáltatónál megvásárolható cégemblémás zsákban történt kihelyezésre. Egyéb zsákokat a Szolgáltató csak külön díjazás ellenében szállít el.

2.5 A Területi Szolgáltató megtagadhatja a hulladék átvételét, amennyiben az veszélyes hulladékot, építési törmeléket, földet, vagy egyéb olyan anyagot tartalmaz, amely a kezelő személyzet testi épségét, vagy a gyűjtő jármű műszaki állapotát veszélyezteti. (folyékony, tűzveszélyes, maró, mérgező anyagok, állati tetemek, fekália, hamu, egyéb tűzveszélyt okozó anyag). A Területi Szolgáltató az edényzet ürítését akkor is megtagadhatja, ha az edényzet olyan anyagot tartalmaz, mely annak tartalma betömörített vagy befagyott, illetve nem minősül települési szilárd hulladéknak, azzal együtt nem gyűjthető és nem szállítható.

2.6 Az ingatlanhasználó az általa használt gyűjtőedényen köteles tartós jelöléssel feltüntetni az ingatlan címét (utcanév, házszám, vagy helyrajzi szám). A tartós megjelölésként a Szolgáltató által alkalmazott és biztosított egyedi ügyfél azonosítóval ellátott matrica alkalmazása is megfelelő, amely településeken ez bevezetésre és alkalmazásra került. A nem beazonosítható edények ürítését a Területi Szolgáltató nem köteles elvégezni. Az emiatt elmaradt ürítés díja nem csökkenti a tárgyi időszakra vonatkozó számla összegét.

2.7 Ha a gyűjtő edényzet ürítése az ingatlanhasználó hibájából marad el, akkor az ürítésre csak az ingatlanra vonatkozó következő szállítási napon kerül sor.

2.8 A Területi Szolgáltató a települések vegyes hulladék gyűjtését a honlapján megtalálható naptárakban rögzített módon, települési megbontásban köteles elvégezni.

3. A TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI

3.1 A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység zavartalan ellátását, a vonatkozó Jogszabályokban, illetve a Koncessziós Társasággal létesített szerződésben foglaltak szerint biztosítani, így a közszolgáltatási résztevékenységet, meghatározott időpontban, a meghatározott gyűjtési rendszerességgel, - beleértve a köztéri és vagy házhoz menő szelektív és biológiailag lebomló zöld és egyéb hulladékgyűjtéssel - köteles végezni. A közszolgáltatási résztevékenységet a közegészségügyi és környezetvédelmi előírások betartásával teljesíteni.

3.2 Az Fgytv.-ben foglaltaknak megfelelő ügyfélszolgálatot működtetni.

4. INGATLANHASZNÁLÓ KÖTELEZETTSÉGEI

4.1 A Területi Szolgáltató által alkalmazott technológiához igazodó MSZ-EN 840-1:2020 szabványos gyűjtőedényről gondoskodni köteles.

4.2 A vegyesen gyűjtött háztartási hulladékot az adott darabszámú gyűjtőedényben köteles tárolni, veszélyes komponensek nélkül. A szelektív, és vagy a biológiailag lebomló zöld hulladékok gyűjtése esetén köteles szelektíven gyűjteni a hulladékfrakciókat, az adott edényzetbe, és vagy az adott hulladékgyűjtő zsákban. Amennyiben az ingatlanhasználó nem a fentiek szerint leírt módon gyűjtötte hulladékát, ebben az esetben a Területi Szolgáltató a hulladék átvételét megtagadja.

4.3 A gyűjtőedény épségéről és rendeltetésszerű használatáról, megőrzéséről valamint a gyűjtőedények tisztántartásáról fertőtlenítéséről gondoskodni köteles.

4.4 Bejelenteni köteles a Területi Szolgáltatónak minden adat (név, cím, számlaszám, egyéb) vagy szolgáltatási körülmény megváltozását.

4.5 Bejelenteni köteles a szolgáltatási helyről történő elköltözést, és az ezzel összefüggő szolgáltatás igénybevétele megszűnésének időpontját az elköltözés, illetve megszűnés napjától számított 15 napon belül, illetve a szolgáltatás igénybevételének időszakos szüneteltetésére szóló kérelmét. A határidőn túli bejelentés esetén az azt elmulasztó, illetve az elköltözött ingatlanhasználó felel a szolgáltatási díj fizetéséért.

4.6 Köteles túrni, hogy a Területi Szolgáltató az ingatlanhasználó által használt edény állapotát ellenőrizze és amennyiben ez nem megfelelő, úgy a Területi Szolgáltató jogosult az edényzet ürítését megtagadni.

4.7 Köteles túrni, hogy a Területi Szolgáltató adategyeztetés, panasz kezelés céljából az edényzetről közterületen az ingatlanról, a helyszínről fotót készítsen.

4.8 A hulladékkezelési tevékenységét kizárólag a Területi Szolgáltató igénybevételével elláttatni, a hulladék begyűjtését, szállítását, elhelyezését, vagy előkezelését és hasznosítását igénybe venni. Az ingatlanhasználó más területi szolgáltatóval a rendszeresen háztartásában keletkező kommunális és szelektív hulladék elszállítására megállapodást nem köthet.

4.9 Köteles a veszélyes hulladékot a vegyesen gyűjtött háztartási és az elkülönítetten gyűjtött szelektív háztartási hulladékoktól elkülönítve gyűjteni és a külön erre kijelölt helyen leadni.

4.10 A szolgáltatás igénybevevőinek, szállítási napon reggel 6,00 óráig kell kihelyezni a hulladéktároló edényt, vagy cégeblémás zsákot az útpadkára, illetve a begyűjtést végző járművel megközelíthető és ürítésre alkalmas helyre, az ingatlan bejáratának a közelében, gyűjtőjármű közlekedésére alkalmas úttól legfeljebb 5 méterre. Amennyiben ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Területi Szolgáltató a későbbi időpontban kihelyezésre kerülő edényzet elszállítását megtagadhatja.

4.11 Az ingatlanhasználó az edényzetet jól látható helyre és jól megközelíthető helyre köteles kihelyezni, edényzet nem helyezhető ki pl bokor, sövény mögé. Az ingatlanhasználó a hulladékgyűjtő edényzet megközelíthetőségéről gondoskodni köteles, pl téli időszakban hó- és síkosság elleni védelemről gondoskodni köteles.

4.12 A 5-6-7 pontban leírtak szerint végzett hulladékszállítások kapcsán meghatározott előírások betartása.

5. LOMTALANÍTÁS

5.1 A lomtalanítás elvégzéséről a Területi Szolgáltató az Önkormányzatokkal egyeztetett módon köteles gondoskodni.

5.2 A lomtalanítás pontos menetéről annak időpontjáról a Területi Szolgáltató az Önkormányzatot kiértésíti, aki a helyben szokásos módon gondoskodik a lakosság tájékoztatásáról.

5.3 A területi szolgáltató lomtalanítás során nem szállítja el, vagy csak külön megrendelés és díjfizetés mellett az alábbi hulladékokat:

- az építési, bontási törmelék (pl. beton, azbeszttel szennyezett építőanyag, pala, téglá, csempe, ragasztó, cserép, kerámia és azok keveréke, WC-csésze, mosdókagyló, ablaküveg, síküveg);

- fémhulladék (pl.: vasalatok);
- a kerti biohulladék (pl. fanyesedék, faág, lomb);
- a háztartásokban keletkező vegyes hulladék (kommunális hulladék);
- az elkülönítetten gyűjthető papír, műanyag, fém- és üveg hulladék;
- az ipari, mezőgazdasági vagy szolgáltatási tevékenység során képződött fém- és egyéb hulladék (pl. autóalkatrész, szerszámok);
- az állati tetemet, trágyát vagy más undort keltő anyagot tartalmazó hulladék;
- a gumiabroncs;
- az elektronikai hulladék (pl., háztartási gépek, számítástechnikai eszközök, ezek alkatrészei, szórakoztató eszközök - rádió, TV és alkatrészei, lejátszók, szerszámgépek);
- a veszélyes hulladék (pl. akkumulátor, festékes-, vegyszeres doboz, hígító, permetezőszer maradék, olajos hulladék, gyógyszer stb.)
- ruhanemű.

5.4 A bútorokat a hatékonyabb helykihasználás, a gyorsabb munkavégzés érdekében szétszerelve, lapra szerelve köteles az Ingatlanhasználó kihelyezni. A zsákok, dobozok megtöltésénél figyelemmel lenni arra, hogy azok kézi erővel szóródás mentesen mozgathatóak legyenek, emeléskor a súly miatt ne szakadjanak ki, és ne tartalmazzanak a rakodást végző személyt veszélyeztető anyagokat, például üvegdarabot.

5.5 A lomtalanítás igénybevételére csak azon ingatlanhasználó jogosult, aki a közszolgáltatási díjat megfizette.

6. ZÖLD HULLADÉK GYŰJTÉSE

6.1 Amennyiben a településen a zöld hulladék gyűjtése bevezetésre került, úgy a zöld hulladék-gyűjtés keretében a kizárólag zöld hulladékgyűjtő edényzetekben, vagy biológiailag lebomló zsákokban a következő hulladékok helyezhetők el:

- fű, levél, száraz virág, nem fás kóró, gyomok gazok, virág gyümölcs és zöldségmaradékok (alma körtehéj, saláta káposztalevél, zöldség héj és levél stb.), fűrészpor.
- vastagabb faágakat (maximum 5 cm átmérőjű) maximum egy méter hosszúságú darabokra vágva, kötegelve kell a biológiailag lebomló zsákok mellé helyezni.
- a kötegeléshez kizárólag lebomló zsineg használható (műanyag és fém drót nem megengedett),
- a kérébe kötegelést, valamint a zsákolást úgy szabad csak elvégezni, hogy az kibírja a kézi emelést.
- edényzetekbe, biológiailag lebomló zsákokba nem helyezhető el kommunális, lomtalanítási, illetve minden nemű olyan hulladékot, amely nem komposztálható.
- a szállítás napján reggel 6 óráig kerüljön kihelyezésre a zöld hulladékgyűjtő edényzet, biológiailag lebomló zsák, mivel a később kihelyezett hulladékért nem áll módunkban visszamenni.
- a kihelyezhető maximális edényzetek száma 2 darab 120 literes edényzet
- a biológiailag lebomló zsákok esetében a biológiailag lebomló feliratnak vagy jelzésnek a zsákon megtalálhatónak kell lennie, mely a gyártó által kell, hogy elhelyezésre kerüljön.

6.2 A zöld hulladék elszállításának igénybevételére csak azon ingatlanhasználó jogosult, aki a közszolgáltatási díjat megfizette.

7. SZELEKTÍV HULLADÉK GYŰJTÉSE

7.1 A házhoz menő szelektív gyűjtés során a Területi Szolgáltató a kommunális hulladék gyűjtéséhez hasonlóan a hasznosítható szelektív hulladékokat közvetlenül az ingatlan elől gyűjti be az erre a célra kiosztott 120 l-es emblémás sárga színű zsákokból, vagy 240 literes edényzetekből. A műanyag palackokat, flakonokat laposra taposva, míg a karton újság papírokat pedig összehajtva köteles az ingatlanhasználó a gyűjtőzsákokba, vagy kötegelve a gyűjtőzsák mellé kihelyezni. A zsákokba zsíros, olajos élelmiszerrel, vegyszerrel szennyezett hulladék, valamint ismeretlen anyag, szemét nem helyezhető el. A zsákokat a szállítási napon reggel 6 h-ig kell kihelyeznie az ingatlanhasználónak.

7.2 A szelektív hulladékgyűjtő edényzetekben, vagy zsákokban a következő hulladékok helyezhetők el:

- ásványvizes, üdítős (PET) kilapítva;
- műanyag, csomagoló fólia, nylon szatyor, tasakok;
- élelmiszer tárolására használt műanyag flakon, kanna kimosott állapotban;
- fémcsomagoló anyagok (üdítős, sörös, konzervdobozok);
- újságok, folyóiratok, hullámpapír, kartonpapír, könyvek, füzetek, papírtartalmú italos doboz.

A gyűjtőzsákokba egyéb akár műanyagból, akár fémből készült tárgyakat (pl: virágcserep, törött edények, játékok, írószerek, bútorok) ruhanemű, elektronikai tárgyak, hungarocell és háztartási szemét nem kerülhet elhelyezésre.

7.3 A szelektív hulladék gyűjtésekor 4 szelektív zsák / háztartás mennyiség helyezhető ki, az ezt meghaladó mennyiség nem kerül elszállításra.

7.4 Ahol a gyűjtéshez szelektív edényzet biztosított, ott a szolgáltató a szelektív hulladék elszállítását csak edényzetből köteles elvégezni.

7.5 A szelektíven gyűjtött hulladékot gyűjtésére a honlapon közzé tett települési naptárakban meghatározott időpontokban kerül sor.

7.6 A szolgáltatási területe hulladékgyűjtő szigetek kerültek kialakításra, melyről a területi szolgáltató a szelektív hulladék gyűjtését szintén elvégzi. Ezen szigetekeken kerül az üveg hulladék frakció is begyűjtésre.

7.7 A szelektív hulladék elszállításának igénybevételére csak azon ingatlanhasználó jogosult, aki a közszolgáltatási díjat megfizette.

8. TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGAI

8.1 A Területi Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani:

- a jogszabályi változás hatályba lépésétől számított 90 napon belül, ha a hulladékgazdálkodással kapcsolatos bármilyen jogszabály változása következtében jelen általános szerződési feltételek módosítása válik indokolttá a szerződés határozott ideje alatt,
- ha a módosítás nem ütközik más jogszabályokba.

8.2 A Területi Szolgáltató jogosult a teljesítés megtagadására, ha:

- az ingatlanhasználó a gyűjtőedényhez való akadálytalan hozzáférést a begyűjtés napján a közterületen nem biztosítja,
- az edényekbe veszélyes hulladéknak minősülő hulladékok kerültek,
- szemrevételezéssel megállapítható, hogy a gyűjtőedényben, illetve a műanyag zsákban elhelyezett szilárd hulladék olyan folyékony, mérgező, robbanó vagy egyéb veszélyes tárgyat tartalmaz, mely a szállító munkások testi épségét, életét, egészségét veszélyezteti, vagy a szállítójármű műszaki berendezéseit megrongálhatja, továbbá annak tartalma betömörített vagy befagyott, illetve nem minősül vegyesen vagy elkülönítetten gyűjtött háztartási szilárd hulladéknak, azzal együtt nem gyűjthető és nem szállítható,
- a hulladék nem a szabványos gyűjtőedényben, vagy nem a Területi Szolgáltató emblémájával ellátott, általa, külön térítés ellenében biztosított zsákban, illetve nem a meghatározott helyen vagy időben kerül átadásra, illetőleg, ha a kihelyezett mennyiség meghaladja az edényzetre vonatkozóan meghatározott mennyiséget.
- ha a szelektív hulladék gyűjtésekor 4 szelektív zsák / háztartás mennyiséget meghaladó mennyiségű szelektív hulladék kerül kihelyezésre, illetve ahol a gyűjtéshez szelektív edényzet biztosított, ott a szolgáltató a szelektív hulladék elszállítását csak edényzetből köteles elvégezni, a szelektív zsákos rendszer az ingatlanhasználó részére nem biztosított. Amennyiben a gyűjtőedényben az alábbi, nem szelektíven gyűjthető hulladékok kerülnek elhelyezésre: kommunális hulladék, zöld, lom, elektronikai, üveg- és veszélyes hulladék, nem csomagolási fém hulladék.
- A 5-6-7 pontban leírtak szerint végzett hulladékszállítások kapcsán meghatározott előírások betartásainak megszegése esetén.

9. TÁRSASHÁZAKRA VONATKOZÓ KÜLÖN SZABÁLYOK

9.1 Társasházi ingatlanhasználók esetén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket a társasház veszi igénybe társasházi közösségi előfizetőként, ettől eltérni, azaz a szolgáltatás egyéni előfizetőként történő igénybevételére kizárólag a Területi Szolgáltató jóváhagyásával van lehetőség. A jelen ÁSZF hatályba lépését megelőzően megállapított Társasházi egyéni fogyasztói státuszt ez a rendelkezés nem érinti.

9.2 A Társasházak esetében szüneteltetés a társasházai közösségi előfizetők esetében nem igényelhető.

9.3 A hévízi társasházak esetében továbbá:

A társasházi lakó ingatlan legalább 60 literes edényzet használatára és ezután történő díjfizetésére kötelezett. A tárgyév I-III. negyedében a szálláshely szolgáltató társasházi lakóingatlanok legalább 120 literes edényzet használatára és ezután történő díjfizetésére kötelezett. A tárgyév utolsó negyedében a szálláshely szolgáltató társasházi lakó ingatlanok legalább 60 literes edényzet használatára és ezután történő díjfizetésére kötelezettek.

10. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KAPCSÁN KELETKEZŐ JOGVISZONY

10.1 A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket keretében végzett szolgáltatás igénybevétele minden - Ht. szerinti - ingatlanhasználó részére kötelező.

10.2 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.

10.3 Rendelkezésre állásnak minősül, ha a Területi Szolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásba bevont szállítóeszközével a településen irányadó járatterv szerint az ingatlanhasználó ingatlanát érinti (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 hulladékgyűjtési naptár a Területi Szolgáltató honlapján elérhető.

11. SZOLGÁLTATÁSI DÍJ, SZÁMLÁZÁS, SZÁMLAREKLAMÁCIÓ

11.1 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.

11.2 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 gyűjtődény méretet a 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet alapján kell megállapítani.

11.3 Az aktuális hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjak megtalálhatóak a Területi Szolgáltató honlapján településenkénti bontásban.

11.4 A Területi Szolgáltató az ingatlanhasználó hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos bejelentéseinek intézése, panaszainak kivizsgálása, orvoslása és a közszolgáltatással kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása érdekében a székhelyén, valamint a 2.sz. mellékletben meghatározott kihelyezett ügyfélszolgálati helyszíneken ügyfélszolgálatot működtet. A telefonon, faxon, e-mailen írásban és személyesen bejelentet panaszokat kivizsgálja, érdemben intézkedik.

11.5 Az ügyfélszolgálat elérhetőségei:

Személyes ügyfélszolgálat: 8798 Zalabér, 3096/12 hrsz

Telefon: 92/707-510 1-es gomb

e-mail: szamlazas@zalaispa.hu

Levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Köztársaság útja 1. (Személyes ügyfélszolgálat nem történik!)

Személyes és telefonos ügyfélfogadási időt a 2. számú melléklet tartalmazza.

11.6 Amennyiben a reklamációt az ingatlan tulajdonos nem fogadja el, panasszal élhet az ingatlantulajdonos az alábbi szerveknél:

Zala Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési,
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté utca 22.
Tel: 92/510-530
e-mail: fogyasztóvédelem.zala@zala.gov.hu

Az adott település jegyzőjénél.

Zala Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
Tel: 92/550-513
e-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

11.7 Az ügyfélszolgálati irodán keresztül a negyedéves számlázási ciklust megelőzően, - febr. 28-ig, máj. 31-ig, aug. 31-ig, nov. 30-ig – terjedő dátumnapig fogadja el a változás bejelentést az ingatlan tulajdonostól, vagy az önkormányzati lakások bérlőjétől és /vagy az önkormányzattól a Területi Szolgáltató, az adott negyedévre vonatkozó számlázás megváltoztatására és korrigálására. A határidőn túli változás bejelentés csak a következő negyedéves számlázási ciklusban kerül figyelembe véve.

11.8 Az edényzet károsodás, törés kivizsgálásának esetében az ügyfél köteles az edényzet károsodását azonnal a Területi Szolgáltató részére jelezni. Amennyiben az ügyfél bejelentési kötelezettségének az esemény bekövetkezését követő 5 napon belül nem tesz eleget, úgy a Területi Szolgáltató az ügy kivizsgálására nem kötelezhető, a panasz elutasításra kerül. Amennyiben az edényzet nem a megjelölt szabványú, vagy négy évnél illetve az MSZ EN 840-1:2013, vagy az MSZ EN 840-1:2001 szabvány szerinti gyártó által vállalt szavatossági időnél idősebb a Területi Szolgáltató az edényzet törési panaszt szintén elutasítja. A hulladékgyűjtő edényzet évjáratát, illetve a szabvány megfelelőségét az ingatlanhasználó köteles igazolni, amennyiben ezt nem tudja teljesíteni, a panasz szintén elutasításra kerül. A hulladékgyűjtő edényzet életkorának igazolására a Területi Szolgáltató a hulladékgyűjtő edényzeten feltüntetett gyártási időt is elfogadja.

11.9 A használaton kívüli ingatlanok esetében a Területi Szolgáltató az alábbi feltételekkel az ingatlanhasználó részére a díjfizetés alól mentességet ad. Használaton kívüli ingatlanok kell tekinteni az olyan ingatlan, ahol sem lakóhelyet, sem tartózkodási helyet nem létesítettek és az ingatlan- sem idényjelleggel, sem fizetővendéglátás illetve szálláshely üzemeltetési tevékenység keretében-legalább egy évig nem használja senki. Az ingatlan használaton kívüliségét az ingatlanhasználó kérelmezheti. A kérelemhez csatolni kell a víz- és csatornaszolgáltatóknak az ingatlan egy éves időszakra vonatkozó nullás vízfogyasztására való igazolását. Az igazolás lehet többek közt fogyasztási számla vagy annak másolata, a víz-és csatornaszolgáltató nyilatkozata stb. Azonban a csatolt igazolás tényleges fogyasztás igazolására kell, hogy szolgáljon, becsült vagy diktált értéket, vagy általános díjat tartalmazó bizonylat nem elfogadható. Az igazolásnak a bejelentést megelőző legalább éves fogyasztási időszakra kell vonatkoznia. Amennyiben az ingatlan külön vízórával fel nem szerelt, vagy nem csatornázott, úgy áramfogyasztásról szóló bizonylatok benyújtása szükséges a fentiekkel

figyelembe véve. A mentesség a tárgyévben csak egyszer és csak a tárgyév végéig adható. A következő év február 28-ig az ingatlanhasználónak a mentességre vonatkozó kérelmét ismételten be kell nyújtania. Amennyiben az ingatlan vonatkozásában a meghatározott időszakra vízfogyasztás mutatható ki, az ingatlan nem minősül használaton kívülnek, kivéve, ha a fogyasztás a víz- és csatornaszolgáltató által igazolt műszaki hiba okozta. Az ingatlanhasználónak a valótlan tartalmú nyilatkozata alapján, a meg nem fizetett közszolgáltatási díjat, annak késedelmi kamataival együtt kell megfizetnie. A Területi Szolgáltató egyedi elbírálás alapján a fentiekől eltérő módon is dönthet úgy, hogy a kért mentességet biztosítja.

11.10 Az egy fő háztartás igazolása a lakcímnnyilvántartó adatai, vagy az Önkormányzat igazolása alapján igazolható, a nyugdíjas személy jogosultsága a Megyei Kormányhivatal Nyugdíjbiztosító Igazgatósága által kiadott előző évre, a folyósított nyugellátásra vonatkozó tájékoztatásának másolati példánya alapján igazolható. Ezen díjfizetők 80 literes edényzet használatára jogosultak, a kedvezmény érvényesítéséhez szükséges az edényzetek tényleges lecserélése is.

11.11 Amennyiben az ingatlanra vonatkozóan tulajdonos váltás történik, úgy a régi tulajdonos köteles az adásvételi szerződés illetve a birtokba adási jegyzőkönyv –amennyiben készült – másolati példányát az értékesített ingatlan tekintetében haladéktalanul, de legkésőbb az birtokbaadást követő 15 napon belül a Területi Szolgáltató részére eljuttatni.

11.12 Időszakos díjfizetőként azon ingatlanhasználók sorolhatóak be, amely ingatlanok esetében sem állandó sem tartózkodási címet nem létesítettek, fizetővendéglátás illetve szálláshely üzemeltetési tevékenységet az ingatlan kapcsán nem folytatnak, az állandó lakcímeire szólóan a hulladék közszolgáltatási díját megfizeti, és ezt bizonylattal igazolja. A kérelemhez csatolni kell a víz- és csatornaszolgáltatónak az ingatlan vízfogyasztására való igazolását, melyből az ingatlan időszakos használata bizonyítható. Azonban a csatolt igazolás tényleges fogyasztás igazolására kell, hogy szolgáljon, becsült vagy diktált értéket, vagy általános díjat tartalmazó bizonylat nem elfogadható. Az igazolásnak a bejelentést megelőző legalább éves fogyasztási időszakra kell vonatkoznia. Amennyiben az ingatlan külön vízórával fel nem szerelt, vagy nem csatornázott, úgy áramfogyasztásról szóló bizonylatok benyújtása szükséges a fentiekkel figyelembe véve. Ebben az esetben az állandó lakosokhoz viszonyítottan 50 %-os díjfizetési kötelezettség terheli, a 11.7 pontban meghatározott határidőket figyelembe véve. A Területi Szolgáltató egyedi elbírálás alapján a fentiekől eltérő módon is dönthet úgy, hogy a kért időszakos díjfizetést biztosítja.

11.13 Azon ingatlanhasználók esetében, akik elhaláloztak, vagy adásvétel kapcsán az új tulajdonos az ingatlant nem kívánja használni, a közszolgáltatás időleges szüneteltetéséhez jegyzői vagy kormányhivatali igazolás szükséges, hogy az adott ingatlanban bejelentett személy nem tartózkodik, így egy számlázási ciklusra az adott ingatlan díjfizetés alól mentesül. A további mentességhez szükséges a vízfogyasztás, mely igazolja, hogy az elhalálozás vagy az adásvétel óta vízfogyasztás nem történt. Azonban a csatolt igazolás tényleges fogyasztás igazolására kell, hogy szolgáljon, becsült vagy diktált értéket, vagy általános díjat tartalmazó bizonylat nem elfogadható. Amennyiben az ingatlan külön vízórával fel nem szerelt, vagy nem csatornázott, úgy áramfogyasztásról szóló bizonylatok benyújtása szükséges a fentiekkel figyelembe véve. Elhalálozás esetén a az elhunyt halotti anyakönyvi kivonatának másolati példányának benyújtása is szükséges. A fenti két dokumentum benyújtásával az hagyatéki eljárás lefolytatásáig, de maximum a tárgyév végéig a közszolgáltatási díjfizetés alól mentességet kapnak. A Területi Szolgáltató egyedi elbírálás alapján a fentiekől eltérő módon is dönthet úgy, hogy a kért mentességet biztosítja.

11.14 Az elmaradt üritési panaszok kapcsán a Területi Szolgáltató az adott gépjármű GPS valamint a vezetett menetlevél adatai alapján jogosult kivizsgálni az ingatlanhasználó panaszát, aki ezen kivizsgálási módot tudomásul veszi.

11.15 Adatváltoztatások, módosítások esetén az ingatlanhasználó köteles az érintett fogyasztási hely kapcsán a Területi Szolgáltató részére a fogyasztási hely természetbeni címét megadni, mivel a helyrajzi számot sem a járaton dolgozó kollegáknak, sem ügyfélszolgálatnak nincs lehetősége kezelni. Így amennyiben a pontos természetbeni címre vonatkozóan hitelt érdemlő dokumentum rendelkezésre áll, azt az ingatlanhasználó köteles a Területi Szolgáltató részére az adatváltozás bejelentése során, haladéktalanul megküldeni, mely lehet jegyzői igazolás, adókimutatás (helyrajzi szám mellett a természetbeni cím is feltüntetésre kerül, egyéb irat).

11.16 Az ingatlanhasználó köteles a fogyasztási hely kapcsán annak természetbeni címét feltüntetni, azaz az ingatlan házszámát, ennek hiányában helyrajzi számát. Ennek elmulasztása esetén, tekintettel arra, hogy az ingatlan pontos beazonosítása nem lehetséges, így a díjfizetés sem állapítható meg egyértelműen, az ebből fakadó ürités elmaradási reklamációk elutasításra kerülnek.

11.17 A Területi Szolgáltató az alábbi témákat érintő ügyfélmegkeresések esetében nem jár el:

- Számlával egy tekintet alá eső okirattal kapcsolatos ügyintézés
- Számla értékét érintő korrekciós ügyek kezelése
- Számla befizetése
- Részletfizetési megállapodások készítése
- Túlfizetés visszautalásával kapcsolatos intézkedés
- Rezsicsökkentéssel kapcsolatos kifogások kivizsgálása
- Skontó-ügyintézés
- E-számla ügyintézéssel kapcsolatos tájékoztatás-adás
- Díjkedvezménnyel, díjkompenzációval vagy támogatással kapcsolatos tájékoztatás adás
- Számlázással kapcsolatos panaszok, reklamációk.

A felsorolt megkeresések kezelését a Koncessziós Társaság vagy általa kijelölt szervezet látja el, a Koncessziós Társaság honlapján feltüntetett módokon, helyszíneken és nyitvatartási időben.

12. SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI

12.1 Ingatlanhasználó szerződésszegése

- Az általános szerződési feltételekben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget.

12.2 Területi Szolgáltató szerződésszegése

- Nem a meghatározott napon kezdi meg a hulladék elszállítását. A közszolgáltatási feladatok ellátásával összefüggő közlekedési akadályok, időjárásból fakadó korlátozások és vis major helyzetekből fakadó korlátozások elhárítása az önkormányzat feladatkörébe tartozik.

- A közszolgáltatást nem az általános szerződési feltételekben leírtaknak megfelelően teljesíti

12.3 Felek mentesülnek a nem szerződésszerű magatartás negatív következményei alól, ha bizonyítják, hogy a késedelem a másik Fél nem szerződésszerű teljesítésére vezethető vissza vagy pedig bizonyítják, hogy a kötelezettség teljesítését Vis maior körülmény akadályozta. Az ilyen körülmény felmerülésekor a körülményekre hivatkozni kívánó Fél a másik felet haladéktalanul értesíteni köteles.

13. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS

A Területi Szolgáltató rendelkezik adatvédelmi szabályzattal, melyet honlapján közzétett, az adatkezelést az abban foglaltak szerint végzi, az abban foglaltak szerint kezeli..

14. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A Felek a jelen megállapodás teljesítése érdekében egymással kötelesek együttműködni és a közszolgáltatási résztvevő feladatainak maradéktalan teljesülése érdekében minden szükséges jognyilatkozatot, hozzájárulást a másik fél felkérése esetén haladéktalanul megadni.

A Közszolgáltató által meghatározott edényzet értékesítésének listaára:

120 literes edényzet: 15.000 + ÁFA/db

A Területi Szolgáltató az edényzet kiszállításáról nem gondoskodik, annak átvételét a székhelyén biztosítja.

Barna zsák vételi ára 600 Ft+ÁFA

Felszámított behajtási költség díja: 3000 Ft/ behajtási kérelem

Felszámított adminisztrációs költség a ZALAISPA nonprofit Zrt bankszámla számára történő téves utalás, vagy túlfizetés visszautalás esetén: 10.000-ig 1.000 Ft / utalási alkalom, 15.000 Ft felett 1.500 Ft/ utalási alkalom. Ettől a ZALAISPA nonprofit Zrt egyedi elbírálásra eltérhet.

A ZALAISPA Nonprofit Zrt jogosult a külön megrendelés miatta járattervbe nem illeszthető megrendelések során jogosult 20.000 Ft +ÁFA díjat felszámolni.

Személyes és telefonos ügyfélfogadási idő:

- Hétfőn: 7,00-19,00
- Kedden: 8,00-16,00

Kihelyezett ügyfélszolgálat fogadási rendje:

- Zalaszentgrót, Korona köz 4 páratlan hét csütörtök :8,00-12,00

A kihelyezett ügyfélszolgálat rendjének változtatási jogát a szolgáltató fenntartja!